

Τα Δικαιώματα και οι Ευθύνες σας

Χάρτης για Καταναλωτές του
Δημόσιου Συστήματος Υγείας Νότιας Αυστραλίας



Καταχώρηση Δημοσίευσης στον Κατάλογο της Εθνικής Βιβλιοθήκης Αυστραλίας
Τίτλος: Τα δικαιώματα και οι ευθύνες σας: χάρτης για ασθενείς του δημόσιου συστήματος
υγείας Νότιας Αυστραλίας / Κυβέρνηση Νότιας Αυστραλίας, Υγεία Νότιας Αυστραλίας.

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

Θέματα: Ιατρικοί νόμοι και νομοθεσίες – Νότια Αυστραλία

Ιατρικό Προσωπικό και ασθενείς – Νότια Αυστραλία

Ασθενείς νοσοκομείων – Νομική θέση, νόμοι κλπ., - Νότια Αυστραλία.

Ασθενής – Νομική θέση, νόμοι, κλπ., - Νότια Αυστραλία

Άλλοι Συγγραφείς/Συνεργάτες: Νότια Αυστραλία. Υπουργείο Υγείας και Ηλικιωμένων.

Αριθμός Dewey: 610.696

Τα Δικαιώματα και οι Ευθύνες σας

Η Υγεία Νότιας Αυστραλίας είναι δεσμευμένη να βεβαιώνει ότι η φροντίδα υγείας που λαμβάνετε είναι ασφαλής, αποδοτική, αποτελεσματική και σέβεται τα ατομικά σας δικαιώματά.

Πρόσβαση

Έχετε το δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και κοινοτικές υπηρεσίες

Ασφάλεια

Έχετε το δικαίωμα να είστε ασφαλείς από κακοποίηση

Ποιότητα

Έχετε το δικαίωμα σε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας

Σεβασμός

Έχετε το δικαίωμα να σας μεταχειρίζονται με σεβασμό

Πληροφορίες

Έχετε το δικαίωμα για πληροφόρηση

Συμμετοχή

Έχετε το δικαίωμα ενεργούς συμμετοχής

Ιδιωτικότητα

Έχετε το δικαίωμα σε ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα

Σχόλια

Έχετε το δικαίωμα να σχολιάσετε και/ή να παραπονεθείτε

The National Relay Service can provide assistance for people who require hearing and speaking assistance. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Phone: 1800 555 660. If you or your carer need help talking to the health professionals who are responsible for your care you can ask a staff member to arrange an interpreter for you free of charge. This book has been translated and is available on the SA Health website www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Amharic

የብሔራዊ የቅብብሎቹ አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅብብሎቹ አገልግሎት (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> የስልክ ቁጥር: 1800 555 660 እርስዎ ወይም ተንከባካቢዎ ለእርስዎ እንክብካቤ ሀላፊነት የተቀበሉትን የጤና ባለሙያዎች ለማነጋገር እርዳታ ከፈለጉ ሰራተኞችን የነፃ አስተርጓሚ እንዲያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፣ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርጊጽ ላይ ያገኙታል www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Arabic

توفر خدمة البث الوطنية (National Relay Service) المساعدة للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة في السمع والنطق. خدمة البث الوطني: <http://relayservice.gov.au/> هاتف: 1800 555 660 إذا كنت أنت أو من يرافقك بحاجة للمساعدة في التحدث مع مهنيي الصحة المسؤولين عن رعايتك، فإن بإمكانك الطلب من أحد الموظفين الترتيب لمجيء مترجم مجاناً. تمت ترجمة هذا الكتيب وهو متاح على موقع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese simplified

全国传递服务为有听障与语障的人士提供协助。全国传递服务的网址: <http://relayservice.gov.au/> 电话: 1800 555 660 如果您或者您的照顾者需要同主治医生交流，但又不会讲英语，您可以要求一名工作人员为您安排一位传译员，此服务免费。本手册已译成多种语言，可以在SA Health的网站上获取: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese traditional

全國中繼服務可為需要聽力和語言協助的人提供幫助。全國中繼服務網址: <http://relayservice.gov.au/> 電話: 1800 555 660 在與為您提供治療的專業醫護人員交流時，如果您或者您的看護者需要語言溝通方面的協助，可向有關工作人員要求安排傳譯員。此服務是免費的。本手冊已被譯成中文，可從南澳健康部網站獲得 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Dari

خدمات رله ملی، افرادی که ضرورت به کمکهای شنوایی و گفتاری دارند را کمک کرده می تواند. خدمات رله ملی: <http://relayservice.gov.au/> تلفون: 1800 555 660 اگر شما یا مراقب شما برای صحبت با کارکنان مسکلی خدمات صحتی که مسولیت مراقبت از شما را برعهده دارند احتیاج به کمک دارید از یکی از کارکنان بخواهید تا بطورمجانانی برای شما ترجمان بگیرد. این جزوه به زبانهای مختلف ترجمه شده و در وب سایت SA Health در www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities در دسترس می باشد.

Dinka

Aguir Baai Wël Cuot a lëu bë koc kony të ye kek koc wic kuocny ë piñpiñ ku jam. Aguir Baai Wël Cuot: <http://relayservice.gov.au/> Telepun: 1800 555 660. Na wic dumuök du kuocny bë jam kek koc panakim wën kek gëm yï döc, ka yin a lëu ba jam kek koc panakim bik yï wiëc raan bi waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kën a cë waar yic thok kök ku a tïu lïkayukar ë Pial Guöp SA tën www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Greek

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης δύνανται να παράσχει βοήθεια σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια ακοής και ομιλίας. Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Τηλέφωνο: 1800 555 660. Αν εσείς ή φροντιστής σας χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας μπορείτε να ζητήσετε από ένα μέλος του προσωπικού να διευθετήσει δωρεάν διερμηνέα για σας. Το βιβλιάριο αυτό έχει μεταφραστεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Italian

L'ufficio National Relay Service può fornire assistenza a persone che necessitano di aiuto per udire e parlare. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Telefono: 1800 555 660. Se voi o il vostro badante avete bisogno di aiuto per parlare con lo staff medico che vi assiste potete chiedere ad un impiegato del nostro personale di chiamare un interprete gratuitamente. Questo libretto è stato tradotto ed è disponibile sul sito web SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Khmer

សេវា National Relay Service អាចផ្តល់ជូនជំនួយសម្រាប់អ្នកដែលត្រូវការជំនួយក្នុងការស្តាប់ និងនិយាយ។ សេវា <http://relayservice.gov.au/> ទូរស័ព្ទ៖ 1800 555 660 ប្រសិនបើអ្នក ឬអ្នកថែទាំរបស់អ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ទៅកាន់អ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ របស់អ្នក អ្នកអាចស្នើសុំសមាជិកបុគ្គលិកឲ្យរៀបចំអ្នកបកប្រែ ប្រែភាសាជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សៀវភៅនេះត្រូវបានបកប្រែ ហើយមានផ្តល់ជូននៅលើវេបសាយ SA Health: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Russian

Национальная релейная служба может оказать помощь людям, которые имеют нарушения слуха или речи. Национальная релейная служба: <http://relayservice.gov.au/> Телефон: 1800 555 660. Если вам или лицу, осуществляющему за вами уход, необходима помощь во время беседы с медицинскими работниками, которые отвечают за предоставление для вас услуг по здравоохранению, вы можете попросить сотрудника, чтобы вам бесплатно предоставили переводчика. Эта книга была переведена и доступна на веб-сайте SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Spanish

