

Οι καλύτερες συμβουλές για ασφαλή υγειονομική περίθαλψη



Τι πρέπει να γνωρίζετε για τον εαυτό σας, την οικογένειά σας και για κάποιον που φροντίζετε.

Greek | Ελληνικά

Δημοσιεύθηκε από την Australian Commission
on Safety and Quality in Health Care

Ταχυδρομική διεύθυνση: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
Τηλέφωνο: (02) 9126 3600 Διεθνής αριθμός τηλεφώνου +61 2 9126 3600

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: mail@safetyandquality.gov.au
Ιστοσελίδα: www.safetyandquality.gov.au

Σχετικά με το παρόν φυλλάδιο

Αυτό το φυλλάδιο σχεδιάστηκε για να βοηθήσει τους καταναλωτές, τις οικογένειές τους, τους φροντιστές και άλλα άτομα υποστήριξης ώστε να αξιοποιήσουν στο έπακρο την υγειονομική τους περίθαλψη.

Αν συμμετέχετε ενεργά και συνεργάζεστε με τους πάροχους υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να βοηθήσει να διασφαλίσετε ότι λαβαίνετε τη φροντίδα που είναι κατάλληλη για εσάς.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις πληροφορίες αυτού του φυλλαδίου όταν μιλάτε με το γιατρό σας και τους πάροχους υγειονομικής περίθαλψης, συμπεριλαμβανομένων νοσηλευτών, φαρμακοποιών, ειδικών ιατρών, εργαζομένων στον τομέα της παραϊατρικής και ψυχικής υγείας.

Το παρόν φυλλάδιο συντάχθηκε από την Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, μια υπηρεσία της αυστραλιανής κυβέρνησης που καθοδηγεί και συντονίζει τις εθνικές βελτιώσεις στην ασφάλεια και την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης.



Δημοσιεύθηκε από την Australian Commission on Safety and Quality in Health Care
Level 5, 255 Elizabeth Street, Sydney NSW 2001

Τηλέφωνο: (02) 9126 3600
Φαξ: (02) 9126 3613

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: mail@safetyandquality.gov.au
Ιστοσελίδα: www.safetyandquality.gov.au

Αριθμός ISBN εντύπου: 978-1-925224-68-9
Διαδικτυακός αριθμός ISBN: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Όλο το υλικό και η εργασία που επιτελέστηκε από την Australian Commission on Safety and Quality in Health Care προστατεύεται από τα πνευματικά δικαιώματα της Κοινοπολιτείας. Μπορεί να αναπαραχθεί συνολικώς ή μερικώς για τους σκοπούς μελέτης ή κατάρτισης, με την προϋπόθεση ότι θα συμπεριλαμβάνεται η αναγνώριση της πηγής.

Η προτίμηση της Επιτροπής είναι να αποδίδεται αυτή η δημοσίευση (και οποιοδήποτε υλικό που προέρχεται από αυτήν) χρησιμοποιώντας την παρακάτω παραπομπή:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) Οι καλύτερες συμβουλές για ασφαλή υγειονομική περίθαλψη; ACSQHC.

Η ζήτηση πληροφοριών σχετικά με τη χρήση αυτής της δημοσίευσης είναι ευπρόσδεκτη και μπορεί να σταλεί στο communications@safetyandquality.gov.au

Ευχαριστίες

Πολλοί ιδιώτες και οργανισμοί έχουν αφιερώσει ελεύθερα το χρόνο, την τεχνολογία και την τεκμηρίωσή τους για να υποστηρίξουν την ανάπτυξη αυτού του ενημερωτικού φυλλαδίου. Ειδικότερα, η Επιτροπή επιθυμεί να ευχαριστήσει τους καταναλωτές που συμμετείχαν στη διαδικασία διαβούλευσης. Η συμμετοχή και η προθυμία όλων των ενδιαφερομένων να μοιραστούν την εμπειρία και την εμπειρογνώμηση τους εκτιμάται ιδιαίτερα.

