

O le Faavae o Aiā Tatau a Ausetalia i le Tausiga Soifua Maloloina (Healthcare) i Vitoria



O le Faavae o Aiā Tatau a Ausetalia i le Tausiga Soifua Maloloina

O le *Faavae o Aiā Tatau a Ausetalia i le Tausiga Soifua Maloloina* ua faamatala ai aiā tatau a gasegase, konesiuma ma isi tagata o faaaogāina auala o Tausiga Soifua Maloloina i Ausetalia. O nei aiā tatau e tāua tele ia mautinoa ai, poo fea ma o afea e maua ai Tausiga soifua maloloina, e sili ona lelei ma saogalemū.

Ua faailoa e le Faavae e faapea o tagata uma o loo latou maua le tausiga soifua maloloina ma tagata o faia le tausiga soifua maloloina o loo fai lo latou sao i le taumafaiga o aiā tatau i le tausiga soifua maloloina. Ua fai lea ma avanoa mo gasegase, konesiuma, aiga, tagata o faia le tausiga ma auaunaga o tuuina atu tausiga e fetufaai ai le silafia i aiā tatau a tagata o loo maua le tausiga soifua maloloina. O lenei fetufaa'iga o le silafia ua fesoasoani lea i tagata taitoatasi e galulue faatasi ai mo se saogalemū ma tulaga siitia o le lelei o faagasologa o soifua maloloina. O se mafutaga vāvālalata i le vā o gasegase, konesiuma ma tagata o faia le auaunaga i le tāua o le ausia e tagata taitoatasi o i'uga e sili ona lelei.

Autū e ta'ita'i ai

O nei autū e faamanino ai le faaaogāina o lenei Faavae i le faagasologa o tausiga soifua maloloina i Ausetalia.

1. Ua iai i tagata taitoatasi uma aiā tatau e mafai ai ona avanoa mo tausiga soifua maloloina ma o lenei aiā tatau e tāua i le uiga o le faavae.
2. Ua tuu atu e le malō Ausetalia le maliega faavaomalō e tusa ma aiā tatau a tagata ia e amanaia ai aiā tatau a tagata uma ise tulaga aupito sili i soifua maloloina o le tino ma le mafaufau.
3. O Ausetalia ose sosaiete ua fausia i aganuu ma ituaiga soifuaga eseese, ma ua talia ma aloa'ia e le Faavae nei eseese.

O au aiā tatau i le *Faavae o Aiā Tatau a Ausetalia i le Tausiga Soifua Maloloina*

- **Avanoa** – ose aiā tatau e avanoa ai i tausiga soifua maloloina.
- **Saogalemū** – ose aiā tatau e maua ai tausiga soifua maloloina lelei ma saogalemū.
- **Faaaloalo** – ose aiā tatau e faaalua ai le faaaloalo ma tausi ai le mamalu ma ia amanaiaina..
- **Fesootaiga** – ose aiā tatau e faailoa mai ai auunaga, togafitiga, fetuuna’iga ma le tau ise auala manino ma malamalama.
- **Auai** – ose aiā tatau ete auai ai i faigā faai’uga ma le faia o filifiliga e tusa ma le tausiga soifua maloloina mo oe.
- **Tuma’oti** – ose aiā tatau ia tuma’oti ma teumalu faamatalaga tau ia te oe lava.
- **Faamatala** – ose aiā tatau e faamatala ai le tausiga soifua maloloina o oe, ma faailoa atu ai ou atugaluga.

O leā le uiga o le Faavae i Vitoria?

O lenei tama'itusi o loo faamatala ai *Aiā Tatau a Ausetalia i le Tausiga Soifua Maloloina* ma o leā lona uiga ia te oe ose gasegase, konesiuma, sui o le aiga poo tagata o faia le tausiga o faaaogā ai auala o tausiga soifua maloloina a Vitoria. Ua sui ai le Faavae o Gasegase i Falema'i a le Malō.

