

Suggerimenti per un'assistenza sanitaria sicura



**Che cosa dovete sapere a
beneficio vostro, della vostra
famiglia o di qualcuno di cui vi
prendete cura.**

Italian | Italiano

Pubblicato dall'Australian Commission on
Safety and Quality in Health Care

Indirizzo: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
Telefono: (02) 9126 3600 Internazionale +61 2 9126 3600

Email: mail@safetyandquality.gov.au
Sito web: www.safetyandquality.gov.au

A proposito di questo opuscolo

Questo opuscolo è stato ideato per aiutare i consumatori, le loro famiglie, chi si prende cura di qualcuno e altre figure di supporto a ricevere i massimi benefici dall'assistenza sanitaria.

Un coinvolgimento attivo e la vostra collaborazione con chi fornisce assistenza sanitaria può contribuire a far sì che riceviate l'assistenza medica ideale per voi.

Potete utilizzare le informazioni contenute in questo opuscolo quando parlate con il vostro medico e con chi fornisce assistenza sanitaria, tra cui anche infermieri, farmacisti, specialisti, operatori sanitari e specializzati in salute mentale.

Questo opuscolo è stato realizzato dall'Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, un ente governativo australiano che guida e coordina a livello nazionale i progressi inerenti la sicurezza e la qualità dell'assistenza sanitaria.



Pubblicato dall'Australian Commission on Safety and Quality in Health Care
Level 5, 255 Elizabeth Street, Sydney NSW 2001

Telefono: (02) 9126 3600
Fax: (02) 9126 3613

Email: mail@safetyandquality.gov.au
Website: www.safetyandquality.gov.au

Numero ISBN cartaceo: 978-1-925224-68-9
Numero ISBN online: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

I materiali prodotti dall'Australian Commission on Safety and Quality in Health Care sono protetti da copyright. Possono essere riprodotti interamente o in parte per finalità di studio o di formazione professionale, fatta salva la citazione della fonte.

La Commissione predilige che l'attribuzione della fonte per questa pubblicazione (e per qualsiasi materiale da essa derivato) venga fatta utilizzando la seguente citazione:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *Suggerimenti per un'assistenza sanitaria sicura*; ACSQHC.

Richieste di informazioni in merito all'utilizzo di questa pubblicazione possono essere inviate a communications@safetyandquality.gov.au

Ringraziamenti

Molte persone e molte organizzazioni hanno donato gratuitamente tempo, competenze e documenti al fine di realizzare questo opuscolo. La Commissione desidera ringraziare in particolare i consumatori coinvolti nel processo di consultazione. Si apprezza altresì il coinvolgimento e la disponibilità di tutte le persone che hanno partecipato nel condividere le loro esperienze e competenze.

Come ottenere ulteriori informazioni

Organizzazioni dei consumatori

Le seguenti organizzazioni dei consumatori possono fornire consigli in merito a come trovare reti di supporto e servizi di assistenza sanitaria:

Consumers Health Forum of Australia

Sito: www.chf.org.au
Telefono: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT

Sito: www.hcca.org.au
Telefono: 02 6230 7800

Health Consumers NSW

Sito: www.hcnsw.org.au
Telefono: 02 9986 1082

Health Consumers QLD

Sito: www.hcq.org.au
Telefono: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA

Sito: www.hcasa.asn.au
Telefono: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC

Sito: www.healthissuescentre.org.au
Telefono: 03 9664 9343

Health Consumers' Council WA

Sito: www.hconc.org.au
Telefono: 1800 620 780

Siti web del governo con informazioni sulla salute

Better Health Channel

Sito: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect

Consigli sulla salute disponibili
24 ore su 24
Sito: www.healthdirect.gov.au
Telefono: 1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information

Sito: www.pregnancybirthbaby.org.au
Telefono: 1800 882 436

mindhealthconnect

Sito: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care

Sito: www.myagedcare.gov.au
Telefono: 1800 200 422

Poisons Information Centre

Sito: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
Telefono: 13 11 26

Emergency assistance

Sito: www.triplezero.gov.au
Telefono: 000

9

I vostri commenti aiutano a migliorare la qualità e la sicurezza dell'assistenza sanitaria

I fornitori di assistenza sanitaria apprezzano i vostri commenti, poiché aiutano l'organizzazione a capire che cosa sta facendo bene e dove invece bisogna apportare dei miglioramenti. Potete far presente al personale i vostri commenti di persona, per iscritto o compilando l'apposito modulo.

Se avete dei reclami da sporgere in merito alle vostre cure cercate di risolvere la questione direttamente con l'ospedale o con chi vi fornisce assistenza sanitaria. Molti ospedali hanno un difensore dei diritti dei pazienti o un funzionario di collegamento con cui potete parlare del vostro problema.