El Servicio de Transmisión Nacional brinda apoyo a las personas que necesitan ayuda debido a problemas de audición o del habla. Servicio de Transmisión Nacional: <http://relayservice.gov.au/> Teléfono: 1800 555 660. Si usted o su cuidador necesitaran ayuda para hablar con los profesionales de salud que están a cargo de su cuidado, puede pedirle a un miembro del personal que organice un intérprete de manera gratuita. Este folleto ha sido traducido y está a su disposición en la página web de SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Somali

Adeega Baahinta Qaranka ayaa taageero siin kara dadka in laga caawiyo u baahan hadalka iyo maqalkaba. Adeegga Baahinta Qaranka: <http://relayservice.gov.au/> Telefoon: 1800 555 660. Haddi adiga iyo daryeelahaaga aad u baahataan in leydiinka kaalmeeyo la hadalka xirfadlayaasha caafimaadka ee masuulka ka ah daryeelkaaga waxaad weddiin kartaa mid ka mid ah shaqaalaha in uu kuu diyaariyo turjubaan bilaash ah. Buuga ayaa la tarjumay waxaana laga helaa website ka Hay'adda Caafimaadka Koofurta Awstaraaliya: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Swahili

Huduma ya Kuunganisha ya Taifa inaweza kutoa msaada kwa watu wanaohitaji msaada wa kusikia na kuongea. Huduma ya Kuunganisha ya Taifa: <http://relayservice.gov.au/> Simu: 1800 555 660. Kama wewe au mlezi wako anahitaji msaada wa kuzungumza na wataalamu wa afya ambao wanawajibika kwa huduma yako unaweza kuuliza mfanyikazi kupanga mkalimani kwa ajili yako bila malipo. Kitabu hiki kimetafsiriwa na kinapatikana kwenye tovuti ya SA Health. www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tagalog

Ang Pambansang Serbisyo ng Paghahatid ay nagbibigay ng tulong sa mga taong mahina ang pandinig at hirap sa pagsasalita. Pambansang Serbisyo ng Paghahatid: <http://relayservice.gov.au/> Telepono: 1800 555 660. Kung ikaw o ang iyong tagapag-alaga ay kailangan ng tulong sa pakikipag-usap sa mga propesyonal na may pananagutan sa iyong pangangalaga, maari kang makipag-usap sa isang kawani upang mabigyan ka nang interprete na walang bayad. Ang aklat na ito ay isinalin at makukuha sa websayt ng Kalusugan SA: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tamil

சேவி மடுப்பு மற்றும் பேச்சு விடயங்களில் உதவி தேவையுடையவர்களுக்கு 'நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்' - இனால் உதவ இயலும். 'நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்': <http://relayservice.gov.au/> தொலைபேசி: 1800 555 660. உங்களுடைய கவனிப்பிற்கும் பொறுப்பாக இருக்கும் சுகாதாரத் தொழில்களுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கோ அல்லது உங்களுடைய கவனிப்பாளருக்கோ உதவி தேவையுடடால், இலவசமாக மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்து தருமாறு எமது ஊழியர் ஒருவரை நீங்கள் கேட்கலாம். இந்த நூல் மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities எனும் 'SA சுகாதார' வலைத்தளத்தில் இது கிடைக்கும்.

Vietnamese

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (The National Relay Service) có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ những người cần trợ giúp trong việc nghe và nói. Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Điện thoại: 1800 555 660. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với nhân viên y tế đang chịu trách nhiệm về sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu thu xếp một người thông ngôn miễn phí. Quyển sách này đã được dịch và có thể tìm thấy trên trang web của Bộ Y Tế Nam Úc www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities



Interpreting and Translating Centre (Κέντρο Διερμηνείας και Μετάφρασης) Δωρεάν τηλεφώνημα: 1800 280 203
<https://www.translate.sa.gov.au/>

Περιεχόμενα

Δέσμευση για φροντίδα και εξυπηρέτηση	7
Η φροντίδα της υγείας σας – πώς μπορείτε να βοηθήσετε	9
1. Πρόσβαση – δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και κοινοτικές υπηρεσίες	10
Εκλεκτική χειρουργική επέμβαση και λίστες αναμονής	10
Ομάδες Υγείας για Αυτόχθονες Αυστραλίας (Aboriginals)	11
2. Ασφάλεια – δικαίωμα να είστε ασφαλής από κακοποίηση	11
3. Ποιότητα – δικαίωμα σε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες	12
4. Σεβασμός - δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό	13
Εκ των Προτέρων Οδηγίες για Φροντίδα	13
5. Πληροφορίες – δικαίωμα σε πληροφόρηση	14
Δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής νοσοκομείου	15
Τέλη και οικονομική βοήθεια	16
Υπηρεσία Ασθενοφόρων ΝΑ	17
Πρόγραμμα Βοήθειας Ασθενών με Μεταφορικό Μέσο (PATS)	17
6. Συμμετοχή – δικαίωμα ενεργούς συμμετοχής	18
Συγκατάθεση	19
Φοιτητές	19
Καταναλωτές Πνευματικής Υγείας	20
Υπάλληλοι που Βίωσαν Εμπειρίες σε Υπηρεσίες Πνευματικής Υγείας	20
Παιδιά	20
7. Ιδιωτικότητα – δικαίωμα σε ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα	21
Πότε μπορούν τα προσωπικά σας στοιχεία να δοθούν σε άλλους	21
Χρήση στοιχείων για βελτίωση των υπηρεσιών υγείας	22
8. Σχόλια – δικαίωμα να σχολιάσετε και/ή να παραπονεθείτε	23
Εφέσεις	25

Δέσμευση για φροντίδα και εξυπηρέτηση

Η Υγεία ΝΑ δεσμεύεται να παρέχει θετικές εμπειρίες για όλα τα άτομα που έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της υγείας και τις κοινοτικές της υπηρεσίες. Για να το πετύχουμε αυτό θέλουμε να σας παρέχουμε υπηρεσίες που προωθούν φροντίδα επικεντρωμένη σε άτομα.

Θέλουμε να παρέχουμε φροντίδα που είναι ασφαλής, συντονισμένη και σέβεται τα δικαιώματά και την αξιοπρέπειά σας.

Αν εσείς, η οικογένειά ή οι φροντιστές σας έχουν οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες ή χρειάζεστε βοήθεια για να καταλάβετε τι σας λένε για να μπορείτε να πάρετε πληροφορημένη απόφαση, ρωτήστε οποιοδήποτε μέλος της ομάδας που σας φροντίζει. Το προσωπικό μπορεί να διευθετήσει για διερμηνέα αν χρειάζεται.



Επίσης, ο Χάρτης Υπηρεσιών Υγείας και Κοινοτικών Υπηρεσιών του Επιτρόπου Παραπόνων για Υπηρεσίες Υγείας και Κοινοτικές Υπηρεσίες διατίθεται στην ιστοσελίδα www.hcsc.sa.gov.au. Ο Χάρτης εκθέτει τα δικαιώματά σας, και τα δικαιώματα των μελών της οικογένειάς σας, των φροντιστών σας ή των ατόμων τα οποία έχετε εσείς επιλέξει για να ενεργούν εκ μέρους σας. Επιζητούμε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας εξασφαλίζοντας ότι χειριζόμαστε τα δικαιώματά σας με τον κατάλληλο τρόπο.

