

Καταστατικός Χάρτης Ασθενών Δημόσιων Νοσοκομείων



Respect

Έχετε δικαίωμα να αναμένετε και να λαβαίνετε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στα δημόσια νοσοκομεία.

patientcharter.health.vic.gov.au



Greek



Καταστατικός Χάρτης Ασθενών Δημόσιων Νοσοκομείων

Έχετε δικαίωμα να αναμένετε και να λαβαίνετε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στα δημόσια νοσοκομεία.

Αυτός ο καταστατικός χάρτης προωθεί μια συνεργασία μεταξύ εσάς και του προσωπικού των υπηρεσιών υγείας. Αν συνεργάζεστε με τη θεραπευτική ομάδα των επιστημόνων υγείας μπορείτε να λάβετε τα καλύτερα αποτελέσματα για την υγεία σας.

Η θεραπευτική ομάδα περιλαμβάνει γιατρούς, νοσοκόμους και παραϊατρικό προσωπικό που θα σας φροντίζουν κατά την παραμονή σας στο νοσοκομείο. Το νοσοκομείο θα έχει επίσης κι έναν Εκπρόσωπο Ασθενών με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε αν έχετε κάποια ανησυχία, πρόβλημα ή απορία σχετικά με τα παρακάτω θέματα της παραμονής σας στο νοσοκομείο.

Αυτό το φυλλάδιο παρέχει πληροφορίες για το τι να αναμένετε στα δημόσια νοσοκομεία και μπορείτε να το διαβάσετε σε συνδυασμό με άλλα σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια για τα νοσοκομεία και τα δικαιώματα ασθενών.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας στα δημόσια νοσοκομεία είναι τα παρακάτω.

Τα δικαιώματά σας

Έχετε το δικαίωμα:

Σε πολλές και διάφορες υπηρεσίες δημόσιων νοσοκομείων.

Τα δημόσια νοσοκομεία της Βικτώριας παρέχουν πολλές και διάφορες υπηρεσίες σε Αυστραλούς κατοίκους και θα σας παρασχεθεί η καταλληλότερη υπηρεσία για εσάς. Μερικές φορές αυτό μπορεί να σημαίνει μεταφορά ή παραπομπή σε άλλο νοσοκομείο ή υπηρεσία υγείας, όπως υπηρεσία αποκατάστασης ή κέντρο κοινοτικής υγείας. Το γεγονός ότι υπάρχουν πολλές και διάφορες υπηρεσίες σημαίνει ότι οπουδήποτε κι αν βρισκόσαστε στην Πολιτεία, θα έχετε πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας και κατάλληλη φροντίδα.

Θεραπευτικής αγωγής που βασίζεται στις κλινικές ανάγκες ανεξάρτητα της δυνατότητάς σας να πληρώσετε ή της ασφαλιστικής σας κάλυψης υγείας.

Έχετε το δικαίωμα νοσηλείας, όπως απαιτεί η ιατρική σας κατάσταση, ανεξάρτητα απ' το πόσα χρήματα έχετε ή κατά πόσο έχετε ιδιωτική ασφάλεια υγείας.

Να διαλέγετε κατά πόσο επιθυμείτε να νοσηλευτείτε ως δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής.

Κατά την εισαγωγή σας σε νοσοκομείο, είτε πριν την εισαγωγή ή όσο το δυνατόν συντομότερα μετά την εισαγωγή, μπορείτε να αποφασίσετε να εισαχθείτε ως δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής. Αν είστε δημόσιος ασθενής, δεν θα χρεωθείτε για τις νοσοκομειακές ή ιατρικές υπηρεσίες. Αν είστε ιδιωτικός ασθενής, εσείς ή η ασφαλιστική σας εταιρεία θα χρεωθείτε για μερικές υπηρεσίες. Ομως, αν θέλετε μπορείτε να συζητήσετε με το νοσοκομείο, ασφαλιστικό ταμείο ή γιατρό σας για το ποιες άλλες υπηρεσίες μπορεί να χρεωθείτε είτε ως δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής. Το δικαίωμά σας να διαλέξετε το θεράποντα ιατρό σας θα διαφέρει και εξαρτάται αν είστε ιδιωτικός ή δημόσιος ασθενής.

Νοσηλείας και φροντίδας σε ασφαλές περιβάλλον.

Έχετε το δικαίωμα να αισθάνεστε ασφάλεια, καθαριότητα και άνεση ενώ βρίσκεστε στο νοσοκομείο.

