

Italian

Your Healthcare

Rights and Responsibilities

**Una guida per
pazienti, badanti e
famiglie**



Health
South Eastern Sydney
Local Health District

Contenuto

L'assistenza sanitaria

i tuoi diritti e doveri.....3

Accesso

Hai il diritto di avvalerti dell'assistenza sanitaria.....3

Sicurezza

Hai diritto ad assistenza sanitaria sicura e di alta qualità.....4

Rispetto

Hai diritto a rispetto, dignità e considerazione.....4

Comunicazione

Avete il diritto di essere informati sui servizi, sulle terapie, sulle opzioni e sui costi in modo chiaro ed aperto.....5

Partecipazione

Hai il diritto di essere incluso nelle decisioni e nelle scelte relative all'assistenza sanitaria.....6

Privacy e riservatezza

Hai il diritto di fare trattare i tuoi dati personali, i tuoi disturbi e le terapie a te somministrate secondo i principi della privacy e della riservatezza.....7

Commenti, complimenti e reclami

Hai il diritto di esprimere commenti sulle cure a te prestate e di vedere risolti eventuali tuoi reclami.....8

Ulteriori Informazioni.....8

L'assistenza sanitaria

i tuoi diritti e doveri

Chiunque richieda o riceva assistenza sanitaria in Australia ha determinati diritti e doveri. Questi comprendono il diritto di avvalersi dell'assistenza sanitaria e di esprimere commenti in merito alla stessa nonché il diritto alla sicurezza, al rispetto, alla comunicazione, alla partecipazione e alla privacy.

La creazione di un'autentica partnership tra coloro che ricevono assistenza sanitaria e coloro che la prestano porta ai migliori risultati possibili.

Accesso

Hai il diritto di avvalerti dell'assistenza sanitaria

Nel NSW, il sistema della sanità pubblica offre servizi di alta qualità per tutta una serie di bisogni di natura sanitaria. Potrai avvalerti dei servizi in base ad un accertamento medico dei tuoi disturbi e all'urgenza dell'erogazione di eventuali terapie.

I servizi di assistenza sanitaria sono aperti a tutti a prescindere dal sesso, dallo stato civile, da eventuali disabilità, dall'estrazione culturale, dalle convinzioni religiose, dall'orientamento sessuale, dall'età o dal luogo di residenza nel NSW. ISe l'assistenza richiesta non fosse disponibile in zona, verrai trasferito ad un altro servizio. Ai sensi del Medicare, il sistema sanitario nazionale, alcuni di tali servizi sono gratuiti o pagati in parte dal governo.

Emergenze

Operatori sanitari altamente qualificati stabiliranno l'urgenza e la gravità del tuo disturbo nonché il tipo di terapia di cui hai bisogno. I pazienti vengono sottoposti a cure in ordine di precedenza in base alla gravità dei disturbi e all'urgenza delle terapie, e non in base a chi arriva prima.

Assistenza sanitaria non urgente

Se hai una malattia o una lesione di minore portata dovresti recarti da un medico di base ("general practitioner" o "GP") oppure

presso un centro medico che opera fuori del normale orario d'ufficio.

Interventi chirurgici

Se la terapia di cui necessiti prevede un intervento chirurgico ma non è urgente, potresti dover attendere.

Assistenza Sanitaria Pubblica e Privata

Non importa se sei un paziente pubblico o un paziente privato, hai pur sempre il diritto di usare i servizi pubblici. Se vieni ricoverato tramite il pronto soccorso ("Emergency Department") puoi scegliere di usare la tua assicurazione medica privata durante il ricovero e ottenere le varie prestazioni supplementari a titolo gratuito. Se scegli di essere trattato in veste di paziente privato per un ricovero generale, dovrai accollarti i relativi costi.

Devi tenere presente che alcuni servizi, come noleggio di un televisore, determinati farmaci prescritti dal medico e apparecchiature medicali, non rientrano nella copertura del Medicare o dell'assicurazione privata.

