

## KARTA

Każdy poszukujący opieki lub ją otrzymujący w australijskim systemie zdrowia ma pewne uprawnienia odnoszące się do charakteru tej opieki. Są one opisane w Australijskiej Karcie Praw w Zakresie Opieki Zdrowotnej. Prawa ujęte w Karcie odnoszą się do dostępu, bezpieczeństwa, poszanowania, porozumiewania się, uczestnictwa, zachowania dyskrecji oraz zgłaszania uwag.

Australijska Karta Praw w Zakresie Opieki Zdrowotnej jest dostępna do wglądu dla każdego w systemie opieki zdrowotnej. Pozwala ona pacjentom, użytkownikom, opiekunom, oraz świadczącym usługi w zakresie opieki zdrowotnej tak samo rozumieć uprawnienia osób ją otrzymujących.

Pacjenci, użytkownicy, zakłady opieki zdrowotnej, oraz świadczący usługi w zakresie opieki zdrowotnej odgrywają wszyscy ważne role przy realizowaniu uprawnień w zakresie opieki zdrowotnej, oraz przyczyniają się do systemu zdrowia, który jest wysokiej jakości i bezpieczny.

Autentyczne partnerstwo pacjentów, użytkowników, oraz usługodawców jest ważne dla osiągnięcia przez każdego jak najlepszego dla nich wyniku.

Zakłady opieki zdrowotnej są świadome tego, że w niektórych sytuacjach możliwość porozumiewania się z systemem opieki zdrowotnej bywa ograniczona. Kiedy jest to możliwe, zwrócą one uwagę rodziny lub wspomagających usługodawców na sytuację pacjenta, jeżeli uznają, że może on potrzebować pomocy.

## JAK KORZYSTAĆ Z KARTY?

Niniejsza broszurka omawia każde z siedmiu uprawnień Karty i orientuje pacjentów, użytkowników, opiekunów i rodziny co do tego, jak mogą oni zadbać o to, by te uprawnienia były respektowane.

Ma Pan/-i prawo omawiać sprawy dotyczące jej/jego praw w zakresie opieki zdrowotnej. Zachęca się, by Pan/-i zapoznał/-a się z Kartą, poprosił/-a o jej wyjaśnienie, i omówił/-a ją z zakładem opieki zdrowotnej, rodziną, lub opiekunem.

Pracownicy opieki zdrowotnej powinni potrafić Panu/-i doradzić, jak dowiedzieć się więcej o Pana/-i uprawnieniach.

## KONTAKTY

Zawsze jest najlepiej próbować przedstawić najpierw skargę zakładowi opieki zdrowotnej, którego ona dotyczy. Jeśli próbował Pan/-i tego, lecz nadal jest nieusatysfakcjonowany/-a, może Pan/-i złożyć skargę u pełnomocnika do spraw skarg dotyczących opieki zdrowotnej [Health Care Complaints Commissioner] właściwego dla stanu, lub terytorium Pana/-i zamieszkania. Informacja ułatwiająca skontaktowanie się z odpowiednimi instytucjami jest podana poniżej:

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 Office of the Health Ombudsman  
[www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.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 Health and Disability Services Complaints Office  
[www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)



## AUSTRALIJSKA KARTA PRAW W ZAKRESIE OPIEKI ZDROWOTNEJ

PRZEWODNIK DLA PACJENTÓW,  
UŻYTKOWNIKÓW, OPIEKUNÓW I RODZIN



WIĘCEJ INFORMACJI NA TEMAT KARTY ORAZ TEGO, JAK REALIZOWAĆ SWOJE UPRAWNIENIA DO OPIEKI ZDROWOTNEJ ZNAJDZIE PAN/-I POD [WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU](http://WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU)

## DOSTĘP

### *Prawo do opieki zdrowotnej*

Przysługuje Panu/-i podstawowe prawo do odpowiedniej opieki zdrowotnej i to wtedy, kiedy jest ona potrzebna. Niekiedy nie jest ona udzielana przez pierwszy odwiedzony przez Pana/-ią zakład opieki zdrowotnej, jako że nie wszystkie usługi są świadczone w każdym z nich.