Εχετε το δικαίωμα να αναφέρετε οποιεσδήποτε ανησυχίες σας στο νοσοκομειακό προσωπικό και να ζητήσετε βοήθεια από τον Εκπρόσωπο Ασθενών του νοσοκομείου.

Να συμμετέχετε στη λήψη των αποφάσεων για τη θεραπευτική αγωγή και τη φροντίδα σας.

Θα πρέπει να συμμετέχετε πλήρως στις αποφάσεις για τη φροντίδα σας και να σας δίνεται η ευκαιρία να κάνετε ερωτήσεις και να συζητάτε τις θεραπευτικές αγωγές ώστε να καταλαβαίνετε τι συμβαίνει. Αν είστε ενήλικας κι αν το επιθυμείτε, έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε τη θεραπευτική αγωγή. Μπορείτε επίσης να διορίσετε κάποιο άτομο να παίρνει ιατρικές αποφάσεις εκ μέρους σας αν γίνεται ανίκανος για αποφάσεις. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Συνήγορο του Πολίτη (Public Advocate).

Να συμμετέχετε στις αποφάσεις και να παίρνετε πληροφορίες για το χρόνο της εξαγωγής σας από το νοσοκομείο.

Θα πρέπει να συμμετέχετε πλήρως στις αποφάσεις για τον τρόπο και το χρόνο της εξαγωγής σας από το νοσοκομείο. Πριν την εξαγωγή σας, πρέπει να παρθούν αποφάσεις για τις τρέχουσες ανάγκες σας. Εχετε το δικαίωμα να συμμετέχετε σ' αυτές τις αποφάσεις και να λαβαίνετε πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Ο παραπέμπων οικογενειακός σας γιατρός θα πρέπει επίσης να συμμετέχει στη διαδικασία αυτή. Μπορείτε να φύγετε από το νοσοκομείο μόνοι σας παρά την αντίθετη γνώμη του γιατρού σας, όμως, μπορεί να σας ζητήσουν να υπογράψετε μια φόρμα με την οποία παίρνετε εσείς την ευθύνη για την απόφασή σας.

Σε πληροφορίες για το νοσοκομειακό προσωπικό που θα σας φροντίζει.

Στο νοσοκομείο θα σας βλέπουν αρκετά άτομα. Εχετε το δικαίωμα να σας ενημερώνουν για το ποιοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας και πώς να επικοινωνείτε μαζί τους.

Σε πληροφορίες για τη φροντίδα της υγείας σας και, αν θέλετε, μια δεύτερη ιατρική γνώμη.

Δικαιούστε να ενημερώνεστε πλήρως για τη θεραπευτική σας αγωγή. Θα πρέπει να σας δίνουν αρκετό χρόνο για να κάνετε ερωτήσεις, να πάρετε περισσότερες πληροφορίες και να μιλήσετε με την οικογένεια και φίλους σας πριν πάρετε οποιαδήποτε απόφαση. Αν δεν είστε βέβαιοι για τη θεραπευτική σας αγωγή, δικαιούστε να πάρετε μια δεύτερη ιατρική γνώμη από άλλον αναγνωρισμένο επιστήμονα υγείας.

Πρόσβασης στον ιατρικό σας φάκελο και εχεμύθεια των προσωπικών σας πληροφοριών.

Κατά την παραμονή σας στο νοσοκομείο ή μετά την εξαγωγή σας, ή μετά από οποιαδήποτε θεραπευτική αγωγή, μπορεί να θελήσετε να δείτε τον ιατρικό σας φάκελο. Ίσως να είναι δυνατόν να κανονιστεί μια άμεση ανεπίσημη πρόσβαση σε μερικά ή όλα τα στοιχεία μέσω του γιατρού σας ή τον Υπάλληλο Προστασίας Προσωπικών Στοιχείων του Νοσοκομείου (Privacy Officer). Μπορείτε επίσης να κάνετε αίτηση μέσω του Νόμου Ελευθερίας Πρόσβασης Πληροφοριών (Freedom of Information - FOI) για να δείτε και να λάβετε αντίτυπα του φακέλου σας. Ο υπάλληλος FOI ή Privacy Officer του νοσοκομείου μπορούν να σας συμβουλευθούν για το πώς να κάνετε μια αίτηση FOI. Αυτή είναι μια πιο επίσημη διαδικασία και ίσως να χρειαστείτε τη βοήθεια του Εκπροσώπου Ασθενών του νοσοκομείου.

