



Δικαιώματα και υποχρεώσεις

Σημαντικές πληροφορίες για τους ασθενείς

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των ασθενών

Το νοσοκομείο μας δεσμεύεται να σας παρέχει την καλύτερη φροντίδα.

Αυτό το φυλλάδιο παρέχει μια περιλήψη σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχετε ως ασθενής στο νοσοκομείο μας και διασφαλίζει ότι θα λάβετε την καλύτερη δυνατή φροντίδα από κατάλληλα εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό.

Εάν κατά τη διάρκεια της παραμονής σας εσείς ή οικογένειά σας έχετε οποιοσδήποτε ανησυχίες, παρακαλούμε απευθυνθείτε στον Προϊστάμενο της Νοσηλευτικής Μονάδας ή στον Διευθυντή Νοσηλευτικής.

Το νοσοκομείο μας δεσμεύεται να τηρεί τα δικαιώματα που αναφέρονται στον Αυστραλιανό Καταστατικό Χάρτη Δικαιωμάτων Ιατρικής Περίθαλψης. Αυτά είναι: πρόσβαση, ασφάλεια, σεβασμός, επικοινωνία, συμμετοχή, ιδιωτικότητα και σχόλια.

Τα δικαιώματά σας

Έχετε το δικαίωμα:

- Σε εξασφαλισμένη φροντίδα με σεβασμό, ανεξάρτητα από τις πεποιθήσεις σας και τις εθνικές, πολιτιστικές και θρησκευτικές πρακτικές.
- Να γνωρίζετε το όνομα του ιατρού που έχει την κύρια ευθύνη για τον συντονισμό της φροντίδας σας και την ταυτότητα και τη θέση των άλλων που συμμετέχουν στην παροχή φροντίδας.
- Να ζητήσετε δεύτερη γνώμη και να απορρίψετε την παρουσία οποιουδήποτε εργαζόμενου του τομέα ιατρικής περίθαλψης, εάν δεν συμμετέχει άμεσα στην παροχή της φροντίδας σας.
- Να λαμβάνετε πληροφορίες από τον ιατρό σας σχετικά με την υγεία σας, την πιθανή πορεία της, την αναμενόμενη θεραπεία, τα σχέδια για την εξαγωγή σας από το νοσοκομείο και την παρακολούθησή σας μετά την έξοδο, σε κατανοητή γλώσσα.
- Να λάβετε από τον ιατρό σας περιγραφή για οποιαδήποτε προτεινόμενη θεραπεία, τους κινδύνους, τις διάφορες αποδεκτές εναλλακτικές μεθόδους θεραπείας, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων και των πλεονεκτημάτων κάθε μίας και των επιπτώσεων σε περίπτωση μη λήψης καμίας θεραπείας πριν δώσετε συναίνεση για τη θεραπεία. Επίσης, εκτός και εάν απαγορεύεται από τον νόμο, μπορείτε να απορρίψετε μια προτεινόμενη θεραπεία, δοκιμή και διαδικασία, και μπορείτε να φύγετε από το νοσοκομείο παρά την αντίθετη συμβουλή του ιατρού σας με δική σας ευθύνη και αφού συμπληρώσετε τα έντυπα του εξιτηρίου.
- Να συμμετέχετε σε αποφάσεις που επηρεάζουν την υγειονομική σας περίθαλψη.
- Να ενημερώνεστε για το εκτιμώμενο κόστος που χρεώνει το νοσοκομείο.
- Να απορρίψετε συμμετοχή σε οποιαδήποτε ιατρική μελέτη ή θεραπεία που θεωρείται ότι έχει πειραματικό χαρακτήρα.
- Να μην λαμβάνετε μέρος σε τέτοια μελέτη χωρίς την κατανόσή και την άδειά σας.