O nei aiā tatau ua faatatau mo auaunaga uma o tausiga soifua maloloina i Vitoria. Ua aofia ai nei tagata o faaaogāina falema'i tuma'oti ma falema'i a le malō, potu o foma'i tutoatasi, falema'i faapitoa, auaunaga i tausiga o tagata matutua ma tagata e lē atoatoa malosi, ma'i o mafaufau, nofoaga soifua maloloina a komiuniti (community) ma tagata auauna soifua maloloina soofaatasi e pei o foma'i o mafaufau, fa'inifo, fōfō ma e faia faamalositino.

O le uiga o lenei tama'itusi

O lenei tama'itusi e ta'u atu ai poo a mea e mafai ona e faatalitali iai mai auaunaga o tausiga soifua maloloina i Vitoria ma o fea ete alu iai mo fesoasoani pe afai o iai ni ou atugaluga e tusa ma auaunaga o e sailia poo e mauaina.

Aiā tatau i le tausiga soifua maloloina ma aiā tatau a tagata

Ua tuu atu e malō Ausetalia ma Vitoria maliega faavaomalō i le tele o aiā tatau a tagata lea e amanaia ai aiā tatau a tagata uma ise tulaga aupito sili i soifua maloloina o le tino ma le mafaufau. Ua latou amanaia lau aiā tatau i tausiga soifua maloloina ma isi auaunaga e tatau ai mo le soifua maloloina, e aofia ai suāvai saogalemū, fale ma a'oa'oga –tau i soifua maloloina.

I Vitoria, o auaunaga o tausiga soifua maloloina ua faatupeina e le malō e tatau ona usita’i i le Tulafono o Faavae o Aiā Tatau a Tagata i Vitoria ma Matafaioi 2006, lea e puipui ai le tele o aiā tatau a tagata. Asiasi www.patientcharter.health.vic.gov.au e iloa ai pe faapefea ona ono aafia i nei mea au aiā tatau o tausiga soifua maloloina.

Konesiuma, gasegase ma tagata o faia auaunaga

O **konesiuma** o tagata o loo faaaogāina poo tagata foi o sauni e faaaogāina auaunaga soifua maloloina, e aofia ai gasegase o iai i falema’i. E aofia ai tamaiti laiti, tinā ma tamā; tagata o soifua ma tino lē atoatoa malosi; tagata tupuga mai isi aganuu ma faatuatuaga, tulaga o le tamaoaiga ma aafiaga o agafesoota’i, feusua’iga e fiafia iai ma uiga tau i le soifua maloloina.

O **tagata o faia auaunaga i tausiga soifua maloloina** ua a’oa’oina lelei i le tausiga o lou soifua maloloina. O le **auaunaga i tausiga soifua maloloina** o le faalapotopotoga lea ua gafa ma le auaunaga i le faia o le tausiga soifua maloloina.

Avanoa

E iai lau aiā tatau mo le tausiga soifua maloloina o e mana’o ai. O lenei aiā tatau ua lagolagoina e le Medicare, lea e maua mai ai avanoa mo togafitiga a foma’i e fai fua poo le totogi o sina vaega, ma avanoa ai mo auaunaga a falema’i a le malō e maua fua.

E iai lau aiā tatau mo tausiga soifua maloloina sili ona lelei e fetau ma ou mana’o i le soifua maloloina. O auala i le tausiga soifua maloloina a Vitoria e aofia ai **le tele o ituaiga auaunaga**. I le maua o le tausiga o e mana’omia atonu e faasino oe i se auaunaga e ese mai lea sa e taunuu muamua mai iai.

Atonu ete filifili pe **avea oe ma gasegase o falema’i a le malō poo falema’i tuma’oti**. Ise falema’i o le malō o Vitoria afai o oe ose gasegase o falema’i a le malō, o le a leai sau pili e totogiina mo auaunaga a foma’i poo le falema’i. Afai o oe ose gasegase o falema’i tuma’oti, o le a fai atu lau pili ia oe poo lau inisiua mo ni auaunaga. E tatau ona faamatala atu e lau auaunaga o tausiga soifua maloloina ni tau poo se eseese o iai i le tausiga o oe pe afai sa e iai ose gasegase o falema’i tuma’oti.

