

Viktorya Eyaletinde Avustralya Sağlık Bakım Hakları Tüzüğü



Avustralya Sağlık Bakımı Hakları Tüzüğü

Avustralya Sağlık Bakım Hakları Tüzüğü (*Australian Charter of Healthcare Rights*), Avustralya'daki sağlık bakımı (*healthcare*) hizmetlerinden yararlanan kişiler, hastalar ve diğer kişilerin haklarını tanımlar. Sağlık bakımı nerede ve ne zaman sunulursa sunulsun, bu bakımın en yüksek kalitede ve güvenli olduğunu güvence altına almak için, bu haklar çok önemlidir.

Bu tüzük, hem sağlık bakımı hizmeti alanların, hem de bu hizmetleri sunanların, sağlık bakımı haklarına ulaşmak için, oynamaları gereken önemli roller olduğunu kabul etmektedir. Sağlık bakımı gören kişilerin haklarının, hastalar, hizmet kullanıcıları, aileler, bakıcılar ve bakım sunan servisler tarafından nasıl anlaşıldığının karşılıklı olarak paylaşılmasına olanak sağlar. Paylaşılan bu bakış açısı, güvenli ve yüksek kalitede bir sağlık bakımı sistemine ulaşmak için herkesin birlikte çalışmasına yardım eder. Herkesin mümkün olan en iyi sonucu elde edebilmesi için, hastalar, hizmet kullanıcıları ve sunucuları arasında içtenlikli bir ortaklık olması gerekir.

Yönlendirici ilkeler

Bu ilkeler, Tüzüğün Avustralya sağlık bakımı sisteminde nasıl uygulanacağını tanımlar.

1. Herkesin sağlık bakımından yararlanmaya hakkı vardır ve bu Tüzüğün bir anlam taşıyabilmesi için, bu hak vazgeçilmez bir haktır.
2. Avustralya hükümeti, herkesin mümkün olan en yüksek fiziksel ve ruh sağlığına sahip olabilmesi hakkını tanıyan insan hakları ile ilgili uluslararası antlaşmalara bağlıdır.
3. Avustralya, değişik kültürleri ve yaşam tarzları olan insanlardan oluşan bir topluluktur; Tüzük bu farklılıkları tanır ve onlara saygı gösterir.

Avustralya Sağlık Bakımı Tüzüğü kapsamındaki haklarınız

- **Erişim** – sağlık bakımına erişme hakkı.
- **Güvenlik** – güvenli ve yüksek kalitede sağlık bakımından yararlanma hakkı.
- **Saygı** – saygı gösterilmek ve ağırbaşlılıkla, özenli davranış görme hakkı.
- **İletişim** – hizmetler, tedaviler, seçenekler, giderler hakkında net ve açık olarak bilgilendirilme hakkı.
- **Katılım** – sağlık bakımınızla ilgili kararlara katılmak ve seçim yapma hakkı.
- **Gizlilik** – kişisel bilgilerinizin gizli ve güvende tutulması hakkı.
- **Yorum** – sağlık bakımınız konusunda söz söyleme ve kaygılarınız hakkında gerekenin yapılması hakkı.

Viktorya eyaleti açısından bu Tüzük ne anlama geliyor?

Bu broşür Avustralya Sağlık Bakımı Hakları Tüzüğü'nü (*Australian Charter of Healthcare Rights*) ve Viktorya eyaletinin sağlık bakımı sisteminden yararlanan hastalar, hizmet kullanıcıları, aile bireyleri ve bakıcılar için ne anlama geldiğini anlatmaktadır.

Bu haklar, Viktorya'daki tüm sağlık bakım servisleri için geçerlidir. Bunların arasında, özel veya devlet hastanelerinden, aile doktoru (GP) kliniklerinden, tıp uzmanlarından, sağlık bakımı ve engellilik servislerinden, zihin sağlığı servislerinden, toplum sağlık merkezlerinden psikolog, diş hekimi, natüropat ve işlevsel terapistlerden yararlananlar bulunur.

Bu broşür hakkında

Bu broşür, Viktorya eyaletindeki sağlık servislerinden neleri bekleyebileceğinizi, aldığınız ya da almak istediğiniz bir hizmetle ilgili kaygılarınız konusunda yardım için nereye başvurabileceğinizi anlatır.

