

Greek

Your Healthcare

Rights and Responsibilities

Οδηγός για τους
φροντιστές ασθενών και
των οικογενειών



Health

South Eastern Sydney
Local Health District

Περιεχόμενα

Η Περίθαλψη της Υγείας σας

Τα Δικαιώματα & οι Υποχρεώσεις σας.....3

Πρόσβαση

Έχετε το δικαίωμα σε υγειονομική φροντίδα.....3

Ασφάλεια

Έχετε το δικαίωμα σε ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα υγείας.....4

Σεβασμός

Έχετε δικαίωμα στο σεβασμό, την αξιοπρέπεια και λεπτότητα.4

Επικοινωνία

Έχετε το δικαίωμα να ενημερώνεστε σχετικά με τις υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές και δαπάνες με σαφή και ανοιχτό τρόπο.....5

Συμμετοχή

Έχετε το δικαίωμα να συμμετέχετε στις αποφάσεις και τις επιλογές για περίθαλψη.6

Προσωπικό Απόρρητο και Εμπιστευτικότητα

Έχετε το δικαίωμα τα προσωπικά σας στοιχεία, η κατάστασή σας και η θεραπευτική αγωγή να παραμείνουν απόρρητα και εμπιστευτικά.7

Σχόλια, Συγχαρητήρια και Παράπονα/

Καταγγελίες

Έχετε το δικαίωμα τα προσωπικά σας στοιχεία, η κατάστασή σας και η θεραπευτική αγωγή να παραμείνουν απόρρητα και εμπιστευτικά.8

Περισσότερες πληροφορίες.....8

Η Περίθαλψη της Υγείας σας

Τα Δικαιώματα & οι Υποχρεώσεις σας

Οποιοδήποτε άτομο αναζητά ή λαμβάνει υγειονομική περίθαλψη στην Αυστραλία έχει ορισμένα δικαιώματα και ευθύνες. Αυτά περιλαμβάνουν το δικαίωμα πρόσβασης σε υγειονομική περίθαλψη, στην ασφάλεια, στο σεβασμό, στην επικοινωνία, στη συμμετοχή, στην προστασία του προσωπικού απόρρητου και στο να σχολιάσουν για τη φροντίδα που λαμβάνει κάποιο άτομο.

Οι γνήσιες συνεργασίες μεταξύ εκείνων που λαμβάνουν φροντίδα και εκείνων που την παρέχουν καταλήγουν στα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Πρόσβαση

Έχετε το δικαίωμα σε υγειονομική φροντίδα

Στη ΝΝΟ, το δημόσιο σύστημα υγείας προσφέρει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε ένα ευρύ φάσμα αναγκών φροντίδας υγείας. Θα σας δοθεί πρόσβαση σε υπηρεσίες με βάση μια ιατρική αξιολόγηση της κατάστασής σας και τον επείγοντα χαρακτήρα της ανάγκης σας για θεραπευτική αγωγή.

Οι υπηρεσίες φροντίδας υγείας είναι ανοικτές σε όλους, ανεξάρτητα από το φύλο, την οικογενειακή κατάσταση, την αναπηρία, τον πολιτισμό, τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ηλικία ή οπουδήποτε κατοικείτε στη Νέα Νότια Ουαλία. Αν η απαιτούμενη φροντίδα δεν είναι διαθέσιμη σε τοπικό επίπεδο, θα μεταφερθείτε σε άλλη υπηρεσία. Σύμφωνα με τους κανονισμούς του Medicare, ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες είναι δωρεάν ή με μειωμένες χρεώσεις από την κυβέρνηση.

Έκτατα Περιστατικά

Άκρως εξειδικευμένοι επαγγελματίες υγείας θα καθορίσουν τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σοβαρότητα της κατάστασής σας, και το είδος της θεραπείας που χρειάζεστε. Οι ασθενείς αντιμετωπίζονται ανάλογα με το ποιος είναι ο πιο άρρωστος και χρειάζεται την πιο άμεση προσοχή κι όχι με βάση το ποιος έχει προσέλθει πρώτος.

Μη επείγουσα Υγειονομική Περίθαλψη

Αν έχετε μια μικρή ασθένεια ή τραυματισμό, θα πρέπει να επισκεφθείτε έναν γενικό ιατρό ή ένα ιατρικό κέντρο μετά τις ώρες κανονικής λειτουργίας.