Będzie Pan/-i łatwiej z nich korzystać, jeśli dołoży starań, by punktualnie przyjść na umówioną wizytę i zawiadomi zakład wcześniej, jeżeli nie może przyjść o umówionej porze.

## BEZPIECZEŃSTWO

### *Prawo do bezpiecznej i wysokiej jakości opieki*

Jeśli nie jest Pan/- pewny/-a, na czym polega Pana/-i przypadek, albo jeśli sądzi Pan/-i, że czegoś zaniedbano w opiece nad Panem/-ią, proszę zwrócić na to uwagę opiekującego się Panem/-ią zakładu leczniczego. Powiadamiać go należy o jakichkolwiek okolicznościach, które mogą podnieść ryzyko opieki zdrowotnej nad Panem/-ią.



## POSZANOWANIE

### *Prawo do szacunku, poszanowania godności oraz okazywania należnych względów*

Ma Pan/-i prawo do tego, by opieka była mu/jej świadczona w sposób respektujący Pana/-i kulturę, wierzenia, wartości, oraz cechy takie, jak wiek i płeć. Ważne jest, by sprawujący opiekę zakład leczniczy był powiadamiany o wszelkich zmianach w Pana/-i sytuacji.

Pamiętać trzeba, że szacunek należy się również personelowi sprawującemu opiekę, a także innym pacjentom.

## KOMUNIKOWANIE SIĘ

### *Prawo do otrzymywania jasnej i otwarcie komunikowanej informacji o usługach, terapii, jej opcjach oraz kosztach*

Zakłady lecznicze powiadomią Pana/-ią o otrzymywanej przez niego/nią opiece oraz wyjaśnią, na czym polega jego/jej przypadek.

Rozmawiając jak najbardziej otwarcie i bezpośrednio, otrzyma Pan/i dokładniejszą informację. Może Pan/-i zadawać pytania, jeśli chce otrzymać więcej informacji i dokładnie zrozumieć udzielane mu/jej pouczenia.

Jeśli angielski nie jest Pana/-i pierwszym językiem, może Pan/-i korzystać z tłumaczy. Usługi tłumaczy są bezpłatne i mogą być udzielane tak osobiście, jak i przez telefon.

## UCZESTNICZENIE

### *Prawo do uczestniczenia w podejmowaniu decyzji oraz dokonywania wyboru rodzajów opieki*

Pacjenci są zachęceni do tego, by brać udział w podejmowaniu decyzji dotyczących opieki nad nimi. Jeśli są niepewni co do tego, na czym polega ich przypadek, powinni o to pytać. Powinni też włączać w te sprawy ich rodziny lub opiekunów, jeśli to sprawi, że poczują się spokojniejsi i pewniejsi.



## DYSKRECJA

### *Prawo do poszanowania prywatności i do zachowania w tajemnicy ich danych osobowych*

Pacjent ma prawo do wglądu w dokumentację jego dotyczącą oraz może prosić o skorygowanie błędnej informacji. W niektórych sytuacjach informacja na temat zdrowia pacjenta jest przekazywana między zakładami opieki leczniczej.

Respektując prawa innych do poszanowania ich prywatności oraz tajemnicy, pacjenci mogą przyczynić się do dalszej poprawy praktyki w tym zakresie.

## PRZEKAZYWANIE UWAG

### *Prawo do przekazywania uwag na temat opieki oraz do odpowiedzi na zażalenia*

Zakłady opieki zdrowotnej chcą rozwiązywać problemy szybko, ale muszą najpierw być poinformowane o samym problemie. Jeśli pacjent ma sugestie na temat tego, jak uczynić usługę lepszą, powinien powiadomić personel.

Organizacja świadcząca usługi zdrowotne powinna zapewnić pacjentowi wgląd w procedury stosowane w odniesieniu do przekazywania uwag na temat opieki. Swe uwagi na temat terapii oraz swych doświadczeń pacjenci mogą przedstawiać w formie ustnej lub pisemnej.

Chcąc pochwalić pracownika opieki zdrowotnej, złożyć skargę na sprawowaną nad nim opiekę, i/ lub uzyskać informację o procedurach składania zażeń na opiekę, pacjenci winni kontaktować się z reprezentującym zakład opieki zdrowotnej łącznikiem z pacjentem [patient liaison representative].