AUSTRALIAN COMMISSION ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care द्वारा प्रकाशित

डाक पता: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
फोन: (02) 9126 3600 अंतरराष्ट्रीय। +61 2 9126 3600

ई-मेल: mail@safetyandquality.gov.au
वेबसाइट: www.safetyandquality.gov.au

AUSTRALIAN COMMISSION ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE

सुरक्षित स्वास्थ्य देखरेख के लिए उत्तम सुझाव

अपने, अपने परिवार या अपने किसी ऐसे जानकार जिसकी आप देखरेख करते हैं, के लिए **आपको क्या जानने की ज़रूरत है।**

Hindi | हिन्दी

www.safetyandquality.gov.au

इस पुस्तिका के बारे में

इस पुस्तिका को उपभोक्ताओं, उनके परिवारों, देखरेखकर्ताओं और सहायता करने वाले अन्य लोगों को अपनी स्वास्थ्य देखरेख का अधिक से अधिक लाभ उठाने में मदद देने के लिए तैयार किया गया है।

सक्रिय रूप से शामिल होकर, और स्वास्थ्य-देखरेख प्रदाताओं के साथ सहभागिता में काम करके, यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आप अपने लिए उचित देखरेख प्राप्त करते/करती हैं।

आप अपने डॉक्टर और स्वास्थ्य-देखरेख प्रदाताओं, इनमें नर्सें, फार्मासिस्ट, अलाइड हेल्थ और मानसिक स्वास्थ्य कर्मचारी शामिल हैं, के साथ बात करते समय इस पुस्तिका में दी गई जानकारी का प्रयोग कर सकते/सकती हैं।

इस पुस्तिका को Australian Commission on Safety and Quality in Health Care द्वारा निर्मित किया गया है, जो स्वास्थ्य देखरेख की सुरक्षा और गुणवत्ता में राष्ट्रीय सुधारों का मार्गदर्शन और समन्वय करने वाली एक ऑस्ट्रेलियाई सरकारी संस्था है।

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care द्वारा प्रकाशित
Level 5, 255 Elizabeth Street, Sydney NSW 2001

फोन: (02) 9126 3600
फैक्स: (02) 9126 3613

ई-मेल: mail@safetyandquality.gov.au
वेबसाइट: www.safetyandquality.gov.au
प्रिंट ISBN: 978-1-925224-68-9
ऑनलाइन ISBN: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care द्वारा निर्मित संपूर्ण सामग्री और कार्य कॉमनवेल्थ कॉपीराइट द्वारा सुरक्षित है। यह प्रकट करने के अधीन कि सामग्री कहाँ से ली गई है, अध्ययन या प्रशिक्षण संबंधी उद्देश्यों के लिए इसे पूर्ण या आंशिक रूप से पुन:निर्मित किया जा सकता है।

आयोग की प्राथमिकता यह है कि आप निम्नलिखित उद्धरण का प्रयोग करके इस प्रकाशन (और इससे ली गई किसी सामग्री) को श्रेय दें।

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *सुरक्षित स्वास्थ्य देखरेख के लिए उत्तम सुझाव*; ACSQHC।

इस प्रकाशन के प्रयोग से सम्बन्धित पूछताछ का स्वागत किया जाता है और इसे communications@safetyandquality.gov.au पर भेजा जा सकता है।

अभिस्वीकृतियाँ

इस संसाधन के विकास में सहायता देने के लिए कई व्यक्तियों और संस्थाओं ने नि:शुल्क रूप से अपना समय, अपनी विशेषज्ञता और दस्तावेज़ प्रदान किए हैं। आयोग विशेष रूप से सलाह-मशवरा प्रक्रिया में शामिल उपभोक्ताओं का धन्यवाद करता है। अपने अनुभव और अपनी विशेषज्ञता को बांटने के लिए सभी संबंधित व्यक्तियों की सहभागिता और स्वेच्छा की बहुत सराहना की जाती है।

अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें

उपभोक्ता संस्थाएँ

निम्नलिखित उपभोक्ता संस्थाएँ सहायता संपर्क और स्वास्थ्य-देखरेख सेवाओं के बारे में सलाह प्रदान कर सकती हैं।

Consumers Health Forum of Australia (ऑस्ट्रेलियाई उपभोक्ता स्वास्थ्य संगोष्ठी)
वेबसाइट: www.chf.org.au
फोन: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT (ACT स्वास्थ्य देखरेख उपभोक्ता संघ)
वेबसाइट: www.hcca.org.au
फोन: 02 6230 7800

Health Consumers NSW (NSW स्वास्थ्य उपभोक्ता)
वेबसाइट: www.hcnsw.org.au
फोन: 02 9986 1082