Πρόσβαση σε Χειρουργική Επέμβαση

Αν η θεραπευτική σας αγωγή απαιτεί χειρουργική επέμβαση, αλλά δεν είναι επείγουσα, μπορεί να χρειαστεί να περιμένετε.

Δημόσια και Ιδιωτική Φροντίδα Υγείας

Είτε είστε δημόσιος είτε ιδιωτικός ασθενής, έχετε το δικαίωμα να χρησιμοποιείτε τις δημόσιες υπηρεσίες. Αν έχετε εισαχθεί μέσω του Τμήματος Έκτατων Περιστατικών μπορείτε να επιλέξετε να χρησιμοποιήσετε την ιδιωτική ασφάλιση υγείας σας κατά τη διάρκεια της διαμονής σας και να λάβετε τα οφέλη χωρίς κανένα κόστος για σας. Εάν επιλέξετε να αντιμετωπισθείτε ως ιδιωτικός ασθενής για γενικές εισαγωγές, τότε είστε υπεύθυνοι για το κόστος. Εάν επιλέξετε να αντιμετωπισθείτε ως ιδιωτικός ασθενής για γενικές εισαγωγές, τότε είστε υπεύθυνοι για το κόστος.

Παρακαλείσθε να έχετε υπόψη σας ότι ορισμένα είδη, όπως η ενοικίαση τηλεόρασης, συγκεκριμένα συνταγογραφημένα φάρμακα και συσκευές, δεν καλύπτονται από το Medicare ή την ιδιωτική ασφάλιση.

Ασφάλεια

Έχετε το δικαίωμα σε ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα υγείας

Ανοιχτή Δήλωση

Αν κάτι πάει στραβά με τη θεραπεία ή τη φροντίδα σας, θα σας ενημερώσουμε γι' αυτό όσο το δυνατόν συντομότερο. Θα σας ζητήσουμε συγγνώμη, θα σας εξηγήσουμε τι συνέβη, θα σας πούμε για τις πιθανές επιπτώσεις και για το τι πρόκειται να κάνουμε για να αποτραπεί η επανάληψη αυτού.

Σεβασμός

Έχετε δικαίωμα στο σεβασμό, την αξιοπρέπεια και λεπτότητα.

Θα αντιμετωπισθείτε με ευγένεια και λεπτότητα για τον πολιτισμό, τις πεποιθήσεις, τις αξίες και τα προσωπικά χαρακτηριστικά σας, όπως το φύλο ή την αναπηρία.

Επισκέπτες

Το δικαίωμα να δέχεστε επισκέπτες θα γίνει σεβαστό και θα σεβαστούμε τον προσωπικό σας χώρο. Έχετε το δικαίωμα να έχετε επισκέπτες με σκύλους-οδηγούς.

Σεβασμός των Άλλων

Έχετε το δικαίωμα να αντιμετωπιστείτε με σεβασμό και σας ζητάμε να δείξετε αυτή την ευγένειά σας προς τους άλλους. Σας ζητούμε να σεβαστείτε όλες τις πολιτικές και πρακτικές, όπως τις ώρες επισκέψεων, τα μέτρα ελέγχου λοιμώξεων, τις ζώνες απαγόρευσης του καπνίσματος και τους περιορισμούς σχετικά με τη χρήση των κινητών τηλεφώνων κοντά στον ιατρικό εξοπλισμό.

Το Υπουργείο Υγείας της ΝΝΟ έχει μια προσέγγιση «μηδενικής ανοχής» σε απειλητική, υβριστική ή βίαιη συμπεριφορά από οποιοδήποτε πρόσωπο. Θα λάβουμε τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία προσώπων και περιουσίας.

Επικοινωνία

Έχετε το δικαίωμα να ενημερώνεστε σχετικά με τις υπηρεσίες, θεραπεία, επιλογές και δαπάνες με σαφή και ανοιχτό τρόπο.

Υπηρεσίες Διερμηνέων

Διατίθενται διερμηνείς αν ομιλείτε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής. Αυτή είναι μια δωρεάν υπηρεσία διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα. Ζητήστε από το προσωπικό να κανονίσει διερμηνέα για σας. Επίσης είναι διαθέσιμοι AUSLAN διερμηνείς [για κωφά άτομα].

