



# Diritti e doveri del paziente

Informazioni importanti

## Diritti e doveri dei pazienti

Il nostro ospedale s'impegna ad assicurarti la migliore offerta terapeutica.

Questa brochure fornisce una panoramica dei diritti e dei doveri riguardanti la tua condizione di paziente nel nostro ospedale, assicurandoti la migliore cura possibile operata da personale qualificato e con esperienza.

Se durante la tua permanenza, tu o la tua famiglia incontrate qualsiasi preoccupazione, ti preghiamo di informarne immediatamente il responsabile dell'infermieristica oppure il direttore dell'infermeria.

Il nostro ospedale si impegna a osservare i diritti elencati nello Statuto Australiano dei Diritti in materia di Assistenza Medico-sanitaria, tra i quali ricordiamo accessibilità, sicurezza, rispetto, comunicazione, partecipazione, privacy e diritto a commento e contestazione.

## Diritti degli utenti

### **Hai il diritto di:**

- Ricevere cure attente e praticate con criteri di massimo rispetto, dipendentemente dalla tua fede personale, cultura o pratica religiosa.
- Conoscere il nome del medico primario responsabile delle terapie impartite, conoscere l'identità e le funzioni degli altri operatori impegnati nel fornirti assistenza.
- Cercare un secondo parere e rifiutare la presenza di operatori medico-sanitari che non siano direttamente coinvolti nell'erogazione a te delle terapie personali.
- Ricevere dal medico le informazioni in linguaggio non tecnico per ogni aspetto concernente la tua malattia, il suo percorso probabile, la probabile terapia, le procedure di dimissione dall'ospedale e di prosecuzione delle terapie post-dimissione.
- Ricevere dal medico, prima di prestare il consenso alle cure, la descrizione di ogni terapia proposta, i rischi, i possibili diversi metodi terapeutici alternativi e i relativi rischi e vantaggi di ciascuno, nonché le conseguenze di non praticare alcuna terapia. Inoltre, avere la possibilità di rifiutare una terapia, un test medico o una procedura consigliata, eccetto i casi in cui ciò sia obbligatorio per legge; richiedere la dimissione dall'ospedale contro il parere del proprio medico, a proprio rischio, compilando preliminarmente i moduli di dimissione ospedaliera.
- Partecipare alle scelte correlate alle tue cure mediche.
- Essere informati dei costi preventivati dall'ospedale.
- Rifiutare la partecipazione a qualsiasi ricerca clinica o terapia considerata sperimentale.

- Non sarete coinvolti in una ricerca medica senza averla compresa e prestato il relativo consenso.
- Rifiutare la partecipazione alle attività didattiche degli studenti.
- Riservatezza e tutela della privacy. I dettagli relativi alle tue cure cliniche, compresi gli esami clinici, le visite e le terapie, sono riservati. Nessuna informazione o documentazione riguardante la terapia sarà rilasciata senza il consenso o l'autorizzazione tua o del tuo rappresentante legale, a meno che tale rilascio non sia richiesto o autorizzato dalla legge o necessario per consentire a un altro operatore medico-sanitario di prestare le dovute cure al tuo caso.
- Prima della dimissione dall'ospedale, essere informati della continuità terapeutica di cui potreste necessitare, inclusi l'orario e la sede degli appuntamenti e il nome del medico che presterà le successive terapie. Hai inoltre diritto all'assistenza alla procedura di dimissione con personale medico-ospedaliero qualificato a garantire un'idonea sistemazione in fase successiva al ricovero.
- Non essere soggetti a restrizioni di movimento fisico personale, salvo quanto autorizzato dal medico, oppure in caso di emergenza, laddove necessario, per essere protetti da infortuni, ovvero per la protezione altrui.
- Detenere in fase di ricovero e adoperare vestiti ed effetti personali, entro i limiti dello spazio a te riservato, salvo che ciò non leda i diritti di altri pazienti, o che sia scongiurato dal medico.
- Condurre la propria permanenza ospedaliera in condizioni di sicurezza contro i rischi ambientali o da pratiche medico-sanitarie.
- Privacy per le visite durante gli orari stabiliti di visita ai pazienti.
- Reclamare o riportare all'attenzione dei controlli una data terapia, oppure la qualità dei servizi sanitari o della cura, senza temerne alcun pregiudizio.
- Ricevere considerazione riguardo alle proprie esigenze alimentari e altri particolari bisogni.

