

# Действие Положения о правах в системе здравоохранения Австралии в штате Виктория





## Положение о правах в системе здравоохранения Австралии

В *Положении о правах в системе здравоохранения Австралии* изложены права пациентов, потребителей услуг и других людей, пользующихся услугами австралийской системы здравоохранения. Эти права имеют первостепенное значение для обеспечения высокого качества и безопасности медицинского обслуживания, где бы и когда бы оно ни предоставлялось.

В Положении говорится о том, что те, кому предоставляются медицинские услуги, и те, кто их предоставляет, играют важную роль в обеспечении прав в системе здравоохранения. Положение дает пациентам, потребителям услуг, семьям, людям, предоставляющим уход, и тем, кто предоставляет медицинские услуги, единое понимание прав людей, пользующихся медицинским обслуживанием. Это помогает всем нам вести совместную работу, направленную на создание безопасной и высококачественной системы здравоохранения. Подлинно партнерские отношения между пациентами, потребителями услуг и теми, кто предоставляет медицинские услуги, необходимы для того, чтобы каждый из участников этого процесса мог достичь максимальных результатов.

## **Руководящие принципы**

Эти принципы демонстрируют применение Положения для обеспечения прав в австралийской системе здравоохранения.

1. Каждый человек имеет право доступа к медицинскому обслуживанию, и это право особенно важно для понимания значимости данного Положения.
2. Правительство Австралии берет на себя обязательство соблюдать положения международных соглашений о правах человека, в которых признается право каждого на наивысшие стандарты физического и психического здоровья.
3. Население Австралии представляет собой сообщество людей, принадлежащих к различным культурам и являющихся приверженцами различных жизненных укладов. В Положении говорится о том, что эти различия следует признавать и уважать.

## **Ваши права согласно *Положения о правах в системе здравоохранения Австралии***

- **Доступ** – право на медицинское обслуживание.
- **Безопасность** – право на безопасность и высокое качество медицинского обслуживания.
- **Уважение** – право на уважительное, достойное и внимательное отношение.
- **Информация** – право на получение ясной и открытой информации об услугах, лечении, возможностях выбора и стоимости медицинских услуг.
- **Участие в принятии решений** – право участия в принятии решений и выборе вариантов предоставляемого вам медицинского обслуживания.
- **Защита от вторжения в частную жизнь и конфиденциальность** – право на защиту от вторжения в частную жизнь и обеспечение конфиденциальности вашей частной информации.
- **Жалобы и предложения** – право высказывать мнение по поводу предоставляемого вам медицинского обслуживания и рассчитывать на принятие мер в связи с вашими замечаниями.

## Значение Положения о правах в штате Виктория

В этой брошюре рассказывается о *Положении о правах в системе здравоохранения Австралии* и о том, как какое значение этот документ имеет для вас как пациента, потребителя услуг, родственника пациента или лица, предоставляющего уход, при обслуживании в системе здравоохранения штата Виктория. Это Положение заменяет ранее действовавшее Положение о правах пациентов государственных больниц.

Описанные в Положении права обеспечиваются во всех службах здравоохранения штата Виктория. Это включает государственные и частные больницы, клиники врачей общей практики, врачей-специалистов, службы ухода за пожилыми и инвалидами, психиатрические службы, общественные центры здравоохранения, а также учреждения, в которых работают специалисты смежных медицинских специальностей, такие как психологи, зубные врачи, натуропаты и специалисты по социально-трудовой реабилитации.

### Об этой брошюре

В этой брошюре рассказывается о том, на какое обслуживание вы вправе рассчитывать в системе здравоохранения штата Виктория, и куда можно обратиться за помощью, если у вас возникнут трудности в связи с поиском необходимых вам услуг или предоставлением услуг.

### Право на медицинское обслуживание и права человека

Правительства Австралии и штата Виктория соблюдают положения нескольких международных договоров о правах человека, признающих право каждого на наивысшие стандарты физического и психического здоровья. Они признают ваше право на медицинское и другое обслуживание, имеющее первостепенное значение для вашего здоровья, в том числе право на безопасное водоснабжение, жилье и медицинское просвещение.