Health Consumers QLD (QLD स्वास्थ्य उपभोक्ता)
वेबसाइट: www.hcq.org.au
फोन: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA (SA स्वास्थ्य देखरेख गठबंधन)
वेबसाइट: www.hcasa.asn.au
फोन: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC (VIC स्वास्थ्य मामला केन्द्र)
वेबसाइट: www.healthissuescentre.org.au
फोन: 03 9664 9343

Health Consumers' Council WA (WA स्वास्थ्य उपभोक्ता परिषद)
वेबसाइट: www.hconc.org.au
फोन: 1800 620 780

स्वास्थ्य संबंधी जानकारी देने वाली सरकारी वेबसाइट्स

Better Health Channel (बेहतर स्वास्थ्य माध्यम)
वेबसाइट: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect (प्रत्यक्ष स्वास्थ्य सेवा)
24 घंटे उपलब्ध स्वास्थ्य परामर्श
वेबसाइट: www.healthdirect.gov.au
फोन: 1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information (गर्भावस्था, जन्म और शिशु सहायता तथा सूचना)
वेबसाइट: www.pregnancybirthbaby.org.au
फोन: 1800 882 436

mindhealthconnect (मन और स्वास्थ्य का संबंध)
वेबसाइट: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care (मेरी वयोवृद्ध देखरेख)
वेबसाइट: www.myagedcare.gov.au
फोन: 1800 200 422

Poisons Information Centre (विष सूचना केन्द्र)
वेबसाइट: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
फोन: 13 11 26

Emergency assistance (आपातकालीन सहायता)
वेबसाइट: www.triplezero.gov.au
फोन: 000

9 आपकी प्रतिक्रिया स्वास्थ्य देखरेख की सुरक्षा और गुणवत्ता को बेहतर बनाने में मदद देती है

स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता आपकी प्रतिक्रिया का सम्मान करते हैं। इससे संस्था को यह समझने में मदद मिलती है कि वे कौन से काम सही ढंग से कर रहे हैं और किन क्षेत्रों में सुधार की ज़रूरत हो सकती है। आप वैयक्तिक रूप से कर्मचारियों के साथ अपनी प्रतिक्रिया सांझी कर सकते/सकती हैं, अपनी प्रतिक्रिया लिख सकते/सकती हैं या फीडबैक फॉर्म (प्रतिक्रिया प्रपत्र) पूरा कर सकते/सकती हैं।

यदि अपनी देखरेख के बारे में आपकी कोई शिकायत है, तो इसका समाधान सीधे अस्पताल या स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता के साथ करने का प्रयास करें। कई अस्पतालों में रोगी पक्षसमर्थक या संपर्क अधिकारी होता है जिसके साथ आपकी चिंताओं के बारे में बात कर सकते/सकती हैं।

यदि स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता जवाब नहीं देता है, या आप आपको मिले जवाब से खुश नहीं हैं, तो आप अपने राज्य के स्वास्थ्य शिकायत प्राधिकरण से संपर्क करना चाह सकते/सकती हैं। ये नीचे सूचीबद्ध हैं:

ACT Human Rights Commission (ACT मानवाधिकार आयोग)
वेबसाइट: www.hrc.act.gov.au/complaints
फोन: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission (NSW स्वास्थ्य देखरेख शिकायत आयोग)
वेबसाइट: www.hccc.nsw.gov.au
फोन: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission (NT स्वास्थ्य एवं सामुदायिक सेवा शिकायत आयोग)
वेबसाइट: www.hcscc.nt.gov.au
फोन: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman (QLD स्वास्थ्य लोकपाल कार्यालय)
वेबसाइट: www.oho.qld.gov.au
फोन: 133 646

SA Health and Community Services Complaints Commissioner (SA स्वास्थ्य एवं सामुदायिक सेवा शिकायत आयोग)
वेबसाइट: www.hcscc.sa.gov.au
फोन: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner (TAS स्वास्थ्य शिकायत आयोग)
वेबसाइट: www.healthcomplaints.tas.gov.au
फोन: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner (VIC स्वास्थ्य शिकायत आयोग)
वेबसाइट: www.hcc.vic.gov.au
फोन: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office (WA स्वास्थ्य एवं विकलांगता सेवा शिकायत कार्यालय)
वेबसाइट: www.hadsco.wa.gov.au
फोन: 1800 813 583

1 सवाल पूछें

आपको अपने स्वास्थ्य और अपनी स्वास्थ्य देखरेख से सम्बन्धित सवाल पूछने का अधिकार है। यदि आप आपको दी जाने वाली जानकारी को लेकर अनिश्चित हैं तो सवाल पूछने में संकोच न करें।

