

# La Carta del Paziente dell'Ospedale Pubblico



## **Avete il diritto di pretendere e di ricevere servizi di alto livello qualitativo negli ospedali pubblici.**

La presente Carta intende promuovere una collaborazione tra voi e gli operatori sanitari. Per qualsiasi dubbio, potete rivolgervi al Rappresentante dei Pazienti (Patient Representative) presso il vostro ospedale. Chiedete ulteriori informazioni al personale del reparto, al Banco Informazioni, o alla Reception.

Quando siete ricoverati in un ospedale pubblico, avete i seguenti diritti e obblighi.

## **I Vostri Diritti**

**Avete il diritto di:**

### **Usufruire di una vasta gamma di servizi offerti dagli ospedali pubblici**

Ovunque vi troviate nello Stato, avete il diritto di accedere ad una vasta gamma di servizi, che offrono cura di alto livello qualitativo.

### **Ricevere terapie in base alle vostre esigenze cliniche, indipendentemente dalla vostra capacità di pagare, o dalla vostra assicurazione sanitaria**

Avete il diritto di essere curati, nei modi richiesti dalle vostre condizioni mediche, indipendentemente dalla vostra condizione di paziente pubblico o privato.

### **Scegliere se preferite essere curati come paziente pubblico o privato**

Potete scegliere di essere ricoverati come paziente pubblico o privato.

### **Ricevere cura e assistenza in un ambiente sicuro**

Avete il diritto di stare in un ambiente sicuro, pulito e comodo durante la vostra degenza ospedaliera.

### **Richiedere il servizio di un interprete accreditato, se non parlate bene l'inglese.**

Avete il diritto di usufruire dei servizi di un interprete per informazioni essenziali come l'accettazione, e per parlare delle vostre condizioni mediche e della vostra terapia.

### **Ricevere servizi che rispettino le diverse culture**

Avete il diritto di essere trattati in un modo che rispetti la vostra cultura e il vostro credo.

### **Partecipare alle decisioni in merito alla vostra cura e terapia.**

Avete il diritto di partecipare pienamente alle decisioni relative alla vostra terapia, e dovete avere la possibilità di porre domande e discutere delle terapie alle quali venite sottoposti.

Avete inoltre la facoltà di nominare una persona che prenda decisioni di natura medica per vostro conto, qualora voi non foste più in grado di prendere decisioni.

### **Partecipare alle decisioni e ricevere informazioni relative alla dimissione dall'ospedale**

Avete il diritto di partecipare pienamente alle decisioni relative a quando avverrà la vostra dimissione dell'ospedale, e di ricevere informazioni sui servizi disponibili. Potete anche uscire dall'ospedale contro il parere dei medici: in questo caso dovete firmare un modulo, con il quale accettate di prendervi la responsabilità della vostra decisione.

## **Essere informati sul personale che si occuperà della vostra cura e assistenza**

Avete il diritto di sapere chi sarà responsabile della vostra assistenza e cura, e come potete mettervi in contatto con queste persone.

## **Essere informati sulle vostre cure, e, se lo desiderate, richiedere un secondo parere medico.**

Avete il diritto di essere pienamente informati sulla terapia e sulle cure che ricevete, e di richiedere un secondo parere, se necessario.

## **Accedere alla vostra cartella clinica ed ai dati personali riservati per vostra informazione personale.**

Avete il diritto di consultare la vostra cartella clinica, attraverso il vostro medico, oppure attraverso il *Freedom of Information Officer*.

Il *Freedom of Information Officer* dell'ospedale vi potrà fornire informazioni su come presentare la richiesta.

Tutte le persone che si occupano della vostra cura e assistenza hanno l'obbligo morale e legale di mantenere riservate le vostre informazioni personali.

## **Essere curati con rispetto, dignità e tutela della privacy.**

Le cure e le terapie verranno fornite ai pazienti, nei limiti del possibile, in ambienti che tutelano la loro privacy. A sua volta, il paziente deve trattare il personale dell'ospedale con rispetto e considerazione.

## **Ricevere informazioni su quanto sta facendo l'ospedale per migliorare la qualità dell'assistenza.**

Gli ospedali dovrebbero essere in grado di fornirvi una relazione su quanto stanno facendo per migliorare la qualità dei servizi. Se voi o i vostri famigliari avete dei suggerimenti in merito, vi invitiamo a parlarne con il personale dell'ospedale.

## **Avere la possibilità di discutere di qualunque richiesta o reclamo in merito alla vostra degenza ospedaliera**

Se avete qualunque tipo di richiesta, o reclamo, parlatene con il personale addetto alle vostre cure, o con il Rappresentante dei Pazienti dell'Ospedale (Hospital Patient Representative).

## **Presentare un reclamo ad un ente indipendente che si occupa di reclami**

La soluzione migliore è sempre quella di cercare di risolvere il problema direttamente con l'ospedale.

Se ancora non siete soddisfatti, potete presentare il vostro reclamo all'*Health Services Commissioner*.

## **I Vostri Obblighi**

### **Avete l'obbligo di:**

Collaborare con il personale addetto alle cure, fornendo informazioni sulle vostre condizioni di salute, e sulle circostanze che potrebbero influire sulle terapie, sulla guarigione o sulla vostra degenza ospedaliera.

## **Ulteriori Informazioni**

Ulteriori informazioni sulla Carta del Paziente dell'Ospedale Pubblico (Public Hospital Patient Charter) sono disponibili sul sito:

[patientcharter.health.vic.gov.au](http://patientcharter.health.vic.gov.au)

Health Services Commissioner  
30th Floor, 570 Bourke Street, Melbourne 3000

Telefono 8601 5200

Chiamata gratuita 1800 136 066

Fax 8601 5219

Sito Web [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

