

# Az Ausztrál Egészségvédelmi Jogok Szabályzata Victoria államban





## Az Ausztrál Egészségvédelmi Jogok Szabályzata

*Az Ausztrál Egészségvédelmi Jogok Szabályzata* leírja azoknak a betegeknek, felhasználóknak és másoknak a jogait, akik igénybe veszik az ausztrál egészségügyi rendszert. Ezek a jogok bárhol és bármikor alapvetően biztosítják az igénybe vehető egészségügyi szolgáltatások magas színvonalát és biztonságát.

A Szabályzat elismeri hogy mindazok, akik egészségügyi szolgáltatást nyújtanak illetve vesznek igénybe, mindnyájan fontos szerepet játszanak a fenti jogok megvalósításában. Módot ad a betegek, felhasználók, családok, gondozók és gondozást nyújtó szervezetek számára, hogy azonosan értelmezzék az egészségügyi szolgáltatásban részesülő emberek jogait. Ez segít mindenkit abban, hogy együttműködhessenek a biztonságos és kiemelkedő minőségű egészségügyi rendszer kialakításában. Fontos az őszinte együttműködés betegek, felhasználók és szolgáltatók között avégett, hogy mindenki a lehető legjobb végeredményt érhesse el.

## **Vezérelvek**

Az alábbi elvek leírják, hogyan érvényesül ez a Szabályzat az ausztrál egészségvédelmi rendszerben.

1. Mindenkinek joga van hozzájutni az egészségvédelemhez és lényeges, hogy ez a jog a Szabályzatban megalapozott legyen.
2. Az ausztrál kormány elkötelezett a nemzetközi emberi jogok iránt amelyek elismerik az egyén jogát a lehető legmagasabb színvonalú testi és lelki egészséghez.
3. Ausztrália társadalmát különböző kulturális háttérű és életmódú emberek alkotják, a Szabályzat pedig elismeri és tiszteli ezeket a különbségeket.

## **Az Ön jogai az Ausztrál Egészségvédelmi Jogi Szabályzatban**

- **Hozzáférés** – az egészségvédelemhez való hozzáférés joga.
- **Biztonság** – a biztonságos és magas színvonalú egészségvédelemben való részesülés joga.
- **Tisztelet** – az alapvető tiszteletet megadó és emberi méltósághoz méltó bánásmód, illetve figyelmesség joga.
- **Párbeszéd** – a szolgáltatásra, kezelésre, választható lehetőségekre és költségekre vonatkozó információk nyílt megbeszélésének a joga.
- **Részvétel** – az Önt illető egészségügyi döntésekben és választásokban való részvétel joga.
- **Személyes adatok védelme** – az Önre vonatkozó bizalmas információk védelméhez való jog.
- **Beleszólási jog** – jog ahhoz, hogy beleszólhasson az Önt érintő egészségügyi döntésekbe és ezzel kapcsolatos gondjait megoszthassa.

## Miről szól a Szabályzat Victoriában?

Ez a kiadvány ismerteti az *Ausztrál Egészségvédelmi Jogi Szabályzatát* valamint azt, hogy mit jelent ez az Ön számára mint beteg, felhasználó, családtag vagy gondozó aki igénybe veszi a victoriai egészségügyi rendszert. Ez a szabályzat a Közkórházi Betegszabályzat helyébe lép.

Az itt megfogalmazott jogok kiterjednek Victoria állam összes egészségügyi szolgáltatására. Ez érinti a mindazokat az embereket akik köz- és magánkórházakba, rendelőkbe, szakorvosokhoz, idősgondozó és mozgáskorlátozott szolgáltatóhoz, mentálhigiénés szolgáltatóhoz, közegészségügyi központokba illetve társult egészségügyi szolgáltatókhoz pl. pszichológushoz, fogorvoshoz, természetgyógyászhoz illetve munkaterapeutához járnak.

### **A kiadványról**

Ez a kiadvány ismerteti Önnel hogy mit várhat el az egészségügyi szolgáltatások terén Victoriában és hová fordulhat segítségért amennyiben gond merülne fel egy szolgáltatást illetően amelyért folyamodik illetve amelyben részesül.

