

Australijska Karta Praw Dotyczących Opieki Zdrowotnej W Wiktorii



Australijska Karta Praw Dotyczących Opieki Zdrowotnej

Australijska Karta Praw Dotyczących Opieki Zdrowotnej opisuje prawa pacjentów, konsumentów i innych ludzi korzystających z australijskiego systemu opieki zdrowotnej. Prawa te są niezbędne do tego, by opieka zdrowotna była w każdym wypadku wysokiej jakości i bezpieczna.

Karta uznaje, że zarówno osoby korzystające z opieki zdrowotnej, jak i osoby zapewniające tę opiekę, odgrywają istotną rolę w realizowaniu praw dotyczących ochrony zdrowia. Pozwala to pacjentom, konsumentom, rodzinom, opiekunom oraz instytucjom świadczącym usługi opieki tak samo rozumieć prawa ludzi korzystających z opieki zdrowotnej. To jednakowe pojmowanie pomaga wszystkim wspólnie pracować nad zapewnieniem bezpiecznego i wysokiej jakości systemu opieki zdrowotnej. Prawdziwe partnerstwo pacjentów, konsumentów i usługodawców jest ważne dla osiągnięcia przez wszystkich możliwie najlepszych wyników.

Zasady przewodnie

Zasady te wyjaśniają, jakie zastosowanie ma Karta w australijskim systemie opieki zdrowotnej.

1. Każdy ma prawo dostępu do opieki zdrowotnej i właśnie to prawo ma zasadnicze znaczenie dla Karty.
2. Rząd australijski z dużym zaangażowaniem stosuje się do umów międzynarodowych dotyczących praw człowieka, uznających prawo każdego do zachowania możliwie najwyższego poziomu zdrowia fizycznego i psychicznego.
3. Australia jest społeczeństwem złożonym z ludzi różnych kultur i stylów życia, Karta zaś uznaje i respektuje te różnice.

Twoje prawa w Australijskiej Karcie Praw Dotyczących Opieki Zdrowotnej

- **Dostęp** – prawo do korzystania z opieki zdrowotnej.
- **Bezpieczeństwo** – prawo do bezpiecznej i wysokiej jakości opieki zdrowotnej.
- **Szacunek** – prawo do szacunku i respektowania godności i okazania względów.
- **Komunikacja** – prawo do informacji o usługach, alternatywnych sposobach leczenia oraz kosztach – w sposób jasny i otwarty.
- **Współuczestnictwo** – prawo do udziału w decyzjach i dokonywania wyboru w sprawach dotyczących Twojej opieki zdrowotnej.
- **Prywatność** – prawo do prywatności i poufności informacji osobistej.
- **Uwagi** – prawo do wypowiedzania się na temat Twojej opieki zdrowotnej i do zajęcia się Twoimi problemami.

Jakie znaczenie ma Karta w Wiktorii?

Niniejsza broszura wyjaśnia *Australijską Kartę Praw Dotyczących Opieki Zdrowotnej* oraz to, jakie ma ona znaczenie dla Ciebie jako pacjenta, konsumenta, członka rodziny lub opiekuna korzystającego z wiktoriańskiego systemu opieki zdrowotnej. Zastępuje ona Kartę Pacjenta Szpitala Państwowego.

Prawa te odnoszą się do wszystkich usług opieki zdrowotnej w Wiktorii. Dotyczy to osób korzystających ze szpitali zarówno państwowych, jak i prywatnych, z przychodni lekarskich, z usług specjalistów medycznych, usług dla osób starszych i niepełnosprawnych, usług zdrowia psychicznego, społecznych ośrodków zdrowia oraz usług pokrewnych specjalistów ochrony zdrowia, takich, jak psychologowie, dentyści, naturopaci i terapeuci zajęciowi.

Na temat tej broszury

Broszura ta mówi o tym, czego możesz oczekiwać od usług zdrowotnych w Wiktorii i dokąd się zwrócić o pomoc, jeśli masz zastrzeżenia do usługi, o którą się starasz lub którą otrzymujesz.