Η Υγεία ΝΑ έχει αναπτύξει τέσσερα συγκεκριμένα φυλλάδια για Δηλώσεις Δικαιωμάτων για ασθενείς πνευματικής υγείας, φροντιστές και οικογένειες. Αυτά διατίθενται στην ιστοσελίδα www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Επίσης, η Υγεία ΝΑ εκτιμά και δεσμεύεται:

- > Στο ρόλο των φροντιστών, περιλαμβανομένων νεαρών φροντιστών, εντός της υπηρεσίας μας υγείας. Δείτε τη Χάρτα Φροντιστών Νότιας Αυστραλίας και περεταίρω πληροφορίες για δικαιώματα φροντιστών εντός του συστήματος υγείας, ιστοσελίδα www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Στη Δήλωση Εθνικής Πνευματικής Υγείας για τα Δικαιώματα και τις Ευθύνες www.health.gov.au και μετά ερευνήστε για τη Δήλωση Εθνικής Πνευματικής Υγείας για τα Δικαιώματα και τις Ευθύνες
- > Στη Στρατηγική Κατοχύρωσης των Δικαιωμάτων Ηλικιωμένων Νοτιο-Αυστραλών ιστοσελίδα www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Στο Χάρτη Δικαιωμάτων για Παιδιά και Νεαρά Άτομα σε Φροντίδα, ιστοσελίδα www.gryp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > Στα Δικαιώματα Παιδιών και Νεαρών Ατόμων στις Υπηρεσίες Φροντίδας Υγείας, ιστοσελίδα <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

Η φροντίδα της υγείας σας – πώς μπορείτε να βοηθήσετε

Η καλή φροντίδα υγείας επιτυγχάνεται καλύτερα σε συνεργασία μαζί σας και με τους επαγγελματίες υγείας που σας παρέχουν φροντίδα. Για να μας βοηθήσετε να σας παράσχουμε καλύτερη φροντίδα, είναι σημαντικό να:

- > Πείτε στο προσωπικό αν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες ή αν υπάρχει κάτι που δεν καταλαβαίνετε ή για το οποίο ανησυχείτε.
- > Ακολουθείτε το πλάνο φροντίδας σας ή να πείτε στο λειτουργό φροντίδας της υγείας σας αν δεν θέλετε ή αν δεν μπορείτε να το κάνετε.

Πληροφορίες που θα πρέπει να πείτε στο προσωπικό φροντίδας υγείας:

- > Το ιατρικό ιστορικό σας και της οικογένειάς σας. Αυτό περιλαμβάνει οποιαδήποτε προβλήματα, περιπλοκότητες ή κακές αντιδράσεις που είχατε προηγουμένως.
- > Οποιαδήποτε θεραπεία ή φάρμακα που παίρνετε (ή που πρέπει να παίρνετε) περιλαμβανομένων και οποιωνδήποτε συμπληρωματικών, φυσικών ή εναλλακτικών φαρμάκων.
- > Οποιοσδήποτε αλλαγές στην πάθησή σας, περιλαμβανομένων και οποιωνδήποτε προβλημάτων που μπορεί να έχετε με οποιονδήποτε φάρμακο ή θεραπεία που παίρνετε.
- > Οποιοσδήποτε ειδικές ανάγκες έχετε, περιλαμβανομένων και των πολιτιστικής και θρησκευτικής σημασίας ή ως αποτέλεσμα αναπηρίας.

Παρακαλείστε να φέρεστε ευγενικά στο προσωπικό και τους άλλους ασθενείς:

- > Πράξεις βίας, ύβρεις, απειλές ή λεκτική κακοποίηση σε άλλο ασθενή, συγγενή ή μέλος του προσωπικού είναι απαράδεκτες.
- > Να τηρείτε τα ραντεβού σας. Αν δεν μπορείτε να τηρήσετε κάποιο ραντεβού, ειδοποιείτε την υπηρεσία υγείας όσο το δυνατό πιο σύντομα για να μπορέσουν να σας δώσουν άλλο ραντεβού.
- > Να κατανοείτε τις ανάγκες των άλλων ασθενών και την ιδιωτικότητα τους.
- > Μη φέρνετε αλκοόλ, παράνομες ουσίες ή όπλα σε οποιαδήποτε υπηρεσία υγείας.
- > Οι χώροι νοσοκομείων και υπηρεσιών υγείας είναι ζώνες όπου απαγορεύεται το κάπνισμα όλες τις ώρες.

Χάρτης Δικαιωμάτων Υγείας και Κοινοτικών Υπηρεσιών

1. Πρόσβαση – δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και κοινοτικές υπηρεσίες

Όλοι οι Νοτιο-Αυστραλοί έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και σε κοινοτικές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Φροντίδα υγείας παρέχεται σε όλους βάση αξιολόγησης της πάθησης και πόσο επείγον είναι η θεραπεία που χρειάζεται.

Η Υγεία ΝΑ έχει έτοιμα προγράμματα για να βοηθήσει ομάδες ανθρώπων που μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση υπηρεσιών. Για παράδειγμα, άτομα με ανάγκες πνευματικής υγείας, άτομα με αναπηρία, άτομα με φραγμούς στη γλώσσα, γνώση ανάγνωσης και γραφής, βλάβη στην ομιλία ή την ακοή, άτομα με διαφορετικά πολιτιστικά πιστεύω, και αδύναμα άτομα. Αν χρειάζεστε βοήθεια για πρόσβαση σε υπηρεσίες, μιλήστε για αυτό με προσωπικό από την υπηρεσία της υγείας σας.

Εκλεκτική χειρουργική επέμβαση και λίστες αναμονής

Αν η πάθησή σας δεν απειλή τη ζωή σας, μπορεί να σας βάλουν σε λίστα αναμονής για εκλεκτική θεραπεία/χειρουργική επέμβαση. Επίσης, μερικές υπηρεσίες κοινοτικής υγείας και οδοντιατρικής υγείας έχουν λίστες αναμονής. Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με τις λίστες αναμονής στον πίνακα εκλεκτικών χειρουργικών επεμβάσεων στην ιστοσελίδα www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Έχετε το δικαίωμα:

- > να γνωρίζετε τον αναμενόμενο χρόνο που θα περιμένετε
- > να γνωρίζετε αν υπάρχει άλλη υπηρεσία υγείας όπου ο χρόνος αναμονής θα είναι λιγότερος, ή αν υπάρχουν εναλλακτικές επιλογές θεραπειών που θα γίνουν νωρίτερα ή εναλλακτική θεραπεία.

Αν η πάθησή σας χειροτερέψει, συζητήστε το με το Γενικό Γιατρό σας.

Ομάδες Υγείας για Αυτόχθονες Αυστραλίας (Aboriginals)

Μερικά νοσοκομεία και μερικές υπηρεσίες υγείας έχουν Ομάδες Υγείας για Αυτόχθονες Αυστραλίας. Μπορείτε να ρωτήσετε το προσωπικό αν υπάρχει Ομάδα Υγείας για τους Αυτόχθονες Αυστραλίας ή αν υπάρχει Υπάλληλος Σύνδεσμος Υγείας για Αυτόχθονες Αυστραλίας.

Μπορούν να σας βοηθήσουν με πληροφορίες σχετικά με το πώς λειτουργεί το νοσοκομείο, τι γίνεται, και να σας δώσουν πληροφορίες σχετικά με τη διεύθυνση μεταφορικού μέσου ή διαμονής.

