

La Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria nel Victoria



La Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria

La *Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria* (Australian Charter of Healthcare Rights) descrive i diritti dei pazienti, consumatori ed altre persone che usano il sistema di assistenza sanitaria australiano. Questi diritti sono essenziali per far sì che l'assistenza sanitaria, sia sicura e di alta qualità ognivolta e ovunque viene prestata.

La Carta riconosce che tutti coloro che ricevono assistenza sanitaria e che forniscono assistenza sanitaria hanno importanti ruoli da svolgere nel realizzare i diritti all'assistenza sanitaria. Dà ai pazienti, consumatori, familiari, a chi li assiste e ai servizi che provvedono assistenza la possibilità di avere tutti una comune comprensione dei diritti delle persone che ricevono assistenza sanitaria. Questa condivisa comprensione aiuta le persone ad operare insieme verso un sistema di assistenza sanitaria sicuro e di alta qualità. tra pazienti, consumatori ed erogatori d'assistenza è importante affinché ognuno possa ottenere i migliori risultati possibili.

Principi guida

Questi principi descrivono come questa Carta è applicata nel sistema di assistenza sanitaria australiano.

1. Ognuno ha diritto ad essere in grado di ricevere assistenza sanitaria e questo diritto è essenziale affinché la Carta possa essere significativa.
2. Il Governo australiano si è impegnato ad osservare gli accordi internazionali riguardanti i diritti umani che riconoscono il diritto di ognuno ad avere il più alto standard, per quanto possibile, di salute fisica e mentale.
3. L'Australia è una società composta di persone con differenti culture e stili di vita, e la Carta riconosce e rispetta queste differenze.

I tuoi diritti con la *Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria*

- **Accesso** – diritto di accesso all'assistenza sanitaria.
- **Sicurezza** – diritto a ricevere assistenza sanitaria sicura e di alta qualità.
- **Rispetto** – diritto ad essere rispettato, e ad essere trattato con dignità e considerazione.
- **Comunicazione** – diritto ad essere informato in modo chiaro e aperto in materia di servizi, trattamento, opzioni e costi.
- **Partecipazione** – diritto ad essere incluso nelle decisioni e a fare scelte riguardo all'assistenza sanitaria prestati.
- **Privacy** – diritto alla privacy e alla riservatezza delle informazioni che ti riguardano personalmente.
- **Commento** – diritto a fare commenti riguardo all'assistenza sanitaria prestati e che le tue preoccupazioni siano prese in considerazione.

Che cosa comporta la Carta nel Victoria?

Questo opuscolo descrive la *Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria* e che cosa significa per te come paziente, consumatore, familiare o erogatore d'assistenza (carer) che fa uso del sistema di assistenza sanitaria nel Victoria. Sostituisce la Carta dei pazienti negli ospedali pubblici.

Questi diritti valgono per tutti i servizi di assistenza sanitaria nel Victoria. Questo include persone che usano ospedali pubblici e privati, ambulatori di medici generici (GP), specialisti, servizi di assistenza ad anziani e disabili, servizi di salute mentale, centri sanitari comunitari ed erogatori di servizi sanitari paralleli come psicologi, dentisti, naturopati e terapisti occupazionali.

Riguardo a questo opuscolo

Questo opuscolo ti dice che cosa ti puoi aspettare dai servizi di assistenza sanitaria nel Victoria e a chi rivolgerti per aiuto se hai delle preoccupazioni riguardanti il servizio che stai cercando o che ricevi.

Diritti all'assistenza sanitaria e diritti umani

I Governi d'Australia e del Victoria hanno assunto l'impegno di osservare diversi accordi internazionali riguardanti i diritti umani che riconoscono il diritto di ognuno ad avere il più alto standard, per quanto possibile, di salute fisica e mentale. Riconoscono il tuo diritto all'assistenza sanitaria e ad altri servizi essenziali per la salute, tra cui acqua sana, alloggio ed istruzione in materia di sanità.

