

LA CARTA

Tutti coloro che cercano o ricevono assistenza nel sistema sanitario australiano hanno determinati diritti riguardanti la natura di detta assistenza. Questi diritti sono descritti nella Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria. I diritti inclusi nella Carta riguardano l'accesso, la sicurezza, il rispetto, la comunicazione, la partecipazione, la privacy e i commenti.

La Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria è a disposizione di tutti nel sistema sanitario. Dà a pazienti, utenti, famiglie, carer e operatori sanitari la possibilità di condividere una comprensione dei diritti di chi riceve assistenza sanitaria.

Tutti i pazienti, utenti, operatori sanitari e organizzazioni nel servizio sanitario hanno una parte importante da svolgere nel conseguire l'osservanza dei diritti all'assistenza sanitaria e nel contribuire ad un sistema di assistenza sanitario sicuro e di alta qualità.

Una genuina partnership tra pazienti, utenti ed operatori sanitari è importante per far sì che ognuno consegua, per quanto possibile, i migliori risultati.

Gli operatori sanitari sono consapevoli che in certe circostanze la tua capacità di interagire col sistema di assistenza sanitario può essere limitata. Se ritengono che hai bisogno di assistenza, quando possibile avvertiranno delle tue circostanze i tuoi familiari o i servizi di supporto.

COME USARE LA CARTA

Questo foglietto informativo discute ciascuno dei sette diritti della Carta e provvede una guida generica per pazienti, utenti, carer e familiari su come possono contribuire a far sì che i diritti vengano rispettati.

Hai diritto di sollevare questioni a riguardo dei tuoi diritti all'assistenza sanitaria. Sei calorosamente invitato a leggere la Carta, o ad avvertela spiegata, e a discutere la Carta con il tuo operatore sanitario oppure con i tuoi familiari o carer.

Il personale che provvede assistenza sanitaria dovrebbe essere in grado di indicarti come ottenere ulteriori informazioni sui tuoi diritti oppure di consigliarti cosa fare per ottenerle.

PUNTI DI CONTATTO

È sempre meglio cercare di risolvere il tuo reclamo con il tuo erogatore di servizi sanitari nella tua zona. Se hai tentato questo e sei ancora insoddisfatto, puoi presentare un reclamo al Commissario per i reclami riguardanti l'assistenza sanitaria (Health Care Complaints Commissioner) nel tuo Stato o Territorio. Alcune utili informazioni su a chi rivolgersi sono elencate qua sotto:

ACT Human Rights Commission, Health Services Commissioner www.hrc.act.gov.au

NSW Health Care Complaints Commission www.hccc.nsw.gov.au

NT Health and Community Services Complaints Commission www.hcsc.nt.gov.au

QLD Health Quality and Complaints Commission www.hqcc.qld.gov.au

SA Health and Community Services Complaints Commissioner www.hcsc.sa.gov.au

TAS Health Complaints Commissioner www.healthcomplaints.tas.gov.au

VIC Office of the Health Services Commissioner www.health.vic.gov.au/hsc

WA Office of Health Review www.healthreview.wa.gov.au



LA CARTA AUSTRALIANA DEI DIRITTI ALL'ASSISTENZA SANITARIA

GUIDA PER PAZIENTI, UTENTI, CARER E FAMILIARI



PER MAGGIORI INFORMAZIONI SULLA CARTA E SU COME PUOI CONTRIBUIRE ALL'OSSERVANZA DEI DIRITTI ALL'ASSISTENZA SANITARIA VISITA IL SITO WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

ACCESSO

Diritto ad assistenza sanitaria.

Tu hai un diritto fondamentale ad assistenza sanitaria appropriata e tempestiva. A volte può accadere che questa assistenza non sia provvieduta presso la struttura di assistenza sanitaria a cui ti sei inizialmente rivolto poiché non tutti i servizi sono necessariamente disponibili in ogni località.

Puoi contribuire al diritto di accesso cercando di non mancare al tuo appuntamento e di avvisare la struttura quando non puoi esserci.

SICUREZZA

Diritto di ricevere assistenza sicura e di alta qualità.

Se, per quanto riguarda l'assistenza che ti viene prestata, sei incerto di quanto ti sta succedendo o se ritieni che qualcosa non sia stata presa in considerazione, avverti il tuo operatore sanitario. Fa presente al tuo erogatore di assistenza qualsiasi circostanza che potrebbe rendere maggiormente pericolosa l'assistenza sanitaria prestatati.

RISPETTO

Diritto di essere trattato con rispetto, dignità e considerazione.

Hai diritto di ricevere assistenza in un modo che rispetti la tua cultura, le tue credenze, i tuoi valori e le tue caratteristiche quali età e sesso. È importante notificare al tuo operatore sanitario qualsiasi cambiamento nelle tue circostanze.

Il rispetto include anche l'aver considerazione per il personale sanitario e gli altri pazienti.

COMUNICAZIONE

Diritto di essere informato su servizi, trattamento, opzioni e costi in modo chiaro e franco.

Gli operatori sanitari ti diranno che assistenza ti viene fornita e ti aiuteranno a comprendere che cosa ti sta succedendo.

Puoi contribuire alla comunicazione comportandoti, per quanto ti è possibile, con sincerità e onestà. Se desideri maggiori informazioni per comprendere le istruzioni che ti vengono date, puoi fare domande.

Puoi rivolgerti ad interpreti, se l'inglese non è la tua lingua madre. I servizi d'interpretariato sono gratuiti e possono essere forniti in persona o tramite telefono.

PARTECIPAZIONE

Diritto di essere incluso nelle decisioni e scelte riguardanti l'assistenza prestatati.

Sei cordialmente invitato a partecipare nelle decisioni riguardanti l'assistenza che ti viene prestata. Fa domande, se sei incerto di quanto ti sta succedendo. Coinvolgi i tuoi familiari o carer, se questo ti mette a maggior agio e ti riassicura.



PRIVACY

Diritto alla privacy e riservatezza riguardo alle informazioni che hai comunicato.

Puoi vedere le tue cartelle mediche e richiedere che, se non sono esatte, le informazioni siano emendate. In alcune situazioni le informazioni sulla tua salute dovranno essere condivise con altri operatori sanitari.

Puoi anche contribuire rispettando la privacy e riservatezza di altri.

COMMENTI

Diritto di fare commenti riguardo all'assistenza prestatati e di far sì che le tue preoccupazioni siano prese in considerazione.

Gli operatori sanitari vogliono risolvere i problemi rapidamente, ma si richiede che anzitutto siano informati del problema. Se hai qualche suggerimento su come i servizi possono essere migliorati, sei gentilmente pregato di farlo presente al personale che ti assiste.

Dovrebbero esserti notificate le procedure seguite dall'organizzazione di servizio sanitario per sollevare osservazioni circa l'assistenza prestatati. Puoi sottoporre commenti sulle procedure e sulle tue esperienze verbalmente o per iscritto.

Per elogiare operatori sanitari, reclamare in merito all'assistenza sanitaria prestatati e/o essere informato in merito alla procedura per parlare delle tue preoccupazioni riguardanti l'assistenza prestatati mettiti in contatto con il rappresentante del servizio sanitario incaricato dei rapporti con i pazienti.

