

Iċ-Ċarter Awstraljan tad-Drittijiet tal-Kura tas-Saħħa f'Victoria



Iċ-Ċarter Awstraljan tad-Drittijiet tal-Kura tas-Saħħa

Iċ- Ċarter Awstraljan tad-Drittijiet tal-Kura tas-Saħħa jiddeskrivi d-drittijiet tal-morda, tal-konsumaturi, u ta' nies oħra li jużaw is-sistema Awstraljana tal-kura tas-saħħa. Dawn id-drittijiet huma importanti biex inkunu ċerti, li kull fejn u kull meta tingħata l-kura tas-saħħa, din tkun ta' kwalità għolja u bla perikli.

Iċ-Ċarter jaf li n-nies li jirċievu l-kura tas-saħħa u dawk li jagħtu l-kura tas-saħħa kollha għandhom parti importanti x'jagħmlu biex kulhadd igawdi d-drittijiet tal-kura tas-saħħa. Huwa jgħin biex il-morda, il-konsumaturi, l-familji, u l-carers u s-servizzi li jagħtu l-kura jifhmu flimkien id-drittijiet tan-nies li jkunu qegħdin jirċievu l-kura tas-saħħa. Dan il-ftehim flimkien jgħin biex kulhadd jaħdem għal sistema tal-kura tas-saħħa bla perikli u ta' kwalità għolja. Shubija ġenwina bejn il-morda, l-konsumaturi u dawk li jagħtu l-kura hija importanti biex kulhadd ikollu l-aħjar riżultati possibbli.

Prinċipji Gwida

Dawn il-prinċipji jiddeskrivu kif jintuża dan iċ-Ċarter fis-sistema Awstraljana tal-kura tas-saħħa.

1. Kulhadd għandu d-dritt għall-kura tas-saħħa u dan id-dritt huwa importanti biex iċ-Ċarter ikun ifisser xi ħaġa.
2. Il-Gvern Awstraljan huwa marbut bi ftehim internazzjonali dwar id-drittijiet umani li jagħraf li kulhadd għandu d-dritt li jkollu l-istandard l-iktar għoli possibbli tas-saħħa fiżika u mentali.
3. L-Awstralja hija soċjetà magħmula minn nies ta' kulturi u stili ta' ħajja differenti u iċ-Ċarter jagħraf u jirrispetta dawn id-differenzi.

Id-drittijiet tiegħek fiċ-Ċarter Awstraljan tad-Drittijiet tal-Kura tas-Saħħa

- **Aċċess** – dritt li tirċievi kura tas-saħħa.
- **Sigurtà** – dritt li tirċievi kura tas-saħħa bla perikli u ta' kwalità għolja.
- **Rispett** – dritt li jirrispettawk u li jittrattawk bid-dinjità u l-konsiderazzjoni.
- **Komunikazzjoni** – dritt li jinfurmawk dwar is-servizzi, l-kura, l-għażliet u l-ispejjeż b'mod ċar u frank.
- **Partiċipazzjoni** – dritt li tiegħu parti fid-deċiżjonijiet u li tagħmel l-għażliet dwar il-kura tas-saħħa tiegħek.
- **Privatezza** – dritt biex tinżamm privata u kunfidenzjali l-informazzjoni personali tiegħek.
- **Kument** – dritt li tikkumenta fuq il-kura tas-saħħa tiegħek u li jjisimgħu t-tħassib tiegħek.

Xi jfisser iċ-Ċarter f'Victoria?

Dan il-brochure jispjega *ċ-Ċarter Awstraljan tad-Drittijiet tal-Kura tas-Saħħa* u xi jfisser għalik bħala marid, konsumatur, membru tal-familja, jew carer li tuża s-sistema tal-kura tas-saħħa ta'Victoria. Jieħu l-post taċ-Ċarter tal-Marid fl-Isptar Pubbliku.