Nel Victoria i servizi di assistenza sanitaria sovvenzionati pubblicamente devono osservare la Legge del 2006 riguardo alla Carta dei diritti umani e responsabilità, che protegge molti diritti umani. Visita il sito web www.patientcharter.health.vic.gov.au per imparare come questa legge può influire sui tuoi diritti all'assistenza sanitaria.

Consumatori, pazienti ed erogatori di servizi

I **consumatori** sono persone che, inclusi i pazienti in ospedale, sono attualmente o potenzialmente utenti di servizi sanitari. Questa categoria include bambini, donne e uomini; persone che vivono con una disabilità; persone di diverse estrazioni culturali o fedi religiose, stato socioeconomico e circostanze sociali, orientamenti sessuali o condizioni di salute.

L'erogatore di servizi sanitari è il professionista sanitario qualificato che ti provvede assistenza. Il **servizio di assistenza sanitaria** è l'organizzazione che ha la responsabilità di erogare servizi di assistenza sanitaria.

Accesso

Tu hai diritto all'assistenza sanitaria di cui hai bisogno. Il diritto è supportato da Medicare, che provvede accesso a trattamento da parte dei medici, gratuito o sussidiato, e accesso ai servizi gratuiti degli ospedali pubblici.

Hai diritto ad assistenza sanitaria di alta qualità che soddisfi le tue necessità sanitarie. Il sistema di assistenza sanitaria del Victoria include **una vasta gamma di servizi**. L'ottenere l'assistenza di cui hai bisogno può comportare l'essere indirizzato ad un servizio differente da quello cui ti sei inizialmente rivolto.

Puoi scegliere di essere un **paziente pubblico oppure privato**. Se sei un paziente pubblico in un ospedale pubblico del Victoria non dovrai pagare per i servizi ospedalieri o medici. Se sei un paziente privato, tu o la tua assicurazione privata dovete pagare per alcuni servizi. Se sei un paziente privato il tuo servizio sanitario dovrebbe spiegarti qualsiasi costo o differenza inerente alle tue cure.

Può essere che tu debba pagare una piccola tariffa per alcuni servizi di assistenza sanitaria *sovvenzionata con fondi pubblici*, ad esempio servizi dentistici oppure fisioterapia.

Sicurezza

Tu hai diritto ad assistenza sanitaria sicura e di alta qualità. Pazienti, consumatori ed erogatori di assistenza sanitaria hanno tutti diritto ad un ambiente di assistenza sano, sicuro e di sostegno.

Tu hai diritto ad **un' assistenza sanitaria e ad un trattamento sicuri** e di alto standard. Sei pregato di **fare sapere al personale** se hai delle preoccupazioni circa la sicurezza o ritieni che possa essere stato commesso un errore.

Il tuo diritto ad assistenza sicura e di alta qualità in parte richiede **comunicazione chiara**. Questo comporta che tu dia al tuo erogatore di assistenza sanitaria le informazioni di cui ha bisogno per trattarti, e che il tuo erogatore di assistenza ti dica ciò che devi sapere per prendere delle decisioni in merito all'assistenza prestati.

Tu hai diritto ad un **interprete qualificato** se ne hai di bisogno quando utilizzi un servizio di **assistenza sanitaria sovvenzionato con dei fondi pubblici**, quali un ospedale o un centro sanitario comunitario.

Tutti i servizi di assistenza sanitaria dovrebbero sforzarsi di migliorare continuamente la qualità della loro assistenza. I servizi sanitari pubblici rendono conto di questo alla comunità tramite la loro relazione annuale sulla qualità dell'assistenza sanitaria.

Rispetto

Hai diritto che ti si porti rispetto, ad essere trattato con dignità e considerazione, e senza discriminazioni. I servizi di assistenza sanitaria dovrebbero creare un ambiente che favorisce la cooperazione e la comunicazione tra pazienti, consumatori e il personale.

Tu hai diritto ad essere trattato in **un modo che rispetta la tua dignità**. Anche il personale che provvede assistenza sanitaria merita di essere trattato con rispetto e considerazione, e senza discriminazioni.

