

# Основные принципы обслуживания пациентов в государственных больницах



**Вы вправе рассчитывать на высококачественное обслуживание в государственных больницах и пользоваться таким обслуживанием.**

Эти принципы способствуют налаживанию эффективного сотрудничества между вами и медицинским персоналом больницы.

Если у вас появятся какие-то трудности, то вы можете обратиться к Представителю пациентов в вашей больнице, которому вы сможете рассказать о том, что вас волнует. Более подробную информацию можно получить у работников отделения, в справочной службе больницы или в регистратуре.

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

В каком бы месте штата вы ни находились, вы имеете право на широкий набор услуг, в рамках которых вам должен предоставляться высококачественный уход.

### Проходить лечение, исходя из состояния 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, каким пациентом вы считаетесь - частным или государственным.

### Выбирать, в каком качестве вы будете находиться в больнице - в качестве частного пациента или государственного пациента

Вы можете решать, каким образом вы поступаете на лечение в больницу - в качестве частного пациента или государственного пациента.

### 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.

### Пользоваться услугами аккредитованного переводчика, если вы плохо говорите по-английски

Вы имеете право пользоваться услугами переводчика для получения важной информации, например, при поступлении в больницу и во время обсуждения вашей истории болезни и лечения.

### 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.

### 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.

Вы можете также поручить кому-то другому принимать решения в связи с вашим лечением, если вы в какой-то момент будете не в состоянии сами это сделать.

### Принимать участие в принятии решений и получать информацию о том, когда вам выписываться из больницы

Вы имеете право участвовать в принятии решений о том, когда вам выписываться из больницы, и получать информацию об имеющихся услугах. Вы имеете право уйти 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

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 и, при необходимости, узнавать мнение другого специалиста.

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

Вы имеете право ознакомиться с медицинской документацией о вашем лечении. Это можно сделать, обратившись к вашему врачу или через Freedom of Information.

Работник больницы, занимающийся вопросами Freedom of Information, может объяснить вам, как сделать такой запрос.

Служебный долг и закон обязывает всех работников, занятых в вашем лечении и уходе, соблюдать конфиденциальность в отношении вашей личной 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 также рассчитывают на то, что вы будете относиться к ним с уважением и пониманием.

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

Больница должна, при необходимости, предоставить вам отчет о том, что предпринимается для повышения качества обслуживания. Если вы или члены вашей семьи хотели бы внести свои предложения о повышении качества обслуживания, то сообщите об этом работникам больницы.

**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, или к Представителю пациентов больницы.

**Подать жалобу в независимую организацию по рассмотрению жалоб**

Вам следует в качестве первого шага попытаться обратиться к работникам больницы с просьбой принять меры по вашей жалобе.

Если вас не устраивают принятые меры, то вы можете обратиться с жалобой к Уполномоченному по услугам здравоохранения.

## 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.

## Более подробная информация

Более подробную информацию об Основных принципах обслуживания пациентов в государственных больницах можно получить:

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

Уполномоченный по услугам здравоохранения  
(Health Services Commissioner)

30th Floor, 570 Bourke Street, Melbourne 3000

Телефон 8601 5200

Бесплатный звонок 1800 136 066

Факс 8601 5219

Раздел на интернете: [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