Dawn id-drittijiet huma għas-servizzi kollha tal-kura tas-saħħa f'Victoria. Dawn huma għan-nies li jużaw l-isptarijiet pubbliċi u privati, il-kliniċi tat-tobba, l-ispeċjalisti tal-medicina, kura tal-anzjani u servizzi tad-diżabbiltà, servizzi tas-saħħa mentali, ċentri komunitarji tas-saħħa u oħrajn li jagħtu xi kura oħra bħal psikoloġi, dentisti, naturopaths u occupational therapists.

Dwar dan il-brochure

Dan il-brochure jgħidlek x'tista' tistenna mis-servizzi tal-kura tas-saħħa f'Victoria u fejn tmur għall-għajjnuna jekk tkun qed tinkwieta dwar xi servizz li tkun qed tfittex jew tirċievi.

Drittijiet tal-kura tas-saħħa u d-drittijiet umani

Il-gvernijiet Awstraljan u ta'Victoria huma marbutin b'numru ta' ftehim internazzjonali tad-drittijiet umani li jridu li kulħadd ikollu d-dritt għall-istandard l-iktar għoli possibbli ta' saħħa fiżika u mentali. Iridu li jkollok id-dritt għall-kura tas-saħħa u għal servizzi oħra li huma importanti għas-saħħa bħal ilma tajjeb, dar u edukazzjoni dwar is-saħħa.

F'Victoria, is-servizzi tal-kura tas-saħħa li jieħdu l-flus mill-gvern iridu jimxu mal-Att tal-2006 dwar iċ-Ċarter tad Drittijiet Umani u r-Responsabbilatajiet f'Victoria (Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006), li jipproteġi ħafna drittijiet umani. Mur f' www.patientcharter.health.vic.gov.au biex tkun taf kif dan jista' jaffetwa id-drittijiet tiegħek għall-kura tas-saħħa.

Konsumaturi, morda u provdituri

Il-konsumaturi huma nies li qegħdin jużaw jew li għad jużaw is-servizzi tas-saħħa, bħalma huma l-morda fl-isptar. Dawn jistgħu jkunu tfal, nisa u rġiel; nies b'diżabbiltà; nies ta' kultura u reliġjonijiet, stat soċjoekonomiku u ċirkustanzi soċjali, orjentazzjonijiet sesswali u kundizzjonijiet diversi tas-saħħa.

Il- **provdituri tal-kura tas-saħħa** huma professjonisti ttrejnjati biex jagħtuk il-kura. Is- **servizz tal-kura tas-saħħa** huwa l-organizzazzjoni responsabbli għas-servizzi tal-kura tas-saħħa.

Access

Għandek dritt għall-kura tas-saħħa li jkollok bżonn. Dan id-dritt huwa ssapportjat minn Medicare, li toffri bla ħlas jew tgħin fil-ħlas tat-tobba u dħul bla ħlas fis-servizzi tal-isptarijiet pubbliċi.

Inti għandek dritt għal kura tas-saħħa ta' kwalità għolja li tkun tajba għall-bżonnijiet tas-saħħa tiegħek. Is-sistema tal-kura tas-saħħa ta' Victoria **fiha numru kbir ta' servizzi**. Meta tmur fl-ewwel servizz jista' jkun hemm bżonn li jibagħtuk f'servizz ieħor fejn ikunu jistgħu jagħtuk il-kura li jkollok bżonn.

Tista' tagħżel li tkun **pazjent pubbliku jew privat**. Fi sptar pubbliku f' Victoria jekk tkun pazjent pubbliku ma tħallas xejn għas-servizzi tal-isptar u tat-tobba. Jekk tkun pazjent privat inti jew l-insurance tiegħek ikollkom tħallsu għal xi servizzi. Is-servizz tas-saħħa tiegħek għandu jispjegalek xi prezzijiet jew differenzi li jkollok tħallas jekk tkun pazjent privat.

Jista' jkollok tħallas xi haġa żgħira għal xi servizzi tal-kura tas-saħħa li jieħdu flus mingħand il-gvern bħalma huma id-dentist u fizjoterapija.