Όταν βγείτε από το νοσοκομείο, ανάλογα με το τι χρειάζεστε ίσως να μπορέσουν να σας φέρουν σε επαφή με κοινοτικούς υπαλλήλους φροντίδας υγείας, Κοινότητες Αυτόχθονων Αυστραλίας και Νησιωτών Torres Strait και Ελεγχόμενες Κοινοτικές Υπηρεσίες Υγείας από Αυτόχθονες Αυστραλίας.

Στόχος των Ομάδων Υγείας για τους Αυτόχθονες Αυστραλίας είναι να βοηθήσουν όλους τους χρήστες υπηρεσιών για τους Αυτόχθονες Αυστραλίας που χρειάζονται βοήθεια, όμως υπάρχει μεγαλύτερη προτεραιότητα για Αυτόχθονες Αυστραλίας και Νησιώτες Torres Strait από αγροτικές και απόμερες περιοχές.

2. Ασφάλεια – δικαίωμα να είστε ασφαλείς από κακοποίηση

Η Υγεία ΝΑ αναγνωρίζει ότι όλοι οι ασθενείς/καταναλωτές, φροντιστές, εθελοντές και εργαζόμενοι θέλουν υπηρεσίες υγείας που μπορούν να δίδονται και να λαμβάνονται χωρίς προσωπική απειλή ή κίνδυνο.

Τα νοσοκομεία και οι υπηρεσίες υγείας είναι μέρη ίασης και φροντίδας. Θα κάνουμε ότι είναι δυνατό να είστε αναπαυτικά και ασφαλής και να σας παρέχουμε συμπονετική, ευγενή και που ανακουφίζει τη δυσφορία φροντίδα:

- > έχετε το δικαίωμα να είστε ασφαλείς από βλάβη και κακοποίηση
- > δικαιούστε να σας παρέχετε φροντίδα με όσο το δυνατόν λιγότερο περιοριστικό τρόπο

> έχετε το δικαίωμα να λαμβάνετε φροντίδα που ελαχιστοποιεί τη χωρίς πρόθεση ή από ατύχημα βλάβη.

Τα νοσοκομεία και οι υπηρεσίες υγείας είναι και τόποι εργασίας.

Παρακαλούμε να είστε ευγενικοί στο προσωπικό, στους άλλους ασθενείς και τους επισκέπτες. Συμπεριφορά που απειλή την ασφάλεια προσωπικού ή άλλων ασθενών, όπως είναι η προφορική και σωματική κακοποίηση, δεν είναι ανεκτή.

Μπορεί να ζητηθεί από άτομα που συμπεριφέρονται με υβριστικό ή απειλητικό τρόπο να φύγουν ή μπορεί να κληθεί η αστυνομία ή η ασφάλεια.

Παρακαλούμε να υπακούετε απαγορευτικά σήματα και συνεχώς να εποπτεύετε τα παιδιά σας.

Προσωπικό το οποίο σας παρέχει κατ' οίκον υπηρεσίες έχει το δικαίωμα να εργάζεται σε ασφαλές περιβάλλον εργασίας. Πριν σας επισκεφτούν στο σπίτι, το προσωπικό θα σας τηλεφωνήσει και θα κάνουν έλεγχο ασφάλειας.

3. Ποιότητα – δικαίωμα σε υψηλής ποιότητας υπηρεσίες

Η Υγεία ΝΑ δεσμεύεται να εξασφαλίσει ότι το σύστημα φροντίδας υγείας είναι ασφαλές, συνεπές και υψηλής ποιότητας.

Αυτό το επιτυγχάνουμε έχοντας σε θέση πολιτικές, διαδικασίες και πρακτικές που ανταποκρίνονται στα νομικά, επαγγελματικά, δεοντολογικά, ασφάλειας και ποιότητας επίπεδα.

Η Υγεία ΝΑ συνεχώς αναθεωρεί τον τρόπο που γίνονται πράγματα για να εξασφαλίσει ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα. Έχουμε πολύ καλά εκπαιδευμένο προσωπικό και κτίρια υπηρεσιών για να παρέχουμε τις καλύτερες υπηρεσίες υγείας. Μπορείτε να αναμένετε ότι οι υπηρεσίες μας υγείας θα συνεργαστούν και η φροντίδα σας θα συντονιστεί για να ανταποκριθεί στις ανάγκες σας.

Υπάρχει ένα δελτίο γεγονότων 'Δελτίο επισκέψεων στο γιατρό σας – Ωφεληθείτε όσον το δυνατόν περισσότερο από την επίσκεψή σας στο γιατρό

σας ή στον παροχέα υγείας σας στην ιστοσελίδα: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

4. Σεβασμός – δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό

Έχετε το δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό, αξιοπρέπεια και ευγένεια ανεξάρτητα από την ηλικία, το φύλο, τη σεξουαλικότητα, τη θρησκεία ή τον πολιτισμό σας.

Έχετε το δικαίωμα να σέβονται τις επιθυμίες, τα πιστεύω, και τις πρακτικές σας και να αντανακλώνται στο σχέδιο φροντίδας της υγείας σας. Το προσωπικό θα σέβεται την αξιοπρέπειά σας.

Έχετε το δικαίωμα να τεκμηριώνετε τις επιθυμίες σας για θεραπεία της υγείας σας εκ των προτέρων και οι αποφάσεις σας να είναι σεβαστές από αυτούς που σας φροντίζουν.

Οι επιθυμίες σας μπορούν να τεκμηριωθούν μέσω ενός νόμιμου εγγράφου για Εκ των Προτέρων Οδηγία για Φροντίδα ή ανεπίσημων Σχεδίων για εκ των Προτέρων Φροντίδα.

Εκ των Προτέρων Οδηγίες για Φροντίδα

Μια Εκ των Προτέρων Οδηγία για Φροντίδα σας καθιστά ικανό να κάνετε καθαρές νομικές διευθετήσεις για τη μελλοντική φροντίδα της υγείας, το τέλος της ζωής, τις προτιμώμενες διευθετήσεις διαβίωσης σας και άλλα προσωπικά σας ζητήματα σε ένα έντυπο για Εκ των Προτέρων Οδηγία για Φροντίδα.

Μια Εκ των Προτέρων Οδηγία για Φροντίδα εφαρμόζεται κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε περιόδου εξασθενημένης ικανότητας για τη λήψη αποφάσεων, που πιθανόν να είναι προσωρινή ή μόνιμη.

Παρακαλούμε να το πείτε στο προσωπικό της υπηρεσίας υγείας αν έχετε Εκ των Προτέρων Οδηγία για Φροντίδα και να δώσετε πιστοποιημένο αντίγραφο στην ομάδα εισδοχής του νοσοκομείου, στο γιατρό σας και στους Αναπληρωτές Λήπτες Αποφάσεων σας.

Για περισσότερες πληροφορίες και για να κατεβάσετε ένα Έντυπο για Εκ των Προτέρων Οδηγία για Φροντίδα www.advancecaredirectives.sa.gov.au.

5. Πληροφορίες – δικαίωμα σε πληροφόρηση

Έχετε το δικαίωμα σε ειλικρινείς, σαφείς και έγκαιρες πληροφορίες σχετικές με υπηρεσίες, επιλογές θεραπείας και κόστος σε τρόπο που μπορείτε να καταλάβετε.