Πώς να λάβετε περισσότερες πληροφορίες

Οργανισμοί καταναλωτών

Οι παρακάτω οργανισμοί καταναλωτών μπορούν να παρέχουν συμβουλές σχετικά με την ανεύρεση δικτύων υποστήριξης και υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης:

Consumers Health Forum of Australia (Φόρουμ Καταναλωτών Υπηρεσιών Υγείας Αυστραλίας)
Ιστότοπος: www.chf.org.au
Τηλέφωνο: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT (Ένωση Καταναλωτών Υγειονομικής Περίθαλψης Επικράτειας Αυστραλιανής Πρωτεύουσας)
Ιστότοπος: www.hcca.org.au
Τηλέφωνο: 02 6230 7800

Health Consumers NSW (Καταναλωτές Υπηρεσιών Υγείας Νέας Νότιας Ουαλίας)
Ιστότοπος: www.hcnsw.org.au
Τηλέφωνο: 02 9986 1082

Health Consumers QLD (Καταναλωτές Υπηρεσιών Υγείας Κουησλάνδης)
Ιστότοπος: www.hcq.org.au
Τηλέφωνο: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA (Ένωση Καταναλωτών Υπηρεσιών Υγείας Νότιας Αυστραλίας)
Ιστότοπος: www.hcasa.asn.au
Τηλέφωνο: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC (Κέντρο Θεμάτων Υγείας Βικτώριας)
Ιστότοπος: www.healthissuescentre.org.au
Τηλέφωνο: 03 9664 9343

Health Consumers' Council WA (Επιτροπή Καταναλωτών Υπηρεσιών Υγείας Δυτικής Αυστραλίας)
Ιστότοπος: www.hconc.org.au
Τηλέφωνο: 1800 620 780

Κυβερνητικές ιστοσελίδες με πληροφορίες για την υγεία

Better Health Channel (Κανάλι Καλύτερης Υγείας)
Ιστότοπος: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect (Άμεσες Πληροφορίες Υγείας)
Συμβουλές για την υγεία όλο το 24ωρο
Ιστότοπος: www.healthdirect.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information (Υποστήριξη και πληροφορίες για την εγκυμοσύνη, τοκετό και μωρό)
Ιστότοπος: www.pregnancybirthbaby.org.au
Τηλέφωνο: 1800 882 436

mindhealthconnect (Πληροφορίες για την ψυχική υγεία)
Ιστότοπος: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care (Πληροφορίες για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων)
Ιστότοπος: www.myagedcare.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 200 422

Poisons Information Centre (Κέντρο Δηλητηριάσεων)
Web: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
Τηλέφωνο: 13 11 26

Emergency assistance (Βοήθεια σε έκτακτη ανάγκη)
Ιστότοπος: www.triplezero.gov.au
Τηλέφωνο: 000

Οι απόψεις σας συμβάλλουν στη βελτίωση της ασφάλειας και της ποιότητας της υγειονομικής περίθαλψης

Οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης εκτιμούν τις απόψεις σας. Βοηθάει τον οργανισμό να καταλάβει αυτά που κάνουν καλά και αυτά που μπορεί να χρειάζονται βελτίωση. Μπορείτε να μοιραστείτε τις απόψεις σας με το προσωπικό, να γράψετε τις απόψεις σας ή να συμπληρώσετε ένα έντυπο απόψεων.

Αν έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με τη φροντίδα σας, προσπαθήστε να το επιλύσετε απευθείας με το νοσοκομείο ή τον πάροχο υγειονομικής περίθαλψης. Πολλά νοσοκομεία έχουν συνήγορο δικαιωμάτων ασθενών ή υπάλληλο δημοσίων σχέσεων στον οποίο μπορείτε να μιλήσετε για τις ανησυχίες σας.

Εάν ο πάροχος υγειονομικής περίθαλψης δεν ανταποκριθεί ή δεν είστε ευχαριστημένοι με την απάντηση που λάβατε, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την αρχή παραπόνων υγείας της πολιτείας σας. Οι αρχές αυτές αναφέρονται παρακάτω:

ACT Human Rights Commission (Επιτροπή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Επικράτειας Αυστραλιανής Πρωτεύουσας)
Ιστότοπος: www.hrc.act.gov.au/complaints
Τηλέφωνο: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission (Επιτροπή Παραπόνων Υγειονομικής Περίθαλψης Νέας Νότιας Ουαλίας)
Ιστότοπος: www.hccc.nsw.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission (Επιτροπή Παραπόνων Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών Βόρειας Επικράτειας)
Ιστότοπος: www.hcsc.nt.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman (Διεύθυνση Διαμεσολαβητή Υγείας Κουησλάνδης)
Ιστότοπος: www.oho.qld.gov.au
Τηλέφωνο: 133 646

