

Melbourne Health

Assistenza sanitaria in collaborazione

La Melbourne Health mira a fornirti la migliore assistenza e i migliori servizi sanitari possibili. La tua partecipazione all'assistenza sanitaria è importante. A tale scopo possiamo collaborare insieme quando riconosciamo la conoscenza e l'esperienza che ciascuno di noi porta a qualsiasi genere di discussione e quando ascoltiamo e rispettiamo a vicenda le nostre opinioni e punti di vista. Un importante aspetto di questa collaborazione sta nel riconoscere le emozioni che potresti provare a causa della tua malattia e/o a dover essere sotto cura.

La presente dichiarazione ti aiuta a capire come puoi aspettarti di essere trattato e come possiamo collaborare insieme.

Un'efficace collaborazione può essere realizzata quando:

- parliamo a vicenda con rispetto e onestà
- ascoltiamo a vicenda le nostre opinioni
- ci trattiamo a vicenda senza pregiudizi e con la massima considerazione per la diversità culturale
- rispettiamo a vicenda la nostra privacy

Come parte di questa collaborazione è importante che tu ci dica che cosa ne pensi dei nostri servizi. Le tue opinioni, suggerimenti o reclami sono apprezzati perchè ci danno la possibilità di migliorare l'assistenza sanitaria per te e per la comunità.

I tuoi diritti e responsabilità potrebbero variare se le decisioni che riguardano la tua assistenza sanitaria sono soggette alla Legge per la Tutela 1986 (Guardianship Act (1986)) e alla Legge per la Salute Mentale 1986 (Mental Health Act (1986)). Per sapere in che modo questo potrebbe incidere su di te, rivolgiti al tuo fornitore dei servizi.

Il tuo accesso ai servizi

Hai diritto

- di ricevere la migliore assistenza possibile che possa soddisfare le tue necessità, indipendentemente dalla tua capacità finanziaria di far fronte alle spese o dallo stato della tua assicurazione contro le malattie
- di poter essere ricoverato da paziente pubblico o privato
- di ricevere il trattamento indipendentemente dallo stato sociale, età, religione, sesso, orientamento sessuale, convinzioni politiche o culturali
- di essere sottoposto ad una valutazione ed al trattamento entro un minimo di tempo ragionevole, ed essere informato quanto tempo dovrai aspettare prima di ricevere il trattamento.

L'assistenza sanitaria che ricevi

Hai diritto

- di essere trattato come un individuo
- di essere trattato con dignità, rispetto e considerazione per la tua privacy, sicurezza e comodità
- di essere trattato in un modo che rispetta la tua cultura e le tue convinzioni, purchè questo non imponga limiti sui diritti degli altri
- di ricevere spiegazioni sull'assistenza e sul trattamento in termini facili e in una lingua che comprendi
- di ricevere servizi di interpretariato per telefono o in persona per informazioni essenziali quali le discussioni che riguardano il trattamento
- di essere informato sull'identità dei medici, infermieri e altri professionisti sanitari che si occupano di te e sul ruolo che rivestono nelle tue cure

- di essere informato, se vuoi, sulle qualifiche professionali del personale che si occupa delle tue cure.

Suggerimenti, preoccupazioni o reclami sull'assistenza sanitaria

Hai diritto

- di dare suggerimenti o presentare reclami all'operatore sanitario che ti assiste o al capo reparto
- di chiedere di parlare con un patrocinatore dei pazienti che possa darti aiuto
- di aver fiducia che il servizio sanitario e il personale prendano seriamente i tuoi suggerimenti
- di ricevere una risposta immediata sul risultato dei tuoi suggerimenti o reclami
- di avere vicino un'altra persona che faccia un suggerimento o un reclamo per conto tuo.