Prawa dotyczące opieki zdrowotnej a prawa człowieka

Rządy australijski i wiktoriański są stronami wielu międzynarodowych umów dotyczących praw człowieka, które uznają prawo każdego do możliwie najwyższego poziomu zdrowia fizycznego i psychicznego. Uznają one Twoje prawo do opieki zdrowotnej oraz do innych usług istotnych dla zdrowia, włączając w to bezpieczną do picia wodę, mieszkanie i edukację dotyczącą zdrowia.

W Wiktorii usługi zdrowotne finansowane przez państwo muszą być zgodne z Ustawą z 2006 r. o Wiktoriańskiej Karcie Praw Człowieka i odpowiedzialności za jej przestrzeganie, która chroni wiele praw człowieka. Odwiedź stronę www.patientcharter.health.vic.gov.au by dowiedzieć się, jak może to wpłynąć na Twoje prawa dotyczące ochrony zdrowia.

Konsumenci, pacjenci i usługodawcy

Konsumenci są to ludzie, którzy są obecnymi lub potencjalnymi użytkownikami usług zdrowotnych, włączając w to pacjentów szpitali. Należą do nich dzieci, kobiety i mężczyźni, osoby niepełnosprawne, ludzie z różnymi środowiskami kulturowymi, o różnych wyznaniach, statusie socjoekonomicznym, sytuacji socjalnej, orientacji seksualnej i stanie zdrowia.

Dostawca usług opieki zdrowotnej jest to przeszkolony odpowiednio pracownik służby zdrowia zapewniający Ci opiekę.

Służba opieki zdrowotnej jest to organizacja odpowiedzialna za świadczenie usług zdrowotnych.

Dostęp

Masz prawo do potrzebnej Ci opieki zdrowotnej. Prawo to gwarantuje Medicare, która zapewnia dostęp do bezpłatnego lub subsydiowanego leczenia przez lekarzy oraz dostęp do bezpłatnych usług szpitalnictwa państwowego.

Masz prawo do wysokiej jakości opieki zdrowotnej, która spełnia Twoje potrzeby zdrowotne. Wiktorიაński system opieki zdrowotnej obejmuje **szeroki zakres służb**. Uzyskanie potrzebnej Ci opieki może oznaczać skierowanie do innej służby niż ta, do której się początkowo zgłosiłeś.

Możesz zdecydować, czy chcesz być **pacjentem publicznym czy prywatnym**. W wiktorიაńskim szpitalu państwowym, jeśli jesteś pacjentem publicznym, nie poniesiesz kosztów usług szpitalnych lub medycznych. Jeśli jesteś pacjentem prywatnym, Ty lub Twoja ubezpieczalnia zostanie obciążona kosztem niektórych usług. Twoja służba zdrowotna powinna wyjaśnić Ci wszelkie koszty lub różnice w opiece, jeśli będziesz prywatnym pacjentem.

Możesz zostać obciążony niewielką opłatą za pewne usługi zdrowotne finansowane przez państwo, takie jak usługi dentystryczne lub fizjoterapia.

Bezpieczeństwo

Masz prawo do bezpiecznej i wysokiej jakości opieki. Pacjenci, konsumenci i dostawcy usług opieki zdrowotnej są uprawnieni do bezpiecznych i warunków, które pomagają w opiece zdrowotnej.

Masz prawo do wysokiego standardu **bezpiecznej opieki i leczenia**. Prosimy Cię **byś powiadomił personel**, jeśli masz jakieś zastrzeżenia co do bezpieczeństwa lub jeśli myślisz, że popełniono błąd.

Twoje prawo do bezpiecznej i wysokiej jakości opieki zależy częściowo od **jasnej komunikacji**. Oznacza to udzielanie przez Ciebie osobie świadczącej Ci opiekę zdrowotną informacji, których potrzebuje ona aby Cię leczyć, oraz informowanie Cię przez osobę świadczącą Ci usługi o tym, co powinieneś wiedzieć, by móc podejmować decyzje dotyczące Twojej opieki.

W przypadku korzystania z usług **zakładu państwowej opieki zdrowotnej**, takiego jak szpital lub lokalny ośrodek zdrowia, masz w razie potrzeby prawo do akredytowanego tłumacza.