### **Egészségvédelmi jogok és emberi jogok**

Az ausztrál szövetségi kormány és Victoria állam kormánya egyaránt tartják magukat számos nemzetközi emberi jogi egyezményhez amelyek elismerik az általános jogot a lehető legmagasabb színvonalú testi és szellemi egészséghez. Elismerik az Ön jogát az egészségvédelemhez és más olyan szolgáltatásokhoz amelyek elengedhetetlenek az egészséges életvitelhez, mint jó minőségű víz, lakhatás és egészségügyi ismeretek biztosítása.

Victoria állam területén a közpénzen fenntartott egészségügyi szolgáltatások összhangban kell, hogy legyenek a Victoriái Emberjogi és Felelősségvállalási Szabályzat 2006. évi törvényével, amely számos emberi jogot véd. Ha többet kíván megtudni arról, hogy ez miképp befolyásolhatja az Ön egészségvédelmi jogait, bővebb felvilágosításért nézze meg a [www.patientcharter.vic.gov.au](http://www.patientcharter.vic.gov.au) honlapot.

### **Felhasználók, betegek és szolgáltatók**

**Felhasználók** azok az emberek akik jelenleg vagy jövőben esetleg igénybe vesznek egészségügyi szolgáltatásokat, beleértve a kórházi betegeket is. Ez egyaránt magába foglal gyermekeket, nőket és férfiakat; mozgáskorlátozottakat; eltérő kulturális háttérű, vallású, társadalmi-vagyoni helyzetű, nemi identitású és egészségi háttérű embereket.

Az **egészségügyi szolgáltató** szakképzett egészségügyi alkalmazott aki az Ön kezeléséhez nyújt segítséget. Az **egészségügyi szolgálat** az a szervezet amely a felelős az egészségügyi szolgáltatások összességéért.

## Hozzáférés

**Ön jogosult arra a gyógykezelésre amelyre szüksége van. Ez a jogot a Medicare fedezi, amely biztosítja az ingyenes vagy támogatott orvosi kezelést, illetve ingyenes közkórházi ellátást.**

Ön jogosult az igényeinek megfelelő magas színvonalú gyógykezelésre. A victorai egészségügyi rendszer **szolgáltatások széles skáláját** foglalja magába. Ez azt is jelentheti, hogy esetleg más szolgáltatáshoz lehet szüksége beutalóra mint amit elsőre igénybevett.

Választhat, hogy **közkórházi vagy magánalapú kezelést kíván e igénybe venni**. A victorai közkórházakban, ha közkórházi beteg, nem kell fizetnie a kórházi illetve orvosi ellátásért. Amennyiben magánkórházi beteg, vagy Ön vagy az Ön biztosítója térít bizonyos költségeket. Az Ön egészségügyi szolgáltatójának a feladata hogy beszámoljon az esetleges költségekről vagy az Ön kezelését érintő különbségekről ha a magánkezelés mellett döntene.

Egyes közfinanszírozott szolgáltatások esetén felszámolhatnak csekély térítési díjat, például fogászatnál vagy fizioterápia esetén.



## Biztonság

**Jogosult a biztonságos és magas színvonalú ellátásra. Betegek, felhasználók és egészségügyi szolgáltatók egyaránt mind jogosultak a biztonságos és színvonalas ellátásra, valamint a garantáltan biztonságos, segítőkész gyógyellátási környezetre.**

Ön jogosult a nívós, **biztonságos ellátásra és kezelésre**. Ha valamilyen, biztonsággal kapcsolatos gondja adódna vagy úgy véli, valahol hibát követtek el, **szíveskedjék jelezni a személyzetnél**.

A biztonságos és színvonalas kezeléshez való joga részben a **világos párbeszéd**en mulik. Ez annyit jelent, hogy Ön megosztja egészségügyi szolgáltatójával mindazt az információt amire szükségük van az Ön kezeléséhez, az Ön egészségügyi szolgáltatója pedig beszámol Önnek mindarról amit igényel ahhoz, hogy ellátásáról dönthessen.

Jogosult igénybevennie **akkreditált tolmács** szolgáltatását, amennyiben igényt tart rá **közfinanszírozott kezelési szolgáltatás** esetén, mint például kórházban vagy közegészségügyi központban.

