

Основные принципы обслуживания пациентов в государственных больницах



Respect

Вы вправе рассчитывать на высококачественное обслуживание в государственных больницах.

patientcharter.health.vic.gov.au



Russian



Основные принципы обслуживания пациентов в государственных больницах

Вы вправе рассчитывать на высококачественное обслуживание в государственных больницах.

Эти основные принципы способствуют налаживанию эффективного сотрудничества между вами и медицинским персоналом больницы. Содействуя группе медицинских работников, занятых в вашем лечении, вы можете помочь добиться наилучших результатов. В лечебную группу, которая будет лечить вас и ухаживать за вами во время вашего пребывания в больнице, входят врачи, медсестры и работники смежных медицинских специальностей. В больнице также есть Представитель пациентов, к которому, возможно, вы захотите обратиться, если у вас возникнут какие-то трудности или вопросы в связи с некоторыми аспектами вашего пребывания в больнице, о которых будет рассказано ниже.

В этой брошюре содержится информация о том, на что вы вправе рассчитывать в государственной больнице. Ее можно прочитать в сочетании с другой информацией о больницах и правах пациентов.

Далее перечислены ваши права и обязанности как пациента государственной больницы.

Ваши права

В государственных больницах вы можете пользоваться следующими правами:

Иметь доступ к широкому набору услуг государственных больниц.

Государственные больницы штата Виктория предоставляют широкий набор услуг жителям Австралии, и вам будут предоставлены такие услуги, которые больше всего подходят в вашей ситуации. В некоторых случаях это подразумевает перевод или направление в другую больницу или другое медицинское учреждение, например, реабилитационный центр или центр общественного здравоохранения. Наличие широкого набора услуг означает то, что в каком бы месте штата вы ни находились, у вас будет доступ к высококачественному и подходящему для вас лечению и уходу.

Проходить лечение в соответствии с состоянием здоровья, вне зависимости от того, можете ли вы платить и есть ли у вас медицинская страховка.

Вы имеете право на лечение в соответствии с состоянием здоровья, вне зависимости от того, сколько у вас денег и есть ли у вас частная медицинская страховка.

Выбирать, в каком качестве вы будете лечиться - в качестве частного пациента или государственного пациента.

При поступлении в больницу, перед поступлением или вскоре после поступления вы можете решить, в каком качестве вы будете находиться в больнице - в качестве частного пациента или государственного пациента. Если вы будете считаться государственным пациентом, вам не придется платить за пребывание в больнице и за лечение. Если вы будете считаться частным пациентом, то вам или вашей страховой компании по медицинскому страхованию придется платить за некоторые услуги. Однако, вы можете обсудить с администрацией больницы, со страховой компанией по

медицинскому страхованию или с врачом, за какие еще услуги может взиматься плата с частного или государственного пациента. Право выбирать лечащего врача будет зависеть от того, каким пациентом вы считаетесь - частным или государственным.

Проходить лечение и пользоваться уходом в безопасной обстановке.

Вы имеете право на то, чтобы в больнице вам была создана безопасная и удобная обстановка и соблюдалась чистота. Вы имеете право обращаться к работникам больницы с вопросами, которые вас беспокоят, или просить помощи у Представителя пациентов в больнице.

Принимать участие в принятии решений по поводу вашего лечения и ухода.

Вы имеете право принимать полноправное участие в принятии решений по поводу вашего лечения, и вам должна предоставляться возможность задавать вопросы и обсуждать ваше лечение, чтобы понимать, что происходит. Если вы взрослый, то вы можете отказаться от лечения, если захотите. Вы можете также назначить кого-то другого, кто будет принимать решения по поводу вашего лечения в случае, если вы станете недееспособным. Более подробную информацию можно получить в Отделе общественного защитника (Office of Public Advocate).

Принимать участие в принятии решений и получать информацию о выписке из больницы.

Вы имеете право полноправно участвовать в принятии решений о том, как и когда вам выписываться из больницы. Перед вашей выпиской из больницы должны быть приняты решения в связи с вашими потребностями в будущем. Вы имеете право принимать участие в принятии таких решений и получать информацию об имеющихся услугах. Врач общей практики, который направил вас в больницу, также должен принимать участие в этом процессе. Вы имеете право выписаться из больницы вопреки рекомендациям врача, но при этом вас могут попросить подписать документ, в котором вы примете на себя ответственность за свое решение.

Получать информацию о том, какие работники больницы будут участвовать в вашем лечении.

В больнице с вами будут работать многие медицинские работники. Вы имеете право знать, какие работники отвечают за ваше лечение и уход и как с ними связаться.

Получать информацию о лечении и, при желании, узнавать мнение другого специалиста

Вы имеете право получать полную информацию о своем лечении. Вам должны предоставлять достаточно времени для того, чтобы задать вопросы, получить более подробную информацию и поговорить с родственниками и друзьями, прежде чем принять решение. Если у вас есть сомнения в связи с лечением, то вы можете узнать мнение другого квалифицированного медицинского специалиста.

Иметь возможность ознакомиться с медицинской документацией о вашем лечении и рассчитывать на соблюдение конфиденциальности в отношении вашей личной информации.

Во время нахождения в больнице, после выписки или после лечения вы, возможно, захотите ознакомиться с медицинской документацией о вашем лечении. Ознакомиться со всеми или несколькими документами о вашем лечении можно неофициальным путем, обратившись к вашему врачу или Сотруднику больницы, отвечающему за вопросы защиты от вмешательства в частную жизнь. Вы можете также сделать запрос в рамках закона о свободе информации (Freedom of Information - FOI) и увидеть и получить копии документов о вашем лечении. Работник больницы, занимающийся вопросами свободы информации, может объяснить вам, как сделать такой запрос. Это более официальный процесс и вам, возможно, придется в этом случае обратиться за помощью к Представителю пациентов больницы.

