

HET HANDVEST

Iedereen die verzorging in het Australische gezondheidsstelsel nodig heeft of ontvangt heeft bepaalde rechten met betrekking tot de aard van die verzorging. Deze rechten zijn beschreven in het Australische Handvest van Rechten in de Gezondheidszorg. De rechten die in het Handvest zijn opgenomen houden verband met toegang, veiligheid, respect, communicatie, participatie, privacy en commentaar.

Het Australische Handvest van Rechten in de Gezondheidszorg is beschikbaar voor iedereen in het gezondheidsstelsel. Het maakt het mogelijk dat patiënten, consumenten, families, thuisverzorgers en dienstverleners onderling begrip kunnen opbrengen voor de rechten van mensen die gezondheidszorg ontvangen.

Patiënten, consumenten, gezondheidszorgverleners en dienstverlenende organisaties in de gezondheidszorg spelen allemaal een belangrijke rol bij het erkennen van rechten in de gezondheidszorg en het bijdragen aan een veilig gezondheidsstelsel van een goede kwaliteit.

Het is belangrijk dat patiënten, consumenten en dienstverleners in de gezondheidszorg in een echt partnerschap samenwerken zodat iedereen de best mogelijke resultaten bereikt.

Dienstverleners in de gezondheidszorg zijn zich bewust dat het voor u in sommige omstandigheden slechts beperkt mogelijk is om met het gezondheidsstelsel om te gaan. Waar mogelijk waarschuwen zij familie of hulpdiensten over uw omstandigheden als zij van mening zijn dat u hulp nodig heeft.

HET HANDVEST GEBRUIKEN

Deze brochure bespreekt de zeven rechten die in het Handvest zijn opgenomen en geeft wat advies aan patiënten, consumenten, thuisverzorgers en families over manieren waarop zij kunnen bijdragen aan handhaving van de rechten.

U hebt het recht om problemen met betrekking tot uw rechten in de gezondheidszorg ter sprake te brengen. Het verdient aanbeveling om het Handvest te lezen, of het aan u te laten uitleggen, en het Handvest met uw gezondheidszorgverlener, familie of thuisverzorger te bespreken.

Gezondheidszorgwerkers kunnen u vertellen waar u verdere informatie over uw rechten kunt krijgen.

CONTACTEN

Het is altijd het beste om te proberen uw klacht op te lossen met uw plaatselijke dienstverlener in de gezondheidszorg. Als u dit geprobeerd hebt en nog steeds niet tevreden bent, kunt u een klacht indienen bij de Commissaris Klachten in Gezondheidszorg (Health Care Complaints Commissioner) in uw staat of territorium. Zie ook de nuttige contactinformatie hieronder:

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



HET AUSTRALISCHE HANDVEST VAN RECHTEN IN DE GEZONDHEIDSZORG

EEN LEIDRAAD VOOR PATIËNTEN, CONSUMENTEN, THUISVERZORGERS EN FAMILIES



MEER INFORMATIE OVER HET HANDVEST EN HOE U KUNT BIJDRAGEN AAN RECHTEN IN DE GEZONDHEIDSZORG VINDT U OP WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

TOEGANG

Recht op gezondheidszorg.

U hebt een fundamenteel recht op bekwame en tijdige gezondheidszorg. Dit zal niet altijd plaatsvinden in de gezondheidszorginstelling die u in eerste instantie bezoekt, omdat niet alle diensten per definitie overal beschikbaar zijn.

U kunt bijdragen aan het recht op toegang tot gezondheidszorg door te proberen uw afspraken na te komen en de instelling in te lichten als u niet kunt komen.

VEILIGHEID

Recht op veilige verzorging van goede kwaliteit.

Waarschuw uw gezondheidszorgverlener als u niet zeker weet wat er met u gebeurt of als u denkt dat er iets in uw verzorging is gemist. Vertel uw dienstverlener over alle omstandigheden die uw gezondheidszorg riskanter kunnen maken.



RESPECT

Recht om met respect, waardigheid en voorkomendheid behandeld te worden.

U hebt het recht om verzorgd te worden op een manier die respect heeft voor uw cultuur, normen en waarden en kenmerken als leeftijd en geslacht. Het is belangrijk om uw gezondheidszorgverlener in te lichten over veranderingen in uw omstandigheden.

Respect houdt ook in dat u rekening houdt met gezondheidszorgwerkers en andere patiënten.

COMMUNICATIE

Recht op duidelijke en openlijke informatie over diensten, behandeling, opties en kosten.

Gezondheidszorgverleners praten met u over de verzorging die u krijgt en helpen u te begrijpen wat er met u gebeurt.

U kunt bijdragen aan communicatie door zo open en eerlijk mogelijk te zijn. Om de aan u gegeven instructies te begrijpen kunt u vragen stellen als u meer informatie wilt.

U kunt tolken gebruiken als Engels niet uw eerste taal is. Tolkdiensten zijn gratis en kunnen persoonlijk of telefonisch worden uitgevoerd.

PARTICIPATIE

Recht op inspraak bij beslissingen en keuzes over verzorging.

U wordt aangemoedigd om deel te nemen aan de besluitvorming met betrekking tot uw verzorging. Stel vragen als u niet zeker weet wat er met u gebeurt. Betrek daarbij uw familie of thuisverzorger als u zich hierdoor meer comfortabel en zeker voelt.



PRIVACY

Recht op privacy en geheimhouding van opgegeven informatie.

U kunt uw eigen gegevens inzien en vragen om correctie van verkeerde informatie. In sommige situaties moeten gegevens over uw gezondheid worden uitgewisseld tussen gezondheidszorgverleners.

U kunt zelf ook een bijdrage leveren door de privacy en vertrouwelijkheid van anderen te respecteren.

COMMENTAAR

Recht om commentaar te leveren over verzorging en het recht dat problemen worden aangepakt.

Gezondheidszorgverleners willen problemen snel oplossen, maar zij moeten eerst over het probleem worden ingelicht. Als u suggesties heeft over hoe de dienstverlening verbeterd zou kunnen worden wordt u verzocht dit aan het personeel te vertellen.

De procedures die de gezondheidsdienst gebruikt om commentaar te leveren op uw verzorging dienen aan u beschikbaar gesteld te worden. U kunt mondeling of schriftelijk commentaar geven op de procedures en uw ervaringen.

Als u gezondheidswerkers wilt prijzen, of wilt klagen over uw gezondheidszorg en/of ingelicht wilt worden over de procedure om uw bezorgdheid met betrekking tot uw verzorging kenbaar te maken, wordt u verzocht contact op te nemen met de patiënten contactpersoon van uw gezondheidszorgverlener.