

Ο Αυστραλιανός Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περίθαλψης στη Βικτώρια



Ο Αυστραλιανός Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περιθαλψης

Ο Αυστραλιανός Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περιθαλψης περιγράφει τα δικαιώματα των ασθενών, καταναλωτών και άλλων ανθρώπων που χρησιμοποιούν το αυστραλιανό σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Αυτά τα δικαιώματα είναι ζωτικά για να εξασφαλιστεί ότι, οπουδήποτε και οποτεδήποτε παρέχεται υγειονομική περίθαλψη, είναι υψηλής ποιότητας και ασφαλής.

Ο Καταστατικός Χάρτης αναγνωρίζει ότι οι άνθρωποι που λαβαίνουν υγειονομική περίθαλψη και οι άνθρωποι που παρέχουν την υγειονομική περίθαλψη, όλοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των δικαιωμάτων υγειονομικής περίθαλψης. Επιτρέπει στους ασθενείς, καταναλωτές, οικογένειες, φροντιστές και υπηρεσίες που παρέχουν φροντίδα να έχουν μια κοινή κατανόηση των δικαιωμάτων των ανθρώπων που λαβαίνουν υγειονομική περίθαλψη. Αυτή η κοινή κατανόηση βοηθά να συνεργαστούν όλοι για ένα ασφαλές και υψηλής ποιότητας σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Η γνήσια συνεργασία μεταξύ ασθενών, καταναλωτών και χορηγών είναι σημαντική έτσι ώστε ο καθένας να πετύχει τα καλύτερα δυνατόν αποτελέσματα.

Καθοδηγητικές αρχές

Αυτές οι αρχές περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο αυτός ο Καταστατικός Χάρτης ισχύει στο αυστραλιανό σύστημα υγειονομικής περίθαλψης.

1. Όλοι έχουν δικαίωμα να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη και αυτό το δικαίωμα είναι ζωτικό ώστε ο Καταστατικός Χάρτης να έχει νόημα.
2. Η αυστραλιανή κυβέρνηση είναι δεσμευμένη στις διεθνείς συμφωνίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα που αναγνωρίζουν το δικαίωμα του καθενός να έχει το υψηλότερο δυνατόν επίπεδο σωματικής και ψυχικής υγείας.
3. Η Αυστραλία είναι μια κοινωνία που αποτελείται από ανθρώπους με διαφορετικούς πολιτισμούς και τρόπους ζωής και ο Καταστατικός Χάρτης αναγνωρίζει και σέβεται αυτές τις διαφορές.

Τα δικαιώματά σας στον Αυστραλιανό Χάρτη Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περίθαλψης

- **Πρόσβαση** - το δικαίωμα να έχετε πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη.
- **Ασφάλεια** - το δικαίωμα να λαβαίνετε ασφαλή και υψηλής ποιότητας υγειονομική περίθαλψη.
- **Σεβασμός** - το δικαίωμα να σας σέβονται και να σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και εκτίμηση.
- **Επικοινωνία** - το δικαίωμα να ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές και δαπάνες με έναν σαφή και ανοικτό τρόπο.
- **Συμμετοχή** - το δικαίωμα να συμμετέχετε στις αποφάσεις και να κάνετε επιλογές για την υγειονομική σας περίθαλψη.
- **Απόρρητο** - το δικαίωμα στο απόρρητο και εμπιστευτικότητα των προσωπικών σας πληροφοριών.
- **Σχόλια** - το δικαίωμα να σχολιάσετε την υγειονομική σας περίθαλψη και να εξετάζονται οι ανησυχίες σας.

Τι σημαίνει ο Καταστατικός Χάρτης στη Βικτώρια;

Αυτό το φυλλάδιο περιγράφει τον *Αυστραλιανό Καταστατικό Χάρτη Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περίθαλψης* και τι σημαίνει για εσάς ως ασθενής, καταναλωτής, οικογενειακό μέλος ή φροντιστής που χρησιμοποιείτε το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης Βικτώριας. Αντικαθιστά τον Καταστατικό Χάρτη Ασθενών Δημόσιων Νοσοκομείων.

Αυτά τα δικαιώματα ισχύουν για όλες τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης στη Βικτώρια. Αυτό περιλαμβάνει τα άτομα που χρησιμοποιούν τα δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία, τα ιατρεία Γενικής Ιατρικής, τους ειδικούς γιατρούς, τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και ατόμων με αναπηρίες, τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας, τα κέντρα κοινοτικής υγείας και τους χορηγούς παραϊατρικών υπηρεσιών όπως ψυχολόγοι, οδοντίατροι, πρακτικοί θεραπευτές και εργασιοθεραπευτές.

