

## Ο ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ

Κάθε άτομο που ζητάει ή λαβαίνει ιατρική περίθαλψη στο αυστραλιανό σύστημα υγείας έχει ορισμένα δικαιώματα σχετικά με το είδος αυτής της περίθαλψης. Αυτά περιγράφονται στον Αυστραλιανό Καταστατικό Χάρτη Δικαιωμάτων Ιατρικής Περίθαλψης (Australian Charter of Healthcare Rights). Τα δικαιώματα που περιλαμβάνονται στον Καταστατικό Χάρτη σχετίζονται με την πρόσβαση, ασφάλεια, σεβασμό, επικοινωνία, συμμετοχή, προσωπικά δεδομένα και σχολιασμό.

Ο Αυστραλιανός Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Ιατρικής Περίθαλψης διατίθεται σε κάθε άτομο που βρίσκεται στο σύστημα υγείας. Επιτρέπει στους ασθενείς, καταναλωτές, οικογένειες, φροντιστές και χορηγούς υπηρεσιών να έχουν κοινή κατανόηση των δικαιωμάτων των ανθρώπων που λαβαίνουν ιατρική περίθαλψη.

Ασθενείς, καταναλωτές, οικογένειες, φροντιστές και χορηγοί υπηρεσιών υγείας όλοι έχουν να διαδραματίσουν έναν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των δικαιωμάτων ιατρικής περίθαλψης και να συνεισφέρουν σ' ένα ασφαλές και υψηλής ποιότητας σύστημα υγείας.

Η ειλικρινής συνεργασία μεταξύ ασθενών, καταναλωτών και χορηγών υπηρεσιών υγείας είναι σημαντική ώστε να μπορεί ο καθένας να πετυχαίνει τα καλύτερα δυνατόν αποτελέσματα.

Οι χορηγοί υπηρεσιών υγείας γνωρίζουν ότι σε μερικές περιπτώσεις, η ικανότητα συναλλαγής σας με το σύστημα υγείας μπορεί να είναι περιορισμένο. Όπου είναι εφικτό θα ενημερώνουν την οικογένεια ή τις υπηρεσίες στήριξης για τις περιστάσεις σας αν πιστεύουν ότι χρειάζεστε βοήθεια.

## ΧΡΗΣΗ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΥ ΧΑΡΤΗ

Αυτό το ενημερωτικό φυλλάδιο αναφέρεται σε κάθε ένα απ' τα επτά δικαιώματα του Καταστατικού Χάρτη και παρέχει κάποια καθοδήγηση στους ασθενείς, καταναλωτές, φροντιστές και οικογένειες για το πώς μπορούν να συνεισφέρουν ώστε να διασφαλιστεί ότι προασπίζονται τα δικαιώματα.

Δικαιούστε να εκφράζετε θέματα που αφορούν τα δικαιώματα ιατρικής σας περίθαλψης. Σας παροτρύνουμε να διαβάσετε τον Καταστατικό Χάρτη, ή να σας τον εξηγήσουν και να συζητήσετε τον Καταστατικό Χάρτη με τον χορηγό υπηρεσιών υγείας ή την οικογένεια ή φροντιστή σας.

Το προσωπικό υπηρεσιών υγείας θα πρέπει να είναι σε θέση να σας ενημερώσει πώς να πάρετε περισσότερες πληροφορίες για τα δικαιώματά σας.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Είναι πάντοτε καλύτερα να προσπαθείτε να λύσετε το παράπονό σας με την τοπική σας υπηρεσία υγείας. Αν το δοκιμάσετε αυτό και ακόμη είστε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να υποβάλλετε παράπονο στον Επίτροπο Παραπόνων Ιατρικής Περίθαλψης (Health Care Complaints Commissioner) της πολιτείας ή επικράτειας που κατοικείτε. Μερικές χρήσιμες πληροφορίες επικοινωνίας καταγράφονται παρακάτω:

**ACT** Human Rights Commission, Health Services Commissioner  
[www.hrc.act.gov.au](http://www.hrc.act.gov.au)

**NSW** Health Care Complaints Commission  
[www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

**NT** Health and Community Services Complaints Commission  
[www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)

**QLD** Health Quality and Complaints Commission  
[www.hqcc.qld.gov.au](http://www.hqcc.qld.gov.au)

**SA** Health and Community Services Complaints Commissioner  
[www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

**TAS** Health Complaints Commissioner  
[www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)

**VIC** Office of the Health Services Commissioner  
[www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

**WA** Office of Health Review  
[www.healthreview.wa.gov.au](http://www.healthreview.wa.gov.au)



## Ο ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΝΟΣ ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ

ΕΝΑΣ ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΑΣΘΕΝΕΙΣ, ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ, ΦΡΟΝΤΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΕΣ



ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟ ΧΑΡΤΗ ΚΑΙ ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΕΠΙΣΚΕΦΘΕΙΤΕ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ [WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU](http://WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU)

## ΠΡΟΣΒΑΣΗ

### *Δικαίωμα για ιατρική περίθαλψη.*

Έχετε ένα θεμελιώδες δικαίωμα για επαρκή και έγκαιρη ιατρική περίθαλψη. Μερικές φορές αυτή μπορεί να μην παρασχεθεί στην υπηρεσία υγείας που πήγατε αρχικά καθώς δεν είναι αναγκαστικά διαθέσιμες παντού όλες οι υπηρεσίες.