В штате Виктория медицинские учреждения, финансируемые государством, обязаны соблюдать Закон штата Виктория “О Положении о правах человека и обязательствах” от 2006 года, обеспечивающий защиту многих прав человека. Посетив вебсайт [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au), вы можете узнать о том, как это может влиять на защиту ваших прав в системе здравоохранения.

### **Потребители услуг, пациенты и те, кто предоставляет услуги**

**Потребители услуг** – это люди, которые пользуются или могут пользоваться в будущем медицинскими услугами, в том числе пациенты больниц. К ним относятся дети, мужчины и женщины, инвалиды, люди различного этнического происхождения и вероисповедания, представители различных социально-экономических групп, люди, находящиеся в различных социальных условиях, представители различных сексуальных ориентаций и люди, находящиеся в различных условиях с точки зрения состояния здоровья.

К **тем, кто предоставляет услуги**, относятся квалифицированные медицинские работники, предоставляющие лечение и уход. **Медицинской службой** считается организация, осуществляющая медицинское обслуживание.

## Доступ

**Вы имеете право на необходимое для вас медицинское обслуживание. Это право обеспечивается посредством системы Medicare, позволяющей гражданам проходить бесплатное или субсидируемое лечение у врача, а также иметь доступ к бесплатному медицинскому обслуживанию в государственных больницах.**

Вы имеете право на высококачественное медицинское обслуживание в соответствии с вашими потребностями с точки зрения состояния здоровья. Система здравоохранения штата Виктория включает в себя широкий **ассортимент услуг**. Предоставление необходимого медицинского обслуживания может предполагать направление в другую службу от организации, в которую вы первоначально обратились.

Вы можете по своему выбору пользоваться медицинским обслуживанием в качестве **пациента государственного или частного сектора здравоохранения**. Если вы лечитесь в одной из государственных больниц штата Виктории в качестве пациента государственного сектора здравоохранения, то с вас не будет взиматься плата за обслуживание и лечение в больнице. Если вы лечитесь в качестве пациента частного сектора здравоохранения, то с вас или с вашей страховой компании будет взиматься плата за некоторые виды услуг. В том случае, если вам предстоит лечиться в качестве пациента частного сектора здравоохранения, работники медицинского учреждения должны разъяснить расценки и различия.

За обслуживание в некоторых субсидируемых государством медицинских учреждениях (например, в зубоорудебных или физиотерапевтических клиниках) может взиматься небольшая плата.



## Безопасность

**Вы имеете право на безопасное и высококачественное обслуживание. Пациенты, потребители услуг и те, кто предоставляет медицинское обслуживание, имеют право на безопасные условия при предоставлении медицинского обслуживания, при которых им обеспечивается надежная защита и поддержка.**

Вы имеете право на высокие стандарты **обеспечения безопасности при предоставлении ухода и лечения**. Если у вас есть опасения относительно безопасности или если, по вашему мнению, имела место ошибка, то вам следует **сообщить об этом работникам медицинского учреждения**.

Обеспечение вашего права на безопасность и высококачественное обслуживание зависит отчасти и от того, **насколько четко налажен обмен необходимой информацией**. Это значит, что вы должны передавать организации, предоставляющей вам услуги, всю необходимую информацию, которая может потребоваться для вашего лечения, а организация должна сообщать вам все, чтобы вам необходимо знать для принятия решений относительно вашего лечения.

Когда вы пользуетесь услугами **медицинского учреждения, финансируемого государством** (например, больницы или центра общественного здравоохранения), вы имеете право на услуги аккредитованного переводчика.

Все медицинские учреждения должны постоянно предпринимать меры по повышению качества обслуживания. Государственные медицинские учреждения отчитываются об этих мерах перед населением посредством ежегодных отчетов о качестве лечения и ухода.

