

- Να τηρείτε τα ραντεβού και, εάν δεν μπορείτε να το κάνετε για οποιονδήποτε λόγο, να ενημερώνετε τον υπεύθυνο ιατρό ή τον εγκατάσταση υγειονομικής περίθαλψης.
- Παρέχετε πληροφορίες σχετικά με την ικανότητά σας να πληρώσετε για τις υπηρεσίες.
- Αποδεχτείτε τα πορίσματα των πράξεών σας αν αρνηθείτε τη θεραπεία ή δεν ακολουθήσετε τις οδηγίες του παρόχου υγειονομικής περίθαλψης.
- Σεβαστείτε τα δικαιώματα των άλλων ασθενών και του υγειονομικού προσωπικού.
- Τηρείστε τις πολιτικές του νοσοκομείου σχετικά με τους επισκέπτες, το κάπνισμα και το άτμισμα (εάν ισχύει) και να βοηθάτε στον έλεγχο του θορύβου.
- Σεβαστείτε την περιουσία των άλλων ατόμων και των εγκαταστάσεων υγειονομικής περίθαλψης.
- Να συμπεριφέρεστε με νόμιμο τρόπο και να συμβάλλετε σε ένα ασφαλές και άνετο περιβάλλον.
- Να μην τραβάτε φωτογραφίες, βίντεο ή ηχητικές εγγραφές μελών του προσωπικού, συν-ασθενών ή του νοσοκομείου/της εγκατάστασης.
- Να μην αναρτάτε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης φωτογραφίες, βίντεο ή πληροφορίες σχετικά με άλλους ασθενείς, προσωπικό ή επισκέπτες της εγκατάστασης.

Σχόλια και Παράπονα

Μπορείτε να δώσετε ανατροφοδότηση ή να υποβάλετε καταγγελία προφορικά ή γραπτά, εάν έχετε κάποιο πρόβλημα με τη φροντίδα σας ή την παρεχόμενη υπηρεσία. Σας ενθαρρύνουμε να αναφέρετε τυχόν ανησυχίες αμέσως σε ένα μέλος του προσωπικού.

Εάν, αφού συζητήσετε τις ανησυχίες σας με το παρόν μέλος του προσωπικού, δεν είστε ικανοποιημένοι, μπορείτε να ζητήσετε να μιλήσετε με τον υπεύθυνο νοσηλευτή. Εάν είστε εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι, σας ζητάμε να θέσετε το θέμα γραπτώς και να το απευθύνετε στον Διευθυντή Νοσηλευτικής Υπηρεσίας του νοσοκομείου μας.

Ο Διευθυντής Νοσηλευτικής θα φροντίσει να αντιμετωπιστεί το θέμα όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και διακριτικά.

Εάν επιθυμείτε να θέσετε ένα ζήτημα ανώνυμα, μια έκθεση σχετικά με το αποτέλεσμα μπορεί να μην είναι δυνατή.



Εάν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι μετά την ανταπόκριση από το νοσοκομείο, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την αρμόδια για τις καταγγελίες υγειονομικής περίθαλψης αρχή του κράτους σας.

Νέα Νότια Ουαλία

Επιτροπή καταγγελιών υγειονομικής περίθαλψης - HCCP
Τηλ: 1800 043 159 ή ιστοσελίδα <https://www.hccc.nsw.gov.au>

Κουίνσλαντ

Γραφείο Διαμεσολαβητή Υγείας-ΟΗΟ
Τηλ: 133 646 ή ιστοσελίδα www.oho.qld.gov.au

Νότια Αυστραλία

Καταγγελίες Υπηρεσιών Υγείας και Κοινότητας
Τηλ: 1800 232 007 ή ιστοσελίδα www.hsscc.sa.gov.au

Τασμανία

Επίτροπος Καταγγελιών Υγείας
Τηλ: 03 6166 4566 ή ιστοσελίδα www.healthcomplaints.tas.gov.au