Wszystkie służby opieki zdrowotnej powinny pracować nad stałą poprawą jakości swoich usług. Państwowe służby zdrowia informują o tym społeczeństwo w swych rocznych raportach na temat jakości opieki.

Szacunek

Masz prawo oczekiwać szacunku i tego, by traktowano Ciebie z godnością, okazywano względy, a także nie dyskryminowano. Służby opieki zdrowotnej powinny zapewnić warunki ułatwiające współpracę i komunikację między pacjentami, konsumentami i personelem.

Masz prawo być traktowany **w sposób respektujący Twoją godność**. Personel opieki zdrowotnej również zasługuje na to, by traktowano go z godnością, okazywano mu względy oraz nie dyskryminowano.

Masz prawo otrzymywać opiekę **wyczuloną na Twoją kulturę i przekonania**, takie, jak Twoje przekonania i praktyki dotyczące rodzenia, choroby i śmierci, płci leczącej Cię osoby lub Twoich wymagań dietetycznych w czasie pobytu w szpitalu.

Masz prawo do traktowania Cię **bez dyskryminacji** ze względu na Twoją rasę, wiek, płeć, tożsamość płciową, orientację seksualną, status zawodowy, niepełnosprawność, stan cywilny lub przekonania religijne.

Na ile to możliwe, służby zdrowotne powinny zapewnić opiekę i leczenie w **otoczeniu umożliwiającym zachowanie prywatności**.

Komunikacja

Wysokiej jakości opieka opiera się na otwartej i dwustronnej komunikacji pomiędzy Tobą i Twoim dostawcą opieki zdrowotnej. Masz prawo być poinformowanym o usługach, leczeniu, alternatywnych metodach leczenia i kosztach w sposób dla Ciebie zrozumiały.

Masz prawo do **jasnej i zrozumiałej informacji** na temat Twojej opieki zdrowotnej i stanu, włącznie z alternatywnymi sposobami leczenia, spodziewanymi rezultatami, możliwymi skutkami ubocznymi i kosztami. Świadczący opiekę zdrowotną powinien Ci dać możliwość zadawania pytań.

Jeśli masz jakieś wątpliwości co do metod leczenia zaproponowanych przez świadczącego opiekę zdrowotną, masz prawo do otrzymania **opinii drugiego lekarza.**

Wiele rzeczy ma wpływ na Twoje zdrowie: przebyte choroby, lekarstwa i stosowane obecnie terapie uzupełniające, warunki socjalne i stan emocjonalny. **Ważne jest by udzielić świadczącemu opiekę zdrowotną wszystkich istotnych informacji**, tak aby mógł zaoferować Ci najbardziej odpowiednie leczenie.

W przypadku korzystania z usług **zakładu państwowej opieki zdrowotnej**, masz prawo do **akredytowanego tłumacza w celu porozumienia się**. Tłumacze powinni zostać zapewnieni w ważnych momentach w czasie opieki nad Tobą, jak np. w czasie wywiadu chorobowego, omawiania leczenia oraz wyników badań i diagnoz, przy przyjęciach i ocenie oraz kiedy wymagane jest od Ciebie udzielenie świadomej zgody.

Jeżeli jesteś pacjentem lub konsumentem w szpitalu lub innej dużej służbie opieki zdrowotnej, możesz być leczony przez wielu ludzi. Masz prawo być poinformowanym na temat tego, **kto jest odpowiedzialny za opiekę nad Tobą** i jak się z nimi skontaktować.

Masz prawo **włączyć członka rodziny, opiekuna lub wybraną osobę do pomocy** w porozumiewaniu się ze świadczącym opiekę zdrowotną. Osobą tą może być przyjaciel lub członek rodziny lub ktoś z organizacji pomocy konsumentom. Na przykład większość wiktoriańskich szpitali państwowych posiada aborygeńskiego pracownika łącznikowego. Na końcu broszury znajdziesz odpowiednie dane kontaktowe.

Współuczestnictwo

Masz prawo odegrać aktywną rolę w swojej opiece zdrowotnej i współuczestniczyć w decyzjach dotyczących opieki nad Tobą.