Tu hai diritto a ricevere assistenza che è **sensibile nei confronti della tua cultura e credenze**, quali le tue credenze e usanze in materia di nascita, malattia e morte, il sesso della persona che ti tratta, o le tue esigenze dietetiche mentre ti trovi in ospedale.

Tu hai diritto ad essere trattato **senza discriminazioni** basate sulla tua razza, età, sesso, identità sessuale, orientamento sociale, stato di accompagnatore (carer), disabilità, stato coniugale o fede religiosa.

Per quanto possibile, i servizi di assistenza sanitaria dovrebbero fornire assistenza e trattamento in **ambienti che favoriscono la privacy personale**.

Comunicazione

L'assistenza sanitaria di alta qualità è fondata su una comunicazione aperta ed efficace, in tutti e due i sensi, tra te e il tuo erogatore di assistenza sanitaria. Tu hai diritto ad essere informato in materia di servizi, trattamento, opzioni e costi in un modo che puoi comprendere.

Tu hai diritto ad **informazioni chiare e comprensibili** riguardo alla tua assistenza sanitaria e le tue condizioni di salute, incluse le opzioni in materia di trattamento, i risultati previsti, gli effetti collaterali e i costi. Il tuo erogatore di assistenza sanitaria dovrebbe darti l'opportunità di fare delle domande.

Se hai delle preoccupazioni riguardo alle opzioni di trattamento che il tuo erogatore di assistenza sanitaria ti ha offerto, tu hai il diritto di ottenere un **secondo parere medico**.

Molte cose hanno conseguenze per la tua salute: la tua anamnesi (precedenti malattie), le medicine e le terapie complementari che stai prendendo, le tue circostanze sociali e il tuo stato emozionale. **È importante che tu fornisca al tuo erogatore di assistenza sanitaria tutte le informazioni rilevanti** cosicché questi possa offrirti il trattamento più appropriato.

Tu hai diritto ad un **interprete qualificato per le esigenze di comunicazione con il tuo servizio di assistenza sanitario sovvenzionato con dei fondi pubblici**. Mentre ti viene prestata assistenza, interpreti dovrebbero essere messi a disposizione in momenti importanti, quali quando parli della tua anamnesi (cronistoria medica), dei trattamenti, dei risultati di test, delle diagnosi, durante l'ammissione e l'accertamento delle tue condizioni e quando devi dare il tuo consenso informato.

Se sei un paziente o consumatore in un ospedale o altro grande servizio di assistenza sanitaria può essere che tu venga trattato da diverse persone. Tu hai diritto ad essere tenuto informato su **chi sono i responsabili della tua assistenza** e di come metterti in contatto con loro.

Tu hai diritto di **coinvolgere un familiare, accompagnatore (carer) o persona di supporto di tua scelta** per aiutarti a comunicare con il tuo erogatore di assistenza sanitaria. Questa persona potrebbe essere un amico o un familiare, oppure qualcuno che fa parte di un'organizzazione di supporto ai consumatori. Per esempio, molti ospedali pubblici del Victoria hanno un funzionario di contatto con gli Aborigeni. Per i particolari di chi contattare, vedi il retrocopertina di questo opuscolo.

Partecipazione

Tu hai diritto a svolgere un ruolo attivo nell'assistenza sanitaria prestatasi e di essere partecipe nelle decisioni e scelte concernenti l'assistenza che ti viene prestata.

Hai diritto di **partecipare senza limiti come desideri alle decisioni riguardanti le cure e il trattamento che ricevi**. Il tuo erogatore di assistenza sanitaria dovrebbe fornirti tutte le informazioni di cui hai bisogno per prendere decisioni informate, l'opportunità di fare domande, e tempo per parlare con chi si prende cura di te, i tuoi familiari e i tuoi amici prima di prendere delle decisioni.