SA Health and Community Services Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών Νότιας Αυστραλίας)
Ιστότοπος: www.hcsc.sa.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Υγείας Τασμανίας)
Web: www.healthcomplaints.tas.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Υγείας Βικτώριας)
Ιστότοπος: www.hcc.vic.gov.au
Τηλέφωνο: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office (Διεύθυνση Παραπόνων Υγείας και Αναπηρίας Δυτικής Αυστραλίας)
Ιστότοπος: www.hadsc.wa.gov.au
Τηλέφωνο: 1800 813 583

Κάντε ερωτήσεις

Έχετε το δικαίωμα να κάνετε ερωτήσεις σχετικά με την υγεία και την υγειονομική σας περίθαλψη. Μη ντρέπεστε να κάνετε ερωτήσεις εάν δεν είστε σίγουροι για τις πληροφορίες που σας δίνουν.

Στην πραγματικότητα, οι ερωτήσεις θα βοηθήσουν το γιατρό σας και άλλους πάροχους υγειονομικής περίθαλψης να καταλάβουν τι σας ανησυχεί για την υγεία σας και τι είναι σημαντικό για σας όταν αποφασίζετε για τη θεραπεία σας.

Εάν δεν έχετε αυτοπεποίθηση να κάνετε ερωτήσεις, φέρτε μαζί σας ένα μέλος της οικογένειας, φίλο ή εκπρόσωπο για να σας βοηθήσει. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε διερμηνέα από την Translating and Interpreting Service (Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων), που είναι μια εθνική υπηρεσία που παρέχεται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση (Τηλέφωνο: 131 450).

Γράφοντας τις ερωτήσεις σας πριν το ραντεβού σας μπορεί να σας βοηθήσει να αισθανθείτε προετοιμασμένοι για να πάρετε τις απαντήσεις που χρειάζεστε. Διατίθεται ένα εργαλείο Δημιουργίας Ερωτήσεων για να σας βοηθήσει να προετοιμάσετε τις ερωτήσεις που θα φέρετε στο ραντεβού σας. Αυτό το εργαλείο μπορείτε να το βρείτε εδώ: www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder.



Ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε:

- Μπορείτε σας παρακαλώ να μου το εξηγήσετε πάλι;
- Χρειάζεται να κάνω εξετάσεις ή θεραπεία και ποιες είναι οι επιλογές μου για θεραπεία;
- Τι μπορώ να κάνω για να βοηθήσω τον εαυτό μου;
- Πού μπορώ να αποταθώ για περισσότερες πληροφορίες και υποστήριξη;
- Χρειάζεται να κλείσω και άλλο ραντεβού και μήπως θα έπρεπε να φέρω κάποιον μαζί μου;

2

Βρείτε ποιοτικές και αξιόπιστες πληροφορίες για την υγεία

Οι ποιοτικές και αξιόπιστες πληροφορίες για την υγεία μπορούν να σας βοηθήσουν για να παίρνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την περίθαλψή σας. Ο καλύτερος τρόπος για να πάρετε πληροφορίες για την υγεία είναι να ρωτήσετε το γιατρό σας ή άλλο πάροχο υγειονομικής περίθαλψης.

Εάν αναζητάτε συμβουλές από συμπληρωματικό θεραπευτή (π.χ. φυσιολογικό, οστεοπαθητικό ή θεραπευτή παραδοσιακής κινεζικής ιατρικής), είναι πολύ σημαντικό να ενημερώσετε τον τακτικό σας πάροχο υγειονομικής περίθαλψης για τυχόν θεραπείες ή συμβουλές που λαμβάνετε

από τον συμπληρωματικό θεραπευτή. Αυτό μπορεί να βοηθήσει να μειώσετε τον κίνδυνο αν κάτι πάει στραβά.

Οι πληροφορίες που βρίσκετε στο διαδίκτυο δεν είναι πάντα αξιόπιστες. Ωστόσο, οι κυβερνητικοί ιστότοποι για την υγεία, όπως το HealthDirect Australia, το Better Health Channel, οι φορείς του ιατρικού κλάδου όπως το Australian Medical Association και οργανισμοί όπως το beyondblue και το Cancer Council Australia έχουν αξιόπιστες πληροφορίες.



8

Κατανοήστε το προσωπικό σας απόρρητο και την πρόσβαση στον ιατρικό σας φάκελο

Ο γιατρός σας και άλλοι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης διατηρούν ένα αρχείο (φάκελο) για την υγεία και το ιατρικό ιστορικό σας.