## Уважение

**Вы имеете право на уважительное, достойное и внимательное отношение, при котором нет места дискриминации. Медицинские учреждения должны создавать условия для взаимодействия и эффективного обмена информацией между пациентами, потребителями услуг и медицинскими работниками.**

Вы имеете право на **уважительное и достойное отношение**. Медицинские работники также имеют право на уважительное и внимательное отношение, при котором нет места дискриминации.

Вы имеете право на медицинское обслуживание **с учетом вашей этнической культуры и убеждений**, например, ваших взглядов и традиций относительно родов, заболеваний и смерти, пола лечащего вас медицинского работника или ваших запросов относительно питания во время пребывания в больнице.

Вы имеете право на то, чтобы по отношению к вам **не проявляли дискриминации** из-за вашей расы, возраста, пола, половой идентичности, сексуальной ориентации, необходимости предоставлять уход другому человеку, инвалидности, семейного положения или вероисповедания.

По возможности, медицинские учреждения должны осуществлять уход и лечение **в такой обстановке, в которой обеспечивается защита от посторонних глаз**.

## Информация

**Высококачественное медицинское обслуживание основано на открытой и эффективной двусторонней связи между вами и теми, кто предоставляет вам медицинское обслуживание. Вы имеете право получать ясную и понятную информацию об услугах, лечении, возможностях выбора и стоимости медицинских услуг.**

Вы имеете право получать **ясную и понятную информацию** о предоставляемом вам медицинском обслуживании и состоянии вашего здоровья, в том числе информацию о различных вариантах лечения, вероятных результатах, возможном побочном действии и стоимости. Работники медицинского учреждения должны предоставить вам возможность задать вопросы.

Если у вас возникнут сомнения относительно вариантов лечения, предложенных медицинским учреждением, то вы имеете право узнать **мнение другого врача**.

На ваше здоровье влияет множество факторов: прошлые заболевания, принимаемые лекарства и дополнительные методы лечения, социальные обстоятельства и эмоциональное благополучие. **Важно, чтобы вы предоставили тому, кто осуществляет медицинское обслуживание, всю необходимую информацию**, позволяющую предложить вам наиболее оптимальные методы лечения.

**В медицинском учреждении, финансируемом государством**, вы имеете право на **услуги аккредитованного переводчика**. Услуги переводчика должны предоставляться на важных этапах процесса предоставления ухода и лечения, например, при разговоре о перенесенных в прошлом заболеваниях, лечении, результатах тестов, диагнозе, при поступлении в больницу и обследовании, а также в тех случаях, когда вы даете согласие на лечение на основе полной информации.

Если вы являетесь пациентом или потребителем услуг в больнице или другом крупном медицинском учреждении, то в вашем лечении может принимать участие несколько человек. Вы имеете право знать, **кто отвечает за ваше лечение**, и как связаться с этими работниками.

Вы имеете право попросить **члена семьи, человека, предоставляющего вам уход, или того, кто предоставляет вам поддержку**, помочь вам в процессе обмена информацией с медицинским учреждением. Этот человек может быть вашим другом, членом семьи или работником организации по поддержке потребителей. Например, в большинстве государственных больниц штата Виктория есть работники по оказанию помощи аборигенам (см. контактные данные на задней обложке этой брошюры).

## Участие в принятии решений

**Вы имеете право играть активную роль в предоставлении вам медицинского обслуживания и принимать участие в принятии решений и выборе вариантов ухода и лечения.**

Вы имеете право принимать **участие в принятии решений, касающихся предоставления вам ухода и лечения в том объеме, в котором вы пожелаете.** Организация, предоставляющая вам медицинское обслуживание, должна предоставить вам всю информацию, необходимую для принятия осознанных решений, возможность задать вопросы и время, необходимое для того, чтобы поговорить до принятия решения с людьми, которые предоставляют вам уход, родственниками и друзьями.

Вы имеете **право привлекать к участию в процессе предоставления вам медицинского обслуживания родственников и других людей, предоставляющих вам уход или поддержку.** С вашего согласия они также могут получать информацию и участвовать вместе с вами в принятии решений, касающихся предоставления вам медицинского обслуживания.