Tu hai **diritto che i tuoi familiari, altri accompagnatori (carer) o persone di supporto di tua scelta** siano coinvolti nell'assistenza prestatasi. Con il tuo consenso, essi possono anche ricevere informazioni e partecipare con te alla presa di decisioni riguardo all'assistenza prestatasi.

Tu hai **diritto di rifiutare trattamento**. Tuttavia, ci sono circostanze in cui tu puoi essere considerato incapace di dare un consenso informato o di rifiutare trattamento.

Tu hai diritto di nominare **qualcuno che prenda decisioni mediche da parte tua** nel caso in cui tu dovessi perdere la capacità di farlo. Per maggiori informazioni, sei gentilmente pregato di rivolgerti all'Ufficio del Patrocinatore pubblico (Office of the Public Advocate) – Per i particolari di chi contattare, vedi il retrocopertina di questo opuscolo.

Se sei un paziente di un ospedale, hai il diritto di partecipare alla decisione su **come e quando sarai dimesso dall'ospedale**. Prima di essere dimesso, l'ospedale dovrebbe discutere con te dei servizi di assistenza sanitaria di cui puoi avere bisogno dopo essere stato dimesso dall'ospedale e indirizzarti ad essi. Hai diritto di partecipare alle decisioni riguardanti l'assistenza che ti deve essere prestata su base continua. Anche il tuo medico di famiglia (GP) dovrebbe essere coinvolto. Ti puoi dimettere dall'ospedale andando contro il parere del tuo medico ma ti può essere chiesto di firmare un modulo con cui accetti la responsabilità di questa decisione.

Ci sono molte opportunità di **partecipare alla programmazione, struttura e verifica dei servizi di assistenza sanitari pubblici**. Quando introducono miglioramenti, molte organizzazioni tengono conto delle esperienze e le idee dei consumatori in merito ai loro servizi. Tu hai diritto di condividere i tuoi punti di vista, per esempio compilando sondaggi d'opinione, facendo parte ad un comitato comunitario di consulenza, scrivendo lettere o facendo presente al personale la tua esperienza. Feedback sia negativo sia positivo è utile.

Privacy

La legislazione dell'Australia e del Victoria protegge la privacy e confidenzialità dei dati sulla tua salute personale e di altro genere. Le informazioni devono essere raccolte, usate, conservate e scambiate in conformità con queste leggi.

Tutti coloro che hanno a che fare con il trattamento e le cure che ti vengono prestate hanno un **obbligo professionale e legale di tenere confidenziali le informazioni che ti riguardano**. A volte il tuo erogatore di assistenza sanitaria ha bisogno di condividere le informazioni che ti riguardano con altri coinvolti nelle cure prestateti. Solo con il **tuo permesso** i tuoi dati personali saranno condivisi con qualcuno non coinvolto nell'assistenza sanitaria che ti viene data. La **Legge del Victoria del 2001 sulla documentazione sanitaria** (Victorian Health Records Act 2001) specifica i principi riguardanti la privacy cui tutti i servizi sanitari devono conformarsi.

Tu hai diritto di esprimere un tuo **parere riguardo a cosa succede in relazione ai tuoi dati personali**. Se decidi di non condividere alcune delle tue informazioni o di limitare l'accesso alla tua documentazione sanitaria, questo è un tuo diritto, ma ciò può avere conseguenze sulla capacità da parte del tuo erogatore di assistenza sanitaria di fornirti la migliore assistenza possibile.

Tu hai diritto ad avere accesso alla **documentazione riguardante la tua assistenza sanitaria**. Per favore notifica il tuo erogatore di assistenza sanitaria se qualsiasi informazione non è corretta, incompleta o non più aggiornata. In alcuni casi può essere che ti sia data solo parte della documentazione che ti riguarda. In questo caso, in conformità con le leggi sulla Libertà d'informazione hai diritto di richiedere la tua completa documentazione. Per maggiori informazioni rivolgiti al tuo rappresentante dei pazienti oppure all'appropriato membro del personale – per sapere a chi rivolgerti vedi il retrocopertina di questo opuscolo.