Αυτοί υποχρεούνται από το νόμο (Privacy Act 1988) να διατηρούν το ιατρικό σας αρχείο εμπιστευτικό και απόρρητο. Περιστασιακά, σχετικά τμήματα του ιατρικού σας αρχείου απαιτείται να ανταλλάσσονται μεταξύ των πάροχων υγειονομικής περίθαλψης ως μέρος της περίθαλψής σας.

Εάν θέλετε να έχετε πρόσβαση στον ιατρικό σας φάκελο, μπορείτε να ζητήσετε να το δείτε. Αν έχετε εγγραφεί στο My Health Record (Ηλεκτρονικό Αρχείο Υγείας), μπορείτε να έχετε μόνοι

σας πρόσβαση στο αρχείο αυτό από το διαδίκτυο. Εάν παρατηρήσετε ότι λείπει κάτι από το ιατρικό σας αρχείο ή από το My Health Record, ζητήστε από τον πάροχο της υγειονομικής σας περίθαλψης να το διορθώσει.

Για να εγγραφείτε στο ηλεκτρονικό αρχείο υγείας επισκεφθείτε το: www.myhealthrecord.gov.au και για καθοδήγηση για το πώς να έχετε πρόσβαση και να διορθώσετε το ιατρικό σας αρχείο επισκεφθείτε το: www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information.



Κάθε άτομο που αναζητά ή λαμβάνει περίθαλψη στο αυστραλιανό σύστημα υγείας έχει ορισμένα δικαιώματα σχετικά με την περίθαλψή του.

Έχετε το δικαίωμα:

- πρόσβασης στην ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
- να λαβαίνετε ασφαλή και ποιοτική φροντίδα
- να σας δείχνουν σεβασμό
- να είστε ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές και δαπάνες μ' έναν σαφή και ανοιχτό τρόπο
- να συμμετέχετε στις αποφάσεις και στις επιλογές για τη περίθαλψή σας
- να προστατεύεται το προσωπικό απόρρητο και η εμπιστευτικότητα σχετικά με τα στοιχεία που παρέχετε
- να σχολιάζετε για την περίθαλψη και να εξετάζονται οι ανησυχίες σας.

Μπορείτε να διαβάσετε περισσότερα σχετικά με τα δικαιώματά σας στον Australian Charter of Healthcare Rights (Αυστραλιανός Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Υγείας), ο οποίος αναπτύχθηκε από την Επιτροπή στην ιστοσελίδα:

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



Πριν πάρετε μια απόφαση για την περίθαλψή σας, είναι σημαντικό να κατανοήσετε πλήρως τους κινδύνους και τα οφέλη οποιασδήποτε ιατρικής εξέτασης, θεραπείας και διαδικασίας που συστήνει ο γιατρός σας.

Κάνοντας ερωτήσεις στο γιατρό σας ή άλλο πάροχο υγειονομικής περίθαλψης σχετικά με τις εξετάσεις και τις επιλογές θεραπείας σας θα σας βοηθήσει να λάβετε μαζί καλύτερες αποφάσεις.

Βεβαιωθείτε να πάρετε τα αποτελέσματα της εξέτασής σας. Μην υποθέσετε ότι όλα πάνε καλά αν δεν ακούσετε τίποτα.

Η υπηρεσία Choosing Wisely Australia (Επιλέξτε Συνετά) παρέχει μια χρήσιμη πηγή για άτομα που επιθυμούν να μάθουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές θεραπείας τους. Στην ιστοσελίδα της παρατίθενται συστάσεις για συγκεκριμένες εξετάσεις, θεραπείες και διαδικασίες που μπορεί να είναι περιττές και μερικές φορές επιβλαβείς για τους καταναλωτές. Την ιστοσελίδα της υπηρεσίας Choosing Wisely μπορείτε να τη βρείτε εδώ: www.choosingwisely.org.au.



Ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε:

- Χρειάζεται να κάνω τυχόν εξετάσεις ή θεραπεία;
- Πώς μπορεί να επηρεάσει ή να αλλάξει την περίθαλψή μου η εξέταση αυτή;
- Ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι της εξέτασης ή θεραπείας;
- Διατίθενται τυχόν άλλες επιλογές;
- Τι θα γίνει αν περιμένουμε και βλέπουμε;
- Τι πρέπει να γνωρίζω εγώ ή/και η οικογένειά μου γι' αυτή τη θεραπεία/διαδικασία (πιθανές επιπλοκές, χρονικό διάστημα σε νοσοκομείο, άδεια από τη δουλειά);
- Πώς μπορώ να μάθω αν υπάρχουν τυχόν δαπάνες;
- Πώς μπορώ να πάρω δεύτερη γνώμη;

4

Κρατήστε μια λίστα με όλα τα φάρμακα που παίρνετε

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη λίστα για να ενημερώσετε το γιατρό και το φαρμακοποιό σας για τα φάρμακα που παίρνετε. Συμπεριλάβετε βιταμίνες και άλλα συμπληρώματα στη λίστα σας.