Masz prawo **uczestniczyć w takim stopniu, w jakim sobie życzysz w decyzjach dotyczących swojej opieki i leczenia.** Twój dostawca opieki zdrowotnej powinien udzielić Ci wszystkich informacji, jakich potrzebujesz dla podjęcia świadomych decyzji, dać Ci możliwość zadawania pytań i czas na porozmawianie ze swoim opiekunem, rodziną i przyjaciółmi przed podjęciem decyzji.

Masz prawo włączyć **swoją rodzinę, innych opiekunów lub wybraną osobę do pomocy** w opiece nad Tobą. Za Twoją zgodą mogą oni również otrzymywać informacje i być włączeni do podejmowania wraz z Tobą decyzji dotyczących opieki nad Tobą.

Masz **prawo odmówić poddania się leczeniu.** W pewnych jednak okolicznościach możesz zostać uznany za osobę niezdolną do udzielenia świadomej zgody lub odmówienia poddania się leczeniu.

Masz prawo powołać **kogoś do podejmowania decyzji medycznych za Ciebie** w przypadku utraty przez Ciebie zdolności w tym zakresie. Aby uzyskać więcej informacji prosimy skontaktować się z obrońcą Interesu Publicznego (Office of the Public Advocate). Na końcu broszury znajdziesz odpowiednie dane kontaktowe.

Jeśli jesteś pacjentem szpitalnym, masz prawo do udziału w decyzji dotyczącej **sposobu i terminu Twojego wyjścia ze szpitala**.

Zanim opuścisz szpital, personel powinien porozmawiać z Tobą, jakich usług opieki zdrowotnej możesz potrzebować po wypisaniu ze szpitala i skierować Cię do nich. Masz prawo uczestniczyć w decyzjach dotyczących dalszej opieki nad Tobą. Powinieneś zaangażować w to swojego lekarza domowego. Możesz wypisać się ze szpitala wbrew zaleceniom lekarza, ale będziesz prawdopodobnie poproszony o podpisanie formularza ze stwierdzeniem przyjęcia za to odpowiedzialności.

Jest wiele możliwości **uczestniczenia w planowaniu, opracowaniu i ocenie państwowych służb opieki zdrowotnej**. Wiele organizacji bierze pod uwagę doświadczenia i pomysły konsumentów przy poprawie swoich usług. Masz prawo podzielić się swoimi uwagami, np. wypełniając ankiety, wstępując do społecznego komitetu doradczego, pisząc listy lub informując personel o swoich doświadczeniach. Użyteczne są uwagi zarówno negatywne, jak i pozytywne.

Prywatność

Prawo australijskie i wiktoriańskie chroni prywatność i poufność informacji dotyczących Twojego zdrowia, jak i innych informacji. Informacje te należy zbierać, używać, przechowywać i udostępniać zgodnie z tymi przepisami.

Każdy, kto jest zaangażowany w leczenie i opiekę nad Tobą ma **zawodowy i prawny obowiązek zachować w poufności informacje o Tobie**. Czasami Twój dostawca opieki zdrowotnej musi podzielić się informacjami o Tobie z innymi osobami zaangażowanymi w opiekę nad Tobą. Informacjami tymi podzieli się on z osobami nie zaangażowanymi w Twoją opiekę jedynie za **Twoją zgodą**. Wiktoriańska Ustawa o dokumentacji zdrowotnej (***Victorian Health Records Act 2001***) określa zasady prywatności, do których muszą się stosować wszyscy świadczący usługi zdrowotne.

Masz prawo do **głosu na temat tego, co się dzieje z informacjami na Twój temat**. Jeśli zdecydujesz, żeby nie dzielić się pewnymi informacjami o Tobie lub ograniczyć dostęp do Twojej dokumentacji zdrowotnej, masz do tego prawo. Może to jednak mieć wpływ na możliwość zapewnienia Ci możliwie najlepszej opieki przez świadczącego opiekę zdrowotną.

Masz prawo do **dostępu do swojej dokumentacji zdrowotnej**. Prosimy powiadomić swojego dostawcę opieki zdrowotnej, jeśli jakiegokolwiek informacje są nieprawidłowe, niekompletne lub nieaktualne. Może się zdarzyć, że otrzymasz jedynie część Twojej dokumentacji. W takim wypadku masz prawo ubiegać się zgodnie z Ustawą o swobodnym dostępie do informacji do otrzymania kompletnej dokumentacji. Zwróć się do przedstawiciela pacjentów lub innego odpowiedniego pracownika po więcej informacji. Na końcu broszury znajdziesz odpowiednie dane kontaktowe.