Minden egészségügyi szolgáltatásnak arra kell törekednie, hogy folyamatosan javítson az ellátás minőségén. A közegészségügyi szolgáltatók rendszeresen tájékoztatják erről a közösséget éves beszámolójukban.

## Tisztelet

Joga van ahhoz, hogy tisztelettel bánjanak Önnel, az emberi méltóságot figyelembe véve körültekintően kezeljék, bármifajta megkülönböztetés nélkül. Az egészségügyi szolgálatoknak olyan környezetet kell kialakítaniuk amely támogatja az együttműködést és a párbeszédet betegek, felhasználók és a személyzet között.

Joga van ahhoz, hogy **oly módon bánjanak Önnel amely tiszteletben tartja emberi méltóságát**. Mindemellett az egészségvédelmi személyzetnek is kijár a tisztelet és a figyelmesség, mindenfajta megkülönböztetés nélkül.

Joggal jár olyan gyógykezelés Önnek amely **megfelel az Ön** kulturális, vallási valamint a születéssel, halállal, étkezéssel a kezelő személy nemével kapcsolatos **hagyományainak** a kórházi tartózkodása alatt.

Joga van a **diszkriminációmentes kezeléshez** amely faja, életkora, neme, szexuális beállítottsága, nemi irányultsága, státusza, mozgáskorlátozottsága, családi állapota vagy vallásos meggyőződése alapján érhetné Önt.

Amennyire csak lehetséges, az egészségügyi szolgálatoknak olyan ápolási és kezelési **környezetet kell biztosítaniuk amelyek lehetővé teszik a személyes diszkréciót**.

## Párbeszéd

**A magas színvonalú egészségügyi ellátás nyílt és hatékony kölcsönös párbeszeden alapszik Ön és egészségügyi szolgáltatója között. Joga van tájékozódni a szolgáltatásokról, kezelésről, választási lehetőségekről és a költségekről az Ön számára érthető módon.**

Joga van **világos és érthető információt** kapni egészségügyi ellátásáról és annak körülményeiről, beleértve a kezelési alternatívákat, várható eredményt, lehetséges mellékhatásokat és költségeket. Egészségügyi szolgáltatója lehetővé kell tegye, hogy Ön kérdéseket tehessen fel.

Amennyiben kifogása merülne fel a szolgáltatója által ajánlott kezelési lehetőségekkel szemben, joga van **további orvosi szakvéleményhez**.

Sok tényező befolyásolja egészségét: egészségügyi háttere, gyógyszerek amelyeket szed és kiegészítő terápiák amelyet vesz, társadalmi körülményei és érzelmi kiegyensúlyozottsága. **Fontos, hogy minden lényeges információt megosszon egészségügyi szolgáltatójával** avégett, hogy a lehető legmegfelelőbb kezelést ajánlhassa Önnek.

Joga van továbbá **akkreditált tolmácsot igénybevenni a közegészségügyi szolgáltatásban szükséges párbeszéd érdekében.**

Tolmácsot kell biztosítani kezelésének olyan fontos állomásainál, mint a kórtörténet megtárgyalása, kezelések, vizsgálati eredmények, diagnózisok, kiértékelések illetve ahol felvilágosítást követő beleegyezési formanyomtatványt kell aláírnia.

Amennyiben Ön páciens vagy felhasználó, kórházban vagy más nagy egészségügyi intézményben több különböző ember is elláthatja. Joga van tájékozódni arról, **ki felelős az Ön kezeléséért** és az illetők hogyan érhetők el.

Joga van a párbeszédbe **bevonni családtagot, gondozót vagy egy választott segítőt**, hogy közreműködjön a szolgáltatójával történő párbeszédben. Ez a személy lehet barát vagy családtag, vagy valaki a felhasználókat segítő szolgáltató szervezettől. Példaként említve, a legtöbb victoriai kórház rendelkezik őslakos összekötő személlyel. További információért tekintse meg a kiadvány hátoldalát.