Σχετικά με το φυλλάδιο αυτό

Αυτό το φυλλάδιο σας λέει τι μπορείτε να αναμένετε από τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης στη Βικτώρια και πού να πάτε για βοήθεια εάν έχετε κάποια ανησυχία για μια υπηρεσία που ζητάτε ή λαβαίνετε.

Δικαιώματα υγειονομικής περίθαλψης και ανθρώπινα δικαιώματα

Οι κυβερνήσεις της Αυστραλίας και Βικτώριας είναι δεσμευμένες σε αρκετές διεθνείς συμφωνίες ανθρωπίνων δικαιωμάτων που αναγνωρίζουν το δικαίωμα του καθενός στο υψηλότερο δυνατόν επίπεδο σωματικής και ψυχικής υγείας. Αναγνωρίζουν το δικαίωμά σας στην υγειονομική περίθαλψη και σε άλλες υπηρεσίες που είναι ζωτικές στην υγεία, συμπεριλαμβανομένου καθαρού νερού, στέγαση και εκπαίδευση που αφορά την υγεία.

Στη Βικτώρια, οι κρατικά χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να συμμορφώνονται με το Νόμο του Καταστατικού Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Βικτώριας 2006, ο οποίος προστατεύει πολλά ανθρώπινα δικαιώματα. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.patientcharter.health.vic.gov.au για να μάθετε για τον τρόπο με τον οποίο αυτό μπορεί να επηρεάσει τα δικαιώματα της υγειονομικής σας περίθαλψης.

Καταναλωτές, ασθενείς και χορηγοί υπηρεσιών

Καταναλωτές είναι άνθρωποι που είναι τωρινοί ή μελλοντικοί χρήστες υγειονομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων ασθενών νοσοκομείων. Σ' αυτούς περιλαμβάνονται παιδιά, γυναίκες και άνδρες, άνθρωποι με αναπηρίες, άνθρωποι διαφορετικής πολιτισμικής καταγωγής και θρησκείας, κοινωνικοοικονομικής κατάστασης και κοινωνικών περιστάσεων, σεξουαλικού προσανατολισμού και παθήσεις υγείας.

Χορηγός υγειονομικής περίθαλψης είναι ο εκπαιδευμένος επαγγελματίας υγείας που σας παρέχει τη φροντίδα. **Υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης** είναι ο οργανισμός που είναι υπεύθυνος για την παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.

Πρόσβαση

Έχετε δικαίωμα στην υγειονομική περίθαλψη που χρειάζεστε. Αυτό το δικαίωμα υποστηρίζεται από το Medicare, το οποίο παρέχει πρόσβαση σε δωρεάν ή επιδοτούμενη θεραπεία από γιατρούς και πρόσβαση σε δωρεάν δημόσιες νοσοκομειακές υπηρεσίες.

Έχετε δικαίωμα υψηλής ποιότητας υγειονομικής περίθαλψης που ικανοποιεί τις ανάγκες υγείας σας. Το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης Βικτώριας περιλαμβάνει **ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών**. Για να λάβετε τη φροντίδα που χρειάζεστε μπορεί να σημαίνει παραπομπή σε διαφορετική υπηρεσία απ' αυτή που επισκεφτήκατε αρχικά.

Μπορείτε να επιλέξετε να είστε δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής. Σε δημόσιο νοσοκομείο της Βικτώριας εάν είστε δημόσιος ασθενής, δεν θα χρεωθείτε για το νοσοκομείο ή τις ιατρικές υπηρεσίες. Εάν είστε ιδιωτικός ασθενής, εσείς ή η ασφαλιστική σας εταιρία θα χρεωθείτε για μερικές υπηρεσίες. Η υγειονομική σας υπηρεσία θα πρέπει να σας εξηγήσει τις οποιοσδήποτε δαπάνες ή διαφορές που αφορούν τη φροντίδα σας εάν ήσασταν ιδιωτικός ασθενής.

Μπορεί να χρεωθείτε μια μικρή χρέωση για μερικές κρατικά χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης όπως οδοντιατρική περίθαλψη ή φυσιοθεραπεία.

Ασφάλεια

Έχετε δικαίωμα για ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα. Ασθενείς, καταναλωτές και χορηγοί υγειονομικής περίθαλψης όλοι δικαιούνται να έχουν ένα ασφαλές, προστατευμένο και στοργικό περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης.