Atonu ete maua sina pili laititi mo ni auaunaga o faatupeina e le malō i le tausiga soifua maloloina e pei o mea tau oloa (nifo) poo faamalositino.

Saogalemū

E iai lau aiā tatau i le tausiga sili ona lelei ma saogalemū. O gasegase, konesiuma ma auaunaga o faia le tausiga soifua maloloina ua fetau uma iai se siosiomaga o tausiga maloloina saogalemū, puipuia ma lagolagoina.

E iai lau aiā tatau i tausiga ma togafitiga saogalemū e sili ona lelei. **Ia faailoa i le aufaigaluega** pe afai o iai ni ou atugaluga e tusa ma le saogalemū poo manatu foi o iai se mea ua sēsē ona fai faamolemole.

O lau aiā tatau i le tausiga saogalemū ma sili ona lelei e faalagolago i se **vaega o fesootaiga manino**. O lona uiga ete avatu i lau auaunaga o tausiga soifua maloloina faamatalaga e latou te mana’omia e togafiti ai oe, ma ta’u atu e lau auaunaga le mea e ao ona e silafia e fai ai lau faai’uga e uiga i le tausiga o oe.

E iai lau aiā tatau mo se **faamatalaupu ua pasi** pe afai ete mana’omia i taimi e faaaogā ai se auaunaga o **tausiga soifua maloloina-ua faatupeina e le malō**, e pei ose falema’i poo nofoaga o tausiga soifua maloloina i komiuniti.

O auaunaga o tausiga soifua maloloina uma e ao ona galulue e faaauau le siitia o tulaga manuia o tausiga. O auaunaga soifua maloloina a le malō e ripoti mea nei i le komiuniti e ala i a latou ripoti faaletausagea i tulaga o tausiga.

Faaaloalo

E iai lau aiā tatau e faailoa mai ai le faaaloalo, ia tausia le mamalu ma ia amanaia, ma le leai ose faailoga tagata. O auaunaga o tausiga soifua maloloina e ao ona atia'ē se siosiomaga ia lagolago ai le-felagolagoma'i ma fesoota'iga i le va o gasegase, konesiuma ma le afaigaluega.

E iai lau aiā tatau e togafiti ai oe **ise auala e faaaloaloga ai lou mamalu**. O le afaigaluega o tausiga soifua maloloina e tatau foi ona faaaloalo iai ma amanaia, ma ia aunoa ma se faailoga tagata.

E iai lau aiā tatau ete maua ai tausiga e **tusa ma lau aganuu ma ou talitonuga** e pei o ou talitonuga ma faatinoga o le fanau mai, faama'ia ma le maliu, o le ituaiga tagata o togafitia oe, poo au mea taumafa mana'omia a'ó e iai i le falema'i.

E iai lau aiā tatau e togafitia ai oe e **aunoa ma se faailoga tagata** e faavae i lou lanu, matua, ituaiga, faailoga o ituaiga, feusua'iga e fiafia iai, tulaga o le tausiga, lē atoatoa le malosi, tulaga o faaiipoipoga poo talitonuga o ekalesia.

I le mamao e mafai ai, o auaunaga i le tausiga soifua maloloina e ao ona faia le tausiga ma togafitiga i totonu o **le lí'o e faataga ai mea tau i le tagata lava ia**.

Fesootaiga

O tausiga soifua maloloina sili ona lelei e faavae i auala malamaalama ma tāua o fesootaiga aga’i i itu-e lua i le va o oe ma lau auaunaga o tausiga soifua maloloina. E iai lau aiā tatau e logo mai ai oe e tusa i auaunaga, togafitiga, fetuunaiga ma le tau ise auala e mafai ai ona e malamalama.

E iai lau aiā tatau e **faamanino ma malamalama ai i faamatalaga** e uiga i lou tausiga soifua maloloina ma uiga e aofia ai, fetuunaiga o togafitiga, iuga o faatalitali, ni afaina e ono aliali mai ma le tau. E ao i lau auaunaga o tausiga soifua maloloina ona tuu atu le avanoa e fai ai ni au fesili.