Sigurtà (Safety)

Inti għandek dritt għal kura ta' kwalità għolja u bla perikli. Il-morda, l-konsumaturi u dawk li jagħtu l-kura tas-saħħa kollha għandhom dritt għal ambjent tal-kura tas-saħħa li jkun bla perikli, sigur u ta' sapport.

Inti għandek dritt għal standard għoli ta' **kura u trattament mingħajr perikli**. Jekk jogħġbok **għid lill-istaff** jekk ikollok xi tħassib dwar is-sigurtà jew taħseb li seta' sar xi żball.

Id-dritt tiegħek għal kura mingħajr perikli u ta' kwalità għolja jiddependi minn **komunikazzjoni ċara**. Dan ifisser li inti tagħti lil dawk li jagħtuk il-kura tas-saħħa l-informazzjoni li jkollhom bżonn biex jikkurawk u li huma jgħidulek kulma jkollok bżonn tkun taf biex tiegħu deċiżjonijiet dwar il-kura tiegħek.

Inti għandek dritt għal **interpretu akkreditat** jekk ikollok bżonnu meta tkun qed tuża servizz **tal-kura tas-saħħa mħallas mill-gvern** bħalma huwa sptar jew ċentru komunitarju tas-saħħa.

Is-servizzi kollha tal-kura tas-saħħa għandhom jaħdmu l-ħin kollu biex itejbu il-kwalità tal-kura tagħhom. Is-servizzi tas-saħħa pubblika jirraportaw dwar dan lill-komunità permezz tar-rapport annwali tagħhom dwar il-kwalità tal-kura.

Rispett

Inti għandek dritt li juruk rispett, li tkun trattat/a bid-dinjità u konsiderazzjoni u mingħajr diskriminazzjoni. Is-servizzi tal-kura tas-saħħa għandhom jiżviluppaw ambjent li jissapportja l-koperazzjoni u l-komunikazzjoni bejn il-morda, il-konsumaturi u l-istaff.

Inti għandek dritt li tkun trattat/a **b'mod li tkun rispettata d-dinjità tiegħek**. L-istaff tal-kura tas-saħħa jixirqilhom ukoll li jkunu trattati bir-rispett u l-konsiderazzjoni u mingħajr diskriminazzjoni.

Inti għandek dritt li tirċievi kura li tkun **taqbel mal-kultura u t-twemmin tiegħek** bħalma huma t-twemmin u l-prattika dwar it-twelid, il-mard u l-mewt, is-sess ta' min jikkurak, jew il-bżonnijiet tad-dieta tiegħek sakemm iddum l-isptar.

Inti għandek dritt li tkun trattat/a **mingħajr diskriminazzjoni** minħabba r-razza, l-età, is-sess, l-identità tas-sess, l-orjentazzjoni sesswali, li tkun carer, b'diżabbiltà, l-istat fil-ħajja u t-twemmin reliġjuż tiegħek.

Sakemm huwa possibbli, is-servizzi tal-kura tas-saħħa għandhom jagħtu kura u trattament **f'postijiet fejn jista' jkun hemm privatezza personali**.

Komunikazzjoni

Kwalità għolja tal-kura tas-saħħa tiddependi minn komunikazzjoni miftuħa u effettiva miż-żewġ naħat bejnek u bejn min jikkurak. Għandek dritt li tkun infurmat/a dwar is-servizzi, t-ttrattament, l-għażliet, u l-prezzijiet b'mod li tista' tifhem.

Għandek dritt għal **informazzjoni ċara u li tista' tifhem** dwar il-kura tas-saħħa u l-kundizzjoni tiegħek li jinkludu l-għażliet tal-kura, riżultati mistennija, effetti sekondarji u spejjeż. Min jagħtik il-kura tas-saħħa għandu jagħtik l-opportunità li tagħmel mistoqsijiet.

Jekk għandek xi tħassib dwar l-għażliet ta' kura li offrilek min qed jikkurak għandek dritt titlob **opinjoni medika oħra**.