Έχετε δικαίωμα σε υψηλής ποιότητας **ασφαλούς περίθαλψης και θεραπείας**. Μπορείτε **να ενημερώνετε το προσωπικό** εάν έχετε κάποια ανησυχία για την ασφάλεια ή πιστεύετε ότι μπορεί να έχει γίνει κάποιο λάθος.

Το δικαίωμά σας για ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα στηρίζεται εν μέρει στη **σαφή επικοινωνία**. Αυτό σημαίνει να δίνετε στο χορηγό υγειονομικής περίθαλψης τις πληροφορίες που χρειάζεται για τη θεραπεία σας και ο χορηγός σας να σας λέει τι πρέπει να γνωρίζετε για να παίρνετε αποφάσεις για τη φροντίδα σας.

Εάν χρειάζεται, έχετε δικαίωμα για **αναγνωρισμένο διερμηνέα** όταν χρησιμοποιείτε **κρατικά χρηματοδοτούμενη υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης**, όπως σε νοσοκομείο ή κέντρο κοινοτικής υγείας.

Όλες οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να προσπαθούν συνεχώς να βελτιώνουν την ποιότητα της φροντίδας που παρέχουν. Οι υπηρεσίες δημόσιας υγείας εκθέτουν την πρόοδο τους στην κοινότητα μέσω της ετήσιας αναφοράς τους για την ποιότητα της φροντίδας που παρέχουν.

Σεβασμός

Έχετε δικαίωμα να σας δείχνουν σεβασμό, να σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και εκτίμηση και χωρίς διάκριση. Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης θα πρέπει να αναπτύξουν ένα περιβάλλον που στηρίζει τη συνεργασία και την επικοινωνία μεταξύ ασθενών, καταναλωτών και προσωπικού.

Έχετε δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται μ' έναν τρόπο ώστε να γίνεται σεβαστή η αξιοπρέπειά σας. Οι υπάλληλοι υγειονομικής περίθαλψης αξίζουν επίσης να τους συμπεριφέρονται με σεβασμό και εκτίμηση και χωρίς διάκριση.

Έχετε δικαίωμα να λάβετε φροντίδα που ανταποκρίνεται στον πολιτισμό και στις πεποιθήσεις σας όπως οι πεποιθήσεις και πρακτικές σας σχετικά με τον τοκετό, ασθένεια και θάνατο, το φύλο του ατόμου που ασχολείται με τη θεραπεία σας, ή τις διαιτητικές απαιτήσεις σας ενώ νοσηλεύεστε σε νοσοκομείο.

Έχετε δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται χωρίς διάκριση λόγω της φυλής, ηλικίας, φύλου, ταυτότητας φύλου, σεξουαλικό προσανατολισμό, κατάσταση φροντιστή, αναπηρία, συζυγική κατάσταση ή θρησκευτικές πεποιθήσεις σας.

Όσο είναι εφικτό, οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης θα πρέπει να παρέχουν την περίθαλψη και θεραπεία σε χώρο που επιτρέπει την προστασία της προσωπικής ζωής.

Επικοινωνία

Η υψηλής ποιότητας υγειονομική περίθαλψη βασίζεται στην ανοικτή και αποτελεσματική επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης μεταξύ εσάς και του χορηγού υγειονομικής περίθαλψης. Έχετε το δικαίωμα να ενημερώνεστε για τις υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές και δαπάνες που μ' έναν τρόπο ώστε να μπορείτε να τα καταλάβετε.

Έχετε δικαίωμα σε **σαφείς και κατανοητές πληροφορίες** για την υγειονομική περίθαλψη και πάθησή σας συμπεριλαμβανομένων, των επιλογών θεραπείας, αναμενόμενων αποτελεσμάτων, πιθανών παρενεργειών και δαπανών. Ο χορηγός υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να σας δώσει την ευκαιρία να κάνετε ερωτήσεις.

Εάν έχετε ανησυχίες για τις επιλογές θεραπείας που σας πρόσφερε ο χορηγός υγειονομικής περίθαλψης, έχετε το δικαίωμα να λάβετε **δεύτερη ιατρική γνώμη**.

