

- Rispettare gli appuntamenti e qualora non fosse possibile farlo, per qualsiasi motivo, si prega di avvisare il medico responsabile o la struttura sanitaria.
- Fornire informazioni sulla propria disponibilità di pagamento dei servizi.
- Accettare le conseguenze delle proprie azioni se si rifiuta il trattamento o non si seguono le istruzioni del medico.
- Rispettare i diritti degli altri pazienti e del personale sanitario.
- Attenersi alle politiche dell'ospedale in materia di visitatori, fumo e svapo (se applicabile) e contribuire nel controllo del rumore.
- Rispettare la proprietà di altre persone e della struttura sanitaria.
- Comportarsi in modo lecito e contribuire a creare un ambiente sicuro e confortevole.
- Non scattare fotografie, registrare video o audio di membri dello staff, pazienti o dell'ospedale/ struttura.
- Non pubblicare sui social foto, video o informazioni su altri pazienti, personale o visitatori della struttura.

Commenti e Reclami

È possibile fornire opinioni, presentare un reclamo verbalmente o per iscritto se si riscontra un problema con le cure o il servizio fornito. Ti invitiamo a sollevare immediatamente eventuali dubbi parlando con un membro dello staff.

Se dopo aver discusso delle tue preoccupazioni non ti sentissi soddisfatto, puoi chiedere di parlare con l'infermiere responsabile. Se la situazione non migliora, ti invitiamo a scrivere il problema e indirizzarlo al Direttore Infermieristico del nostro ospedale.

Il nostro Direttore infermieristico si assicurerà che il problema venga gestito il più rapidamente e discretamente possibile.

Se desideri sollevare un problema in forma anonima, potrebbe non essere possibile ottenere un resoconto sull'esito.



Se non si è soddisfatti della risposta dell'ospedale, è possibile contattare l'autorità per i reclami sanitari del tuo stato.

NSW (Nuovo Galles del Sud)

Commissione per i Reclami in Materia di Assistenza Sanitaria (HCCC)

Tel: 1800 043 159 o <https://www.hccc.nsw.gov.au>

Queensland

Ufficio del Difensore civico sanitario-OHO

Tel: 133 646 o www.oho.qld.gov.au

Australia Meridionale

Commissario per i Reclami in Materia di Salute e Servizi alla Comunità

Tel: 1800 232 007 o www.hsscc.sa.gov.au

Tasmania

Commissario per i reclami sanitari

Tel: 03 6166 4566 o www.healthcomplaints.tas.gov.au

Australia Occidentale

Ufficio Reclami per i Servizi Sanitari e per Disabili (HaDSCO)

Tel: 08 6551 7620 o www.hadsco.wa.gov.au

Victoria

Commissario per i reclami sanitari (HCC)

Tel: 1300 582 113 o www.hcc.vic.gov.au

Territorio della Capitale Australiana (ACT)

Commissario per i Diritti Umani e Reclami in Materia di Assistenza Sanitaria

Tel: 02 6205 2222 o www.hrc.act.gov.au

Sanità privata Ombudsman Assicurativo

(per reclami sull'assicurazione sanitaria privata)

Numero verde: 1800 640 695

Presentare la richiesta via web: www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/private-health-insurance

Diritti e Responsabilità

Informazioni importanti per i
pazienti




Healthscope

Level 1, 312 St Kilda Road,
Melbourne VIC 3004

P 03 9926 7500 | F 03 9926 7599

healthscope.com.au

ABN 85 005 405 152



V5_08/2024



 Healthscope

Diritti e responsabilità dei pazienti

Ci impegniamo a fornirti la migliore assistenza possibile.

Questa brochure illustra i tuoi diritti e le responsabilità come paziente nel nostro ospedale, assicurandoti di ricevere la migliore assistenza possibile dal personale qualificato ed esperto.

Se tu o la tua famiglia avete dubbi durante il soggiorno, si prega di informare il prima possibile il Responsabile dell'Unità Infermieristica o il Direttore Infermieristico il.

Ci impegniamo a rispettare i diritti elencati nella Carta australiana dei diritti sanitari.

Questi sono: accesso, sicurezza, rispetto, collaborazione, informazioni, privacy e opinioni.

Informazioni importanti per i clienti e i fornitori dello Schema Nazionale di Assicurazione per l'Invalidità (NDIS)

I clienti e i fornitori NDIS hanno anche diritti e responsabilità aggiuntivi per i servizi destinati ai disabili a cui è possibile accedere tramite il sito Web NDIS: www.ndiscommission.gov.au

I tuoi diritti

Accesso

Hai il diritto di:

- Accedere all'assistenza sanitaria e ai trattamenti che soddisfino le tue esigenze.
- Essere informato dei costi stimati addebitati dal medico, dall'ospedale e dall'assicurazione sanitaria privata in anticipo o il prima possibile al momento del ricovero.
- Conservare e utilizzare i propri indumenti e beni personali nella misura in cui lo spazio lo consente, a meno che ciò non comporti un problema di sicurezza, un impatto sui diritti degli altri pazienti o sia controindicato dal punto di vista medico.