Служебный долг и закон обязывает всех работников, занятых в вашем лечении и уходе, соблюдать конфиденциальность в отношении вашей личной

информации. Информация о вас может быть передана другому лицу, не принимающему участия в вашем лечении, только с вашего разрешения или в случаях, предусмотренных законом. Все, кто получают информацию о вас из больницы, также по закону обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении этой информации.

Рассчитывать на уважительное и достойное отношение, а также защиту от вторжения в частную жизнь.

Насколько это будет возможно, медицинское обслуживание будет предоставляться в такой обстановке, в которой будет соблюдаться ваше право на защиту от вторжения в частную жизнь. Работники больницы должны уважительно относиться к вашей индивидуальности. Но они также рассчитывают на то, что вы будете относиться к ним с уважением и пониманием.

При необходимости, пользоваться услугами аккредитованного переводчика.

Вы имеете право пользоваться услугами переводчика для получения важной информации, например, при поступлении в больницу и во время обсуждения вашей истории болезни и лечения. Если вам понадобится переводчик во время пребывания в больнице, то скажите об этом врачу или медсестре как можно скорее. Переводчик может прийти на место или переводить по телефону.

Пользоваться услугами, которые предоставляются с учетом ваших национально-культурных особенностей.

Вы имеете право на такое обслуживание, при котором проявляется уважение к вашей культуре и вере. Например, это может касаться пола человека, который будет вас лечить, или того, какую пищу вы можете есть. Больница сделает все возможное для того, чтобы выполнить ваши пожелания. Если вас что-то беспокоит, то обратитесь к работникам больницы или к Представителю пациентов.

Получать информацию о том, что предпринимается в больнице для повышения качества ухода.

Больницы всегда стремятся к тому, чтобы повысить качество лечения и ухода. Иногда пациенты или члены их семей хотят внести свои предложения по повышению качества обслуживания. Если у вас есть предложения по повышению качества обслуживания, то сообщите об этом работникам больницы.

Работники большинства профессий должны соответствовать установленным для них стандартам. Больницы не являются исключением. Начиная с 2001 года больницы обязаны представлять населению ежегодный отчет о мерах по повышению качества ухода. Вы имеете право ознакомиться с этой информацией.

Иметь возможность обсудить имеющиеся вопросы или подать жалобу в связи с вашим пребыванием в больнице.

Если вы хотите задать вопросы или подать жалобу, то обратитесь к членам лечебной группы, занятой в вашем лечении. Работники больницы стремятся быстро разрешить возникающие проблемы, но прежде им нужно рассказать о том, что вас волнует. Во всех государственных больницах в штате Виктория есть Представители пациентов. Если вашу проблему не удастся разрешить, поговорив с членами лечебной группы, то вам следует обратиться к Представителю пациентов.

Подать жалобу в независимую организацию по рассмотрению жалоб.

Лучше всего решить вопрос, по которому вы жалуетесь, в самой больнице. Если вы попытались это сделать, но вас не устраивает результат, то вы можете обратиться с жалобой к Уполномоченному по услугам здравоохранения (Health Services Commissioner). Уполномоченный может помочь вам довести вашу озабоченность до сведения работников больницы, дать совет и наметить меры по разрешению ситуации в связи с вашей жалобой.

Ваши обязанности:

Вы обязаны:

Оказывать содействие лечебной группе, занятой в вашем лечении, предоставляя ей необходимую информацию о состоянии своего здоровья и обстоятельствах, влияющих на лечение, выздоровление и пребывание в больнице.

На ваше здоровье оказывают влияние многие факторы: перенесенные заболевания, общее состояние здоровья, социальные обстоятельства и эмоциональное благополучие. Ваша лечебная группа может предоставлять вам надлежащее лечение только в том случае, если ее работники имеют всю необходимую информацию о вас, о вашем здоровье и обстоятельствах. Вы обязаны предоставить лечебной группе всю необходимую информацию, когда вас будут спрашивать о состоянии вашего здоровья. В целях достижения наилучших результатов в лечении и вы, и лечебная группа должны открыто предоставлять друг другу необходимые данные.

Более подробная информация

Более подробную информацию об Основных принципах обслуживания пациентов в государственных больницах можно получить на интернете по адресу: patientcharter.health.vic.doc.au

В вашей больнице будет Представитель пациентов. Спросите об этом у работников больницы или у информационной стойки.

Более подробную информацию о правах пациентов с психическими заболеваниями, пациентов в частных больницах, о медицинском страховании и законодательстве, касающемся прав пациентов, можно найти через вебсайты или контактные данные, указанные ниже.

В некоторых больницах есть Работники по оказанию помощи аборигенам. Спросите об этом у работников больницы или у информационной стойки.

Информация о правах пациентов, страдающих психическими заболеваниями, имеется в виде брошюры и на интернете по адресу: www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm





Health Services Commissioner

30th Floor, 570 Bourke Street,

Melbourne 3000

Телефон 8601 5200

Бесплатный звонок 1800 136 066

Факс 8601 5219

Вебсайт www.health.vic.gov.au/hsc

The Office of the Public Advocate

Level 5, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Телефон 9603 9500

Бесплатный звонок 1800 136 829

Вебсайт www.publicadvocate.vic.gov.au

Более подробная информация о Принципах защиты от вторжения в частную жизнь, о Законе 2001 года “О медицинской документации” и о ваших правах имеется на Интернетe по адресу: www.dhs.vic.gov.au/privacy

Основные принципы обслуживания пациентов в частных больницах имеются на Интернетe по адресу: www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf