

# Güvenli Sağlık Bakımı için En Önemli İpuçları



Australian Commission on Safety and Quality  
in Health Care tarafından yayınlanmıştır

Posta Adresi: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001  
Telefon: (02) 9126 3600 uluslararası +61 2 9126 3600

E-posta: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
İnternet sitesi: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

Kendiniz, aileniz veya  
baktığınız kişi için bilmeniz  
gerekenler.

Turkish | Türkçe

[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## Bu kitapçık hakkında

Bu kitapçık tüketiciler, aileleri, bakıcılar ve diğer destek veren kişilerin sağlık bakımından en iyi yararlanmaları için tasarlanmıştır.

Aktif olarak ilgilenmek ve sağlık bakımı sağlayıcıları ile birlikte çalışmak sizin için doğru olan bakımı almanızı sağlayabilir.

Bu kitapçıkta bilgileri, doktorunuz ve hemşireler, eczacılar, uzman doktorlar, yardımcı sağlık ve akıl sağlığı çalışanları da dahil sağlık bakım sağlayıcıları ile konuştuğunuzda kullanabilirsiniz.

Bu kitapçık, sağlık bakımının güven ve kalitesindeki ulusal iyileşmelere yön ve koordinasyon sağlayan bir Avustralya devlet kuruluşu olan Australian Commission on Safety and Quality in Health Care tarafından hazırlanmıştır.



'Australian Commission on Safety and Quality in Health Care' tarafından yayınlanmıştır.  
Level 5, 255 Elizabeth Street,  
Sydney NSW 2001

Telefon: (02) 9126 3600  
Faks: (02) 9126 3613

E-posta: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
İnternet sitesi: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

Basılı ISBN: 978-1-925224-68-9  
Çevrimiçi ISBN: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care tarafından yapılan tüm malzeme ve işler Avustralya Devleti telif hakkı tarafından korunmaktadır. Kaynağını belirtmek koşulu ile, inceleme veya eğitim amacıyla tümüyle veya kısmen çoğaltılabilir.

Kuruluşun tercihi aşağıdaki alıntıyı kullanarak bu yayına (ve bu yayından kaynaklanan herhangi bir malzemeye) atıfta bulunmanızdır:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *Güvenli Sağlık Bakımı için En Önemli İpuçları*; ACSQHC.

Bu yayının kullanımı ile ilgili sorularınızı [communications@safetyandquality.gov.au](mailto:communications@safetyandquality.gov.au) adresine hoşnutlukla bekleriz.

### Teşekkürler

Bu kaynağın geliştirilmesine destek olmak için birçok kişi ve kuruluş zamanlarını, bilgilerini ve belgelerini ücretsiz olarak vermiştir. Kuruluş bu danışma sürecinde yer alan tüketicilere özellikle teşekkür etmek ister. Tüm ilgilenenlerin deneyim ve bilgilerini paylaşmada gösterdikleri katılım ve istek büyük takdir görmektedir.

## Daha fazla bilgi nasıl alınır

### Tüketici kuruluşları

Aşağıdaki tüketici kuruluşları, destek ağları ve sağlık bakım servislerini bulma konusunda öneriler yapabilir:

**Consumers Health Forum of Australia (Avustralya Tüketiciler Sağlık Forumu)**  
İnternet sitesi: [www.chf.org.au](http://www.chf.org.au)  
Telefon: 02 6273 5444

**Health Care Consumers' Association of the ACT (ACT Sağlık Bakım Tüketicileri Derneği)**  
İnternet sitesi: [www.hcca.org.au](http://www.hcca.org.au)  
Telefon: 02 6230 7800

**Health Consumers NSW (NSW Sağlık Hizmeti Tüketicileri)**  
İnternet sitesi: [www.hcnsw.org.au](http://www.hcnsw.org.au)  
Telefon: 02 9986 1082

**Health Consumers QLD (QLD Sağlık Hizmeti Tüketicileri)**  
İnternet sitesi: [www.hcq.org.au](http://www.hcq.org.au)  
Telefon: 07 3012 9090

**Health Consumers Alliance of SA (SA Sağlık Hizmeti Tüketicileri Birliği)**  
İnternet sitesi: [www.hcasa.asn.au](http://www.hcasa.asn.au)  
Telefon: 08 8231 4169

**Health Issues Centre VIC (VIC Sağlık Sorunları Merkezi)**  
İnternet sitesi: [www.healthissuescentre.org.au](http://www.healthissuescentre.org.au)  
Telefon: 03 9664 9343

**Health Consumers' Council WA (WA Sağlık Hizmeti Tüketicileri Konseyi)**  
İnternet sitesi: [www.hconc.org.au](http://www.hconc.org.au)  
Telefon: 1800 620 780

### Sağlık bilgileri için Hükümet internet siteleri

**Better Health Channel (Daha İyi Sağlık Kanalı)**  
İnternet sitesi: [www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

**Healthdirect (Sağlık Hattı)**  
24 Saat Sağlık Tavsiyeleri  
İnternet sitesi: [www.healthdirect.gov.au](http://www.healthdirect.gov.au)  
Telefon: 1800 022 222

**Pregnancy, birth and baby support and information (Hâmilelik, doğum ve bebek destek servisleri ve bilgileri)**  
İnternet sitesi: [www.pregnancybirthbaby.org.au](http://www.pregnancybirthbaby.org.au)  
Telefon: 1800 882 436

**mindhealthconnect (akıl sağlığı konusunda bağlantı kurma)**  
İnternet sitesi: [www.mindhealthconnect.org.au](http://www.mindhealthconnect.org.au)

**My Aged Care (Yaşlı Bakımı Servisim)**  
İnternet sitesi: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)  
Telefon: 1800 200 422

**Poisons Information Centre (Zehirler Bilgi Merkezi)**  
İnternet sitesi: [www.poisonsinfo.nsw.gov.au](http://www.poisonsinfo.nsw.gov.au)  
Telefon: 13 11 26

**Emergency assistance (Acil Durum yardımı)**  
Web: [www.triplezero.gov.au](http://www.triplezero.gov.au)  
Telefon: 000

# 9

## Geri bildirimleriniz sağlık bakımı güvenliği ve kalitesinin gelişmesine yardım eder

**Geri bildirimleriniz sağlık bakımı sağlayıcıları için değerlidir. Bu bildirimler kuruluşların neleri iyi yaptığını ve neleri iyileştirmeleri gerektiğini anlamalarına yardım eder.** Geri bildirimlerinizi görevlilerle sözlü olarak paylaşabilir veya bir geri bildirim formu doldurabilirsiniz.

Bakımınızla ilgili bir şikâyetiniz varsa, bu konuyu hastane veya sağlık bakımı sağlayıcınız ile doğrudan çözmeye çalışın. Birçok hastanede sorunlarınızı konuşabileceğiniz bir hasta savunucusu veya irtibat görevlisi vardır.

Sağlık bakımı sağlayıcısı karşılık vermezse veya aldığınız karşılıktan memnun değilseniz, eyaletin sağlık şikâyetleri kurulları ile ilişki kurmak isteyebilirsiniz. Bunlar aşağıda listelenmiştir:

**ACT Human Rights Commission (ACT İnsan Hakları Kurumu)**  
İnternet sitesi: [www.hrc.act.gov.au/complaints](http://www.hrc.act.gov.au/complaints)  
Telefon: 02 6205 2222

**NSW Health Care Complaints Commission (NSW Sağlık Bakımı Şikâyetleri Kurumu)**  
İnternet sitesi: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)  
Telefon: 1800 043 159

**NT Health and Community Services Complaints Commission (NT Sağlık ve Toplum Hizmetleri Şikâyetleri Kurumu)**  
İnternet sitesi: [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)  
Telefon: 1800 004 474

**QLD Office of the Health Ombudsman (QLD Sağlık Kamu Denetçisi Ofisi)**  
İnternet sitesi: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)  
Telefon: 133 646

**SA Health and Community Services Complaints Commissioner (SA Sağlık ve Toplum Servisleri Şikâyetleri Başkanı)**  
İnternet sitesi: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
Telefon: 1800 232 007

**TAS Health Complaints Commissioner (TAS Sağlık Şikâyetleri Başkanı)**  
İnternet sitesi: [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)  
Telefon: 1800 001 170

**VIC Health Complaints Commissioner (VIC Sağlık Şikâyetleri Başkanı)**  
İnternet sitesi: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)  
Telefon: 1300 582 113

**WA Health and Disability Services Complaints Office (WA Sağlık ve Engelli Servisleri Şikâyetleri Ofisi)**  
İnternet sitesi: [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)  
Telefon: 1800 813 583

# 1

## Sorular sorun

**Sağlığınız ve sağlık bakımınız hakkında sorular sorma hakkınız vardır. Size verilen bilgilerden emin değilseniz soru sormaktan çekinmeyin.**

Aslında, soru sormanız tedavinize karar verirken doktorunuz ve diğer sağlık bakım sağlayıcılarının sağlığınızla ilgili endişelerinizi ve sizin için önemli olan şeyleri anlamasına yardım edecektir.

Soru sormaktan çekiniyorsanız, ailenizden birini, bir arkadaşınızı veya temsilcinizi yanınızda getirin. Ayrıca, Avustralya Hükümeti tarafından sağlanan bir ulusal servis olan 'Translating and Interpreting Service'ten (Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Servisi) bir tercüman isteyebilirsiniz. (Telefon 131 450).