Sicurezza

Hai il diritto di:

- Ricevere assistenza sanitaria sicura e di alta qualità.
- Essere curato in un ambiente sicuro che ti faccia sentire protetto.
- Far sì che le tue esigenze individuali di sicurezza fisica e psicologica siano soddisfatte ove possibile.
- Ricevere l'assistenza adeguata rispetto alle tue esigenze di assistenza sanitaria.
- Non essere trattenuto, salvo autorizzazione del tuo medico o in caso di emergenza, quando necessario per proteggere te o altri da lesioni.

Rispetto

Hai il diritto di:

- Essere trattato come un individuo, con rispetto e compassione. Ciò comprende le persone che ti sostengono, inclusi assistenti/badanti, familiari e sostenitori.
- Far sì che la tua cultura, identità, convinzioni e scelte siano riconosciute e rispettate.
- Essere trattati equamente senza discriminazioni in base a età, sesso, razza, religione, disabilità, orientamento sessuale o altre caratteristiche personali.

Partnership

Hai il diritto di:

- Fare domande ed essere coinvolto attraverso una comunicazione aperta e onesta.
- Essere trattato come un partner alla pari nella tua assistenza e di essere coinvolto nelle decisioni relative al tuo trattamento.
- Scegliere di non essere coinvolto nel processo decisionale, se è ciò che preferisci.
- Coinvolgere le persone che desideri nella pianificazione e nel prendere decisioni relative alla tua assistenza. Potrebbe trattarsi di un familiare, di un assistente, di un amico o di un difensore dei consumatori.
- Rifiutare di prendere parte a qualsiasi studio medico o trattamento considerato di natura sperimentale. Non sarai coinvolto in nessuno studio senza la tua autorizzazione.

Informazioni

Hai il diritto di:

- Conoscere il nome del medico che ha la responsabilità primaria di coordinare la tua assistenza, oltre all'identità e ai ruoli di altre persone coinvolte nella fornitura di assistenza.
- Ricevere dal tuo medico una descrizione del trattamento proposto, dei rischi, dei metodi di trattamento alternativi accettabili, inclusi i rischi e i vantaggi di ciascuno, e le conseguenze della mancata ricezione di un trattamento, prima di dare il consenso informato al trattamento.
- Ricevere informazioni dai tuoi operatori sanitari con un linguaggio non tecnico.
- Cercare un secondo parere e rifiutare la presenza di qualsiasi operatore sanitario che non sia direttamente coinvolto nella fornitura di assistenza.
- Utilizzare un interprete sanitario (senza costi per te) se hai difficoltà a parlare o comprendere l'inglese.
- Ricevere assistenza, quando ne hai bisogno, per aiutarti a comprendere e utilizzare le informazioni sanitarie.
- Ottenere informazioni su servizi, tempi di attesa e costi.
- Prima di essere dimesso dall'ospedale, informati sulle cure in corso di cui potresti aver bisogno, inclusi l'orario e il luogo degli appuntamenti e i dettagli del medico che fornirà le cure di follow-up e cosa fare in caso di emergenza.
- A meno che la legge non lo proibisca, puoi rifiutare un trattamento, un test o una procedura consigliata e puoi lasciare l'ospedale contro il parere del tuo medico a tuo rischio e pericolo, dopo aver compilato i moduli di dimissione ospedaliera.
- Hai anche diritto all'assistenza nella pianificazione delle dimissioni da parte del personale ospedaliero qualificato per garantire un appropriato ricovero post-ospedaliero.

Privacy

Hai il diritto di:

- Avere il tuo spazio personale e la tua privacy.
- Ottenere riservatezza e privacy. I dettagli riguardanti le tue cure mediche e il tuo trattamento sono riservati. Nessuna informazione o cartella clinica relativa alle tue cure verrà rilasciata senza il tuo permesso o del tuo rappresentante, a meno che tale rilascio non sia richiesto o autorizzato dalla legge, oppure considerato necessario per consentire a un altro operatore sanitario di offrire le proprie cure.
- Avere privacy durante le visite ai pazienti negli orari stabiliti.

Fornisci un feedback

Hai il diritto di:

- Fornire feedback o presentare un reclamo senza che ciò influisca sul modo in cui vieni curato.
- Far sì che le tue preoccupazioni vengano affrontate in modo trasparente e tempestivo.
- Condividere la tua esperienza e partecipare al miglioramento della qualità delle cure e dei servizi sanitari.

Le tue responsabilità

Hai la responsabilità di:

- Fornire informazioni accurate e complete sui reclami clinici, sulle malattie pregresse, sui ricoveri ospedalieri, sui farmaci e su altre questioni relative alla tua salute.
- Segnalare i cambiamenti delle tue condizioni al medico responsabile.
- Comunicare se non hai capito un piano d'azione pianificato o cosa ci si aspetta da te.
- Seguire il piano di trattamento che hai concordato per quanto riguarda la tua assistenza. Ciò può includere il rispetto delle istruzioni di infermieri e del personale sanitario mentre eseguono il piano di assistenza coordinato e implementano gli ordini del medico responsabile. →