Sicurezza

Hai diritto ad assistenza sanitaria sicura e di alta qualità

Obbligo di notifica

Se si dovesse verificarsi qualche imprevisto durante le terapie o le cure sanitarie a te prestate, te ne daremo notifica quanto prima. Ti porgeremo le nostre scuse e ti spiegheremo i possibili effetti nonché le misure che adotteremo per evitare che l'imprevisto si verifichi di nuovo.

Rispetto

Hai diritto a rispetto, dignità e considerazione

Verrai trattato con cortesia e considerazione per la tua estrazione culturale, le tue convinzioni, i tuoi valori ed ogni tua caratteristica personale, come sesso o disabilità.

Visite

Il tuo diritto a ricevere visite sarà rispettato così come la tua privacy. Hai il diritto di ricevere visitatori accompagnati da cani guida per ciechi.

Rispetto del prossimo

Tu hai il diritto di essere trattato con rispetto e da parte nostra ti chiediamo di mostrare simile cortesia nei confronti degli altri. Ti chiediamo di rispettare tutte le politiche e le prassi in vigore, quali, ad esempio, gli orari per le visite, le misure di controllo delle infezioni, il divieto di fumare in determinate zone e le restrizioni relative all'uso di telefonini in prossimità di apparecchiature medicali.

Il NSW Health, ossia il ministero della salute del NSW, adotta un approccio di 'tolleranza zero' nei confronti di comportamenti minacciosi, offensivi o violenti da parte di qualsiasi persona. Adotteremo le azioni necessarie per proteggere le persone e le cose.

Comunicazione

Avete il diritto di essere informati sui servizi, sulle terapie, sulle opzioni e sui costi in modo chiaro ed aperto.

Servizi interpreti

Vi sono interpreti a disposizione se parlate una lingua diversa dall'inglese. Il servizio è gratuito e disponibile 24 ore su 24, ogni giorno della settimana. Il Chiedete al personale di procurarvi un interprete. Sono disponibili anche interpreti AUSLAN.

Persone di supporto

Puoi farti aiutare da un parente, da un accompagnatore (un "carer", per intenderci) o da un'altra persona di supporto per comunicare con gli operatori sanitari, ma devi dare il tuo consenso perché tale persona si occupi dei tuoi affari personali.

Offrire informazioni

Ti chiediamo di fornire all'operatore sanitario quante più informazioni possibili in merito alla tua salute tra cui: allergie, disturbi di carattere medico e disabilità. Metti il sanitario al corrente di quali farmaci o rimedi stai usando

e informalo se fumi, consumi bevande alcoliche o usi sostanze stupefacenti per scopi ricreativi.

Informa l'operatore sanitario di quanto segue:

- Eventuali cambiamenti al tuo disturbo ed eventuali reazioni nel corso della terapia
- Se sei in cura per lo stesso disturbo presso un altro operatore sanitario
- Se non capisci le analisi e le terapie che ti vengono somministrate
- Se hai specifici bisogni religiosi o culturali
- Se vuoi essere trattato in veste di paziente privato
- Se hai preso la decisione di non seguire i consigli in merito alla terapia e di non presentarti agli appuntamenti

Ti verrà chiesto con una certa frequenza di confermare il tuo nome, la tua data di nascita e altri particolari prima di eventuali interventi e operazioni chirurgiche e ogni volta che vieni trasferito ad un altro servizio per l'assistenza del caso. Tali formalità mirano a garantire che tu sia stato correttamente prenotato per il giusto intervento ad opera della giusta persona nel momento giusto nel corso di tutta la terapia.

Partecipazione

Hai il diritto di essere incluso nelle decisioni e nelle scelte relative all'assistenza sanitaria.

Durante la visita, gli operatori sanitari discuteranno con te i piani terapeutici. Sei incoraggiato a partecipare a tali piani, ad esempio quelli relativi al trasferimento ad altri servizi e alla tua dimissione dall'ospedale.

Sei anche incoraggiato a fare domande e a parlare con altri operatori sanitari, accompagnatori, familiari e persone di supporto prima di prendere una decisione.

Hai il diritto di richiedere un secondo parere medico in merito alle terapie che ti sono state consigliate.