Afai o iai ni ou atugaluga e uiga i fetuunaiga o togafitiga ua ofo mai e lau auaunaga o tausiga soifua maloloina, e iai lau aiā tatau ete tapā ai se **fetuunaiga lona lua a foma’i.**

E tele mea e aafia ai lou soifua maloloina: o talaaga i lou soifua maloloina, fuālaau falema’i ma vailaau o togafitiga o loo e inumia, tulaga o agafesoota’i (fiafiaga) ma lagona faaletagata. **E tāua lou ave o faamatalaga talafeauga uma i lau auaunaga o tausiga soifua maloloina**, ina ia mafai ai ona latou saunia ni togafitiga sili ona aogā mo oe.

E iai lau aiā tatau mo se **faamatalaupu ua pasi mo fesootaiga manaomia ma lau auaunaga o tausiga soifua maloloina-faatupeina e le malō**. E ao ona avatu se faamatalaupu mo vaega tāua o le faagasologa o le tausiga o oe, e pei o taimi e talanoa ai talaaga i lou soifua maloloina, togafitiga, i'uga o su'esu'ega, sailiga o le gasegase, taimi e ulufale ai ma fai su'esu'ega ma le taimi e moomia ai e saina le maliiega.

Afai o oe ose gasegase poo se konesiuma ise falema'i poo seisi auaunaga tele o tausiga soifua maloloina, atonu e togafitia oe e le tele o tagata. E iai lau aiā tatau ia fai ma logo mai oe **poo ai o gafa ma le tausiga o oe**, ma pe faapefea ona faafesootai i latou.

E iai lau aiā tatau e **auai ai se sui o lou aiga, se tagata o faia le tausiga poo se tagata lagolago filifilia** e fesoasoani ia oe mo fesootaiga ma lau auaunaga o tausiga soifua maloloina. O lenei tagata e mafai pe afai ose uō poo se sui o le aiga, poo seisi mai se faalapotopotoga lagolago a konesiuma. Mo se faataitaiga, o le tele o falema'i a le malō o Vitoria e iai lava se tagata ofisa Apoliki mo fesootaiga. Silasila i tua o lenei tama'itusi mo faamatalaga e faafesootai ai.

Auai

E iai lau aiā tatau e tauave ai ou tiute fai i le tausiga soifua maloloina o oe ma auai i faaiuga fai ma filifiliga e uiga i le tausiga o oe.

E iai lau aiā tatau ete **auai atoatoa ai pe a e finagalo iai i faigā faaiuga e uiga i le tausiga ma togafitiga o oe.** E ao i lau auauunaga o tausiga soifua maloloina ona avatu uma faamatalaga o e mana’omia e fai ai au faaiuga tusitusia, e maua ai avanoa e fai ai fesili, ma taimi ete talanoa ai i tagata o faia le tausiga o oe, aiga ma uō a’o lei faia ni faaiuga.

E iai lau **aiā tatau e aumai ai lou aiga, seisi e faia le tausiga o oe poo se tagata lagolago ua filifilia** e auai i le tausiga o oe. Faatasi ai ma lau maliega, o le a mafai ai foi e i latou ona maua faamatalaga ma auai faatasi ma oe i faigā faaiuga e uiga i le tausiga o oe.

E iai lau **aiā tatau ete teena ai togafitiga.** Peita’i, e iai aiaiga e ono talitonuina ai ua e lē mafai ona faia se maliega tusitusia pe teena se togafitiga.

E iai lau aiā tatau ete filifili mai ai **se tasi e faia faaiuga tau foma’i** mo oe pe a oo ise taimi ete lē toe gafatia ai ona fai se faaiuga. Mo nisi faamatalaga, faafesoota’i le Ofisa Faufautua a le Malō –silasila i tua o lenei tama’itusi mo faamatalaga e faafesootai ai.