Вы имеете право **отказаться от лечения.** Однако, в некоторых ситуациях может быть принято решение о том, что вы не в состоянии принять осознанное решение на основе полной информации или не можете отказаться от лечения.

Вы имеете право уполномочить **кого-то принимать за вас решения, касающиеся медицинского обслуживания** в том случае, если вы сами утратите способность принимать такие решения. Более подробную информацию можно получить, обратившись в Отдел общественного защитника (см. контактные данные на задней обложке этой брошюры).

Если вы лежите в больнице, то вы имеете право участвовать в принятии решения о том, **как и когда вы будете выписаны из больницы**. Прежде чем выписать вас, работники больницы должны продумать, какие услуги вам могут понадобиться после выписки и связаться с соответствующими службами. Вы имеете право участвовать в принятии решений, касающихся предоставления вам ухода и лечения в долгосрочной перспективе. Ваш семейный врач также должен быть подключен к этому процессу. Вы можете по собственному настоянию выписаться из больницы даже в том случае, когда врач возражает против этого, но вас могут попросить подписать заявление о том, что вы берете на себя ответственность за этот шаг.

Существует много возможностей для вашего участия в процессе **планирования, разработки и оценки эффективности системы обслуживания в государственных медицинских учреждениях**. Многие организации учитывают отзывы и идеи потребителей услуг по поводу эффективности своей системы обслуживания в целях совершенствования методов работы. Вы имеете право поделиться своими мнениями. Для этого вы можете, например, принять участие в опросах, стать членом общественного консультативного совета, написать письма или поговорить с работниками медицинских учреждений о том, с чем вам самим довелось столкнуться. Важны как позитивные, так и негативные отклики.

## Защита от вторжения в частную жизнь и конфиденциальность

**Законы Австралии и штата Виктория обеспечивают защиту от вторжения в вашу частную жизнь и конфиденциальность вашей медицинской и другой информации. Информация должна собираться, использоваться, храниться и передаваться другим лицам и организациям в соответствии с этими законами.**

Все, кто участвует в предоставлении вам лечения и ухода, обязаны в соответствии со своим **профессиональным и юридическим долгом обеспечивать конфиденциальность вашей частной информации.**

Иногда тем, кто предоставляет вам медицинское обслуживание, необходимо передавать информацию о вас другим лицам или организациям, участвующим в предоставлении вам лечения и ухода. Те, кто не участвует в предоставлении вам лечения и ухода, могут получить информацию о вас только с **вашего разрешения. В Законе штата Виктория “О медицинской документации” от 2001 года** сформулированы принципы защиты от вторжения в частную жизнь и обеспечения конфиденциальности, которых обязаны придерживаться все медицинские учреждения.

Вы имеете право **решать, как следует распоряжаться вашей информацией.** Если вы решите, что какие-то данные о вас не следует передавать или что следует ограничить доступ к вашим медицинским данным, то это ваше право. Но при этом нужно учесть, что это может ограничить возможности медицинского учреждения в предоставлении необходимого вам лечения и ухода.

Вы имеете право доступа **к своим медицинским данным**. Если информация неверна, неполная или устарела, то вам следует сообщить об этом работникам медицинского учреждения. В некоторых случаях вам может быть предоставлена для ознакомления только часть информации. Если это так, то вы имеете право подать заявление о предоставлении вам полного доступа к вашим данным в соответствии с законами о свободном доступе к информации. Более подробную информацию по этому вопросу можно получить у представителя пациентов или соответствующего работника медицинского учреждения (см. контактные данные на задней обложке этой брошюры).



## Жалобы и предложения

**Вы имеете право подавать жалобы и высказывать предложения в связи с предоставлением вам лечения и ухода. Медицинские учреждения обязаны рассмотреть ваши жалобы и предложения и принять необходимые меры. Медицинские учреждения обязаны предпринять все возможное для того, чтобы вы могли легко найти информацию о процедуре подачи жалоб и внесении предложений.**

Вы имеете право **высказывать предложения, задавать вопросы и подавать жалобы** в связи с предоставлением вам лечения и ухода.