Se il fornitore di assistenza sanitaria non fa nulla in merito o se non siete soddisfatti del responso ricevuto, potreste voler contattare l'autorità preposta ai reclami in ambito sanitario del vostro stato, che potete trovare sottoelencata:

ACT Human Rights Commission

Sito: www.hrc.act.gov.au/complaints

Telefono: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission

Sito: www.hccc.nsw.gov.au

Telefono: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission

Sito: www.hcsc.nt.gov.au

Telefono: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman

Sito: www.oho.qld.gov.au

Telefono: 133 646

SA Health and Community Services Complaints Commissioner

Sito: www.hcsc.sa.gov.au

Telefono: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner

Sito: www.healthcomplaints.tas.gov.au

Telefono: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner

Sito: www.hcc.vic.gov.au

Telefono: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office

Sito: www.hadsc.wa.gov.au

Telefono: 1800 813 583

1

Fare domande

Avete il diritto di fare domande sulla vostra salute e assistenza sanitaria. Se non siete sicuri delle informazioni che avete ricevuto non esitate a fare domande.

Porre delle domande aiuterà il vostro medico e chi vi fornisce assistenza sanitaria a capire quali siano le vostre preoccupazioni in merito alla vostra salute e cosa è importante per voi quando bisogna decidere a quali trattamenti sottoporvi. Se non vi sentite abbastanza sicuri da porre delle domande, fatevi accompagnare da un familiare, un amico o una persona di riferimento che possa aiutarvi. Potete anche richiedere un'interprete al Translating and Interpreting Service (Servizio di traduzione e interpretariato), un servizio nazionale fornito dal governo australiano (Numero di telefono: 131 450).

Appuntarsi le domande che volete fare per iscritto prima dell'appuntamento può aiutare a farvi sentire preparati ad ottenere le risposte che vi necessitano. Per aiutarvi a preparare le domande da portare con voi all'appuntamento è disponibile uno strumento di formulazione delle domande. Potete trovarlo alla pagina www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder.



Domande che potete fare fare:

- **Può spiegarmelo di nuovo per favore?**
- **Ho bisogno di sottopormi ad esami o trattamenti? E quali sono le mie opzioni di trattamento?**
- **Cosa posso fare che mi possa essere d'aiuto?**
- **Dove posso trovare maggiori informazioni e supporto?**
- **Devo prendere un altro appuntamento? Dovrei magari farmi accompagnare da qualcuno?**

2

Trovare informazioni sulla salute di buona qualità e su cui fare affidamento

Informazioni sulla salute di buona qualità e su cui fare affidamento possono aiutarvi a prendere delle decisioni informate in merito alla vostra assistenza sanitaria. Il modo migliore per ottenere informazioni sulla salute è chiedere al vostro medico o ad altri operatori sanitari.

Se utilizzate terapie complementari (ad esempio se consultate un naturopata, un osteopata o un praticante di medicina cinese tradizionale) è molto importante che chi solitamente vi fornisce assistenza sanitaria sia informato dei trattamenti e dei

consigli che ricevete. Questo può contribuire a ridurre il rischio che qualcosa vada per il verso sbagliato.

Le informazioni che potete trovare online non sono sempre affidabili. Ad ogni modo siti web contenenti informazioni sulla salute approvati dal governo come Healthdirect Australia, Better Health Channel, enti come l'Australian Medical Association, e organizzazioni come beyondblue e Cancer Council Australia contengono delle informazioni affidabili.



8

Comprendere la privacy e accedere alla vostra cartella clinica

Il vostro medico e gli altri fornitori di assistenza sanitaria conservano informazioni inerenti la vostra salute e la vostra storia clinica.

Sono obbligati per legge (*Legge sulla Privacy del 1988*) a rispettarne la privacy e la riservatezza. Nell'ambito delle vostre cure di tanto in tanto delle sezioni rilevanti della vostra cartella clinica dovranno essere condivise tra chi vi fornisce assistenza sanitaria.

Se volete accedere alla vostra cartella clinica, potete richiedere di prenderne visione. Se siete registrati con il sistema elettronico My Health Record (La mia cartella clinica) potete accedervi

direttamente su internet. Se notate informazioni mancanti nella vostra cartella clinica o nel vostro My Health Record, chiedete a chi vi fornisce assistenza sanitaria di correggerle.

Per registrarvi per ottenere una cartella clinica elettronica visitate la pagina www.myhealthrecord.gov.au. Se avete bisogno di una guida a come accedere e correggere la vostra cartella clinica visitate la pagina www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information.



Chiunque richieda o riceva delle cure nell'ambito del sistema sanitario australiano ha dei diritti riguardo le proprie cure.