असल में, सवाल पूछने से आपके डॉक्टर और अन्य स्वास्थ्य-देखरेख प्रदाताओं को यह समझने में मदद मिलेगी कि आपके स्वास्थ्य को लेकर आपको क्या चिंता रहती है और अपने उपचार से जुड़ा फैसला लेते समय आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है।

यदि आप सवाल पूछने में सहज महसूस नहीं करते/करती हैं तो आपकी मदद करने के लिए परिवार के किसी सदस्य, मित्र या प्रतिनिधि को अपने साथ लाएँ। आप Translating and Interpreting Service (अनुवाद एवं दुभाषिया सेवा) से दुभाषिए का निवेदन भी कर सकते/सकती हैं, जो ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली एक राष्ट्रीय सेवा है (फोन: 131 450)।

अपनी अपॉइंटमेंट से पहले अपने सवाल लिखने से आपको अपने लिए ज़रूरी जवाब लेने के लिए तैयार महसूस करने में मदद मिल सकती है। अपनी अपॉइंटमेंट में अपने साथ लाने के लिए सवाल तैयार करने में आपकी मदद के लिए एक प्रश्न सूची बनाने का टूल उपलब्ध है। यह टूल इस वेबसाइट पर उपलब्ध है: www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder।

? वो सवाल जो आप पूछ सकते/सकती हैं:

- **क्या आप मुझे दोबारा से इसका वर्णन कर सकते/सकती हैं?**
- **क्या मुझे जाँच और उपचार कराने की ज़रूरत पड़ेगी और मेरे उपचार विकल्प क्या हैं?**
- **अपनी मदद करने के लिए मैं क्या कर सकता/सकती हूँ?**
- **मुझे और अधिक जानकारी तथा सहायता कहाँ से मिल सकती है?**
- **क्या मुझे एक और अपॉइंटमेंट बुक करने की ज़रूरत है और क्या मैं अपने साथ किसी व्यक्ति को ला सकता/सकती हूँ?**

2 अच्छी गुणवत्तापूर्ण और विश्वसनीय स्वास्थ्य जानकारी का पता लगाएँ

अच्छी गुणवत्तापूर्ण और विश्वसनीय स्वास्थ्य जानकारी आपको अपनी स्वास्थ्य देखरेख के बारे में सूचित निर्णय लेने में मदद कर सकती है। स्वास्थ्य संबंधी जानकारी प्राप्त करने का सबसे बढ़िया तरीका अपने डॉक्टर या अन्य स्वास्थ्य-देखरेख प्रदाता से यह जानकारी लेना है।

यदि आप किसी अतिरिक्त थेरेपिस्ट (उदाहरणत: प्राकृतिक चिकित्सक, ओस्टियोपैथ या पारंपरिक चीनी चिकित्सा व्यवसायी) से सलाह लेते/लेती हैं, तो यह बहुत महत्वपूर्ण है कि आप अतिरिक्त थेरेपिस्ट से आपको मिलने वाले किसी उपचार या सलाह की जानकारी अपने नियमित स्वास्थ्य-देखरेख प्रदाता को दें। इससे कुछ गलत होने का खतरा कम होने में मदद मिल सकती है।

आप जो जानकारी ऑनलाइन खोजते/खोजती हैं, वह हमेशा विश्वसनीय नहीं होती है। परन्तु, सरकार की ओर से समर्थन-प्राप्त स्वास्थ्य वेबसाइट्स जैसे कि Healthdirect Australia, the Better Health Channel, औद्योगिक निकाय जैसे कि Australian Medical Association, और संस्थाओं जैसे कि beyondblue और Cancer Council Australia के पास विश्वसनीय जानकारी होती है।

8 गोपनीयता को समझना और अपने मेडिकल रिकॉर्ड तक पहुँच प्राप्त करनी

आपका डॉक्टर और अन्य स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता आपके स्वास्थ्य और चिकित्सीय पृष्ठभूमि का रिकॉर्ड रखते हैं।

इनके लिए कानूनी तौर पर (*Privacy Act 1988*) आपके मेडिकल रिकॉर्ड गोपनीय और गुप्त रखना आवश्यक होता है। कभी-कभार, आपके मेडिकल रिकॉर्ड के प्रासंगिक भागों को आपकी देखरेख के भाग के तौर पर स्वास्थ्य देखरेख प्रदाताओं के बीच सांझा करना ज़रूरी होगा।