Randevunuzdan önce sorularınızı yazmanız ihtiyacınız olan cevapları alma konusunda size hazırlıklı olduğunuz hissini verecektir. Randevunuza gelirken getireceğiniz sorularınızı hazırlamanıza yardım edecek bir Soru Hazırlama aracı vardır. Bu aracı [www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder](http://www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder) sitesinde bulabilirsiniz.



### Sorabileceğiniz sorular:

- **Bunu bana tekrar açıklayabilir misiniz?**
- **Tahlil yaptırmam veya tedavi gerekiyor mu ve tedavi seçeneklerim nelerdir?**
- **Kendime nasıl yardımcı olabilirim?**
- **Daha fazla bilgi ve desteği nereden alabilirim?**
- **Bir randevu daha almam ve yanımda birisini getirmem gerekiyor mu?**

## 2

### Kaliteli ve güvenilir sağlık bilgileri bulun

**Kaliteli ve güvenilir sağlık bilgileri sağlık bakımınız hakkında bilerek karar vermenize yardımcı olur.** Sağlık bilgileri edinmenin en iyi yolu doktorunuza veya diğer sağlık bakımı sağlayıcınıza sormaktır.

Eğer tamamlayıcı terapi uzmanlarından (örneğin, natüropat, osteopat veya geleneksel Çin tıbbi uzmanı) tavsiye istiyorsanız, tamamlayıcı terapi uzmanınızdan aldığınız tedavi veya tavsiyeyi

doktorunuzun bilmesi çok önemlidir. Bilmesi, bazı şeylerin kötü sonuçlanma riskini azaltır.

İnternette gördüğünüz bilgiler her zaman güvenilir değildir. Ancak, devlet tarafından desteklenen 'Healthdirect Australia', 'Better Health Channel' gibi sağlık sitelerinde, 'Australian Medical Association' gibi sektör kuruluşlarında ve 'beyondblue' ve 'Cancer Council Australia' gibi kuruluşlarda güvenli bilgiler vardır.



## 8

### Mahremiyetin ve tıbbî kayıtlarınıza erişimin ne olduğunu anlayın

**Doktorunuz ve diğer sağlık bakımı sağlayıcılarınız sağlık ve tıbbî geçmişinizle ilgili bir kayıt tutar.**

Sağlık kaydınızı gizli ve mahrem tutmaları kanun gereğidir (*Privacy Act 1988*). Bazen bakımınızın bir parçası olarak tıbbî kayıtlarınızın ilgili bölümlerinin sağlık bakımı sağlayıcıları arasında paylaşılması gerekecektir.

Tıbbî kayıtlarınıza erişmek isterseniz kayıtları görmeyi talep edebilirsiniz. Elektronik 'My Health Record'a (Sağlık Kayıtlarım)

kayıtlı iseniz bu kayıtlara kendiniz internetten erişebilirsiniz. Tıbbî kayıtlarınızda veya 'My Health Record'da bir eksiklik görürseniz, sağlık bakımı sağlayıcınızdan bu durumun düzeltilmesini isteyin.

Elektronik sağlık kaydına kayıt olmak için [www.myhealthrecord.gov.au](http://www.myhealthrecord.gov.au) sitesine ve tıbbî kaydınıza erişme ve düzeltme konusunda bilgi için [www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information](http://www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information) sitesine girin.



# 7

## Haklarınızı öğrenin

**Avustralya sağlık sisteminden bakım isteyen veya alan herkesin bakımları ile ilgili belli hakları vardır.**

Haklarınız aşağıda belirtilmiştir:

- sağlık bakımına erişim
- güvenli ve yüksek kalitede bakım almak
- saygı görmek
- servisler, tedavi, seçenekler ve maliyetleri hakkında açık ve seçik bilgi almak
- bakımınız hakkındaki kararlar ve seçeneklerde söz sahibi olmak
- sağladığınız bilgilerin gizliliği ve mahremiyeti
- Bakımla ilgili görüş bildirmek ve endişelerinize değinilmesi.

[www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights](http://www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights) internet adresine girerek haklarınızın ne olduğunu Kurum tarafından hazırlanan 'Australian Charter of Healthcare Rights'da (Avustralya Sağlık Bakımı Hakları Tüzüğü) okuyabilirsiniz.



# 3

## Tıbbî tahliller, tedaviler ve ameliyatların risk ve yararlarını anlayın

**Sağlık bakımınızla ilgili karar vermeden önce, doktorunuz tarafından önerilen herhangi bir tıbbî tahlil, tedavi ve ameliyatın risklerini ve yararlarını tam olarak anlamanız önemlidir.**

Doktorunuz veya diğer sağlık bakımı sağlayıcınıza tahlil ve tedavi seçenekleriniz hakkında sorular sormak birlikte daha iyi kararlar vermenize yardım eder.