Ως ασθενής εσείς και ο αντιπρόσωπος¹ σας υγείας μπορείτε να αναμένετε:

- > να σας δώσουν όλες τις πληροφορίες σε γλώσσα ή τρόπο που μπορείτε να καταλάβετε
- > να σας πουν οποιουσδήποτε κινδύνους που εσείς ή ένα λογικό άτομο στην ίδια θέση θα θεωρούσε σημαντικούς, και αυτοί οι κίνδυνοι να σας εξηγηθούν
- > να σας πουν ποια θεραπεία ο επαγγελματίας της υγείας σας συνιστά και οποιεσδήποτε άλλες εναλλακτικές επιλογές για να μπορέσετε να πάρετε πληροφορημένη απόφαση για την υγεία σας
- > να σας δώσουν πληροφορίες για εξετάσεις, περιλαμβανομένων των κινδύνων, και να σας εξηγήσουν τα αποτελέσματα και τις συνέπειες αυτών των αποτελεσμάτων
- > να γνωρίζετε το σκοπό, τα οφέλη και τις πιθανές παρενέργειες της θεραπείας και/ή των φαρμάκων που σας δίδονται
- > να σας εξηγήσουν τις πιθανότητες επιτυχίας, την ανάγκη για περαιτέρω θεραπεία, την πιθανότητα επιστροφής σε καλή υγεία, ανάρρωση και χρεία για αποκατάσταση
- > να σας εξηγήσουν καθαρά για το τι θα συμβεί αν όλα δεν πάν καλά ή όπως αναμενόταν
- > να αλλάξετε γνώμη, ή να αρνηθείτε να υποβληθείτε σε μια εξέταση ή θεραπεία οποτεδήποτε και να σας πληροφορήσουν για τις επιπτώσεις άρνησης μιας εξέτασης ή θεραπείας

1 Αντιπρόσωπος ένας διορισθείς Αναπληρωτής Λήπτης Αποφάσεων, ένα Υπεύθυνο Άτομο ή ένας γονέας ή κηδεμόνας ενός παιδιού.

- > να γνωρίζετε αν η θεραπεία είναι πείραμα ή χρησιμοποιείται σε έρευνα
- > να σας συμβουλεύονται και να σας παρέχουν εξιτήριο σχέδιο, πριν από την έξοδό σας, αν ο θεράπων ιατρός σας είναι της γνώμης ότι η πάθηση σας δεν απαιτεί πλέον να μείνετε στο νοσοκομείο ή μια άλλη υπηρεσία υγείας
- > να σας δώσουν πληροφορίες για τοπικές υπηρεσίες υγείας, ειδικούς συνδέσμους, βοηθήματα, εξαρτήματα και υπηρεσίες, που μπορεί να σας βοηθήσουν
- > αν ο θεράπων ιατρός σας είναι της γνώμης ότι πιο κατάλληλη φροντίδα διατίθεται σε ένα άλλο νοσοκομείο ή εγκαταστάσεις περιθαλψής, όπου μπορείτε να μεταφερθείτε.

Δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής νοσοκομείου

Όταν πηγαίνετε σε δημόσιο νοσοκομείο έχετε το δικαίωμα να εκλέξετε να σας παράσχουν θεραπεία ως δημόσιο ή ιδιωτικό ασθενή χωρίς να λαμβάνεται υπόψη ή αν έχετε ή δεν έχετε ιδιωτική ασφάλεια υγείας. Το προσωπικό θα σας ζητήσει να προσδιορίσετε την προτίμησή σας γραπτώς.

Έχετε το δικαίωμα να γνωρίζετε τι σημαίνει αυτή η απόφαση και τις οικονομικές επιπτώσεις της επιλογής σας.

Ως δημόσιος ασθενής δεν μπορείτε να εκλέξετε το γιατρό σας και θα σας θεραπεύουν οι γιατροί που ορίζονται από το νοσοκομείο. (Μερικές υπηρεσίες υγείας περιλαμβανομένων και οδοντιατρικών υπηρεσιών και αγροτικά τμήματα για επείγοντα περιστατικά χρεώνουν).

Ασθενής που έχει ιδιωτική ασφάλεια υγείας μπορεί να εκλέξει να θεραπευθεί ως δημόσιος ασθενής.

Ως ιδιωτικός ασθενής θα θεραπευτείτε από το γιατρό / τους γιατρούς που θα ονομάσετε, με τον όρο ότι ο γιατρός έχει δικαίωμα να εξασκείται σε αυτό το νοσοκομείο και συμφωνεί να σας θεραπεύσει ως ιδιωτικό ασθενή σε αυτό το νοσοκομείο. Οι ιδιωτικοί ασθενείς είναι υπεύθυνοι για την πληρωμή όλων των λογαριασμών.

Αν δεν δικαιούστε Medicare ή εμπλέκεστε σε απαίτηση αποζημίωσης ισχύει επιλογή εναλλακτικού ασθενή και θα γίνουν διευθετήσεις για χρέωση.

Τέλη και οικονομική βοήθεια

Όλοι οι Αυστραλοί κάτοικοι κάτοχοι κάρτας Medicare δικαιούνται να θεραπεύονται χωρίς επιβολή τέλους ως δημόσιοι ασθενείς σε δημόσιο νοσοκομείο. Στις περισσότερες περιπτώσεις, υπηρεσίες σε όλο το δημόσιο σύστημα υγείας στη Νότια Αυστραλία παρέχονται χωρίς επιβολή τέλους σε δημόσιους ασθενείς. Αν θα πρέπει να πληρώσετε κάποιο τέλος θα σας το πουν εκ των προτέρων και θα σας δοθεί λογαριασμός.

Μπορεί να χρειαστεί να πληρώσετε:

- > για να συμπληρώσετε πληρωμή για φάρμακα που σας δόθηκαν από το νοσοκομείο/υπηρεσία υγείας
- > αν είστε στο νοσοκομείο περισσότερες από 35 μέρες για τις έξτρα μέρες
- > για κάποιους τύπους αναγκαίων εξαρτημάτων για τη θεραπεία σας.

Αν εκλέξετε να θεραπευτείτε ως ιδιωτικός ασθενής θα πρέπει να πληρώσετε:

- > τέλη για διαμονή σε νοσοκομείο
- > τέλη για ιατρικές, διαγνωστικές, προσθέσεις και συσκευές, βοηθήματα και όργανα και ιατρικές υπηρεσίες.

Τα έξοδα αυτά μπορεί να καλύπτονται από την ιδιωτική ασφάλεια υγείας σας, αλλά θα πρέπει αυτό να το συζητήσετε με τον ασφαλιστή σας πριν να εισαχθείτε στο νοσοκομείο.

Για επισκέπτες από το εξωτερικό και για κατόχους προσωρινής βίζας υπάρχουν διαφορετικές διευθετήσεις. Μπορείτε να ελέγξετε αν δικαιούστε με τη Medicare στο τηλέφωνο 13 20 11 ή την AusHealth στο τηλέφωνο 1800 724 457 ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο info@aushealth.com.au.

Υπηρεσία Ασθενοφόρων ΝΑ

Η Υπηρεσία Ασθενοφόρων ΝΑ παρέχει ιατρική βοήθεια σε επείγουσα ανάγκη, θεραπεία και μεταφορά, μη-επείγουσα μεταφορά ασθενών και υψηλής ποιότητας φροντίδα ασθενών στο λαό της Νότιας Αυστραλίας.