Δυτική Αυστραλία

Γραφείο Καταγγελιών Υπηρεσιών Υγείας και Αναπηρίας
HaDSCO
Τηλ: 08 6551 7620 ή ιστοσελίδα www.hadscow.wa.gov.au

Βικτώρια

Επίτροπος Καταγγελιών Υγείας- HCC
Τηλ: 1300 582 113 ή ιστοσελίδα www.hcc.vic.gov.au

Επικράτεια Αυστραλιανής Πρωτεύουσας

Επίτροπος Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Καταγγελίες υγειονομικής περίθαλψης
Τηλ: 02 6205 2222 ή ιστοσελίδα www.hrc.act.gov.au

Ιδιωτική υγειονομική περίθαλψη Διαμεσολαβητής Ασφάλισης

(για καταγγελίες σχετικά με την ιδιωτική ασφάλιση υγείας)

Δωρεάν κλήση: 1800 640 695

Καταφυγή μέσω διαδικτύου: www.ombudsman.gov.au/How-we-can-help/private-health-insurance

Δικαιώματα & Υποχρεώσεις

Σημαντικές πληροφορίες για τους ασθενείς



Healthscope

Επίπεδο 1, 312 St Kilda Road,
Μελβούρνη VIC 3004

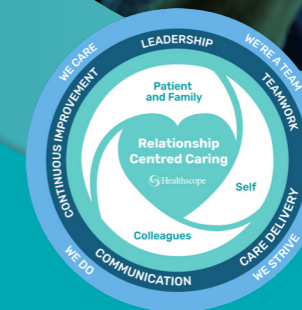
Τηλ: 03 9926 7500 | Φαξ: 03 9926 7599

healthscope.com.au

ABN 85 005 405 152



V5_08/2024



Healthscope

Δικαιώματα και υποχρεώσεις των ασθενών

Δεσμευόμαστε να σας παρέχουμε την καλύτερη δυνατή φροντίδα.

Το παρόν φυλλάδιο περιγράφει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας ως ασθενών στο νοσοκομείο μας, διασφαλίζοντας ότι θα λάβετε την καλύτερη δυνατή φροντίδα από κατάλληλα καταρτισμένο και έμπειρο προσωπικό.

Εάν εσείς ή η οικογένειά σας έχετε οποιοσδήποτε ανησυχίες κατά τη διάρκεια της διαμονής σας, παρακαλείστε να ενημερώσετε το συντομότερο δυνατό τον Διευθυντή Νοσηλευτικής Μονάδας ή τον Διευθυντή Νοσηλευτικής Υπηρεσίας.

Δεσμευόμαστε για τα δικαιώματα που αναφέρονται στον Αυστραλιανό Χάρτη Δικαιωμάτων Υγείας.

Πρόκειται για: πρόσβαση, ασφάλεια, σεβασμός, εταιρική σχέση, πληροφόρηση, προστασία της ιδιωτικής ζωής και ανατροφοδότηση.

Σημαντικές πληροφορίες για τους πελάτες και τους παρόχους του Εθνικού Συστήματος Ασφάλισης Αναπηρίας (NDIS)

Οι πελάτες και οι πάροχοι του NDIS έχουν επίσης πρόσθετα δικαιώματα και ευθύνες για τις υπηρεσίες αναπηρίας, τα οποία είναι προσβάσιμα μέσω του δικτυακού τόπου του NDIS: www.ndiscommission.gov.au

Τα δικαιώματά σας

Πρόσβαση

Έχετε το δικαίωμα:

- Πρόσβασης στην υγειονομική περίθαλψη και τις θεραπείες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας.
- Να ενημερωθείτε για το εκτιμώμενο κόστος που χρεώνεται από τον γιατρό, το νοσοκομείο και τον ιδιωτικό ασφαλιστή υγείας πριν ή το συντομότερο δυνατό κατά την εισαγωγή.
- Να διατηρήσετε και χρησιμοποιήσετε τον προσωπικό σας ρουχισμό και τα υπάρχοντά σας, εφόσον ο χώρος το επιτρέπει, εκτός εάν κάτι τέτοιο θα αποτελούσε ζήτημα ασφάλειας, θα επηρέαζε τα δικαιώματα άλλων ασθενών ή θα ήταν ιατρικά αντενδείκνυται.