Avete il diritto di:

- accedere all'assistenza sanitaria
- ricevere cure che siano sicure e di alta qualità
- essere rispettati
- essere informati in maniera chiara e diretta in merito a servizi, trattamenti, opzioni e costi
- essere coinvolti in decisioni e scelte in merito alla vostra cura
- ottenere privacy e riservatezza in merito alle informazioni fornite
- fare dei commenti sulle cure e far sì che le vostre preoccupazioni vengano prese in considerazione.

Per saperne di più sui vostri diritti potete consultare l'Australian Charter of Healthcare Rights (Carta australiana dei diritti del paziente) che è stata realizzata dalla Commissione, visitando il sito:

www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights.



Prima di prendere una decisione in merito alla vostra assistenza sanitaria è importante che comprendiate pienamente i rischi e i benefici di qualsiasi esame clinico, trattamento e procedura raccomandati dal vostro medico.

Porre al vostro medico o a chi vi fornisce assistenza sanitaria delle domande sugli esami clinici e sulle vostre opzioni di trattamento vi aiuterà a prendere insieme le migliori decisioni.

Assicuratevi di ottenere i risultati dei vostri esami. Non limitatevi a pensare che nessuna nuova significhi necessariamente buona nuova.

Choosing Wisely Australia fornisce delle risorse utili per le persone che desiderano avere maggiori informazioni sulle loro opzioni di trattamento. Nel loro sito web si possono trovare raccomandazioni per esami, procedure e trattamenti specifici che potrebbero non essere necessari e a volte essere persino nocivi per i consumatori. Potete trovare il sito web di Choosing Wisely alla seguente pagina: www.choosingwisely.org.au.

? Domande che potete fare:

- Ho bisogno di esami o trattamenti?
- In che modo questo esame potrebbe ripercuotersi o modificare le mie cure?
- Quali sono i potenziali rischi di questo esame/trattamento?
- Ci sono delle altre opzioni disponibili?
- Cosa potrebbe accadere se aspettiamo e osserviamo la situazione?
- Che cosa io e/o la mia famiglia dobbiamo sapere in merito a questo esame/procedura (possibili complicazioni, tempo da passare in ospedale, aspettativa dal lavoro)?
- Come faccio a informarmi se ci sono dei costi?
- Come posso fare per ottenere una seconda opinione?

4

Compilate una lista di tutte le medicine che prendete

Potete utilizzare la lista per far sapere al vostro medico e al vostro farmacista quali sono le medicine che prendete. Includete nella lista anche le vitamine e gli integratori.

È importante che capiate bene come prendere le medicine, soprattutto se ne prendete più di una. Se avete delle domande in merito all'etichetta apposta sul farmaco potete sempre chiedere al vostro farmacista. Se prendete diverse medicine e avete bisogno di aiuto per sapere come e quando prenderle potete chiedere al vostro medico di riferirvi all'Home Medicines Review. Il servizio prevede che un farmacista venga a casa vostra per discutere dei farmaci che prendete.

NPS MedicineWise fornisce molte informazioni utili sui medicinali. Il sito web di NPS MedicineWise si trova alla pagina: www.nps.org.au/medicines.

5

Fatevi dare conferma di cosa accadrà prima della vostra operazione o altra procedura medica

Chiedete quale dottore o altro operatore sanitario effettuerà la procedura medica richiesta e controllate quale operazione hanno intenzione di fare.

Se in qualsiasi momento non doveste capire quello che vi viene detto, chiedete che l'informazione vi venga ripetuta o spiegata in maniera diversa. Vi dovranno essere poste diverse domande per confermare la procedura a cui dovete sottoporvi e la parte del corpo interessata deve essere contrassegnata con un pennarello.

Fate sapere al medico o agli altri operatori sanitari se siete a conoscenza di avere delle allergie o delle reazioni a dei medicinali e chiedete che queste vengano annotate nella vostra cartella clinica.

6

Chiedere come procedere con le cure quando si lascia l'ospedale

Chiedete che un familiare, la persona che si prende cura di voi e/o un'altra persona di riferimento partecipi alla conversazione in merito alle vostre dimissioni dall'ospedale.

Chiedete che vi venga dato un piano di dimissioni o di cure dove venga indicata la ragione per cui siete stati in ospedale, il tipo di cure ricevute, il piano di azione al momento delle dimissioni dall'ospedale e un elenco con eventuali appuntamenti di controllo.



? Domande che potete fare:

- Mi può spiegare cosa devo fare per gestire le mie cure a casa?
- Ho bisogno di qualcuno che si prenda cura di me dopo l'operazione?
- Come posso trovare qualcuno che possa assistermi?
- Cosa devo fare se i miei sintomi peggiorano?
- Chi posso contattare se ho bisogno di parlare con qualcuno?
- Mi verrà dato un piano di dimissioni o di cure?
- Invierete il piano di dimissioni o di cure al mio medico?