## Részvétel

**Joga van aktív szerepet betöltenie egészségügyi ellátásában és hogy beavassák az erre vonatkozó döntésekbe és alternatívákba.**

Joga van **olyan mélyrehatóan beleszólni az ellátásával és kezelésével kapcsolatos döntésekbe amennyire óhajtja.** Egészségügyi szolgáltatója minden ismerettel el kell lássa amire szüksége van a tájékozott döntésekhez, a tájékozódás lehetőségéhez és az időhöz amit igényel hogy gondozóival, családjával és barátaival beszélhessen mielőtt dönt.

Jogában áll, hogy **bevonja családját, más gondozót vagy választott segítőt** az ápolásába. Az Ön beleegyezésével a fentiek Önnel együtt tájékozódhatnak és dönthetnek az Ön ápolásáról.

Jogában áll **elutasítani a kezelést.** Ugyanakkor léteznek olyan körülmények, amelyek során képtelenné nyilváníthatják arra, hogy tájékozott beleegyezését adja vagy megtagadja a kezelést.

Joga van arra, hogy **kijelöljön valakit, hogy orvosi döntéseket hozzon az Ön érdekében** arra az esetre, ha elvesztené döntésképességét. Bővebb információért forduljon a Közgyám irodájához – ld. az elérhetőségi részletekhez a kiadvány hátoldalát.

Amennyiben Ön kórházi beteg, joga van beleszólni a **kórházból való távozásának módjáról és idejéről** hozandó döntésbe. Távozása előtt a kórház meg kell hogy vitassa milyen egészségügyi szolgáltatokra lehet esetleg szüksége és ennek érdekében beutalassák Önt. Jogában áll részt venni a folytatólagos kezelését érintő döntésekben. Ebben a körzeti orvosának is részt kell vennie. Elhagyhatja a kórházat orvosa tanácsa ellenére is, ebben az esetben viszont lehet, hogy alá kell írnia egy nyilatkozatot amiben magára vállalja ennek felelősségét.

Számos lehetősége van annak, hogy **résztegyen a közegészségügyi szolgálatok tervezésében, kivitelezésében és kiértékelésében**. Sok szervezet számításba veszi a felhasználók tapasztalatait és elgondolásait szolgáltatásaikra vonatkozóan a fejlesztések során. Jogában áll nézeteit megosztani, például kérdőívek kitöltésével, közösségi tanácsadó bizottsághoz való csatlakozással, levélírással vagy a személyzet tájékoztatásával tapasztalatait illetően. Mind a negatív mind a pozitív visszhang egyaránt hasznos.

## Személyes adatok védelme

**Az ausztrál szövetségi és Victoria állambeli törvények védik az egészségre vonatkozó adattárolás bizalmas természetét és titkosságát. Az ilyen jellegű információt ezekkel a törvényekkel összhangban szabad csak felhasználni, tárolni illetve megosztani.**

**Jogi és szakmai kötelessége** egyaránt mindazoknak, akik az Ön kezelésében és gyógyításában részt vesznek, **hogy az információt bizalmasan kezeljék.** Némely esetben egészségügyi szolgáltatója meg kell, hogy ossza az Önhöz kapcsolódó információt másokkal, akik ápolásában részt vesznek. Ez utóbbiak csak akkor továbbítanak ilyen információt ha **Ön engedélyezi. A 2001-es Victoriai Egészségügyi Adattörvény** olyan adatvédelmi alapokat határoz meg amelyekhez minden egészségügyi szolgálatnak tartania kell magát.

Jogában áll beleszólnia abba, **mi történjen az Önnel kapcsolatos információkkal.** Amennyiben úgy dönt, hogy nem osztja meg ezen információk egy részét vagy korlátozza a kórtörténeti adataihoz való hozzáférést, ehhez joga van, ugyanakkor ez behatárolhatja egészségügyi szolgáltatójának a hatáskörét amelyben a lehető legjobb ellátást nyújtaná Önnek.

Joga van hozzáférnie a **beteglapjához**. Szíveskedjék közölni az egészségügyi szolgáltatójával ha bármilyen adat hibás, hiányos vagy érvényét veszítette. Egyes esetekben előfordulhat, hogy adatainak csak egy részét kapja kézhez. Ez utóbbi esetén jogában áll hozzáférnie a teljes adatlapjához a szabad információáramlás törvénye alapján. Bővebb információért forduljon a betegképviselőjéhez vagy az illetékes személyzethez – a kapcsolatfelvételi lehetőségek a kiadvány hátoldalán találhatóak.