Consent

Prima di ricevere le terapie, devi dare il tuo consenso. Nella maggior parte

dei casi si tratterà di consenso orale. Il consenso scritto è richiesto per alcuni interventi, come, ad esempio, operazioni chirurgiche.

Hai il diritto di negare il consenso. In tal caso non riceverai le terapie.

Se sei privo di conoscenza oppure se stai troppo male per dare il tuo consenso, verrà chiesto ad un parente, ad un accompagnatore o altra persona a te vicina di dare il consenso per eventuali terapie necessarie. Se nessuno di tali soggetti è disponibile, il Guardianship Tribunal, cioè l'organo della giustizia amministrativa competente in materia di tutela, può dare il consenso.

Il consenso non è richiesto se si verifica un'emergenza con pericolo di vita e tu stai troppo male o sei privo di conoscenza.

Ricerca ed educazione

Ti potrebbe venire chiesto se studenti o personale sanitario che svolge tirocinio pratico possono essere presenti mentre ricevi cure o terapie. Questa prassi contribuisce allo sviluppo delle conoscenze professionali. Ti potrebbe anche essere chiesto di partecipare a ricerche di carattere medico. Hai il diritto di dire no a tali richieste. La tua decisione non verrà messa agli atti e non avrà alcun impatto sulle terapie a te prestate o all'accesso da parte tua ai servizi in futuro.

Partecipazione della comunità

Il NSW Health cerca di coinvolgere la comunità locale nella pianificazione e nell'erogazione dei servizi sanitari di zona. Se desideri partecipare a tali attività, contatta il Consumer and Community Participation Office presso i servizi sanitari di zona.

Privacy e riservatezza

Hai il diritto di fare trattare i tuoi dati personali, i tuoi disturbi e le terapie a te somministrate secondo i principi della privacy e della riservatezza.

Hai il diritto di parlare con il personale sanitario dei dati contenuti nella tua cartella clinica. Si può anche richiedere una copia della cartella clinica.

Commenti, complimenti e reclami

Hai il diritto di esprimere commenti sulle cure a te prestate e di vedere risolti eventuali tuoi reclami.

Il NSW Health desidera conoscere i tuoi commenti in merito all'assistenza sanitaria. È importante sapere se servono miglioramenti o se invece tutto procede per il giusto verso.

Lamentele

È meglio risolvere eventuali reclami rivolgendosi in primo luogo all'operatore sanitario. Cerca di rimanere calmo e di essere il più chiaro possibile in merito all'accaduto e al modo in cui vorresti vedere risolta la questione.

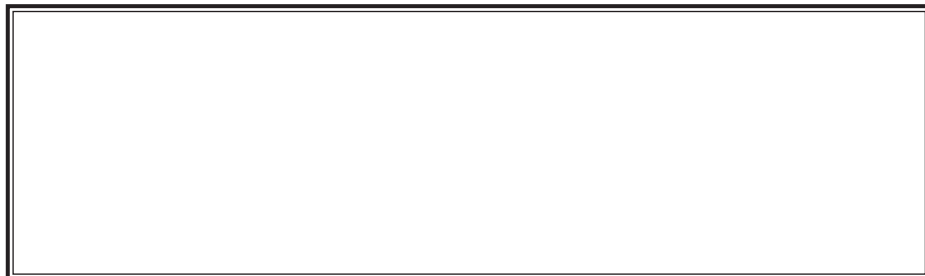
Altrimenti puoi contattare il responsabile sanitario ("Health Manager") o il coordinatore dei reclami ("Complaints Coordinator") durante l'orario d'ufficio. Al di fuori di tale orario puoi rivolgerti al capoinfermiere o alla capoinfermiera di turno. Questi soggetti faranno in modo che il tuo reclamo venga trattato in modo riservato oltre a rispondere alle tue domande e a tenerti informato.

Ulteriori Informazioni

Maggiori informazioni sono contenute nell'opuscolo intitolato, 'Your Healthcare: Rights and Responsibilities' (L'assistenza sanitaria: diritti e doveri) disponibile presso:

- Operatori sanitari
- www.health.nsw.gov.au

Oppure Contattare



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