Υποστήριξη Ανθρώπων

Μπορεί να έχετε ένα συγγενή, φροντιστή ή άλλο πρόσωπο υποστήριξης που σας βοηθά να επικοινωνείτε με τους επαγγελματίες υγείας, αλλά θα πρέπει να συμφωνήσετε αυτό το άτομο να συμμετέχει στις προσωπικές σας υποθέσεις.

Παροχή Στοιχείων

Σας ζητάμε να δώσετε στον πάροχό σας υπηρεσιών υγείας όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία για την υγεία σας, όπως: αλλεργίες, ιατρικές παθήσεις ή αναπηρίες. Να τον ενημερώσετε ποια φάρμακα ή άλλα σκευάσματα χρησιμοποιείτε και αν καπνίζετε, πίνετε αλκοόλ ή χρησιμοποιείτε ναρκωτικά αναψυχής.

Να αναφέρετε στον πάροχό σας υπηρεσιών υγείας:

- Τυχόν αλλαγές στην κατάσταση σας και τυχόν αντιδράσεις κατά τη διάρκεια της θεραπευτικής αγωγής
- Εάν υποβάλλεστε σε θεραπευτική αγωγή για το ίδιο πρόβλημα από κάποιον άλλο πάροχο
- Αν δεν καταλάβατε τίποτα από τις εξετάσεις ή τις θεραπευτικές σας αγωγές
- Εάν έχετε οποιοσδήποτε συγκεκριμένες θρησκευτικές ή πολιτιστικές ανάγκες
- Αν θέλετε να αντιμετωπιστείτε ως ιδιωτικός ασθενής
- Εάν έχετε λάβει απόφαση να μην ακολουθήσετε τις συμβουλές θεραπευτικής αγωγής και δεν παρעυρίσκεστε στα ραντεβού

Θα σας ζητείται τακτικά να επιβεβαιώνετε το όνομά σας, την ημερομηνία γέννησης και άλλα στοιχεία πριν από οποιαδήποτε διαδικασία ή χειρουργική επέμβαση και κάθε φορά που μεταφέρεστε σε άλλη υπηρεσία για φροντίδα. Αυτό εξασφαλίζει ότι θα γίνει σωστά η κράτηση για τη σωστή διαδικασία με το σωστό άτομο τη σωστή στιγμή κατά τη διάρκεια όλης της θεραπευτικής σας αγωγής.

Συμμετοχή

Έχετε το δικαίωμα να συμμετέχετε στις αποφάσεις και τις επιλογές για περίθαλψη.

Κατά τη διάρκεια όλης της επίσκεψής σας, οι πάροχοι περίθαλψης υγείας θα συζητήσουν τα σχέδια θεραπευτικής αγωγής μαζί σας. Σας ενθαρρύνουμε να λαβαίνετε μέρος σε αυτά τα σχέδια, όπως μεταβιβάσεις σε άλλες υπηρεσίες και το εξιτηριό σας από το νοσοκομείο.

Σας προτρέπουμε να κάνετε ερωτήσεις και να συζητάτε με άλλους πάροχους περίθαλψης υγείας, τους φροντιστές σας, την οικογένεια και τους ανθρώπους που σας στηρίζουν πριν από τη λήψη αποφάσεων.

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε μια δεύτερη γνώμη σχετικά με την θεραπευτική αγωγή που σας έχει προταθεί.

Συγκατάθεση

Θα πρέπει να δώσετε τη συγκατάθεσή σας πριν λάβετε τη θεραπευτική αγωγή. Στις περισσότερες περιπτώσεις αυτό θα είναι προφορική συγκατάθεση. Γραπτή συγκατάθεση απαιτείται για ορισμένες διαδικασίες, όπως για χειρουργική επέμβαση.

Έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε τη συγκατάθεση. Σε αυτή την περίπτωση δεν θα λάβετε θεραπευτική αγωγή.