Κάθε άτομο που σχετίζεται με τη νοσηλεία και τη φροντίδα σας έχει επαγγελματικό και νομικό καθήκον να διατηρεί με εχεμύθεια τις πληροφορίες που αφορούν εσάς. Πληροφορίες για εσάς μεταβιβάζονται σε άλλο άτομο, που δεν σχετίζεται με τη φροντίδα σας, μόνο αν εξουσιοδοτηθεί από εσάς ή απ' το νόμο. Οποιοδήποτε άλλο άτομο που λαβαίνει πληροφορίες από το νοσοκομείο για εσάς έχει επίσης νομικό καθήκον να τις κρατήσει με εχεμύθεια.

Νοσηλείας με σεβασμό, αξιοπρέπεια και σεβασμό στην προσωπική ζωή.

Όσο είναι εφικτά δυνατόν, οι υπηρεσίες υγείας θα παρέχουν φροντίδα και νοσηλεία σε ένα περιβάλλον όπου προστατεύεται η προσωπική ζωή ενός ατόμου.

Θα πρέπει να σας συμπεριφέρονται με έναν τρόπο που σέβεται την ατομικότητά σας. Αναμένεται επίσης και από εσάς να συμπεριφέρεστε στο νοσοκομειακό προσωπικό με σεβασμό και φιλοφροσύνη.

Αν είναι αναγκαίο, να έχετε πρόσβαση σε αναγνωρισμένο διερμηνέα.

Δικαιούστε να έχετε διερμηνέα για τις σημαντικές πληροφορίες όπως κατά την εισαγωγή και τις συζητήσεις για το ιατρικό ιστορικό και τη θεραπευτική σας αγωγή. Αν χρειάζεστε διερμηνέα κατά την παραμονή σας, παρακαλείστε να ενημερώσετε το γιατρό ή νοσοκόμο σας το συντομότερο δυνατόν. Ο διερμηνέας μπορεί να έρθει προσωπικά ή να σας βοηθήσει από το τηλέφωνο.

Σε υπηρεσίες που παρέχονται με έναν πολιτισμικά ευαίσθητο τρόπο.

Έχετε το δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται μ' έναν τρόπο που σέβεται την καταγωγή και τις πεποιθήσεις σας· για παράδειγμα, αυτό μπορεί να σχετίζεται με το φύλο του ατόμου που σας φροντίζει ή απαιτήσεις διατροφής. Όπου είναι δυνατόν, το νοσοκομείο θα κάνει κάθε προσπάθεια για να ανταποκριθεί στις ανάγκες σας. Αν έχετε οποιαδήποτε ανησυχία, θα πρέπει να μιλήσετε με κάποιον απ' το προσωπικό ή τον Εκπρόσωπο Ασθενών.

Σε πληροφορίες για τα βήματα που παίρνει το νοσοκομείο για τη βελτίωση της ποιότητας φροντίδας.

Τα νοσοκομεία προσπαθούν πάντα να βελτιώνουν την ποιότητα της φροντίδας που παρέχουν. Μερικές φορές ασθενείς ή μέλη των οικογενειών μπορούν να σκεφτούν τρόπους με τους οποίους μπορούν να βελτιωθούν οι υπηρεσίες. Αν έχετε ιδέες για τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών μπορείτε να ενημερώσετε το προσωπικό.

Τα περισσότερα επαγγέλματα απαιτούν από τα μέλη τους να πληρούν αναγνωρισμένα πρότυπα. Τα νοσοκομεία δεν είναι διαφορετικά. Από το 2001, απαιτείται από τα νοσοκομεία να παρουσιάσουν στο κοινό μια ετήσια έκθεση της ποιότητας φροντίδας που αναλύει τον τρόπο με τον οποίο το νοσοκομείο βελτιώνει την ποιότητα της φροντίδας που προσφέρει. Έχετε δικαίωμα σ' αυτές τις πληροφορίες.

Να σας δίνεται η ευκαιρία για να συζητήσετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή παράπονα που μπορεί να έχετε αναφορικά με την παραμονή σας στο νοσοκομείο.