Μπορείτε να συνεισφέρετε στο δικαίωμα πρόσβασης προσπαθώντας να πηγαίνετε στα ραντεβού σας και να ενημερώνετε την υπηρεσία όταν δεν μπορείτε.

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ

### *Δικαίωμα για ασφαλή και υψηλής ποιότητας περίθαλψη.*

Αν δεν είστε βέβαιοι γι' αυτό που σας συμβαίνει ή πιστεύετε ότι κάτι λείπει απ' την ιατρική σας περίθαλψη, ενημερώστε την υπηρεσία υγείας. Ενημερώστε την ιατρική υπηρεσία για οποιοσδήποτε περιστάσεις που μπορεί να βάλει σε μεγαλύτερο κίνδυνο την ιατρική σας περίθαλψη.

## ΣΕΒΑΣΜΟΣ

### *Δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό, αξιοπρέπεια και ευαισθησία.*

Δικαιούστε να λαβαίνετε φροντίδα μ' έναν τρόπο που γίνονται σεβαστά η κουλτούρα, πιστεύω, αξίες και προσωπικά χαρακτηριστικά σας όπως ηλικία και φύλο. Είναι σημαντικό να ενημερώνετε τον χορηγό υπηρεσιών υγείας για οποιοσδήποτε αλλαγές στις περιστάσεις σας.

Σεβασμός σημαίνει επίσης να είστε προσεκτικοί με το προσωπικό της υπηρεσίας υγείας και τους άλλους ασθενείς.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

### *Δικαίωμα να ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές και δαπάνες με σαφή και ανοιχτό τρόπο.*

Οι χορηγοί υπηρεσιών υγείας θα σας λένε για τη φροντίδα που λαβαίνετε και θα σας βοηθούν να καταλαβαίνετε τι σας συμβαίνει.

Μπορείτε να συνεισφέρετε στην επικοινωνία με το να είστε όσο το δυνατόν περισσότερο ανοιχτοί και ειλικρινείς. Για να καταλαβαίνετε τις οδηγίες που σας δίνουν, μπορείτε να κάνετε ερωτήσεις αν θέλετε περισσότερες πληροφορίες.

Μπορείτε να κάνετε χρήση διερμηνέων αν τα αγγλικά δεν είναι η μητρική σας γλώσσα. Οι υπηρεσίες διερμηνέων είναι δωρεάν και παρέχονται είτε προσωπικά ή απ' το τηλέφωνο.

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

### *Δικαίωμα να συμμετέχετε στις αποφάσεις και επιλογές σχετικά με την περίθαλψη.*

Παροτρύνεστε να συμμετέχετε στις αποφάσεις για τη φροντίδα σας. Κάντε ερωτήσεις αν δεν είστε βέβαιοι για το τι σας συμβαίνει. Ζητήστε να συμμετέχει η οικογένεια ή φροντιστής σας αν αυτό είναι πιο άνετο και πιο σίγουρο για σας.



## ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

### *Δικαίωμα προστασίας και εχεμύθειας των παρεχομένων προσωπικών δεδομένων.*

Μπορείτε να δείτε το φάκελό σας και να ζητήσετε να διορθωθούν πληροφορίες αν υπάρχει κάποιο λάθος. Σε μερικές περιπτώσεις στοιχεία για την υγεία σας μπορεί να μεταβιβάζονται μεταξύ χορηγών υπηρεσιών υγείας.

Μπορείτε επίσης να συνεισφέρετε με το να σέβεστε τα προσωπικά δεδομένα και εχεμύθεια των άλλων.

## ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ

### *Δικαίωμα να εκφράζετε τη γνώμη σας για την περίθαλψή σας και να εξετάζονται οι ανησυχίες σας.*

Οι χορηγοί υπηρεσιών υγείας θέλουν να επιλύουν τα προβλήματα γρήγορα, αλλά πρώτα θα πρέπει να τους λέτε για το πρόβλημα. Αν έχετε κάποιες υποδείξεις για το πώς θα μπορούσαν να βελτιωθούν οι υπηρεσίες ενημερώστε το προσωπικό.

Θα πρέπει να σας γίνονται γνωστές οι διαδικασίες που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες υγείας για να σχολιάσετε τη φροντίδα που λαβαίνετε. Μπορείτε να εκφράσετε τη γνώμη σας γραπτώς ή προφορικά για τις διαδικασίες και εμπειρίες σας.

Αν θέλετε να συγχαρείτε το υγειονομικό προσωπικό, να παραπονεθείτε για την ιατρική σας φροντίδα ή και να ενημερωθείτε για τη διαδικασία με την οποία μπορείτε να εκφράσετε το πρόβλημά σας για την περίθαλψη, επικοινωνήστε με τον εκπρόσωπο ασθενών της υπηρεσίας υγείας.