Μπορεί να πρέπει να πληρώσετε για υπηρεσίες ασθενοφόρων. Τα έξοδα για ασθενοφόρα δεν καλύπτονται από τη Medicare και οι υπηρεσίες ασθενοφόρων δεν μπορούν να σας ειδοποιήσουν για αυτό πριν τη μεταφορά σας.

Ταμεία ιδιωτικής ασφάλειας υγείας μπορεί να καλύπτουν τα έξοδα για το ασθενοφόρο. Ελέγξτε με το ταμείο σας για ιδιωτική ασφάλεια υγείας.

Αν χρειάζεστε ασθενοφόρο όταν πάρετε εξιτήριο από το νοσοκομείο θα σας ζητηθεί να καλύψετε τα σχετικά τέλη.

Για άτομα που υπόκεινται σε διαταγή για αναγκαστική θεραπεία ή το Εδάφιο 56 του Νόμου Περί Πνευματικής Υγείας 2009 μπορεί το Τοπικό Δίκτυο Υγείας να πληρώσει τα τέλη για την Υπηρεσία Ασθενοφόρων ΝΑ.

Η Υπηρεσία Ασθενοφόρων ΝΑ δεν παρέχει κάλυψη για ασφάλεια ασθενοφόρων για να βοηθήσει με τα τέλη. Διατίθενται περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα www.saambulance.com.au ή από το τηλέφωνο: 1300 13 62 72.

Για να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία Ασθενοφόρων ΝΑ σε έκτακτο περιστατικό τηλεφωνήστε στο 000.

Πρόγραμμα Βοήθειας Ασθενών με Μεταφορικό Μέσο (PATS)

Το Πρόγραμμα για Βοήθεια Μεταφοράς Ασθενών (PATS) είναι ένα επιχορηγημένο πρόγραμμα που παρέχει χρήματα για την πληρωμή εξόδων για μερικά ταξίδια, συνοδούς και διαμονή όταν Νοτιο-Αυστραλοί που διαμένουν σε αγροτικές ή απόμακρες περιοχές ταξιδεύουν πάνω από 100 χιλιόμετρα για να δουν τον πιο κοντινό θεράποντα ειδικό γιατρό. Για να λάβετε επιχορήγηση PATS θα πρέπει να:

- > ελέγξτε με το τοπικό σας γραφείο PATS ότι δικαιούστε βοήθεια
- > ζητήστε από το τοπικό σας γραφείο PATS να σας στείλει έντυπο αίτησης ή να κατεβάσετε ένα έντυπο αίτησης από την ιστοσελίδα.

Πληροφορίες και λεπτομέρειες για επικοινωνία με το τοπικό σας γραφείο PATS διατίθενται στην ιστοσελίδα www.sahealth.sa.gov.au/PATS ή από το τηλέφωνο 08 8226 7215.

6. Συμμετοχή – δικαίωμα ενεργούς συμμετοχής

Όταν αποφασίζετε ή δίνετε τη συγκατάθεσή σας σχετικά με τη φροντίδα σας, εξετάσεις και θεραπεία έχετε το δικαίωμα να:

- > συμμετάσχετε σε όλες τις αποφάσεις σχετικές με τη φροντίδα σας και να κάνετε ερωτήσεις για να καταλάβετε τι μπορεί να συμβεί
- > σας δοθεί χρόνος να σκεφτείτε και να συζητήσετε τη φροντίδα υγείας σας και τις επιλογές θεραπείας με την οικογένειά σας, φίλους, φροντιστές ή τον Αναπληρωτή Λήπτη Αποφάσεων²
- > ζητήσετε δεύτερη γνώμη και/ή πληροφορίες σχετικά με τη διάγνωση και τις επιλογές θεραπείας
- > σας εξηγήσουν τις πιθανές επιπτώσεις επειδή δεν δεχθήκατε τη συμβουλή του επαγγελματία υγείας
- > διορίσετε Αναπληρωτή Λήπτη Αποφάσεων για να αποφασίζει για σας όταν εσείς δεν μπορείτε να το κάνετε
- > σας στηρίξουν να αποφασίσετε για τη φροντίδα ή θεραπεία σας αν έχετε την ικανότητα να αποφασίσετε. Αν εσείς δεν μπορείτε να αποφασίσετε, θα επικοινωνήσουμε με τον Αναπληρωτή σας Λήπτη Αποφάσεων ή το Υπεύθυνο Άτομο³ και θα τον ρωτήσουμε αν είναι διαθέσιμος και πρόθυμος να αποφασίσει εκ μέρους σας.

2. Αναπληρωτής Λήπτης Αποφάσεων είναι ένα άτομο ή άτομα που εμπιστεύεστε να αποφασίσουν για σας όταν εσείς δεν μπορείτε να το κάνετε.

3. Υπεύθυνο Άτομο είναι ένα μέλος της οικογένειάς σας, ένας στενός φίλος, ή ένα πολιτιστικά αποδεκτό άτομο από την ίδια κοινότητα.

- > αρνηθείτε θεραπεία που θα παρατείνει τη ζωή σας και αντί αυτής να σας να δοθεί ανακουφιστική φροντίδα
- > αρνηθείτε να συμμετάσχετε σε ιατρική έρευνα ή πειράματα
- > δώσετε εξιτήριο από την υπηρεσία υγείας στον εαυτό σας οποτεδήποτε με δικό σας κίνδυνο εκτός αν είστε ασθενής που υπόκειται σε κοινοτική θεραπεία ή σε θεραπεία σύμφωνα με τον Νόμο Περί Πνευματικής Υγείας 2009 ή χρειάζεται να μείνετε σε νοσοκομείο για θεραπεία γιατί υπόκεισθε σε διαταγή του Εδαφίου 32 σύμφωνα με τον Περί Κηδεμονίας και Διοίκησης Νόμο 1993 από το Αστικό και Διοικητικό Δικαστήριο Νότιας Αυστραλίας (προηγουμένως Συμβούλιο Κηδεμονίας).

Συγκατάθεση

Ίσως να σας ζητηθεί να υπογράψετε ένα έντυπο συγκατάθεσης βεβαιώνοντας ότι έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας σε ιατρική θεραπεία ή εξέταση και ότι σας έχει εξηγηθεί. Είναι ευθύνη του επαγγελματία υγείας να αποφασίσει αν είστε ικανός να δώσετε συγκατάθεση σε ιατρική θεραπεία ή φροντίδα υγείας.

Σε μερικές περιπτώσεις, αν υπάρχει άμεση απειλή στη ζωή ή την υγεία σας, μπορεί να σας δοθεί επείγουσα ιατρική φροντίδα χωρίς τη συγκατάθεσή σας.

Πιθανόν να γίνει τοιουτοτρόπως, εκτός αν έχετε προηγουμένως δηλώσει ότι αρνείστε να δώσετε συγκατάθεση σε θεραπεία ή υπάρχει διαθέσιμος αντιπρόσωπος, εκείνη την ώρα, για να δώσει συγκατάθεση εκ μέρους σας για την επείγουσα ιατρική θεραπεία.

Φοιτητές

Φοιτητές της ιατρικής, νοσηλευτικής και παραϊατρικής υγείας είναι συχνά παρόντες ή πιθανόν κάτω από εποπτεία να σας παράσχουν θεραπεία σε δημόσια νοσοκομεία και ιατρικές υπηρεσίες με τη συγκατάθεσή σας. Αυτό είναι ένα σημαντικό μέρος της μόρφωσής τους.

Καταναλωτές Πνευματικής Υγείας

Έχετε τα ίδια δικαιώματα σε θεραπεία όπως όλοι οι άλλοι.