Tahlillerinizin sonuçlarını aldığınızdan emin olun. Haber almayınca, haberin iyi olduğu sonucuna varmayın.

'Choosing Wisely Australia' (Avustralya Akıllı Seçim) tedavi seçenekleri hakkında daha fazla bilgi bulmak isteyenler için yararlı bir kaynak sağlamaktadır. Bu kuruluşun internet sitesi tüketiciler için gereksiz ve bazen zararlı olabilecek belirgin tahliller, tedaviler ve ameliyatlar hakkında tavsiyeler belirtmektedir. 'Choosing Wisely' internet sitesini bulabileceğiniz adres: [www.choosingwisely.org.au](http://www.choosingwisely.org.au).

### ? Sorabileceğiniz sorular:

- Herhangi bir tahlil veya tedaviye ihtiyacım var mı?
- Bu tahlil bakımımı nasıl etkiler veya değiştirir?
- Tahlil/tedavinin olası riskleri nelerdir?
- Daha başka seçenekler var mı?
- Bekleyip bakarsak ne olabilir?
- Ben ve/veya ailemin bu tedavi/ ameliyat hakkında bilmesi gereken şeyler nelerdir (olası güçlükler, hastanede geçecek süre, işten ayrı kalma süresi)?
- Herhangi bir masrafı olup olmadığını nasıl öğrenirim?
- İkinci bir görüşü nasıl alabilirim?

# 4

## Kullandığınız bütün ilaçların bir listesini yanınızda bulundurun

**Bu listeyi, doktorunuz ve eczacınızın kullandığınız ilaçları öğrenmesi için kullanabilirsiniz. Listeye vitaminleri ve diğer takviyeleri de koyun.**

Özellikle birden fazla ilaç kullanıyorsanız, ilaçlarınızı nasıl kullanacağınızı anlamanız önemlidir. İlaç kutularının üzerindeki açıklamalar konusunda sorularınız varsa eczacınıza her zaman sorabilirsiniz. Birden fazla ilaç kullanıyorsanız ve bu ilaçları nasıl ve ne zaman almanız gerektiğini bilmek konusunda yardıma ihtiyacınız varsa doktorunuzdan 'Home Medicines Review' (Evdeki İlaçları Gözden Geçirme) için bir sevk yazısı isteyebilirsiniz. Bunun sonucu olarak bir eczacı evinize gelerek kullandığınız ilaçlarla ilgili sizinle bir görüşme yapar.

'NPS MedicineWise' tarafından birçok faydalı bilgi sağlanır. 'NPS MedicineWise' internet sitesi adresi: [www.nps.org.au/medicines](http://www.nps.org.au/medicines).

# 5

## Ameliyatınız ve diğer işlemlerden önce ne olacağını doğrulayın

**Ameliyatınızdan hangi doktor veya diğer sağlık bakımı sağlayıcısının sorumlu olduğunu sorun ve onlardan planladıkları ameliyatın ne olduğunu öğrenin.**

Size söylenen bir şeyi anlamadığınız anda verilen bilginin tekrarını veya değişik bir biçimde anlatılmasını isteyin. Size ameliyatınızın ne olduğunu doğrulayan bazı soruların sorulması ve ameliyat yerinin bedeninizde bir kalemle işaretlenmesi gerekir.

İlaçlara karşı bildiğiniz alerji veya reaksiyonunuz varsa doktorunuz veya diğer sağlık bakımı sağlayıcınıza söyleyin ve bunu sağlık kayıtlarınıza yazmalarını isteyin.

# 6

## Hastaneden ayrılırken bakımınız hakkında bilgi alın

**Hastaneden taburcu olmanızla ilgili görüşmelerde aileniz, bakıcınız ve/veya temsilcinizin bulunmasını isteyin.**

Hastaneye neden geldiğinizi, aldığınız bakımı, hastaneden çıktıktan sonraki hareket planını özetleyen ve izleme randevularını listeleyen yazılı bir taburcu olma veya bakım planı isteyin.



### ? Sorabileceğiniz sorular:

- Evde bakımı yönetmek için ne yapmam gerektiğini bana anlatabilir misiniz?
- Ameliyattan sonra bana bakacak bir kişiye ihtiyacım olacak mı?
- Bana yardımcı olacak bir kişiyi nasıl bulabilirim?
- Belirtiler kötüye giderse ne yapmalıyım?
- Birisi ile konuşmam gerekirse kimi arayabilirim?
- Bana yazılı bir taburcu olma veya bakım planı verilecek mi?
- Taburcu olma veya bakım planını aile doktoruma gönderecek misiniz?