Commenti

Tu hai diritto di presentare commenti riguardo all'assistenza sanitaria prestati e di assicurarti che le tue preoccupazioni siano prese in considerazione. I servizi di assistenza sanitaria dovrebbero rendere facilmente accessibili informazioni sulle loro procedure riguardanti la presentazione di feedback.

Tu hai diritto di **fare commenti, fare domande e inoltrare reclami** circa l'assistenza sanitaria prestati. È sempre meglio anzitutto **cercare di risolvere le tue preoccupazioni con il tuo erogatore di assistenza sanitaria.** I servizi di assistenza sanitaria vogliono risolvere prontamente i problemi, ma per prima cosa devono essere a conoscenza del problema. Cerca di fornire il tuo feedback in una maniera che rispetti altri consumatori ed erogatori di assistenza sanitaria.

I servizi di assistenza sanitaria mantengono un registro dei **feedback positivi e negativi**, per esempio mediante sondaggi d'opinione, feedback e procedure per i reclami. Il tuo feedback dovrebbe essere usato per migliorare in futuro i servizi.

In un ospedale, se non sei soddisfatto di come il tuo medico o il team che ti assiste risponde alle tue preoccupazioni, tu hai il diritto di **parlare con il rappresentante dei pazienti dell'ospedale.**

Se non sei soddisfatto di come il tuo servizio di assistenza sanitaria oppure il rappresentante dei consumatori risponde alle tue preoccupazioni, hai diritto di **inoltrare un reclamo al Commissario del Victoria per i servizi sanitari.** – Per sapere a chi rivolgerti vedi il retrocopertina di questo opuscolo.

Per maggiori informazioni

Come usare questa Carta

Maggiori informazioni nazionali sulla Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria sono disponibili sul sito www.safetyandquality.gov.au. Visita il sito www.patientcharter.health.vic.gov.au per conoscere meglio come viene applicata la Carta nel Victoria, incluse risorse per assistere i servizi di assistenza sanitaria sull'uso della Carta nelle loro attività.

Strutture di supporto nel tuo servizio di assistenza sanitaria

I grandi ospedali pubblici hanno un Rappresentante dei pazienti, e molti hanno un Funzionario per i contatti con gli Aborigeni. Molti servizi per la salute mentale hanno patrocinatori dei consumatori ed accompagnatori (carer). Il tuo servizio di assistenza sanitaria ha elencati qua sotto un suo funzionario a cui puoi rivolgerti.

Tutti i servizi sanitari pubblici hanno accesso ad interpreti qualificati. Questi possono essere disponibili sul posto oppure accessibili tramite telefono quando impiegati da agenzie esterne.

Contatti utili

Le seguenti organizzazioni possono aiutarti a risolvere reclami, oppure darti supporto come consumatore. Per altri utili contatti visita il sito web www.patientcharter.health.vic.gov.au.

Commissario per i servizi sanitari

Telefono: (03) 8601 5200

Numero verde gratuito: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

Indirizzo: Piano 30, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Sito web www.health.vic.gov.au/hsc

Commissario per i servizi ai disabili

Telefono: 1300 728 187

Numero verde gratuito: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Email: complaints@odsc.vic.gov.au

Indirizzo: Piano 30, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Sito web: www.odsc.vic.gov.au

Commissione del Victoria per l'uguaglianza di opportunità e i diritti umani

Tel.: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

Indirizzo: Livello 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Sito web: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

Ufficio del Patrocinatore pubblico

Telefono (numero verde gratuito): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

Indirizzo: Livello 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Sito web: www.publicadvocate.vic.gov.au

Se hai preoccupazioni o domande riguardanti l'assistenza prestatati in questo servizio, sei gentilmente pregato di rivolgerti a:

(Per favore, mettere qui i particolari di come mettersi in contatto con il Funzionario per i rapporti con gli Aborigeni e con il Rappresentante dei pazienti)

A Victorian
Government
initiative