Afai o oe ose gasegase a le falema’i, e iai lau aiā tatau ete auai ai i faaiuga e uiga **i ala ma taimi e te tuua ai le falema’i**. Ae ete le’i tuua le falema’i, e ao ona talanoa atu le falema’i poo a auaunaga o le tausiga soifua maloloina e te ono manaomia pe a e alu ese ma le falema’i ma faatonu oe iai latou. E iai lau aiā e te auai ai i faaiuga e uiga i le faaauau pea o le tausiga o oe. E ao ona aafia ai lau foma’i GP. Atonu e mafai ona e alo ese mai fautuaga a lau foma’i, peita’i e ono fesiligia oe e saina se pepa faatumu ua e talia e oe lava nei tiute fai.

E tele avanoa e **auai ai i fuafuaga, ata faafanua ma iloiloga o auaunaga i le tausiga soifua maloloina e le malō**. E tele faalapotopotoga ua faaogāina tomai o konesiuma ma aitia pe a galulue i le faaleleia o a latou auaunaga. E iai lau aiā tatau e fetufaa’i ai ou lagona, mo se faataitaiga o le faatumu o pepa sevei, auai ise komiti faufautua a le komiuniti, fai ni tusi poo le tā’u i le afaigaluega ou tomai. E aogā le tali mai i ala uma e lua pe lelei poo le faalēlelei.

Tuma’oti

O tulafono a Ausetalia ma Vitoria ua puipuia le tuma’oti ma le teumalu o faamatalaga tau ia te oe lava ia o le soifua maloloina ma nisi faamatalaga. E tatau ona tuufaatasi, faaaogā, teu lelei ma faasoa atu faamatalaga e tusa ma ala o nei tulafono.

O tagata taitoatasi uma o aafia i togafitiga ma le tausiga o oe e iai o latou **tiute ma agavaa tau i le tulafono e latou te tausia ai ou faamatalaga ina ia malu lelei.** E iai taimi e manaomia ai e lau auaunaga o tausiga soifua maloloina le faasoa atu o faamatalaga e uiga ia te oe i nisi o aafia i le tausiga o oe. E na o tagata e lē o aafia i le tausiga o lou soifua maloloina e mafai ona latou faasoa atu iai ou faamatalaga, pe a iai **sau faatagana.** O le **Tulafono o Faamaumauga Soifua Maloloina Vitoria 2001** ua ia faataoto se autū o tuma’oti lea e tatau ona usita’ia e auaunaga soifua maloloina uma.

E iai lau aiā tatau ete **tautala ai poo leā le mea ua tupu i ou faamatalaga.** Afai o lau faaiuga e’aua le faasoa atuina ni ou faamatalaga pe saisaitia avanoa e vaai ai i ou faamaumauga soifua maloloina, o lau lava aiā tatau lea, peita’i e ono aveva lea ma ala e aafia ai le faia e lau auaunaga o Tausiga soifua maloloina se tausiga e sili atu ona lelei mo oe.

E iai lau aiā tatau ete avanoa ai i **faamaumauga soifua maloloina o oe.** Faamolemole ta’u i lau auaunaga o tausiga soifua maloloina pe afai e iai se faamatalaga ua lē o sa’o, lē o atoa pe ua uma le aogā. I nisi o tulaga, atonu e nao se vaega o ou faamaumauga e mafai ona tuuina mai ia te oe. Afai o lea, e iai lau aiā tatau ete talosaga ai i lalo o le tulafono o Sa’olotoga i Faamatalaga mo le atoaga o ou faamaumauga. Fesili i le sui o lau gasegase poo se tagata e faigaluega ai i le ofisa mo nisi faamatalaga – silasila i tua o lenei tama’itusi mo faamatalaga e faafesootai ai.

Faamatala

E iai lau aiā tatau e faamatala ai le tausiga o oe, ma faailoa atu ai ou atugaluga. E ao i le auaunaga o tausiga soifua maloloina ona fau ma faatulaga faamatalaga e uiga i le tali mai ina ia faigofie ai ona su’e.

E iai lau aiā tatau ete **faamatala ai, fai fesili ma fai faaseā** e uiga i le tausiga soifua maloloina o oe.