- Να απορρίψετε συμμετοχή σε δραστηριότητες εκπαίδευσης φοιτητών.
- Εμπιστευτικότητα και απόρρητο. Οι λεπτομέρειες που αφορούν την ιατρική σας φροντίδα, περιλαμβανομένων των εξετάσεων, των γνωματεύσεων και των θεραπειών είναι εμπιστευτικές. Δεν θα δημοσιεύονται πληροφορίες ή αρχεία που αφορούν τη φροντίδα σας χωρίς τη συναίνεσή σας ή την συναίνεση του εκπροσώπου σας, εκτός και εάν τέτοια δημοσίευση απαιτείται ή επιτρέπεται από τον νόμο ή είναι απαραίτητη προκειμένου να βοηθήσει άλλον φροντιστή υγείας να σας βοηθήσει με τη φροντίδα σας.
- Να γνωρίζετε, πριν εξέλθετε από το νοσοκομείο, σχετικά με τη συνέχιση της υγειονομικής φροντίδας που ενδέχεται να χρειάζεστε, περιλαμβανομένης της ώρας και της τοποθεσίας των ραντεβού και το όνομα του ιατρού που θα σας παρέχει την παρακολούθηση. Επίσης, έχετε το δικαίωμα βοήθειας σχετικά με τον σχεδιασμό του εξιτηρίου σας, από ειδικευμένο προσωπικό του νοσοκομείου για να διασφαλίσετε κατάλληλη κάλυψη μετά από τη παραμονή σας στο νοσοκομείο.
- Να μην σας ακινητοποιούν, εκτός και εάν αυτό το εγκρίνει ο ιατρός σας ή σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης προκειμένου να προστατευτείτε εσείς ή οι άλλοι από τραυματισμούς.
- Να διατηρείτε και να χρησιμοποιείτε τα προσωπικά σας ρούχα και υπάρχοντα για να καθορίσετε τον χώρο σας, εκτός και εάν κάτι τέτοιο θα παραβίαζε τα δικαιώματα των άλλων ασθενών ή αντενδείκνυται ιατρικά.
- Να αναμένετε ασφάλεια στις πρακτικές και το περιβάλλον.
- Να έχετε ιδιωτικότητα κατά τη διάρκεια των ωρών καθορισμένων για επισκέψεις ασθενών.
- Να κάνετε σχόλια ή καταγγελίες σχετικά με τη θεραπεία ή την ποιότητα των υγειονομικών υπηρεσιών χωρίς να φοβάστε ότι θα υπάρξουν διακρίσεις.
- Να έχουν ληφθεί υπόψη οι διατροφικές και οι άλλες σας ειδικές ανάγκες.

Οι υποχρεώσεις σας

Έχετε την υποχρέωση:

- Να σέβετε την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα των άλλων ασθενών. Είναι παράνομο να αποκαλύπτετε οποιεσδήποτε πληροφορίες σχετικά με την παρουσία οπουδήποτε άλλου ασθενή στο νοσοκομείο ή τη θεραπεία του. Αυτό περιλαμβάνει προφορικές ή ψηφιακές επικοινωνίες, καθώς και χρήση φωτογραφιών, βίντεο κλπ., και πληροφορίες που δημοσιεύονται στο διαδίκτυο και/ή μέσω οποιασδήποτε πλατφόρμας κοινωνικών μέσων. Οι παραβιάσεις θα ληφθούν σοβαρά υπόψη και μπορεί να οδηγήσουν σε έξοδο του ασθενή με παραβατική συμπεριφορά και μελλοντικό αποκλεισμό του από τα νοσοκομεία της Healthscore. Επίσης, ενδέχεται να ασκηθούν αστικές και/ή ποινικές δίωξεις.
- Να παρέχετε σωστές και πλήρεις πληροφορίες σχετικά με ενοχλήσεις που έχετε, προηγούμενες ασθένειες, νοσηλίες, φάρμακα και άλλα ζητήματα που αφορούν την υγεία σας.
- Να αναφέρετε ξαφνικές αλλαγές της κατάστασής σας στον υπεύθυνο ιατρό.
- Να αναφέρετε εάν δεν κατανοείτε την αναμενόμενη πορεία δράσης και τι αναμένεται από εσάς.
- Να ακολουθείτε το θεραπευτικό σχέδιο που συνιστά ο ιατρός που έχει την κύρια ευθύνη για την φροντίδα σας. Αυτό ενδέχεται να περιλαμβάνει οδηγίες των νοσοκόμων και παρομοίου προσωπικού υγείας που εκτελούν το συντονισμένο σχέδιο φροντίδας και εφαρμόζουν τις εντολές του υπεύθυνου ιατρού.
- Να τηρείτε τα ραντεβού και όταν για οποιοδήποτε λόγο δεν μπορείτε να το κάνετε αυτό, να ειδοποιείτε τον υπεύθυνο ιατρό ή το ίδρυμα ιατρικής περίθαλψης.
- Να παρέχετε πληροφορίες που αφορούν την ικανότητά σας να πληρώσετε για τις υπηρεσίες.
- Να αποδέχεστε τις συνέπειες των πράξεών σας εάν αρνηθείτε θεραπεία ή δεν ακολουθείτε τις οδηγίες του ιατρού.
- Να προσέχετε τα δικαιώματα των άλλων ασθενών και του προσωπικού του ιδρύματος ιατρικής περίθαλψης και να βοηθάτε στον έλεγχο του θορύβου, του καπνίσματος και του αριθμού των επισκεπτών.
- Να σέβετε την περιουσία των άλλων ατόμων και του ιδρύματος ιατρικής περίθαλψης.
- Να φέρεστε νόμιμα και να συμβάλλετε για ένα ασφαλές και άνετο περιβάλλον.

Σχόλια και καταγγελίες

Μπορείτε να υποβάλλετε καταγγελία είτε προφορικά, είτε γραπτώς, εάν έχετε κάποιο ζήτημα σχετικά με την φροντίδα σας ή τις υπηρεσίες που σας παρέχονται. Σας ενθαρρύνουμε να αναφέρετε άμεσα το ζήτημα στο προσωπικό μας.

Εάν μετά από συζήτηση με μέλος του προσωπικού μας παραμένετε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να μιλήσετε με την υπεύθυνη νοσοκόμα. Εάν εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι, ζητήστε να θέσετε το θέμα γραπτώς και απευθύνετέ το στον Γενικό Διοικητή του νοσοκομείου μας.

Ο Γενικός Διοικητής θα εξασφαλίσει ότι το ζήτημα αντιμετωπίζεται όσο το δυνατόν πιο διακριτικά και θα λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι δεν θα υπάρχουν αρνητικές συνέπειες για το άτομό σας. Εάν θέλετε να θέσετε το θέμα σας ανώνυμα, ενδέχεται να μην είναι δυνατή αναφορά του αποτελέσματος. Όλη η αλληλογραφία θα απαντηθεί μέσα σε επτά εργάσιμες ημέρες.

Εναλλακτικά, όλα τα νοσοκομεία της Healthscore έχουν Συμβούλους Καταναλωτών οι οποίοι παρευρίσκονται στις συναντήσεις όπου ενδέχεται να προκύψουν καταγγελίες ή ζητήματα. Εάν παραμένετε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τα κεντρικά γραφεία της Healthscore στο 03 9926 7500 ή μπορείτε να επικοινωνήσετε με την κρατική σας αρχή για καταγγελίες υγείας.

Διαμεσολαβητής Ιδιωτικής Ασφάλισης Υγείας

(για καταγγελίες σχετικά με την ιδιωτική ασφάλεια υγείας)

Αριθμός χωρίς χρέωση: 1800 640 695

Υποβολή μέσω διαδικτύου:

<http://www.phio.org.au/lodgecomplaint.php>



Healthscope
HOSPITALS

Level 1, St Kilda Road,
Melbourne VIC 3004

Phone: 03 9926 7500 | Fax: 03 9926 7599

www.healthscopehospitals.com.au



ABN: 85 005 405 152

07/2017