Αν είστε κάτω από κοινοτική θεραπεία ή θεραπεία εσωτερικού ασθενή σύμφωνα με το Νόμο Περί Πνευματικής Υγείας 2009, μπορεί να σας δοθεί θεραπεία χωρίς τη συγκατάθεσή σας.

Η θεραπεία θα πρέπει να είναι η λιγότερο περιοριστική επιλογή για τη μικρότερη χρονική περίοδο που αρμόζει. Θα πρέπει να είναι επικεντρωμένη στην ανάρρωση και να λαμβάνει υπόψη οποιοσδήποτε επιθυμίες έχετε θέσει μέσω μιας Εκ των Προτέρων Φροντίδα Οδηγίας ή μιας Συμφωνίας Ulysses⁴

Μπορεί να αποφασίσει ο Αναπληρωτής Λήπτης Αποφάσεών σας ή το Υπεύθυνο Άτομό σας αν δεν μπορείτε να το κάνετε εσείς.

Υπάλληλοι που Βίωσαν Εμπειρίες σε Υπηρεσίες Πνευματικής Υγείας

Υπάλληλοι που βίωσαν Εμπειρίες είναι άτομα που ήταν ασθενείς/καταναλωτές πνευματικής υγείας ή οι φροντιστές τους. Υπάρχουν Υπάλληλοι που βίωσαν Εμπειρίες σε όλες τις μονάδες περίθαλψης οξέως πασχόντων ασθενών και μπορούν να βοηθήσουν εσάς, την οικογένειά σας και φίλους σας παρέχοντας σας πληροφορίες και στήριξη.

Παιδιά

Ως γονέας⁵ ή κηδεμόνας ενός παιδιού, έχετε το δικαίωμα να παίρνετε αποφάσεις εκ μέρους του παιδιού σας. Μπορείτε να μείνετε με το παιδί σας στο νοσοκομείο ή την υπηρεσία υγείας, εκτός όταν ο χωρισμός είναι απαραίτητος για επείγοντα ιατρικά περιστατικά ή άλλους ιατρικούς λόγους. Επίσης τα παιδιά έχουν το δικαίωμα οι γονείς ή κηδεμόνες τους να είναι παρών.

4. Η Συμφωνία Ulysses είναι ένα πρόγραμμα που καταρτίστηκε από την οικογένεια και σχετικούς επαγγελματίες πνευματικής υγείας σχετικά με τη φροντίδα παιδιών, όταν ο γονέας ως αποτέλεσμα πνευματικής υγείας δεν είναι καλά .

5. Περιλαμβάνει και θετούς γονείς, ή ενήλικους που μπορεί να ενεργούν ως υποκατάστατοι γονείς για ένα παιδί που σημαίνει ότι αυτό το άτομο είναι μέρα με τη μέρα υπεύθυνο για ένα παιδί, για παράδειγμα, παππούς ή γιαγιά που φροντίζουν ένα παιδί για τους γονείς του παιδιού.

Όταν τα παιδιά μεγαλώσουν (άνω των 16 χρονών) έχουν το δικαίωμα να ληφθούν υπόψη και να αποφασίσουν για τον εαυτό τους. Ένας επαγγελματίας υγείας μπορεί να παράσχει ιατρική θεραπεία σε ένα παιδί κάτω των 16 χρονών αν το παιδί αυτό δώσει συγκατάθεση και ο επαγγελματίας υγείας είναι ικανοποιημένος ότι το παιδί είναι ικανό να κατανοήσει τη θεραπεία, και ένας άλλος επαγγελματίας υγείας υποστηρίζει αυτή τη γνώμη.

7. Ιδιωτικότητα – δικαίωμα σε ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα

Η ιδιωτικότητά και εμπιστευτικότητά σας θα είναι πάντα σεβαστές.

Η Υγεία ΝΑ θα συλλέξει στοιχεία σχετικά με εσάς για να σας παράσχει θεραπεία και υπηρεσίες.

Τα στοιχεία σας φυλάγονται με ασφάλεια και πρόσβαση σε αυτά είναι περιορισμένη σε αυτούς που εμπλέκονται στη φροντίδα σας.

Μπορείτε να αρνηθείτε να δώσετε μερικές πληροφορίες, αλλά η άρνηση μπορεί να επιδράσει τη φροντίδα ή τη θεραπεία σας.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε και να έχετε πρόσβαση στο φάκελο υγείας σας εκτός αν υπάρχει σε ισχύ νομικός περιορισμός.

Αν πιστεύετε ότι στοιχεία στον προσωπικό σας φάκελο είναι λανθασμένα, απαρχαιωμένα ή παραπλανητικά, μπορείτε να ζητήσετε να διορθωθεί η καταχώρηση. Ρωτήστε το προσωπικό της υπηρεσίας υγείας πώς να το κάνετε.

Πότε μπορούν τα προσωπικά σας στοιχεία να δοθούν σε άλλους

Οι επαγγελματίες υγείας μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις προσωπικές σας καταχωρήσεις υγείας να επικοινωνήσουν μεταξύ τους σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνετε. Ο Νόμος Περί Φροντίδας Υγείας 2009 περιγράφει πότε στοιχεία για σας μπορούν να αποκαλυφθούν σε άλλα άτομα ή παροχές.

Τα προσωπικά σας στοιχεία μπορούν να δοθούν σε μια άλλη υπηρεσία υγείας για να διευθετήσουν φροντίδα για σας όταν βγείτε από το νοσοκομείο.

Τα προσωπικά σας στοιχεία μπορούν να δοθούν με τη συγκατάθεσή σας:

- > στην ιδιωτική ασφάλεια σας για υγεία ή
- > σε τρίτο μέρος, για παράδειγμα, στη WorkCover ή στην Επιτροπή Μηχανοκινήτων Ατυχημάτων.

Μερικές φορές μπορεί να ζητηθεί από την Υγεία ΝΑ ή να εξουσιοδοτηθεί από το νόμο να αποκαλύψει πληροφορίες σχετικές με εσάς σε άλλους χωρίς τη συγκατάθεσή σας. Αυτή η εξουσιοδότηση μπορεί να περιλαμβάνει τότε είναι απαραίτητο για να μειώσει ή να προλάβει:

- > σοβαρή απειλή σε ζωή
- > κακοποίηση παιδιού
- > οικιακή και οικογενειακή βία ή
- > για να προστατέψει την ευεξία σας και/ή την ασφάλεια άλλων.

Χρήση στοιχείων για βελτίωση των υπηρεσιών υγείας

Η Υγεία ΝΑ μπορεί να χρησιμοποιήσει στοιχεία για τη φροντίδα της υγείας σας για να βελτιώσει τις υπηρεσίες υγείας, για να προγραμματίσει για μελλοντικές υπηρεσίες ή για έρευνα. Αν αυτό συμβεί, τα στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν δεν θα περιλαμβάνουν οποιοδήποτε προσωπικό στοιχείο που μπορεί να προσδιορίσει την ταυτότητά σας.

Αν πιστεύετε ότι τα προσωπικά σας στοιχεία έχουν παράλογα δοθεί ή αποκτηθεί, μπορείτε να το συζητήσετε με την υπηρεσία υγείας ή να κάνετε παράπονο στον Επίτροπο για Παράπονα για τις Υπηρεσίες Υγείας και Κοινωνικές Υπηρεσίες (δείτε σελίδα 24 για στοιχεία επικοινωνίας) ή στη Επιτροπή Ιδιωτικότητας Νότιας Αυστραλίας.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή Ιδιωτικότητας στο τηλέφωνο 08 8204 8786 ή μέσω της ιστοσελίδας www.archives.sa.gov.au.