O le mea masani e sili ona lelei o le muamua lea ona **taumafai e fō’ia atugaluga ma lau auaunaga o tausiga soifua maloloina**. E manao le auaunaga o tausiga soifua maloloina ia fō’ia vave faafitauli, ae fia iloa muamua le faafitauli. Taumafai e tuuina atu tali i auala o le faaloalo i isi konesiuma ma auaunaga o tausiga soifua maloloina.

E faamaumau e le auaunaga o tausiga soifua maloloina **tali e lelei ma tali faalēlelei**, o ni faataitaiga e ala i sevei, faagasologa o tali e aumai ma faaseā. O lau tali e aumai o le a faaogā e faalelei ai auaunaga i le lumana’i.

I totonu ose falema’i, afai ete lē fiafia i uiga e tali mai ai lau foma’i poo le vaega o faia togafitiga i ou atugaluga, e iai lau aiā tatau ete **talanoa ai i le sui o gasegase oi le faelma’i**.

Afai ete lē fiafia i uiga e tali mai ai lau auaunaga o tausiga soifua maloloina poo le sui o gasegase i ou atugaluga, e iai lau aiā tatau ete **faaseā ai i le Komesina o Auaunaga i le Tausiga Soifua Maloloina a Vitoria**. Silasila i tua o lenei tama’itusi mo faamatalaga e faafesootai ai.

Mo nisi faamatalaga

Faaaogāina o le Faavae

O nisi faamatalaga o le atunuu i le Faavae o Aiā Tatau a Ausetalia i le Tausiga Soifua Maloloina ua maua lea i le www.safetyandquality.gov.au. Asiasi i le www.patientcharter.health.vic.gov.au ina ia malamalama atili ai pe faapefea ona galueaina le Faavae i Vitoria, e aofia ai alagā'oa e fesoasoani ai i auaunaga o tausiga soifua maloloina i le faaaogāina o le Faavae ia latou galuega.

Lagolago e maua i totonu i auaunaga o tausiga soifua maloloina

E iai tagata e fai ma sui o Gasegase i falema'i tetele a le malō, ma o le tele e iai lava se ofisa e faia fesootaiga a Apoliki. O le tele o auaunaga i soifua maloloina o mafaufau e iai lava le au faufautua i konesiuma ma tagata o faia tausiga. Atonu ua tuu i le lisi a lau auaunaga o tausiga soifua maloloina faamatalaga e faafesootai ai le tagata faigaluega ua ta'ua i lalo.

O auaunaga o tausiga soifua maloloina uma e mafai ona avanoa mo le fesootai atu i faamatalaupu ua pasi. Atonu e avanoa ona auai-atu iai pe faafesootai foi i le telefoni o le ofisa.

Fesootaiga aogā

E mafai e nei faalapopotoga ona fō'ia faaseā, poo le fesoasoani ia oe ose konesiuma. Asiasi i le www.patientcharter.health.vic.gov.au mo nisi fesootaiga aogā.

Konesina o Auaunaga Soifua Maloloina (Health Services Commissioner)

Telefoni: (03) 8601 5200

Valaau leai se totogi: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

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

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

Komesina o Auaunaga mo Tagata e lē Atoatoa Malosi (Disability Services Commissioner)

Telefoni: 1300 728 187

Valaau leai se todogi: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Imeli: complaints@odsc.vic.gov.au

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

Uepesaite: www.odsc.vic.gov.au

Komisi o Aiā Tatau a Tagata ma Galuega Faasoa Tatau i Vitoria (Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission)

Telefoni: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Imeli: complaints@veohrc.vic.gov.au

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

Uepesaite: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

O le Ofisa Faufautua a le Malō (The Office of the Public Advocate)

Telefoni (Valaau leai se todogi): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

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

Uepesaite: www.publicadvocate.vic.gov.au

Afai o iai ni ou atugaluga poo ni fesili e uiga i le tausiga o oe e lenei auaunaga, faamolemole faafesootai:

(Tuu iinei faamatalaga e faafesootai ai le ofisa e faia fesootaiga Apoliki ma tagata o fai ma sui o gasegase)

A Victorian
Government
initiative