Αν έχετε χάσει τις αισθήσεις σας ή είστε πολύ άρρωστοι για να δώσετε συγκατάθεση οι ίδιοι, ένας συγγενής, φροντιστής ή άλλο κοντινό σας πρόσωπο, θα του ζητηθεί να δώσει συγκατάθεση για κάθε απαιτούμενη θεραπευτική αγωγή. Εάν αυτό το πρόσωπο δεν είναι διαθέσιμο η Επιτροπή Κηδεμονίας μπορεί να εκδώσει την συγκατάθεση.

Σε περίπτωση απειλητικής για τη ζωή έκτακτης ανάγκης όπου είστε πολύ άρρωστοι ή έχετε χάσει τις αισθήσεις σας, δεν απαιτείται να δώσετε τη συγκατάθεσή σας.

Έρευνα και Επιμόρφωση

Μπορεί να σας ζητηθεί εάν μπορεί να είναι παρόντες ενόσω λαβαίνετε περίθαλψη ή θεραπευτική αγωγή σπουδαστές ή εκπαιδευόμενοι εργαζόμενοι στον τομέα υγείας. Η πρακτική αυτή συμβάλλει στην ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων. Μπορεί επίσης να σας ζητηθεί να συμμετάσχετε σε ιατρική έρευνα. Έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε αυτά τα αιτήματα. Η απόφασή σας δεν θα καταγραφεί στα αρχεία σας και δεν θα έχει επιπτώσεις για τη θεραπευτική σας αγωγή ή την πρόσβαση σε υπηρεσίες μελλοντικά.

Κοινωνική Συμμετοχή

Το Υπουργείο Υγείας της ΝΝΟ επιδιώκει τη συμμετοχή της τοπικής κοινωνίας στο σχεδιασμό και την παροχή τοπικών υπηρεσιών υγείας. Αν επιθυμείτε να συμμετάσχετε, επικοινωνήστε με το γραφείο συμμετοχής καταναλωτών και κοινότητας στις τοπικές σας υπηρεσίες υγείας.

Προσωπικό Απόρρητο και Εμπιστευτικότητα

Έχετε το δικαίωμα τα προσωπικά σας στοιχεία, η κατάστασή σας και η θεραπευτική αγωγή να παραμείνουν απόρρητα και εμπιστευτικά.

Έχετε το δικαίωμα να μιλήσετε σε νοσηλευτικό προσωπικό σχετικά με τα στοιχεία που περιέχονται στο ιατρικό ιστορικό σας. Μερικά από τα ιατρικά σας στοιχεία μπορεί να δοθούν σε τρίτους σε ειδικές περιστάσεις.

Σχόλια, Συγχαρητήρια και Παράπονα/ Καταγγελίες

Έχετε το δικαίωμα να σχολιάσετε την περίθαλψή σας και να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες σας.

Το Υπουργείο Υγείας NNO θέλει να ακούσει τα σχόλιά σας για την περίθαλψη υγείας. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε πότε τα πράγματα χρειάζονται βελτίωση και πότε πάνε καλά.

Παράπονα

Είναι καλύτερο, σε πρώτη φάση, να επιλύετε τις καταγγελίες με τον πάροχο σας υπηρεσιών υγείας σας. Προσπαθείτε να παραμένετε ήρεμοι και να είστε όσο το δυνατόν πιο σαφείς για το τι συνέβη και πώς θα θέλατε να επιλυθεί.

Εναλλακτικά, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον διευθυντή υγείας ή το συντονιστή παραπόνων/ καταγγελιών κατά τις ώρες εργασίας. Εκτός αυτού του ωραρίου μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον ανώτερο νοσηλευτή υπηρεσίας. Αυτοί οι άνθρωποι θα εξασφαλίσουν ότι το παράπονό/ καταγγελία σας θα διαχειρισθεί εμπιστευτικά, καθώς και να απαντήσουν σε ερωτήσεις και να σας κρατούν ενήμερους.

Περισσότερες πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο φυλλάδιο, «Η Περίθαλψη της Υγείας σας: Δικαιώματα και Υποχρεώσεις» [‘Your Healthcare: Rights and Responsibilities’] διαθέσιμο από:

- Πάροχους περίθαλψης υγείας
- www.health.nsw.gov.au

ή Επικοινωνήστε με:

This work has been reproduced with permission from the NSW Ministry of Health, May 2012.