Αν έχετε κάποια ερώτηση ή παράπονο, μιλήστε με τη θεραπευτική σας ομάδα. Το νοσοκομειακό προσωπικό επιθυμεί να λύνει τα προβλήματα γρήγορα, αλλά θα πρέπει πρώτα να τους πείτε ποιο είναι το πρόβλημα. Όλα τα δημόσια νοσοκομεία στη Βικτώρια έχουν Εκπρόσωπο Ασθενών. Αν το πρόβλημά σας δεν μπορεί να επιλυθεί συζητώντας το με τη θεραπευτική σας ομάδα, θα πρέπει να μιλήσετε με τον Εκπρόσωπο Ασθενών.

Να υποβάλλετε ένα παράπονο σε έναν ανεξάρτητο οργανισμό παραπόνων.

Είναι πάντοτε καλύτερα να προσπαθήσετε να επιλύετε το πρόβλημα με το νοσοκομείο. Αν προσπαθήσατε και ακόμη είστε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να υποβάλλετε το παράπονο στον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας (Health Services Commissioner). Ο Επίτροπος μπορεί να βοηθήσει για να κοινοποιείσει τα προβλήματα στο νοσοκομειακό προσωπικό και να παρέχει συμβουλές και τρόπους που θα βοηθήσουν στην επίλυση του παραπόνου σας.

Οι υποχρεώσεις σας

Υποχρεούστε να:

Συνεργάζεστε με τη θεραπευτική σας ομάδα παρέχοντας σχετικές πληροφορίες για την υγεία σας και τις συνθήκες που μπορεί να επηρεάσουν τη θεραπευτική αγωγή, ανάρρωση ή την παραμονή σας στο νοσοκομείο.

Πολλά πράγματα επηρεάζουν την υγεία σας, όπως το ιατρικό σας ιστορικό, η γενική κατάσταση της υγείας, κοινωνικές συνθήκες και ψυχική κατάσταση. Η θεραπευτική σας ομάδα μπορεί να παράσχει την καταλληλότερη φροντίδα μόνο εάν γνωρίζει όλες τις σχετικές πληροφορίες για την υγεία και την κατάστασή σας. Υποχρεούστε να δώσετε στη θεραπευτική σας ομάδα όλες τις σχετικές πληροφορίες όταν σας ρωτάνε για την υγεία σας. Για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για την υγεία σας, αμφοτέρωι εσείς και η θεραπευτική σας ομάδα θα πρέπει να ανταλλάσετε ανοικτά τις πληροφορίες.

Περισσότερες πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες για τον Καταστατικό Χάρτη Ασθενών Δημόσιων Νοσοκομείων διατίθενται στον κόμβο: patientcharter.health.vic.gov.au

Το νοσοκομείο σας θα έχει Εκπρόσωπο Ασθενών. Ρωτήστε το νοσοκομειακό προσωπικό ή στο γραφείο πληροφοριών.

Περισσότερες πληροφορίες για τα δικαιώματα ασθενών ψυχικής υγείας, ασθενών σε ιδιωτικά νοσοκομεία, ασφάλεια υγείας και νομοθεσίες που σχετίζονται με τα δικαιώματα ασθενών μπορείτε να βρείτε στους παρακάτω κόμβους στο ίντερνετ ή διευθύνσεις.

Μερικά νοσοκομεία έχουν Αρμόδιους Υπαλλήλους για Θέματα Αβορίγινων. Ρωτήστε το νοσοκομειακό προσωπικό ή στο γραφείο πληροφοριών.

Πληροφορίες για τα Δικαιώματα Ασθενών Ψυχικής Υγείας διατίθενται σε έντυπο φυλλάδιο ή στο ίντερνετ: www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm





**Health Services Commissioner
(Επίτροπος Υπηρεσιών Υγείας)**

30th Floor, 570 Bourke Street,

Melbourne 3000

Τηλέφωνο 8601 5200

Ατελώς 1800 136 066

Φαξ 8601 5219

Κόμβος www.health.vic.gov.au/hsc

**The Office of the Public Advocate
(Διεύθυνση Συνήγορου του Πολίτη)**

Level 5, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Τηλέφωνο 9603 9500

Ατελώς 1800 136 066

Κόμβος www.publicadvocate.vic.gov.au

Περισσότερες πληροφορίες για τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Στοιχείων και το Νόμο Αρχείων Υγείας 2001 και τα δικαιώματά σας διατίθενται στο ίντερνετ στο: www.dhs.vic.gov.au/privacy

Ο Καταστατικός Χάρτης Ασθενών Ιδιωτικών Νοσοκομείων διατίθεται στο ίντερνετ στο: www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/rphc.pdf