Είναι σημαντικό να καταλαβαίνετε πώς να παίρνετε τα φάρμακά σας, ειδικά εάν χρησιμοποιείτε περισσότερα από ένα φάρμακο. Εάν έχετε οποιεσδήποτε απορίες σχετικά με τις οδηγίες στις ετικέτες των φαρμάκων σας, μπορείτε πάντα να ρωτάτε το φαρμακοποιό σας. Εάν παίρνετε πολλαπλά φάρμακα και χρειάζεστε βοήθεια για να γνωρίζετε πώς και πότε να παίρνετε αυτά τα φάρμακα, μπορείτε να ρωτήσετε το γιατρό σας να σας παραπέμψει για μια Home Medicines Review (Κατ' Οίκον Επανεξέταση Φαρμάκων). Αυτό σημαίνει ότι ένας φαρμακοποιός θα σας επισκεφθεί στο σπίτι και θα σας μιλήσει για τα φάρμακα που παίρνετε.

Πολλές χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τα φάρμακα παρέχονται από την NPS MedicineWise (Πληροφορίες για Φάρμακα, Ιατρικές Τεχνολογίες και Επιλογές για την Υγεία). Την ιστοσελίδα του NPS MedicineWise μπορείτε να τη βρείτε εδώ: www.nps.org.au/medicines.

5

Επιβεβαιώστε τι θα συμβεί πριν την εγχείρησή σας ή άλλη ιατρική επέμβαση

Ρωτήστε ποιος γιατρός ή άλλος πάροχος υγειονομικής περίθαλψης θα είναι υπεύθυνος για την ιατρική σας επέμβαση και ελέγξτε μαζί του ποια εγχείρηση σχεδιάζει να εκτελέσει.

Εάν σε οποιαδήποτε στιγμή δεν καταλαβαίνετε τι σας λένε, ζητήστε να σας επαναλάβουν τις πληροφορίες ή να σας τις εξηγήσουν με άλλο τρόπο. Θα πρέπει να σας κάνουν αρκετές ερωτήσεις για να επιβεβαιώσουν την επέμβαση που θα κάνετε και το σημείο της επέμβασης πρέπει να σημειωθεί στο σώμα σας με στυλό.

Ενημερώστε το γιατρό ή άλλο πάροχο υγειονομικής περίθαλψης αν γνωρίζετε ότι έχετε τυχόν αλλεργίες και αντιδράσεις στα φάρμακα και ζητήστε του να το σημειώσει στον ιατρικό σας φάκελο.

6

Ρωτήστε για τη φροντίδα σας όταν φύγετε από το νοσοκομείο

Ζητήστε να συμμετέχει η οικογένεια, ο φροντιστής ή/και ο εκπρόσωπός σας στις συζητήσεις για το εξιτηρίό σας από το νοσοκομείο.

Ζητήστε να σας δώσουν ένα γραπτό σχέδιο εξιτηρίου ή σχέδιο φροντίδας που συνοψίζει την αιτία για τη νοσηλεία σας στο νοσοκομείο, την περίθαλψη που λάβατε, το σχέδιο ενεργειών όταν φύγετε από το νοσοκομείο και μια λίστα με τυχόν επακόλουθα ραντεβού.



Ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε:

- Μπορείτε να μου εξηγήσετε τι χρειάζεται να κάνω για να διαχειριστώ τη φροντίδα μου στο σπίτι;
- Θα χρειαστεί να με φροντίζει κάποιος μετά την εγχείρηση;
- Πώς μπορώ να βρω κάποιον να με βοηθήσει;
- Τι θα πρέπει να κάνω αν χειροτερέψουν τα συμπτώματά μου;
- Πού μπορώ να αποταθώ αν χρειαστεί να μιλήσω σε κάποιον;
- Θα μου δώσουν ένα γραπτό σχέδιο εξιτηρίου ή σχέδιο φροντίδας;
- Θα στείλετε το γραπτό σχέδιο εξιτηρίου ή σχέδιο φροντίδας στον οικογενειακό μου γιατρό;