Πολλά πράγματα έχουν επιπτώσεις στην υγεία σας: ιατρικό ιστορικό, φάρμακα και συμπληρωματικές θεραπείες που κάνετε, κοινωνικές περιστάσεις και συναισθηματική ευεξία. **Είναι σημαντικό να δώσετε στο χορηγό υγειονομικής περίθαλψης όλες τις σχετικές πληροφορίες**, έτσι ώστε να μπορέσει να σας προσφέρει την καταλληλότερη θεραπεία.

Έχετε δικαίωμα σε **αναγνωρισμένο διερμηνέα για τις ανάγκες επικοινωνίας με την κρατικά χρηματοδοτούμενη υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης**. Θα πρέπει να παρέχονται διερμηνείς στα σημαντικά στάδια κατά τη διάρκεια της θεραπείας σας, όπως όταν συζητάτε το ιατρικό ιστορικό, θεραπείες, αποτελέσματα εξετάσεων, διαγνώσεις, κατά τη διάρκεια της εισαγωγής και αξιολόγησης και όταν πρέπει να δώσετε ενημερωμένη συγκατάθεση.

Εάν είστε ασθενής ή καταναλωτής σε νοσοκομείο ή άλλη μεγάλη υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης, μπορεί να ασχοληθούν με τη θεραπεία σας πολλά και διάφορα άτομα. Έχετε δικαίωμα να σας ενημερώνουν **για το ποιος είναι αρμόδιος για τη φροντίδα σας** και πώς να επικοινωνήσετε με το άτομο αυτό.

Έχετε δικαίωμα **να ζητήσετε από οικογενειακό μέλος, φροντιστή ή επιλεγμένο πρόσωπο υποστήριξης** να σας βοηθήσει να επικοινωνήσετε με τον χορηγό υγειονομικής περίθαλψης. Αυτό το πρόσωπο θα μπορούσε να είναι κάποιος φίλος ή μέλος της οικογένειας, ή κάποιος από υπηρεσία υποστήριξης καταναλωτών. Παραδείγματος χάριν, τα περισσότερα δημόσια νοσοκομεία της Βικτώριας έχουν υπάλληλο διασύνδεσης με Αβορίγινες. Δείτε στο πίσω μέρος αυτού του φυλλαδίου για λεπτομέρειες επικοινωνίας.

Συμμετοχή

Έχετε δικαίωμα να πάρετε ενεργό ρόλο στην υγειονομική σας περίθαλψη και να συμμετέχετε στις αποφάσεις και επιλογές για τη φροντίδα σας.

Έχετε δικαίωμα να **συμμετέχετε όσο θέλετε στις αποφάσεις για τη φροντίδα και τη θεραπεία σας**. Ο χορηγός υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να σας δώσει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε για να πάρετε ενημερωμένες αποφάσεις, την ευκαιρία να κάνετε ερωτήσεις, και χρόνο να μιλήσει στους φροντιστές, οικογένεια και φίλους σας πριν πάρετε αποφάσεις.

Έχετε **δικαίωμα να συμμετέχει στη φροντίδα σας η οικογένειά σας, άλλοι φροντιστές ή άτομα υποστήριξης της αρεσκείας σας**. Με τη συγκατάθεσή σας, μπορούν επίσης να λαβαίνουν πληροφορίες και να συμμετέχουν μαζί σας στη λήψη αποφάσεων για τη φροντίδα σας.

Έχετε **δικαίωμα να αρνηθείτε τη θεραπεία**. Όμως, υπάρχουν περιστάσεις στις οποίες μπορεί να θεωρηθείτε ως ανίκανοι να δώσετε ενημερωμένη συγκατάθεση ή να αρνηθείτε τη θεραπεία.

Έχετε δικαίωμα **να αναθέσετε σε κάποιο άτομο να παίρνει ιατρικές αποφάσεις για λογαριασμό σας** στην περίπτωση που χάσετε την ικανότητα να παίρνετε αποφάσεις. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Δημόσιου Συνηγόρου (Office of the Public Advocate) - δείτε στο πίσω μέρος αυτού του φυλλαδίου για λεπτομέρειες επικοινωνίας.

Εάν είστε νοσηλεύομενος ασθενής σε νοσοκομείο, έχετε δικαίωμα να συμμετέχετε στην απόφαση για **το πώς και πότε να φύγετε απ' το νοσοκομείο**. Προτού φύγετε, το νοσοκομείο πρέπει να συζητήσει ποιες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να χρειαστείτε αφού φύγετε απ' το νοσοκομείο και να σας παραπέμψει σε αυτές. Έχετε δικαίωμα να συμμετέχετε στις αποφάσεις για την συνεχή φροντίδα σας. Ο οικογενειακός σας γιατρός θα πρέπει επίσης να συμμετέχει. Μπορείτε να κάνετε εξαγωγή απ' το νοσοκομείο μόνοι σας παρά τις συμβουλές του γιατρού σας, αλλά μπορεί να σας ζητηθεί να υπογράψετε μια υπεύθυνη δήλωση ότι είστε υπεύθυνοι για αυτό.

Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για να **συμμετέχετε στον προγραμματισμό, σχεδιασμό και αξιολόγηση των δημόσιων υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης**. Πολλοί οργανισμοί λαμβάνουν υπόψη τις εμπειρίες και ιδέες των καταναλωτών για την υπηρεσία τους όταν κάνουν βελτιώσεις. Έχετε δικαίωμα να μοιραστείτε τις απόψεις σας, παραδείγματος χάριν συμπληρώνοντας δημοσκοπήσεις, συμμετέχοντας σε κοινοτική συμβουλευτική επιτροπή, γράφοντας επιστολές ή αναφέροντας στο προσωπικό την εμπειρία σας. Τόσο η αρνητική όσο και η θετική αναπληροφόρηση (feedback) είναι χρήσιμη.

Απόρρητο

Νόμοι της Κοινοπολιτείας και της Βικτώριας προστατεύουν το απόρρητο των πληροφοριών για την προσωπική σας υγεία και άλλων πληροφοριών. Οι πληροφορίες πρέπει να συλλέγονται, χρησιμοποιούνται, φυλάσσονται και να κοινοποιούνται σύμφωνα με αυτούς τους νόμους.

Όλα τα άτομα που σχετίζονται με τη θεραπεία και φροντίδα σας έχουν **επαγγελματικό και νομικό καθήκον να κρατήσουν εμπιστευτικές τις προσωπικές σας πληροφορίες**. Μερικές φορές ο χορηγός υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να κοινοποιήσει προσωπικές σας πληροφορίες σε άλλους που σχετίζονται με τη φροντίδα σας. Μπορούν να κοινοποιήσουν προσωπικές σας πληροφορίες σε κάποιον που δεν συμμετέχει στην υγειονομική σας περίθαλψη μόνο με **την άδειά σας**. Ο **Νόμος Αρχείων Υγείας Βικτώριας 2001** καθορίζει τις αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων με τις οποίες όλες οι υγειονομικές υπηρεσίες πρέπει να συμμορφώνονται.

Έχετε δικαίωμα **να εκφράζετε τη γνώμη σας για το τι συμβαίνει στις προσωπικές σας πληροφορίες**. Εάν αποφασίσετε να μη κοινοποιηθούν μερικές από τις πληροφορίες σας ή να θέσετε περιορισμούς στην πρόσβαση του ιατρικού σας φακέλου, αυτό είναι δικαίωμά σας, αλλά μπορεί να έχει επιπτώσεις στη δυνατότητα του χορηγού υγειονομικής περίθαλψης να σας παρέχει την καλύτερη δυνατόν φροντίδα.

Έχετε δικαίωμα πρόσβασης του **φακέλου της υγειονομικής σας περιθαλψης**. Παρακαλείστε να κάνετε γνωστό στο χορηγό υγειονομικής περιθαλψης εάν οποιεσδήποτε πληροφορίες είναι ανακριβείς, ελλιπείς ή μη ενημερωμένες. Σε μερικές περιπτώσεις, μπορεί να σας δοθεί μόνο ένα μέρος του φακέλου σας. Σ' αυτή την περίπτωση, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε αίτηση βάσει του Νόμου Ελευθερίας Πρόσβασης Πληροφοριών για τον πλήρη φάκελό σας. Για περισσότερες πληροφορίες ρωτήστε τον εκπρόσωπο ασθενών ή αρμόδιο μέλος του προσωπικού - δείτε στο πίσω μέρος αυτού του φυλλαδίου για λεπτομέρειες επικοινωνίας.

Σχόλια

Έχετε δικαίωμα να σχολιάσετε τη φροντίδα σας και να εξετάζονται τα προβλήματά σας. Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να διευκολύνουν την εξεύρεση πληροφοριών για τις διαδικασίες σχετικά με τη διαδικασία αναπληροφόρησης (feedback) τους.

Έχετε δικαίωμα να σχολιάσετε, **να κάνετε ερωτήσεις και παράπονα** για την υγειονομική σας περίθαλψη.