## Beleszólási jog

**Jogában áll beleszólnia ápolásába és aggodalmainak hangot adnia. Az egészségügyi szolgálatok meg kell, hogy könnyítsék a visszajelzési folyamatokra vonatkozó információk felkutatását.**

Joga van **beleszólnia, kérdéseket feltennie, illetve panaszt tennie** az egészségügyi ellátását illetően.

Elsőként a legjobb mindig **az egészségügyi szolgáltatóval megpróbálnia megoldást keresni aggodalmaira**. Az egészségügyi szolgálatok gyors megoldást keresnek a problémákra, de először a problémát magát kívánják felderíteni. Kísérletjen meg visszajelezni olyan formában amely tisztelettel fordul más felhasználók és egészségügyi szolgálatok felé.

Az egészségügyi szolgáltatók feljegyzik **mind a pozitív mind a negatív visszajelzést**, például felméréseken, visszajelzéseken és panaszjelentéseken keresztül. Visszajelzésének célja a jövőbeni szolgáltatások jobbá tétele.

Kórházon belül, amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan orvosa vagy az ápolószemélyzet reagál aggodalmaira jogában áll **beszélnie a kórház betegképviselőjével**.

Amennyiben nem elégedett az egészségügyi szolgálat illetve a betegképviselő aggályaival kapcsolatos reagálásával, joga van **panaszt tenni a Victoriái Egészségügyi Szolgálat biztosánál**. A kapcsolatfelvételi lehetőségek a kiadvány hátoldalán találhatók.

## További információk

### A Szabályzat használata

Az Ausztrál Egészségvédelmi Jogi Szabályzatról bővebb, országos információ található a [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au) honlapon. Tekintse meg a [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) honlapot, hogy bővebb felvilágosítást nyerjen a Szabályzat működéséről, beleértve a segélyforrásokat amelyek segítik munkájukban az egészségügyi szolgáltatókat

### Támogatás az Ön egészségügyi szolgálat keretein belül

Nagy közkórházak rendelkeznek betegképviselővel, és legtöbbjüknél van őslakos összekötő tisztviselő. Számos mentálhigiénés egészségszolgálatnak van felhasználó- illetve ápolóvédője. Az Ön egészségügyi szolgálat esetleg megadott egy személyzeti kapcsolatot az alábbiakban.

Minden közegészségügyi szolgálat rendelkezik akkreditált tolmáccsal. Ők a helyszínen vagy telefon útján, külső ügynökségek közvetítésével érhetőek el.

### Hasznos kapcsolatok

Az alábbi szervezetek segíthetnek a panaszok megoldásában , vagy támogathatják Önt mint felhasználót. Látogasson el a [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) honlapra további hasznos kapcsolatért.

### Egészségügyi szolgálati biztos

Telefon: (03) 8601 5200

Ingyenes hívás: 1800 136 066

Telex: 1300 550 275

Cím: 30. emelet, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

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

### **Mozgássérült-ellátási biztos**

Telefon: 1300 728 187

Ingyenes hívás: 1800 677 342

Telex: 1300 726 563

Email: [complaints@odsc.vic.gov.au](mailto:complaints@odsc.vic.gov.au)

Cím: 30. emelet, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

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

### **Victorai Esélyegyenlőségi és Emberjogi Bizottság**

Telefon: (03) 9281 7100

Telex: (03) 9281 7110

Email: [complaints@veohrc.vic.gov.au](mailto:complaints@veohrc.vic.gov.au)

Cím: 3. emelet, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

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

### **A Közgým hivatala**

Telefon (ingyenes hívás): 1300 309 337

Telex: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

Cím: 5. emelet, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

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

**Ha kifogása vagy kérdése lenne ellátásával kapcsolatban, kérem forduljon az alábbi személyekhez:**

---

(Öslakos összekötő tisztviselő és betegképviselő elérhetősége ide írandó)

A Victorian  
Government  
initiative