## Doveri del Paziente

### Hai il dovere di:

- Rispettare la privacy e la riservatezza degli altri pazienti. È illegale divulgare qualsiasi informazione riguardante la presenza di un altro paziente in ospedale o le sue terapie. Si include in ciò la comunicazione verbale e digitale, nonché l'uso di fotografie, video, ecc., e ogni pubblicazione di informazioni online e/o attraverso qualsiasi piattaforma di social media. Le violazioni saranno seriamente prese in considerazione e potranno comportare la dimissione del paziente e la sua eventuale esclusione da ospedali Healthscope, risultando inoltre sorgive di procedimenti civili e/o penali.
- Fornire informazioni accurate e complete riguardo a sintomi attuali, malattie pregresse, precedenti ricoveri, terapie farmacologiche intraprese e altre circostanze relative alla tua salute.
- Segnalare cambiamenti imprevisti dello stato di salute al medico responsabile delle terapie.
- Segnalare la mancata comprensione del presente percorso terapeutico o di cosa ci si attende da te in risposta alle terapie.
- Seguire il percorso di terapie consigliato dal medico primario responsabile della vostra terapia. Ciò può includere il seguire puntualmente le procedure impartite da infermieri e personale medico-sanitario poiché implementano il programma terapeutico coordinato e seguono gli ordini del medico responsabile.
- Rispettare gli appuntamenti e, qualora non si sia in grado di farlo per qualsiasi motivo, informare il medico responsabile o la struttura di assistenza medica.
- Fornire informazioni riguardanti la propria capacità finanziaria in relazione al pagamento dei servizi medici.
- Accettare le conseguenze delle proprie azioni nel caso di rifiuto a seguire la terapia o le istruzioni del medico.
- Rispettare i diritti degli altri pazienti e del personale medico-sanitario, in particolare per l'assistenza al controllo dei rumori, di fumo e di numero dei propri visitatori.
- Rispettare le proprietà di altre persone e della struttura medico-sanitaria.
- Comportarsi in modo lecito e contribuire a un ambiente sicuro e comodo.

## Commenti e reclami

È possibile presentare reclamo verbalmente o per iscritto, se il problema è inerente alle cure o al servizio fornito. Si invita a presentare il reclamo immediatamente al personale di servizio.

Se dopo aver discusso con il personale di servizio non si è ancora soddisfatti, si può richiedere di parlare con l'infermiere responsabile. Qualora persistesse la condizione di insoddisfazione, si richiede che la questione sia presentata per iscritto all'attenzione del Direttore Generale del nostro ospedale.

Il Direttore Generale del nostro ospedale assicurerà che il problema sia gestito il più discretamente possibile e prenderà misure idonee ad assicurare ricadute negative sul paziente. Se si desidera segnalare un problema in maniera anonima, potrebbe non determinarsi un esito per iscritto. Tutta la corrispondenza sarà riscontrata entro sette giorni lavorativi.

In alternativa, tutti gli ospedali di Healthscope dispongono di Consulenti ai Consumatori che partecipano alle riunioni in cui possono essere segnalati reclami o problemi. Nel caso di ulteriore insoddisfazione, puoi contattare l'ufficio sanitario di Healthscope al numero 03 9926 7500 oppure contattare l'autorità medico-sanitaria pubblica per i reclami in tema di assistenza sanitaria.

## Difensore civico per l'assicurazione sanitaria privata

(per reclami riguardanti l'assicurazione sanitaria privata)

Chiamata gratuita: 1800 640 695

Denuncia via web:

<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](http://www.healthscopehospitals.com.au)



ABN: 85 005 405 152

07/2017