Είναι πάντοτε καλύτερα **να προσπαθήσετε πρώτα να επιλύσετε τα προβλήματα με τον χορηγό υγειονομικής περίθαλψης**. Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης θέλουν να λύσουν τα προβλήματα γρήγορα, αλλά πρέπει πρώτα να γνωρίζουν το πρόβλημα. Προσπαθήστε να δώσετε αναπληροφόρηση (feedback) με τέτοιο τρόπο ώστε να σέβεται τους άλλους καταναλωτές και τους χορηγούς υγειονομικής περίθαλψης.

Οι υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης καταγράφουν **θετική και αρνητική αναπληροφόρηση (feedback)**, παραδείγματος χάριν μέσω δημοσκοπήσεων, διαδικασιών απόψεων και παραπόνων. Η αναπληροφόρησή (feedback) σας θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση των υπηρεσιών στο μέλλον.

Σ' ένα νοσοκομείο, εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που ο γιατρός σας ή η θεραπευτική ομάδα ανταποκρίνεται στα προβλήματά σας, έχετε το δικαίωμα **να μιλήσετε στον αντιπρόσωπο ασθενών του νοσοκομείου**.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που η υπηρεσία υγειονομικής περίθαλψης ή ο αντιπρόσωπος ασθενών ανταποκρίθηκε στις ανησυχίες σας, έχετε το δικαίωμα **να παραπονεθείτε στον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας Βικτώριας (Victorian Health Services Commissioner)**. Δείτε στο πίσω μέρος αυτού του φυλλαδίου για λεπτομέρειες επικοινωνίας.

Περισσότερες πληροφορίες

Χρήση του Καταστατικού Χάρτη

Περισσότερες εθνικές πληροφορίες για τον Αυστραλιανό Καταστατικό Χάρτη Δικαιωμάτων Υγειονομικής Περίθαλψης διατίθενται στην ιστοσελίδα www.safetyandquality.gov.au. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.patientcharter.health.vic.gov.au για να μάθετε περισσότερα για το πώς ο Καταστατικός Χάρτης λειτουργεί στη Βικτώρια, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τη βοήθεια των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης να χρησιμοποιούν τον Καταστατικό Χάρτη στην εργασία τους.

Υποστηρίξετε εντός της υπηρεσίας υγειονομικής σας περίθαλψης

Τα μεγάλα δημόσια νοσοκομεία έχουν αντιπρόσωπο ασθενών και τα περισσότερα έχουν υπάλληλο διασύνδεσης Αβορίγινων. Πολλές υπηρεσίες ψυχικής υγείας έχουν συνηγόρους καταναλωτών και φροντιστών. Η υπηρεσία σας υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να έχει καταγράψει παρακάτω αριθμό επικοινωνίας με υπάλληλο του προσωπικού.

Όλες οι υπηρεσίες δημόσιας υγείας μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αναγνωρισμένους διερμηνείς. Μπορούν να διατίθενται για επιτόπια διερμηνεία ή μέσω τηλεφώνου από εξωτερικές υπηρεσίες.

Χρήσιμοι αριθμοί επικοινωνίας

Αυτοί οι οργανισμοί μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση παραπόνων, ή να σας υποστηρίξουν ως καταναλωτής. Για πιο χρήσιμους αριθμούς επικοινωνίας επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.patientcharter.health.vic.gov.au.

Health Services Commissioner (Επίτροπος Υπηρεσιών Υγείας)

Τηλέφωνο: (03) 8601 5200

Δωρεάν κλήση: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

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

Ιστοσελίδα: www.health.vic.gov.au/hsc

Disability Services Commissioner (Επίτροπος Υπηρεσιών Αναπηρίας)

Τηλέφωνο: 1300 728 187

Δωρεάν κλήση: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Email: complaints@odsc.vic.gov.au

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

Ιστοσελίδα: www.odsc.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission (Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Βικτώριας)

Τηλέφωνο: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

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

Ιστοσελίδα: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

The Office of the Public Advocate (Το Γραφείο του Δημόσιου Συνηγόρου)

Τηλέφωνο (Δωρεάν κλήση): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

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

Ιστοσελίδα: www.publicadvocate.vic.gov.au

Εάν έχετε προβλήματα ή ερωτήσεις για τη φροντίδα σας στην υπηρεσία αυτή, μπορείτε να απευθυνθείτε:

(Λεπτομέρειες επικοινωνίας υπαλλήλου διασύνδεσης Αβορίγιινων και εκπροσώπου ασθενών)

A Victorian
Government
initiative