Ασφάλεια

Έχετε το δικαίωμα:

- Να λαμβάνετε ασφαλή υγειονομική περίθαλψη υψηλής ποιότητας.
- Να σας φροντίζουν σε ένα περιβάλλον που είναι ασφαλές και σας κάνει να αισθάνεστε ασφαλείς.
- Να ικανοποιούνται οι ατομικές ανάγκες σας για σωματική και ψυχολογική ασφάλεια, όπου είναι δυνατόν.
- Να σας παρέχεται περίθαλψη που ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες σας για υγειονομική περίθαλψη.
- Να μην περιορίζεται, εκτός εάν το επιτρέπει ο γιατρός σας ή σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, όταν αυτό είναι απαραίτητο για να προστατευθείτε εσείς ή άλλοι από τραυματισμό.

Σεβασμός

Έχετε το δικαίωμα:

- Να σας αντιμετωπίζουν ως άτομο, με σεβασμό και συμπόνια. Αυτό περιλαμβάνει τα άτομα που σας υποστηρίζουν, συμπεριλαμβανομένων των φροντιστών, των μελών της οικογένειας και των συνηγόρων.
- Να αναγνωρίζεται και να γίνεται σεβαστή η κουλτούρα, η ταυτότητα, οι πεποιθήσεις και οι επιλογές σας.
- Να απολαμβάνετε δίκαιη μεταχείριση και να μην υφίσταστε διακρίσεις με βάση την ηλικία, το φύλο, τη φυλή, τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, την αναπηρία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή άλλα προσωπικά χαρακτηριστικά.

Εταιρική σχέση

Έχετε το δικαίωμα:

- Να κάνετε ερωτήσεις και να συμμετέχετε σε μια ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία.
- Να σας αντιμετωπίζουν ως ισότιμο εταίρο στη φροντίδα σας και να συμμετέχετε στις αποφάσεις σχετικά με τη θεραπεία σας.
- Επιλογής να μην συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων, αν αυτό είναι που προτιμάτε.
- Συμμετοχής σε τα άτομα που θέλετε στο σχεδιασμό και στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη φροντίδα σας. Αυτό μπορεί να είναι ένα μέλος της οικογένειας, ένας φροντιστής, ένας φίλος ή ένας συνήγορος του καταναλωτή.
- Άρνησης συμμετοχής σε οποιαδήποτε ιατρική μελέτη ή θεραπεία που θεωρείται πειραματικής φύσης. Δεν θα συμμετάσχετε σε καμία μελέτη χωρίς την κατανόηση και την άδειά σας.

Πληροφόρηση

Έχετε το δικαίωμα:

- Να γνωρίζετε το όνομα του γιατρού που έχει την κύρια ευθύνη για το συντονισμό της περιθαλψής σας, καθώς και την ταυτότητα και τους ρόλους άλλων ατόμων που συμμετέχουν στην παροχή περίθαλψης.
- Να λάβετε από το γιατρό σας περιγραφή της προτεινόμενης θεραπείας, των κινδύνων, των αποδεκτών εναλλακτικών μεθόδων θεραπείας, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων και των πλεονεκτημάτων της καθεμιάς, καθώς και των συνεπειών της μη λήψης θεραπείας, πριν δώσετε τη συγκατάθεσή σας για τη θεραπεία.
- Να λαμβάνετε πληροφορίες από την υγειονομική σας περίθαλψη σε καθημερινή γλώσσα.
- Να ζητήσετε μια δεύτερη γνώμη και να αρνηθείτε την παρουσία οποιουδήποτε υγειονομικού προσωπικού που δεν εμπλέκεται άμεσα στην παροχή της φροντίδας σας.
- Να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα υγείας (χωρίς καμία επιβάρυνση για εσάς) εάν έχετε δυσκολία στην ομιλία ή την κατανόηση της αγγλικής γλώσσας.
- Να λαμβάνετε βοήθεια, όταν τη χρειάζεστε, για να σας βοηθήσει να κατανοήσετε και να χρησιμοποιήσετε τις πληροφορίες υγείας.
- Λάβετε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, το χρόνο αναμονής και το κόστος.
- Να γνωρίζετε, πριν από την έξοδό σας από το νοσοκομείο, για τη συνεχή φροντίδα που μπορεί να χρειαστείτε, συμπεριλαμβανομένων του χρόνου και του τόπου των ραντεβού και των στοιχείων του γιατρού που θα σας παρέχει τη φροντίδα παρακολούθησης και τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Εκτός εάν ο νόμος το απαγορεύει, μπορείτε να αρνηθείτε μια συνιστώμενη θεραπεία, εξέταση ή διαδικασία και μπορείτε να φύγετε από το νοσοκομείο παρά τη συμβουλή του γιατρού σας με δική σας ευθύνη, αφού συμπληρώσετε τα έντυπα εξιτηρίου του νοσοκομείου.
- Έχετε επίσης το δικαίωμα να λάβετε βοήθεια για το σχεδιασμό εξιτηρίου από εξειδικευμένο προσωπικό του νοσοκομείου, ώστε να διασφαλιστεί η κατάλληλη τοποθέτηση μετά το νοσοκομείο.

Προστασία της ιδιωτικότητας

Έχετε το δικαίωμα:

- Να γίνεται σεβαστός ο προσωπικός σας χώρος και η ιδιωτική σας ζωή.
- Εμπιστευτικότητα και ιδιωτικότητα. Οι λεπτομέρειες σχετικά με την ιατρική περίθαλψη και θεραπεία σας είναι εμπιστευτικές. Καμία πληροφορία ή αρχείο που αφορά τη φροντίδα σας δεν θα δημοσιοποιηθεί χωρίς την άδειά σας ή την άδεια του εκπροσώπου σας, εκτός εάν μια τέτοια δημοσιοποίηση απαιτείται ή επιτρέπεται από το νόμο ή είναι απαραίτητη για να μπορέσει ένας άλλος εργαζόμενος στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης να να συνδράμει στη φροντίδα σας.
- Ιδιωτικότητα για επισκέψεις κατά τις καθιερωμένες ώρες επίσκεψης ασθενών.

Σχολιάστε τα συμπεράσματα

Έχετε το δικαίωμα:

- Να παρέχετε ανατροφοδότηση ή να κάνετε παράπονα χωρίς αυτό να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο σας αντιμετωπίζουν.
- Να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες σας με διαφανή και έγκαιρο τρόπο.
- Μοιραστείτε την εμπειρία σας και συμμετέχετε στη βελτίωση της ποιότητας της περίθαλψης και των υπηρεσιών υγείας.

Οι υποχρεώσεις σας

Έχετε την ευθύνη να:

- Να δίνετε ακριβείς και πλήρεις πληροφορίες σχετικά με τα τρέχοντα κλινικά παράπονα, τις προηγούμενες ασθένειες, τις νοσηλείες, τα φάρμακα και άλλα θέματα που αφορούν την υγεία σας.
- Αναφέρετε τις αλλαγές στην κατάσταση σας στον υπεύθυνο ιατρό.
- Πείτε μας αν δεν καταλαβαίνετε μια προγραμματισμένη πορεία δράσης ή τι αναμένεται από εσάς.
- Ακολουθήστε το σχέδιο θεραπείας που έχετε συμφωνήσει σχετικά με τη φροντίδα σας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την τήρηση των οδηγιών των νοσηλευτών και του συναφούς υγειονομικού προσωπικού καθώς εκτελούν το συντονισμένο σχέδιο φροντίδας και εφαρμόζουν τις εντολές του υπεύθυνου ιατρού.