यदि आप अपने मेडिकल रिकॉर्ड तक पहुँच प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं, तो आप इसे देखने के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं। यदि आपने इलेक्ट्रॉनिक My Health Record (मेरा स्वास्थ्य रिकॉर्ड) के लिए रजिस्टर किया है, तो आप खुद इसे इंटरनेट पर देख सकते/सकती हैं। यदि आप यह देखते/देखती हैं कि आपके मेडिकल रिकॉर्ड या My Health Record पर कुछ जानकारी नहीं दी गई है, तो अपने स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता से इसे ठीक करने के लिए कहें।

इलेक्ट्रॉनिक हेल्थ रिकॉर्ड के लिए रजिस्टर करने के लिए www.myhealthrecord.gov.au वेबसाइट पर जाएँ और अपने मेडिकल रिकॉर्ड तक पहुँच प्राप्त करने और इन्हें ठीक करने से सम्बन्धित दिशा-निर्देश के लिए यह वेबसाइट देखें: www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information।

7 अपने अधिकारों की जानकारी रखें

ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य प्रणाली में देखरेख लेने का प्रयास करने वाले या देखरेख प्राप्त करने वाले हर व्यक्ति को अपनी देखरेख से सम्बन्धित कुछ निश्चित अधिकार हैं।

आपको निम्नलिखित अधिकार है:

- स्वास्थ्य देखरेख तक पहुँच प्राप्त करने का
- सुरक्षित और उच्च-गुणवत्ता की देखरेख प्राप्त करने का
- आपके साथ सम्मान से बर्ताव किए जाने का
- आपको सेवाओं, उपचार, विकल्पों और खर्चे का बारे में स्पष्ट और खुले तरीके से बताए जाने का
- अपनी देखरेख से सम्बन्धित फैसलों और विकल्पों में आपको शामिल किए जाने का
- आपके द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना से सम्बन्धित गोपनीयता और गुप्तता का
- देखरेख पर टिप्पणी करने का और अपनी चिंताओं पर ध्यान दिए जाने का।

आप Australian Charter of Healthcare Rights (स्वास्थ्य देखरेख अधिकारों के ऑस्ट्रेलियाई अधिकार-पत्र) पर अपने अधिकारों के बारे में और अधिक पढ़ सकते/सकती हैं, इसे आयोग द्वारा तैयार किया गया था। वेबसाइट का पता है: www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights।

3 चिकित्सीय जाँच, उपचार और कार्यविधियों के खतरे और लाभ समझें

अपने स्वास्थ्य देखरेख के बारे में फैसला लेने से पहले, यह महत्वपूर्ण है कि आप अपने डॉक्टर द्वारा सुझाव दी गई किसी चिकित्सीय जाँच, उपचार और क्रिया के खतरों और लाभों को पूरी तरह समझते/समझती हैं।

अपने डॉक्टर या अन्य स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता से अपनी जाँच और उपचार विकल्पों के बारे में सवाल पूछने से आपको मिलकर बेहतर फैसले लेने में मदद मिलेगी।

यह सुनिश्चित करें कि आपको अपनी जाँच के परिणाम मिलते हैं। यह न मान लें कि परिणाम के बारे में कोई ख़बर न मिलने का मतलब यह है कि परिणाम ठीक हैं।

Choosing Wisely Australia (ऑस्ट्रेलियाई लोगों के लिए समझदारी से चयन करने से सम्बन्धित सेवा) उन लोगों के लिए उपयोगी संसाधन प्रदान करती है जो अपने उपचार विकल्पों के बारे में और अधिक जानकारी का पता लगाना चाहते हैं। इनकी वेबसाइट में उन विशिष्ट जाँच, उपचारों और कार्यविधियों के लिए प्रस्ताव सूचीबद्ध हैं जो उपभोक्ताओं के लिए अनावश्यक और कभी-कभी नुकसानदायक हो सकते हैं। Choosing Wisely वेबसाइट का पता है: www.choosingwisely.org.au।

? वो सवाल जो आप पूछ सकते/सकती हैं:

- **क्या मुझे किसी जाँच या उपचार की ज़रूरत है?**
- **यह जाँच मेरी देखरेख को कैसे प्रभावित कर या बदल सकती है?**
- **जाँच/उपचार के संभावित खतरे क्या हैं?**
- **क्या कोई अन्य विकल्प उपलब्ध हैं?**
- **यदि हम प्रतीक्षा करते हैं तो क्या हो सकता है?**
- **इस उपचार/ कार्यविधि के बारे में मुझेया मेरे परिवार को क्या जानने की जरुरत है (संभावित समस्याएं, अस्पताल में बिताया जाने वाला समय, काम से छुट्टी)?**
- **मैं यह कैसे पता करूँ कि क्या इसमें कोई खर्च शामिल है?**
- **मैं दूसरी राय कैसे ले सकता/सकती हूँ?**