Sağlık bakımı hakları ve insan hakları

Avustralya ve Viktorya hükümetleri, herkesin mümkün olan en iyi beden ve ruh sağlığı standartlarına ulaşmaya hakkı olduğunu tanıyan çok sayıda uluslararası insan hakları sözleşmelerine bağlıdır. Sağlık hakkından yararlanma hakkınızı ve temiz su, konut ve sağlık eğitimi gibi, sağlık için gerekli diğer hizmetlerden yararlanma hakkınızı tanırlar.

Viktorya eyaletinde, kamu ödenekli kamu sağlık bakım servisleri 2006 tarihli Viktorya İnsan Hakları ve Sorumlulukları Yasası Tüzüğü'ne (*Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006*) uymak zorundadırlar. Bunun sağlık bakımı haklarınızı nasıl etkileyeceğini öğrenmek için www.patientcharter.health.vic.gov.au adresini ziyaret ediniz.

Hizmet kullanıcıları, hastalar ve hizmet sunucuları

Kullanıcılar, şu anda sağlık hizmetlerinden yararlanmakta olan ya da gelecekte yararlanabilecek olan kimselerdir; hastanelerde yatanlar da bunların arasındadır. Çocuklar, kadınlar ve erkekler; bir engelliliği olan kimseler; çeşitli kültürel kökenlere ya da inanışlara, sosyoekonomik duruma ve toplumsal koşullara, cinsel yönelimlere ve sağlık sorunlarına sahip olanlar bu kapsamdadır.

Sağlık bakımı hizmet sunucusu, size bakım sunan eğitimli sağlık profesyonelidir. **Sağlık bakım servisi**, sağlık bakım hizmetlerini sunmaktan sorumlu olan kuruluştur.

Erişim

Gereksindiğiniz sağlık bakımına ulaşma hakkınız vardır. Bu hak, doktorlar tarafından ücretsiz, ya da masrafının bir bölümü karşılanmış tedaviye ve ücretsiz devlet hastanesi servislerine erişimi sağlayan Medicare tarafından desteklenir.

Sağlık gereksinmelerinizi karşılayan yüksek kalitede bakıma hakkınız vardır. Viktorya sağlık bakım düzeni, **geniş bir yelpazeye yayılmış hizmetleri içerir**. Gereksinme duyduğunuz bakımı almak, ilk gittiğiniz servisten başka birisine sevk edilmeniz anlamına gelebilir.

Devlet hastası ya da özel hasta olmak arasında bir seçim yapabilirsiniz. Bir Viktorya devlet hastanesinde devlet hastası olarak yatarken, hastane veya tıbbi hizmetler karşılığında sizden ücret istenmez. Özel hasta iseniz, bazı hizmetler karşılığında sizden ya da sigortanızdan, ücret istenecektir. Özel hasta olsaydınız, bakımınızda ne gibi değişiklikler ya da gider farklılıkları olacağını sağlık servisiniz size açıklar.

Diş ya da fizyoterapi gibi bazı kamu ödenekli sağlık hizmetleri karşılığında sizden ufak bir ücret istenebilir.

Güvenlik

Güvenli ve yüksek kalitede bakım, sizin hakkınızdır. Tüm hastalar, hizmet kullanıcıları ve sağlık görevlileri, güvenli, tehlikesiz ve destekleyici bir sağlık bakımı ortamında bulunma hakkına sahiptir.

Yüksek bir **güvenli bakım ve tedavi** standardından yararlanmaya hakkınız vardır. Güvenlik ile ilgili bir kaygınız varsa ya da bir hata yapılmış olduğunu düşünüyorsanız, lütfen **çalışanlara haber verin.**

Güvenli ve yüksek kalitede bakıma hakkınız, kısmen, **açık ve net iletişime** bağlıdır. Yani, sizi tedavi etmek için gereksinme duydukları bilgileri sağlık görevlinize vermeniz ve bakımınızla ilgili kararları almanız için gerekli bilgileri, sağlık görevlinizin size bildirmesi gerekir.

Bir hastane ya da toplum sağlık merkezi gibi **ödenekleri kamu tarafından karşılanan sağlık bakım** servisinden hizmet alırken **onaylı bir tercümana** hakkınız bulunmaktadır.

Tüm sağlık bakım servisleri, verdikleri bakımın kalitesini arttırmak için sürekli olarak gayret göstermelidir. Kamu sağlık servisleri, bu durumu yıllık bakım kalitesi raporları ile topluma duyururlar.