Παίρνουμε πολύ σοβαρά οποιαδήποτε σκόπιμη ή ανάρμοστη πρόσβαση στο φάκελο της υγείας σας. Αν αυτό συμβεί θα ειδοποιηθείτε.

8. Σχόλια – δικαίωμα να σχολιάσετε και/ή να παραπονεθείτε

Η Υγεία ΝΑ ενθαρρύνει τους ασθενείς/καταναλωτές, οικογένειες, φροντιστές και την κοινότητα να μας παράσχουν σχόλια. Τα σχόλια, τα παράπονα και οι εισηγήσεις μας βοηθούν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες υγείας.

Έχετε το δικαίωμα να:

- > σχολιάσετε και να κάνετε ερωτήσεις σχετικά με τη φροντίδα της υγείας σας και εμπειρίες σας
- > μας πείτε αν νομίζετε ότι η φροντίδα της υγείας σας δεν είναι σύμφωνα με το πρόγραμμα
- > χειριστούν κατάλληλα τις ανησυχίες ή παράπονά σας και να σας δοθεί γρήγορα μια εξήγηση και απολογία
- > μας δώσετε τις εισηγήσεις σας.

Πώς να δώσετε σχόλια σε μια υπηρεσία υγείας:

- > εκφράστε τις ανησυχίες σας μιλώντας σε μέλος του προσωπικού που σας φροντίζει στην υπηρεσία υγείας. Μπορείτε επίσης να τηλεφωνήσετε ή να γράψετε στην υπηρεσία υγείας.
- > αν αισθάνεστε ότι η ανησυχία σας δεν έχει λυθεί, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Σύμβουλο Καταναλωτών/Ασθενών, το Συντονιστή για Σχόλια Ασθενών ή το Συντονιστή Ποιότητας (σε αγροτικές υπηρεσίες). Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Παίρνουμε σοβαρά όλα τα περιστατικά και τα παρά λίγο ατυχήματα. Τα χρησιμοποιούμε για να μάθουμε πώς να βελτιώσουμε τη φροντίδα και να αποφύγουμε τέτοια περιστατικά στο μέλλον. Όλα τα περιστατικά στα οποία εμπλέκεστε θα χειριστούν ανοικτά και με διαφάνεια.

Αν δεν είστε ευχαριστημένος με την ανταπόκριση στο σχόλιό σας μπορείτε να επικοινωνήσετε με ανεξάρτητους οργανισμούς για παράπονα και προάσπιση.

Οι οργανισμοί αυτοί περιλαμβάνουν:

Επίτροπο για Παράπονα για τις Υπηρεσίες Υγείας και Κοινωνικές Υπηρεσίες
Ανεξάρτητο γραφείο που βοηθά άτομα (χρήστες υπηρεσίας, φροντιστές και
παροχείς υπηρεσιών) για παράπονα σχετικά με υπηρεσίες υγείας ή κοινωνικές
υπηρεσίες στη Νότια Αυστραλία.

Δευτέρα μέχρι Παρασκευή 9.00 π.μ. μέχρι 5.00 μ.μ.

Τηλέφωνο 08 8226 8666 ή δωρεάν τηλεφώνημα σε αγροτική
περιοχή 1800 232 007

Ιστοσελίδα www.hcsc.sa.gov.au

Σχέδιο Κοινοτικού Επισκέπτη για Αναπηρίες και Πνευματική Υγεία

Ένα ανεξάρτητο σώμα για επίλυση παραπόνων το οποίο επιθεωρεί
εγκεκριμένα κέντρα θεραπείας και προασίζει τα δικαιώματα ατόμων με
αναπηρίες και ασθενείς πνευματική υγείας σε κέντρα θεραπείας.

Τηλέφωνο: 08 7425 7802 ή δωρεάν τηλεφώνημα σε αγροτική περιοχή
1800 606 302, ιστοσελίδα www.sa.gov.au/ (ερευνείστε Community Visitor
Scheme).

Γραφείο του Δημόσιου Συνηγούρου

Μια ανεξάρτητη υπηρεσία που συμβουλεύει, βοηθά και προασίζει άτομα
με αδυνατισμένη ικανότητα για λήψη αποφάσεων και βοηθά στη επίλυση
διενέξεων σχετικές με αποφάσεις φροντίδας υγείας.

Τηλέφωνο: 08 8342 8200 ή δωρεάν τηλεφώνημα σε αγροτική περιοχή
1800 066 969 ιστοσελίδα www.opa.sa.gov.au

Εφέσεις

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε μεσολάβηση μέσω του Γραφείου του Δημόσιου Συνηγόρου αν υπάρχει διένεξη σχετικά με Εκ των Προτέρων Οδηγία ή την παροχή ή άρνηση για ιατρική θεραπεία ή φροντίδα υγείας.

Για επείγουσες περιπτώσεις μετά τις ώρες γραφείου επικοινωνήστε με το Γραφείο του Δημόσιου Συνηγόρου στο τηλέφωνο (08) 8378 3333.

Αν είστε ασθενής που υπόκειται σε κοινοτική θεραπεία ή σε θεραπεία σύμφωνα με τον Νόμο Περί Πνευματικής Υγείας 2009 ή σε διαταγή του Εδαφίου 32 σύμφωνα με τον Περί Κηδεμονίας και Διοίκησης Νόμο 1993 και δεν είστε ευχαριστημένος με τη διαταγή έχετε το δικαίωμα να κάνετε έφεση στο Πολιτικό και Διοικητικό Δικαστήριο Νότιας Αυστραλίας (SACAT) (προηγουμένως Συμβούλιο Κηδεμονίας),

Έχετε το δικαίωμα να κάνετε έφεση για Απόφαση του SACAT στο Επαρχιακό ή Ανώτατο Δικαστήριο, σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου Περί Κηδεμονίας και Διοίκησης 1993.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το SACAT στο τηλέφωνο 1800 723 767 ή μέσω της ιστοσελίδας www.sacat.sa.gov.au

Τα Δικαιώματα και οι Ευθύνες σας αποτελούν το Χάρτη για Δημόσιους Ασθενείς Νοσοκομείων, ως καθορίζονται σύμφωνα με την Εθνική Συμφωνία για τη Φροντίδα Υγείας μεταξύ των Κυβερνήσεων Νότιας Αυστραλίας και Ομοσπονδίας.

Μπορείτε να πάρετε περισσότερα αντίγραφα αυτού του βιβλιαρίου από:

Για ασθενείς και φροντιστές:

www.sahealth.sa.gov.au

Για Νοσοκομεία και Υπηρεσίες Υγείας:

Κέντρο Διανομής Υγείας NA

Ιστοσελίδα: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au

Φαξ: 08 8124 4655

www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



Αυτό το έγγραφο έχει αναθεωρηθεί και επικυρωθεί από τη SQCAG* για καταναλωτές και την κοινότητα. Φεβρουάριος 2016



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© Υπουργείο Υγείας και Ηλικιωμένων Κυβέρνηση Νότιας Αυστραλίας

Με την επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων. ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 Απρίλιος 2016

* Κοινωνική Συμβουλευτική Ομάδα για Υγεία Ασφάλεια και Ποιότητα.



Government
of South Australia

SA Health