4 आप जिन दवाईयों का सेवन कर रहे/रही हैं, उनकी सूची बनाकर रखें

आप सूची का प्रयोग अपने डॉक्टर या फार्मासिस्ट को यह बताने के लिए कर सकते/सकती हैं कि आप कौन सी दवाईयों का सेवन कर रहे/रही हैं। अपनी सूची में विटामिन और कोई अन्य अनुपूरक (सप्लीमेंट्स) शामिल करें।

यह महत्वपूर्ण है कि आप यह समझते/समझती हैं कि अपनी दवाईयों का सेवन कैसे करना है, विशेषकर यदि आप एक से अधिक दवा का सेवन करते/करती हैं। यदि अपनी दवाईयों के लेबल पर निर्देशों के बारे में आपके कोई सवाल हैं तो आप कभी भी अपने फार्मासिस्ट से पूछ सकते/सकती हैं। यदि आप एक से अधिक दवा का सेवन करते/करती हैं, और आपको यह जानने में मदद की ज़रूरत है कि इन दवाईयों का सेवन कैसे और कब करना है, तो आप अपने डॉक्टर से Home Medicines Review (गृह दवा समीक्षा) को रेफरल करने के लिए कह सकते/सकती हैं।

दवाईयों के बारे में बहुत सी उपयोगी जानकारी NPS MedicineWise (एन.पी.एस. मेडिसनवाइस) द्वारा प्रदान की जाती है। NPS MedicineWise वेबसाइट का पता है: www.nps.org.au/medicines।

5 यह पुष्टि करें कि आपके ऑपरेशन या अन्य उपचार कार्यविधि से पहले क्या होगा

यह पूछें कि आपकी उपचार कार्यविधि के लिए कौन सा डॉक्टर या अन्य स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता प्रभारी होगा और उनके साथ यह जाँच करें कि वे कौन सा ऑपरेशन करने की योजना बना रहे हैं।

यदि किसी भी समय आपको यह समझ नहीं आता है कि आपको क्या बताया जा रहा है, तो सूचना दोहराए जाने या किसी अन्य प्रकार से इसका विवरण दिए जाने के लिए कहें। आप पर जो कार्यविधि की जा रही है, उसकी पुष्टि करने के लिए आपसे कई सवाल पूछे जाएँगे और आपके शरीर पर उपचार कार्यविधि किए जाने के स्थान पर पेन से निशान लगाया जाना चाहिए।

यदि आपको दवाईयों से होने वाली किन्हीं एलर्जियों और प्रतिक्रियाओं की जानकारी है तो इनके बारे में डॉक्टर या अन्य स्वास्थ्य देखरेख प्रदाता को बताएँ और उनसे इसे आपके मेडिकल रिकॉर्ड में लिखने के लिए कहें।

6 आपके अस्पताल से जाने के समय अपनी देखरेख के बारे में पूछें

अस्पताल से आपके डिस्चार्ज से सम्बन्धित चर्चाओं में अपने परिवार, देखरेखकर्ता और/या प्रतिनिधि को शामिल किए जाने के लिए कहें।

एक लिखित डिस्चार्ज योजना या देखरेख योजना दिए जाने के लिए कहें जो यह सार दे कि आप अस्पताल में क्यों आए थे, आपको कैसी देखरेख मिली थी, आपके अस्पताल से जाने पर कार्यवाही योजना क्या है और आगे की कोई अपॉइंटमेंट्स कौन सी हैं।

? वो सवाल जो आप पूछ सकते/सकती हैं:

- **क्या आप मुझे यह वर्णन कर सकते/सकती हैं कि घर पर अपनी देखरेख की व्यवस्था करने के लिए मुझे क्या करने की ज़रूरत है?**
- **क्या ऑपरेशन के बाद अपनी देखरेख करने के लिए मुझे किसी व्यक्ति की ज़रूरत पड़ेगी?**
- **मैं अपनी मदद के लिए किसी व्यक्ति की खोज कैसे कर सकता/सकती हूँ?**
- **यदि मेरे लक्षण और बिगड़ जाते हैं तो मुझे क्या करना चाहिए?**
- **यदि मुझे किसी से बात करने की ज़रूरत है तो मैं किससे संपर्क कर सकता/सकती हूँ?**
- **क्या मुझे लिखित डिस्चार्ज योजना या देखरेख योजना दी जाएगी?**
- **क्या आप डिस्चार्ज योजना या देखरेख योजना मेरे GP को भेजेंगे?**