Le tue decisioni sul trattamento verranno rispettate

Hai diritto

- di essere informato sul trattamento
- di aver tempo per fare domande e di aver presente un amico o un parente quando devi prendere una decisione che riguarda il trattamento
- di essere informato sulle opzioni dei trattamenti disponibili e sui benefici, rischi e effetti collaterali che presenta ciascun trattamento, inclusa la facoltà di rifiutare o di sospendere il trattamento
- di chiedere una seconda opinione professionale e che il servizio sanitario prenda i dovuti accordi a riguardo

- di rifiutare di sottoporsi a un test o a un trattamento purchè sia capace di prendere una decisione informata
- di dimetterti dal servizio sanitario contro il parere del medico
- che le tue opinioni sulla tua condizione e le decisioni che prendi sul trattamento vengano rispettate
- di richiedere una riunione con l'èquipe che ti ha sotto cura per parlare della tua condizione e del trattamento, per avere accurate informazioni
- di rifiutarti di partecipare a progetti di ricerca
- di essere consultato sulle tue specifiche necessità all'uscita dall'ospedale
- di avere accurate informazioni sulla continuazione dell'assistenza e del trattamento

Mantenerti in contatto con la famiglia e gli amici

Hai diritto

- di avere visitatori durante l'orario delle visite
- di poter vedere i tuoi visitatori in privato nei limiti del possibile
- di poter avere accesso al telefono, nei limiti del possibile
- di poter ricevere visite da un rappresentante della tua religione ogni volta che lo desideri
- di poter indossare i tuoi vestiti e tenere alcuni oggetti personali, condizione e spazio permettendo

Protezione dei tuoi dati personali

Hai diritto

- di avere i tuoi dati personali custoditi in tutta riservatezza, tranne nei casi in cui l'ospedale è tenuto per legge a doverli rilasciare
- di acconsentire o rifiutare che l'ospedale rilasci i tuoi dati personali ad altre persone o servizi

- di fare domanda ai sensi della Freedom of Information (FOI) per leggere o copiare la tua cartella clinica.

Le tue responsabilità

Hai la responsabilità

- di partecipare il più possibile al trattamento, per esempio, osservando il piano delle cure, facendo domande e parlando di eventuali problemi o preoccupazioni
- di dare tutte le informazioni possibili sulla tua condizione medica per aiutare il personale incaricato alle tue cure
- di comunicare al personale se c'è qualcosa che non capisci, se hai bisogno di più informazioni o se per qualsiasi motivo o in qualsiasi momento non fossi capace di poter aiutare il personale che ti assiste
- di trattare il personale e gli altri pazienti con considerazione e con rispetto e che i tuoi visitatori facciano altrettanto
- di capire che l'ospedale fa il possibile per soddisfare contemporaneamente le esigenze speciali di numerosi pazienti. Il personale fa di tutto per far fronte alle tue necessità presto e nel miglior modo possibile, ma deve prendersi cura in primo luogo delle persone che hanno esigenze più pressanti
- di assicurarti che nell'esercitare i tuoi diritti, non limiti i diritti altrui
- di assicurarti che le tue azioni non costituiscano una minaccia o un pericolo per gli altri pazienti, per il personale o per i visitatori.

Dovresti anche pensare a.....

Fare una Procura Permanente (Cure Mediche) (Enduring Power of Attorney (Medical Treatment)) con

la quale nomini una persona che possa prendere decisioni per conto tuo – in futuro - se tu non fossi più capace di farlo da te stesso. I tuoi parenti più stretti non possono prendere automaticamente decisioni per conto tuo senza questa specifica procura che non è uguale alla procura normale che viene fatta per altri scopi.

I moduli per la Procura Permanente (Cure Mediche) (Enduring Power of Attorney (Medical Treatment)) sono disponibili presso la maggior parte dei giornali. Per maggiori informazioni telefona all'Ufficio del Patrocinatore Pubblico al numero 1800 136 829 oppure collegati al sito web www.publicadvocate.vic.gov.au.

Anche il Reparto di Assistenza Sociale (Tel. 9342 7440) può darti informazioni su come poter fare la Procura sopraindicata.

16 Dicembre 2003