Saygı

Saygı görmeye, saygınlığınızın korunmasına, özenle davranılmaya, ayrımcılığa uğramamaya hakkınız vardır. Sağlık bakım servisleri, işbirliğini, hastalar, hizmet kullanıcıları ve çalışanlar arasında iletişimi destekleyici bir ortam yaratmalıdır.

Onunuza saygı gösterilecek şekilde davranılmak sizin hakkınızdır. Aynı şekilde, sağlık bakım görevlileri de saygı görmek, özenli davranılmak ve ayrımcılığa uğramamak hakkına sahiptir.

Doğum, hastalık ve ölüm sırasında yapılması gerekenler, sizi tedavi edecek kimsenin cinsiyeti, hastanede bulunduğunuz sırada uymanız gereken perhiz gibi, **inançlarınız ve kültürel değerlerinizi göz önüne alacak şekilde** bakım görmeye hakkınız bulunmaktadır.

İrkinize, yaşınıza, cinsinize, cinsel kimliğinize, cinsel yöneliminize, bakıcı durumunuza, engelliliğinize, evlilik durumunuza ya da dinsel inancınıza bağlı olarak **ayrımcılıkla karşılaşmadan** davranılmaya hakkınız bulunmaktadır.

Sağlık bakım servisleri, mümkün olduğu ölçüde, **kişisel gizliliğe izin verecek ortamlarda** bakım ve tedavi sağlamalıdır.

İletişim

Yüksek kalitede sağlık bakımı, sizin ve sağlık bakımı hizmet sunucusunun arasında iki yönlü olarak, açık ve etkili iletişime dayanır. Hizmetler, tedavi, seçenekler ve masraf hakkında anlayabileceğiniz biçimde bilgi sahibi olmaya hakkınız bulunmaktadır.

Tedavi seçenekleri, beklenen sonuçlar, olası yan etkiler ve masraflar gibi, sağlık bakımınız ve rahatsızlığınız hakkında **açık ve anlaşılır bilgi** sahibi olmaya hakkınız bulunmaktadır. Sağlık bakımı hizmet sunucunuz, soru sormanız için size fırsat tanımalıdır.

Sağlık bakım hizmet sunucunuzun size sunduğu tedavi seçenekleri hakkında kaygılarınız varsa, **ikinci bir tıbbi görüş** almaya hakkınız bulunmaktadır.

Bir çok şey sağlığını etkiler. Örnek olarak: geçirmiş olduğunuz rahatsızlıklar, aldığınız ilaçlar ya da destekleyici tedaviler, sosyal koşullarınız ve duygusal durumunuz. Size en uygun tedaviyi önerebilmeleri için **sağlık görevlinize konuyla ilgili tüm bilgileri vermelisiniz.**

Kamu ödenekli sağlık bakım servisiyle iletişim gereksinmeleriniz için onaylı bir tercümana hakkınız vardır. Bakımız sırasındaki önemli aşamalarda, sözgelimi, sağlık geçmişiniz, gördüğünüz tedaviler, test sonuçları, tanılar konuşulurken, yatışınız ve muayene sırasında ve bir onay vermeniz gerektiği durumlarda tercüman sağlanmalıdır.

Bir hastanede ya da büyük bir sağlık kuruluşunda yatan bir hasta ya da hizmet kullanıcısı iseniz, tedavinizde değişik insanlar yer alabilir.

Bakımınızdan kimin sorumlu olduğunu ve onlarla nasıl bağlantı kurabileceğinizi bilmeye hakkınız vardır.

Sağlık görevliniz ile iletişim kurmak için **bir akrabanızı, bakıcınızı ya da seçtiğiniz bir destekleyici kişiyi bulundurmak** hakkınız vardır.

Bu kişi bir arkadaşınız, akrabanız ya da tüketici destek kuruluşundan gelen birisi olabilir. Örnek olarak, çoğu Viktorya devlet hastanelerinin bir Aborijin ilişkileri görevlisi bulunur. Bağlantı bilgileri için bu broşürün sonuna bakın.

Katılım

Sağlık bakımınızda etkin bir rol oynamaya ve bakımınızla ilgili seçenekler ve kararlara katılmaya hakkınız vardır.

Bakımınız ve tedavinizle ilgili kararlara dilediğiniz ölçüde katılmaya hakkınız vardır. Sağlık görevlinizin, bilinçli karar vermeniz için gereken bilgileri size vermesi, soru sormanıza fırsat tanınması ve bakıcılarınız, aileniz ve arkadaşlarınızla konuşmanız için süre tanınması gerekir.