Лучше всего **сначала попытаться урегулировать ситуацию, вызвавшую вашу озабоченность, совместно с работниками медицинского учреждения.** Медицинские учреждения стремятся быстро решать такие проблемы, но им прежде всего нужно знать о том, что произошло. Постарайтесь высказать свои отклики, не забывая о необходимости проявлять уважение к другим потребителям услуг и работникам медицинского учреждения.

Медицинские учреждения фиксируют **как позитивные, так и негативные отклики.** Для этого у них проводятся опросы и существует процедура подачи и рассмотрения жалоб и предложений. Ваши отклики должны использоваться для совершенствования системы обслуживания в будущем.

Если вы не удовлетворены тем, как врач или работники лечебной группы в больнице реагируют на высказанную вами обеспокоенность, то вы имеете право **поговорить с представителем пациентов больницы.**

Если вы не удовлетворены тем, как работник медицинского учреждения или представитель пациентов реагирует на высказанную вами обеспокоенность, то вы имеете право **подать жалобу Уполномоченному по услугам в сфере здравоохранения штата Виктория** (см. контактные данные на задней обложке этой брошюры).

## Более подробная информация

### Действие Положения о правах

Более подробная информация о Положении о правах в системе здравоохранения Австралии имеется на вебсайте [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au). Если вы хотите узнать подробнее о том, как Положение о правах действует в штате Виктория (в частности, если вы хотите найти ресурсы, помогающие работникам медицинских учреждений использовать Положение в своей работе), то посетите вебсайт [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au).

### Оказание поддержки в медицинских учреждениях

В крупных государственных больницах существует должность Представителя пациентов. В большинстве государственных больниц также существует должность Работника по оказанию помощи аборигенам. Во многих психиатрических службах имеются защитники прав потребителей и людей, предоставляющих уход. Возможно, ваше медицинское учреждение поместило контактные данные таких работников далее в этой брошюре.

У всех государственных медицинских учреждений имеется доступ к услугам аккредитованных переводчиков. Переводчик может прийти в само медицинское учреждение или переводить по телефону.

### Контактные данные организаций, которые могут вам помочь

Эти организации могут помочь добиться принятия мер в связи с подачей жалоб или оказать поддержку потребителям услуг. Более подробный перечень организаций, которые могут вам помочь, имеется на вебсайте [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au).

### Уполномоченный по услугам в сфере здравоохранения (Health Services Commissioner)

Телефон: (03) 8601 5200

Бесплатный звонок: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

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

Вебсайт [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

### **Уполномоченный по услугам для инвалидов (Disability Services Commissioner)**

Телефон: 1300 728 187

Бесплатный звонок: 1800 677 342

ТТУ: 1300 726 563

Адрес электронной почты: [complaints@odsc.vic.gov.au](mailto:complaints@odsc.vic.gov.au)

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

Вебсайт: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

### **Комиссия штата Виктория по равным возможностям и правам человека (Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission)**

Телефон: (03) 9281 7100

ТТУ: (03) 9281 7110

Адрес электронной почты: [complaints@veohrc.vic.gov.au](mailto:complaints@veohrc.vic.gov.au)

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

Вебсайт: [www.equalopportunitycommission.vic.gov.au](http://www.equalopportunitycommission.vic.gov.au)

### **Отдел общественного защитника (Office of the Public Advocate)**

Телефон (бесплатный звонок): 1300 309 337

ТТУ: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

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

Вебсайт: [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

**Если вы хотите высказать свою озабоченность или задать вопросы в связи с лечением и уходом в данном медицинском учреждении, то обратитесь к следующим работникам:**

---

(Запишите здесь контактные данные Работника по оказанию помощи аборигенам и Представителя пациентов)

A Victorian  
Government  
initiative