Hafna affarijiet jaffetwaw is-saħħa tiegħek; l-istorja medika tiegħek, il-medicini u t-terapiji kumplimentari li tkun qed tiegħu, iċ-ċirkustanzi soċjali u l-istat emozzjonali. **Huwa importanti li tagħti l-informazzjoni rilevanti kollha lil min ikun qed jikkurak**, biex ikunu jistgħu joffrulek l-iktar trattament xieraq.

Għandek dritt **għal interpretu akkreditat biex jgħinek titkellem mas-servizz tal-kura tas-saħħa li huwa ffinanzjat mill-gvern.**

L-interpreti għandhom ikunu offruti f'ħinijiet importanti tal-kura tiegħek bħal meta tiddiskuti l-istorja medika, il-kuri, r-riżultati tat-tests, id-dijanjosijiet, meta tidhol l-isptar u jassessjawk u meta jkun hemm bżonn li tagħti l-kunsens b'mod li tkun taf x' qed tagħmel.

Jekk tkun il-marid jew il-konsumatur fi sptar jew f'servizz kbir ieħor tal-kura tas-saħħa, inti tista' tkun ikkurat/a minn numru ta' nies. Inti għandek dritt li tkun taf **min ikun responsabbli għall-kura tiegħek**, u kif tikkuntattjahom.

Għandek dritt li **jkollok membru tal-familja, carer jew persuna li tagħzel bħala support** biex jgħinuk titkellem ma' min ikun qed jagħtik il-kura tas-saħħa. Din il-persuna tista' tkun ħabib/a jew membru tal-familja jew xi ħadd minn organizzazzjoni ta' support għall-konsumatur. Per eżempju, ħafna mill-isptarijiet pubbliċi ta' Victoria għandhom uffiċjal għar-relazzjonijiet mal-Aboriġini. Ara wara ta' dan il-brochure għad-dettalji ta' kuntatt.

Partiċipazzjoni

Għandek dritt li tiegħu parti attiva fil-kura tas-saħħa tiegħek, u li tkun preżenti meta jsiru d-deċiżjonijiet u l-għażliet dwar il-kura tiegħek.

Għandek dritt li **tiegħu parti kemm tkun trid fid-deċiżjonijiet dwar il-kura u t-trattament tiegħek**. Min ikun qed jagħtik il-kura tas-saħħa għandu jagħtik l-informazzjoni kollha li jkollok bżonn biex tkun taf x'deċiżjonijiet tiegħu, l-opportunità li tagħmel mistoqsijiet u l-ħin biex titkellem mal-carers tiegħek, mal-familja u l-ħbieb qabel ma tiegħu deċiżjonijiet.

Għandek **dritt li jkollok il-familja, carers oħrajn jew il-persuna li tagħzel bħala support tiegħek** li jieħdu parti fil-kura tiegħek. Jekk tkun trid inti huma jistgħu wkoll jirċievu informazzjoni u jieħdu parti fid-deċiżjonijiet miegħek dwar il-kura tiegħek.

Għandek **dritt li ma tkunx trid xi trattament**. Madankollu hemm ċirkustanzi meta iqisuk li ma tkunx kapaċi tgħid li tkun trid jew ma tridx il-kura.

Għandek dritt li tagħzel **lil xi ħadd biex jieħu d-deċiżjonijiet għalik** jekk inti tiflew il-kapaċità li tagħmel dan. Għal iktar informazzjoni, jekk jogħġbok, ikkuntattja l-Office of the Public Advocate (l-Uffiċċju tal-Avukat Pubbliku) - Ara wara ta' dan il-brochure għad-dettalji ta' kuntatt.