Ailenizin, diğer bakıcıların ya da destek olması için seçilen kişinin, bakımınızda söz sahibi olmasına hakkınız bulunmaktadır. Sizin onayınızla, onlar da sizinle birlikte, bakımınızla ilgili bilgi alabilir ve kararlara katılabilirler.

Tedaviyi reddetme hakkınız vardır. Bununla birlikte, tedaviyi reddetmek için bilgilendirilmiş onay verecek durumda olmadığınız kabul edilebilir.

Tıbbi kararları verme yetinizi kaybetmeniz durumunda **sizin yerinize tıbbi karar alabilecek birisini atama** hakkınız vardır. Ayrıntılı bilgi için, Kamu Savunmanı Ofisi (*Office of the Public Advocate*) ile bağlantıya geçin – bağlantı bilgileri için bu broşürün sonuna bakın.

Hastanede yatan bir hastaysanız, **ne zaman ve nasıl hastaneden ayrılacağınıza ilişkin karara katılmaya** hakkınız vardır. Hastaneden çıkınca hangi sağlık servislerine gereksinme duyacağınızı, hastane sizinle taburcu olmanızdan önce konuşmalı ve sizi onlara sevk etmelidir. Bundan sonraki sağlık bakımınızla ilgili kararlarda da söz hakkınız vardır. Bu kararların alınmasında Aile doktorunuz (GP) da yer almalıdır. Doktor tavsiyesine aykırı olarak kendinizi hastaneden taburcu edebilirsiniz, fakat önce bunun sorumluluğunu üzerinize aldığınıza ilişkin bir belge imzalamanız istenebilir.

Kamu sağlık servislerinin planlanması, düzenlenmesi ve değerlendirmesine katılmak için pek çok olanak vardır. Çoğu kuruluş, kendilerini geliştirirken, hizmet kullanıcılarının geri bildirimlerini ve önerilerini göz önüne alır. Anket doldurmak, toplum danışma kurullarına katılmak, mektup yazmak ya da deneyimlerinizi çalışanlara anlatmak yoluyla görüşlerinizi paylaşmaya hakkınız vardır. Olumlu da olsa, olumsuz da olsa, her geri bildirim yararlıdır.

Gizlilik

Avustralya ve Viktorya yasaları kişisel sağlığınız ve diğer kişisel bilgilerinizin gizliliğini korur. Bilgiler bu yasalar kapsamında toplanmalı, kullanılmalı, saklanmalı ve paylaşılmalıdır.

Bakımınızla ilgilenen herkesin, **sizinle ilgili bilgilerin gizli tutulmasına profesyonel ve yasal zorunluluğu vardır.** Bazı durumda, sağlık görevlilerinizin, sizinle ilgili bilgileri, bakımınızla ilgilenen diğer görevlilerle paylaşması gerekir. Size ait bilgiler, bakımınızla ilgili olmayan kişilerle ancak **sizin izninizle** paylaşılabilir. **2001 tarihli Viktorya Sağlık Kayıtları Yasası** (*Victorian Health Records Act 2001*) tüm sağlık kuruluşlarının uymak zorunda olduğu gizlilik ilkelerini belirlemiştir.

Sizinle ilgili bilgilere ne olacağı konusunda söz sahibi olma hakkınız vardır. Bazı bilgilerin paylaşılmamasına karar verirsiniz ya da sağlık kayıtlarınıza bakabilecek kişilere kısıtlama koymak isterseniz, bu sizin hakkınızdır; fakat bu durum sağlık görevlinizin size mümkün olan en iyi bakımı sunmasını engelleyebilir.

Sağlık bakım kayıtlarınıza bakmak hakkına sahipsiniz. Bu bilgilerden herhangi bir yanlış, eksik ya da süresi geçmişse, lütfen sağlık hizmet sunucunuza bunu söyleyin. Bazı durumlarda size kayıtlarınızın yalnızca bir bölümü verilmiş olabilir. Bu durumda, Bilgilendirme Özgürlüğü (*Freedom of Information*) yasaları uyarınca, kayıtlarınızın tamamını görmek için başvurabilirsiniz. Daha fazla bilgi almak için hasta temsilciniz ya da ilgili görevli ile görüşün – Bağlantı bilgileri için bu broşürün arkasına bakın.

