

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВАХ

Все, кто обращается за медицинскими услугами или пользуется такими услугами в австралийской системе здравоохранения, обладают определенными правами, связанными с характером предоставляемого им лечения или ухода. Эти права изложены в Положении о правах в системе здравоохранения Австралии. Права, изложенные в Положении, связаны с доступом к услугам, безопасностью, уважением, получением информации, участием в принятии решений, защитой от вторжения в частную жизнь, конфиденциальностью и возможностью высказывать жалобы и предложения.

Положение о правах в системе здравоохранения Австралии распространяется на всех, кто имеет отношение к системе здравоохранения. Оно дает пациентам, потребителям услуг, семьям, людям, предоставляющим уход, и тем, кто предоставляет медицинские услуги, единое понимание прав людей, пользующихся медицинским обслуживанием.

Пациенты, потребители услуг, те, кто предоставляет медицинские услуги, и учреждения системы здравоохранения выполняют важную роль в обеспечении прав, связанных с предоставлением медицинских услуг, и в создании безопасной и высококачественной системы здравоохранения.

Подлинно партнерские отношения между пациентами, потребителями услуг и теми, кто предоставляет медицинские услуги, необходимы для того, чтобы каждый из участников этого процесса мог достичь максимальных результатов.

Те, кто предоставляет медицинские услуги, понимают, что при некоторых обстоятельствах ваши возможности при взаимодействии с системой здравоохранения могут быть ограничены. По возможности, они сообщают членам семьи и службам поддержки о ваших обстоятельствах, если считают, что вам необходима помощь.

ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ПОЛОЖЕНИЕМ О ПРАВАХ

В этой брошюре подробно рассказывается о каждом из семи прав, предусмотренных Положением о правах. Здесь также даются некоторые советы пациентам, потребителям услуг, людям, предоставляющим уход и семьям о том, как они могут внести свой вклад в дело обеспечения прав, предусмотренных Положением.

Вы имеете право поднимать вопросы, связанные с вашими правами при предоставлении вам медицинских услуг. Мы рекомендуем вам прочитать Положение или попросить кого-то, чтобы вам объяснили его суть, а также обсудить Положение с работниками организации, предоставляющей услуги, членами семьи или человеком, предоставляющим вам уход.

Работники служб здравоохранения смогут рассказать вам, как получить более подробную информацию о ваших правах.

К КОМУ ОБРАТИТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

В любой ситуации рекомендуется прежде попытаться решить вопросы, послужившие поводом для вашей жалобы, с работниками организации, предоставляющей вам услуги. Если вы попытались это сделать и по-прежнему не удовлетворены принятыми мерами, то вы можете направить свою жалобу Уполномоченному по рассмотрению жалоб в связи с медицинским обслуживанием (Health Care Complaints Commissioner) в вашем штате или территории. Некоторые контактные данные приводятся ниже:

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



ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВАХ В СИСТЕМЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АВСТРАЛИИ

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ, ЛЮДЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УХОД, И ЧЛЕНОВ СЕМЬИ



БОЛЕЕ ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛОЖЕНИИ О ПРАВАХ И О ТОМ, КАКОЙ ВКЛАД ВЫ МОЖЕТЕ ВНЕСТИ В ДЕЛО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРАВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ИМЕЕТСЯ НА ВЕБСАЙТЕ WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

ДОСТУП

Право на медицинское обслуживание.

Вы обладаете неотъемлемым правом на адекватное и своевременное медицинское обслуживание. Иногда такое обслуживание предоставляется не в том медицинском учреждении, в которое вы первоначально пришли, так как в одном медицинском учреждении не обязательно должны быть сосредоточены все виды услуг.

Вы можете внести свой вклад в обеспечение права на доступ к услугам, стараясь вовремя прийти на заранее назначенный прием или сообщив в медицинское учреждение о невозможности прийти на прием.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Право на безопасность и высококачественное медицинское обслуживание.

Если вам что-то неясно в связи с предоставляемым медицинским обслуживанием или если вы считаете, что в вашем лечении что-то упущено, то вам следует сообщить об этом работникам организации, предоставляющей услуги. Вам также следует сообщать работникам организации, предоставляющей услуги, обо всех обстоятельствах, которые могут осложнить предоставление медицинских услуг.

УВАЖЕНИЕ

Право на уважительное, достойное и внимательное отношение

Вы имеете право на то, чтобы работники медицинского учреждения с уважением относились к вашей культуре, вере, ценностям и личным особенностям, например, к вашему возрасту или полу. Важно сообщать работникам организации, предоставляющей вам услуги, об изменениях в ваших обстоятельствах.

Право на уважение также подразумевает уважительное отношение к работникам медицинских учреждений и другим пациентам.

ПРАВО ПОЛУЧАТЬ ИНФОРМАЦИЮ

Право на получение информации об услугах, лечении, возможностях выбора и стоимости медицинских услуг в ясной и открытой форме.

Работники организации, предоставляющей услуги, расскажут вам о предоставляемых услугах и помогут вам разобраться в сложившейся ситуации.

Вы можете внести свой вклад в дело обеспечения права на получение информации, проявляя максимальную открытость и откровенность. Для того, чтобы понять суть предлагаемых вам инструкций, вы можете задавать вопросы, если вам нужна более подробная информация.

Если вы не говорите по-английски, то вы можете пользоваться услугами переводчиков. Услуги переводчиков предоставляются бесплатно. Переводчик может переводить при личной встрече или по телефону.

УЧАСТИЕ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ

Право принимать участие в принятии решений и выборе вида лечения или ухода.

Мы рекомендуем вам принимать участие в процессе принятия решений, связанных с предоставлением вам лечения или ухода. Если вам что-то неясно в сложившейся ситуации, то задавайте вопросы. Привлекайте к участию в этом процессе членов семьи или человека, предоставляющего вам уход, если это придаст вам уверенности.



ЗАЩИТА ОТ ВТОРЖЕНИЯ В ЧАСТНУЮ ЖИЗНЬ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Право на защиту от вторжения в частную жизнь и обеспечение конфиденциальности предоставленной вами информации.

Вы можете просматривать данные, касающиеся вас, и просить, чтобы в них, при необходимости, вносились исправления и дополнения. В некоторых ситуациях может потребоваться, чтобы ваши медицинские данные были переданы в другие организации, предоставляющие услуги.

Вы также можете внести свой вклад в дело обеспечения этого права, уважая право других людей на защиту от вмешательства в частную жизнь и конфиденциальность.

ЖАЛОБЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Право высказывать мнение по поводу предоставляемого лечения или ухода и рассчитывать на принятие мер в связи с замечаниями.

Работники организаций, предоставляющих услуги, стремятся оперативно разрешить создавшиеся проблемы, но прежде всего им нужно сообщить о наличии проблемы. Если у вас есть предложения в связи с совершенствованием системы обслуживания, то сообщите об этом работникам организации.

Вас должны ознакомить с существующей в данном медицинском учреждении процедурой высказывания замечаний и предложений, возникающих в связи с предоставлением лечения или ухода. Вы можете высказать в устной или письменной форме замечания или предложения в связи с этой процедурой, а также описать ситуацию, с которой столкнулись вы.

Если вы хотите высказать положительные отзывы о предоставляемом вам медицинском обслуживании, подать жалобу или ознакомиться с процедурой высказывания замечаний и предложений, возникающих в связи с предоставлением лечения или ухода, то вам следует обратиться к работнику по связям с пациентами организации, предоставляющей услуги.