Jekk tkun marid/a fl-isptar għandek dritt li tiegħu parti fid-deċiżjoni dwar **kif u meta toħroġ mill-isptar**. Qabel ma toħroġ, l-isptar għandu jiddiskuti x'servizzi tal-kura tas-saħħa tista' tiġi b'zonn wara li toħroġ mill-isptar u jirreferik lilhom. Għandek dritt li tiegħu parti fid-deċiżjonijiet dwar il-kura kontinwa tiegħek. It-tabib tiegħek għandu jiegħu parti wkoll. Inti tista' titlaq mill-isptar kontra l-parir tat-tabib tiegħek iżda jistgħu jitolbuk tiffirma formola biex tkun inti responsabbli ta' dan.

Hemm ħafna opportunitajiet biex **tiegħu parti fl-ippjanar, fit-tfassil u fl-evalwazzjoni tas-servizzi tal-kura pubblika tas-saħħa**. Ħafna organizzazzjonijiet jistudjaw l-ideat u l-esperjenzi tal-konsumaturi dwar is-servizz tagħhom meta jkun qegħdin jagħmlu xi titjib. Għandek dritt li taqşam l-opinjonijiet tiegħek per eżempju billi timla s-surveys, tidhol f'kumitat komunitarju li jagħti l-pariri, tikteb ittri jew tgħid lill-istaff dwar l-esperjenza tiegħek. Kemm il-kummenti pożittivi kif ukoll negattivi huma importanti.

Privatezza

Il-ligijiet Awstraljani u ta' Victoria jiproteġu l-privatezza u l-konfidenzjalità tal-informazzjoni personali tiegħek dwar is-saħħa u informazzjoni oħra. L-informazzjoni trid tingabar, tintuża, tkun storjata u tingħata lil ħaddieħor skont dawn l-ligijiet.

Kull min jieħu parti fit-trattament u l-kura tiegħek għandhom **id-dmir professjonali u legali li jżommu bħala konfidenzjali l-informazzjoni dwarek**. Xi drabi min ikun jikkurak ikollu bżonn jaqşam l-informazzjoni tiegħek ma' oħrajn li jkunu qed jieħdu parti fil-kura tiegħek. Jaqsmu l-informazzjoni tiegħek ma' xi ħadd li ma jkunx jieħu parti fil-kura tiegħek **bil-permess tiegħek** biss. **Il-Victorian Health Records Act 2001 (Att 2001 Rekords tas-Saħħa Victoria)** juri l-prinċipji tal-privatezza li s-servizzi kollha tas-saħħa għandhom josservaw.

Għandek dritt li **tgħid x' għandu jsir bl-informazzjoni tiegħek**. Jekk tiddeċidi li ma taqşamx xi ftit mill-informazzjoni tiegħek jew ma tħallix lil kulħadd jara r-rekords tas-saħħa tiegħek, dan huwa dritt tiegħek, iżda tista' tfixkel lil min jagħtik il-kura milli jagħtik l-aħjar kura possibbli.

Għandek dritt li tara **ir-rekord tal-kura tas-saħħa tiegħek**. Jekk jogħġbok għid lil min ikun jagħtik il-kura jekk xi informazzjoni mhijiex korretta, hija nieqsa jew qadima. Xi drabi jagħtuk parti biss mir-rekord tiegħek. Jekk jgħri hekk għandek id-dritt li tapplika skont il-liġijiet tal-Freedom of Information (il-Libertà tal-Infurmazzjoni) għar-rekord kollu. Itlob iktar informazzjoni lir-rappreżentant tiegħek tal-morda jew lill-istaff rilevanti – Ara wara ta’ dan il-brochure għad-dettalji ta’ kuntatt.

Kumment

Għandek dritt li tikkummenta dwar il-kura tiegħek u li jagħtu kas tat-tħassib tiegħek. Is-servizzi tal-Kura tas-Saħħa għandhom jaraw li l-informazzjoni dwar il-proċessi tal-kummenti jkunu jistgħu jinstabu faċilment.

Għandek dritt li **tikkummenta, tagħmel mistoqsijiet, u tilmenta (make complaints)** dwar il-kura tas-saħħa tiegħek .