Uwagi

Masz prawo do zgłaszania uwag na temat opieki nad Tobą i do tego, by zajęto się Twoimi problemami. Służby opieki zdrowotnej powinny ułatwić Ci znalezienie informacji na temat procedury zgłaszania uwag.

Masz prawo do **komentowania, zadawania pytań i składania skarg** w sprawie opieki zdrowotnej nad Tobą.

Zawsze najlepiej jest spróbować najpierw **rozwiązać swoje problemy ze świadczącym usługi zdrowotne**. Służby opieki zdrowotnej chcą szybko rozwiązywać problemy, ale muszą najpierw wiedzieć o problemie. Zgłaszaj uwagi w sposób, który respektuje innych konsumentów i dostawców opieki zdrowotnej.

Służby opieki zdrowotnej odnotowują **pozytywne i negatywne uwagi** na przykład za pośrednictwem sondaży oraz dzięki zgłaszanym uwagom i składanym skargom. Twoje uwagi powinny zostać wykorzystane do poprawy usług w przyszłości.

Jeśli nie jesteś zadowolony w szpitalu z reakcji na Twoje problemy ze strony Twojego lekarza lub leczącego Cię zespołu, masz prawo **porozmawiać ze szpitalnym przedstawicielem pacjentów**.

Jeśli nie jesteś zadowolony z reakcji świadczących usługi zdrowotne lub szpitalnego przedstawiciela pacjentów na zgłoszone zażalenie, masz prawo **złożyć skargę do Wiktorianańskiego Komisarza ds. Usług Zdrowotnych (Victorian Health Services Commissioner)**. Na końcu broszury znajdziesz odpowiednie dane kontaktowe.

Więcej informacji

Korzystanie z Karty

Więcej informacji na temat Australijskiej Karty Praw Dotyczących Opieki Zdrowotnej dostępne jest na stronie internetowej www.safetyandquality.gov.au. Odwiedź stronę www.patientcharter.health.vic.gov.au by dowiedzieć się, jak ta Karta działa w Wiktorii oraz na temat instytucji pomagającym służbom opieki zdrowotnej w korzystaniu z Karty w ich pracy.

Pomoc w ramach Twojej służby opieki zdrowotnej

Wielkie szpitale państwowe posiadają przedstawiciela pacjentów, a większość z nich ma pracownika łącznikowego ds. aborygeńskich. Wiele służb zdrowia psychicznego zatrudnia rzeczników konsumentów i opiekunów. Być może Twoja służba opieki zdrowotnej podaje poniżej kontakt z właściwym pracownikiem.

Wszystkie służby opieki zdrowotnej mogą skorzystać z usług akredytowanych tłumaczy. Mogą oni przybyć na miejsce lub są osiągalni telefonicznie za pośrednictwem agencji.

Użyteczne kontakty

Poniższe agencje służą pomocą w rozpatrywaniu skarg lub mogą pomóc Ci jako konsumentowi. Odwiedź www.patientcharter.health.vic.gov.au, gdzie znajdziesz więcej użytecznych kontaktów.

Health Services Commissioner

Telefon: (03) 8601 5200

Telefon bezpłatny: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

Adres: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Website www.health.vic.gov.au/hsc

Disability Services Commissioner

Telefon: 1300 728 187

Telefon bezpłatny: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Email: complaints@odsc.vic.gov.au

Adres: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Website: www.odsc.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission

Telefon: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

Adres: Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Website: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

The Office of the Public Advocate

Telefon w cenie rozmowy lokalnej: 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529 ACE: 133677 (03) 9603 9500

Adres: Level 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

Website: www.publicadvocate.vic.gov.au

Jeśli masz jakieś problemy lub pytania dotyczące opieki nad Tobą ze strony tej służby, prosimy o kontakt z:

(Prosimy zamieścić tutaj dane pracownika łącznikowego ds. aborygeńskich lub przedstawiciela pacjentów)

A Victorian
Government
initiative