Yorum Yapma

Bakımınızla ilgili görüşlerinizi belirtme ve kaygılarınıza yanıt verilmesini isteme hakkına sahiptir. Sağlık servisleri, geri bildirimlerin nasıl iletilebileceği hakkındaki bilgilerin kolayca bulunabilmesini sağlamalıdır.

Gördüğünüz bakımla ilgili **yorumda bulunma, soru sorma ve şikayet** hakkınız vardır.

Kaygılarınızı önce sağlık hizmeti sunucunuzla çözmeye çalışmak her zaman en iyisidir. Sağlık servisleri sorunları çabucak çözmek isterler; fakat önce bu sorun hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir. Geri bildirimde bulunurken diğer hizmet kullanıcılarına ve sağlık hizmeti sunucularına saygılı olmaya çalışın.

Sağlık servisleri anketler, geri bildirim ve şikayet işlemleri yoluyla **olumlu ve olumsuz geri bildirimleri** kaydederler. Geri bildiriminiz, gelecekteki hizmetlerin iyileştirilmesinde kullanılmalıdır.

Hastanedeki bir doktor ya da tedavi ekibinin kaygılarınızı ele alış biçiminden hoşnut değilseniz, **hastanenin hasta temsilcisi** ile görüşme hakkınız vardır.

Sağlık servisiniz ya da hasta temsilcinizin kaygılarınızı ele alış biçiminden hoşnut değilseniz, **Viktorya Sağlık Hizmetleri Komisyon Görevlisine** (*Victorian Health Services Commissioner*) şikayette bulunmak hakkınız vardır. Bağlantı bilgileri için bu broşürün sonuna bakın.

Ayrıntılı bilgi

Tüzüğün Kullanılması

Avustralya Sağlık Bakımı Hakları Tüzüğü (*Australian Charter of Healthcare Rights*) ile ilgili olarak, ulusal düzeyde www.safetyandquality.gov.au adresinde daha fazla bilgi bulabilirsiniz. Viktorya eyaletinde Tüzüğün nasıl işlediğini öğrenmek ve sağlık servislerinin çalışmalarında Tüzüğü kullanmalarında yararlanabilecekleri kaynaklara erişmek için, www.patientcharter.health.vic.gov.au adresini ziyaret edin.

Sağlık servisiniz içindeki destekler

Büyük devlet hastanelerinde bir Hasta Temsilcisi (*Patient Representative*) ve bir çoğunda bir Aborijin ilişkileri görevlisi (*Aboriginal liaison officer*) bulunur. Çoğu ruh sağlığı servisinde hizmet kullanıcıları ve bakıcı savunmanları (*advocate*) bulunur. Sağlık servisinizin bağlantı kurulacak görevlisi aşağıdaki listede yer alıyor olabilir.

Tüm kamu sağlık servislerinin, onaylı tercümanlara erişimi vardır. Bunların bazıları işyerine gelebilecekleri gibi, bazılarında da başka acentalardan telefonla ulaşılabilir.

Yararlı bağlantılar

Bu kuruluşlar şikayetlerin çözüme bağlanmasında yardımcı olabilir ya da bir hizmet kullanıcısı olarak sizi destekleyebilir. Diğer yararlı bağlantılar için www.patientcharter.health.vic.gov.au adresini ziyaret edin.

Sağlık Hizmetleri Komisyon Görevlisi (*Health Services Commissioner*)

Telefon: (03) 8601 5200

Ücretsiz: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

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

İnternet adresi www.health.vic.gov.au/hsc

Engellilik Hizmetleri Komisyon Görevlisi (*Disability Services Commissioner*)

Telefon: 1300 728 187

Ücretsiz: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

E-Posta: complaints@odsc.vic.gov.au

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

İnternet Adresi: www.odsc.vic.gov.au

Viktorya Fırsat Eşitliği ve İnsan Hakları Komisyonu (*Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission*)

Tel: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

E-Posta: complaints@veohrc.vic.gov.au

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

İnternet Adresi: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

Kamu Savunmanı Ofisi (*The Office of the Public Advocate*)

Telefon (ücretsiz): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

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

İnternet Adresi: www.publicadvocate.vic.gov.au

Bu servisteki bakımınızla ilgili kaygılarınız veya sorularınız için lütfen aşağıda belirtilen kişiyle bağlantı kurunuz:

(Lütfen bu bölüme Aborijin ilişkileri görevlisi ya da Hasta temsilcisinin bağlantı bilgilerini yerleştiriniz)

A Victorian
Government
initiative