Huwa dejjem l-aħjar li l-ewwel **tipprova ssolvi t-tħassib ma' min ikun qed jagħtik il-kura**. Is-servizzi tal-Kura tas-Saħħa jkunu jridu jsolvu l-problemi malajr iżda l-ewwel ikollhom bżonn isiru jafu bil-problema. Ipprova għamel kummenti b'mod li jirrispetta lill-konsumaturi oħrajn u lil min ikun qed jagħtik il-kura.

Is-servizzi tal-Kura tas-Saħħa jzommu record **tal-kummenti pożittivi u negattivi**, per eżempju permezz tas-surveys, kummenti u l-proċessi tal-ilmenti. Il-kummenti tiegħek għandhom jintużaw biex fil-futur is-servizzi jkunu aħjar.

Fi spjar jekk ma tkunx kuntent/a bil-mod li t-tabib jew it-tim tal-kura tiegħek jkunu jagħtu kas tat-tħassib tiegħek , għandek dritt li **tkellem lir-rappreżentant tal-morda tal-isptar**.

Jekk ma tkunx kuntent/a bil-mod li s-servizz tal-kura tas-saħħa jew ir-rappreżentant tal-morda tiegħek ikunu qed jagħtu kas tat-tħassib tiegħek għandek dritt li tagħmel **ilment mal- Victorian Health Services Commissioner** (Kumissarju Servizzi Kura tas-Saħħa). Ara wara ta' dan il-brochure għad-dettalji ta' kuntatt.

Iktar informazzjoni

Kif tuża ċ-Ċarter

Issib iktar informazzjoni nazzjonali dwar iċ-Ċarter Awstraljan tad-Drittijiet tal-Kura tas-Saħħa f' www.safetyandquality.gov.au. Mur f' www.patientcharter.health.vic.gov.au biex tkun taf iżjed kif iċ-Ċarter jintuża f'Victoria, fejn hemm ir-riżorsi biex jgħinu lis-servizzi tal-kura tas-saħħa jużaw iċ-Ċarter fix-xogħol tagħhom.

Sapport fis-servizz tiegħek tal-kura tas-saħħa

Sptarijiet pubbliċi kbar għandhom rappreżentant tal-Morda u ħafna minnhom għandhom uffċjal għar-relazzjonijiet mal-Aborigini. Hafna mis-servizzi tas-saħħa mentali għandhom avukati tal-konsumaturi u l-carer. Is-servizz tiegħek tal-kura tas-saħħa jista' jkun li niżżel kuntatt għal mal-istaff hawn taħt.

Is-servizzi kollha tas-saħħa pubblika jistgħu iqabbdok ma' interpreti akkreditati. Jistgħu jkun fuq il-post jew taqbad magħhom permezz tat-telefon minn aġenziji minn barra.

Kuntatti utli

Dawn l-organizzazzjonijiet jistgħu jgħinu biex isolvu l-ilmenti jew jissapportjawk bħala konsumatur. Mur f' www.patientcharter.health.vic.gov.au għal aktar kuntatti utli.

Health Services Commissioner (Kumissarju Servizzi tas-Saħħa)

Telefon: (03) 8601 5200

Telefonata bla ħlas: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

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

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

Disability Services Commissioner (Kumissarju Servizzi Diżabbiltà)

Telefon: 1300 728 187

Telefonata bla ħlas: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Email: complaints@odsc.vic.gov.au

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

Website: www.odsc.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission (Kummissjoni Opportunità Ugwali u Drittijiet Umani Victoria)

Telefon: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

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

Website: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

The Office of the Public Advocate (Uffiċċju Avukat Pubbliku)

Telefon (bla ħlas): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

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

Website: www.publicadvocate.vic.gov.au

Jekk għandek xi tħassib jew mistoqsijiet dwar il-kura tiegħek f'dan is-servizzi jekk jogħġbok ikkuntattja:

(Jekk jogħġbok poġġi hawnhekk il-kuntatt tiegħek mal-Uffiċjal għar-Relazzjonijiet mal-Aboriġini u mar-rappreżentant tal-Morda)

A Victorian
Government
initiative

