

I Vostri Diritti e Responsabilità

La Carta degli Utenti del Sistema Sanitario
Pubblico del Sud Australia



Biblioteca Nazionale Australia Catalogazione-in-Pubblicazione registrazione/raccolta
Titolo: I vostri diritti e Responsabilità: la carta dei pazienti del Sistema Sanitario Pubblico
del Sud Australia / Governo del Sud Australia, SA Health.

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

Materie: Medicina Leggi e legislazione sanitaria--Sud Australia.

Personale medico e paziente – South Australia.

Paziente ospedaliero – Status legale, leggi, etc-- Sud Australia.

Malato – Status legale, leggi, etc--Sud Australia.

Altri autori/Contributori: South Australia. Dept. della Salute e Anzianità.

Dewey Number: 610.696

I Vostri Diritti e Responsabilità

SA Health ha l'impegno di assicurare che l'assistenza sanitaria che ricevete è sicura, efficiente, efficace e rispetta i diritti individuali.

Accesso

avete il diritto di utilizzare i servizi sanitari e comunitari

Sicurezza

avete il diritto di essere protetti contro gli abusi

Qualità

avete il diritto a servizi di alti qualità

Rispetto

avete il diritto di essere trattati con rispetto

Informazioni

avete il diritto di essere informati

Partecipazione

avete il diritto di partecipare attivamente

Privacy

avete il diritto a privacy e confidenzialità

Commenti

avete il diritto di commentare e/o reclamare

The National Relay Service can provide assistance for people who require hearing and speaking assistance. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Phone: 1800 555 660. If you or your carer need help talking to the health professionals who are responsible for your care you can ask a staff member to arrange an interpreter for you free of charge. This book has been translated and is available on the SA Health website www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Amharic

የብሔራዊ የቅብብሎቹ አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅብብሎቹ አገልግሎት (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> የስልክ ቁጥር: 1800 555 660 እርስዎ ወይም ተንከባካቢዎ ለእርስዎ እንክብካቤ ሀላፊነት የተቀበሉትን የጤና ባለሙያዎች ለማነጋገር እርዳታ ከፈለጉ ሰራተኞችን የነፃ አስተርጓሚ እንዲያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፣ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርጊጽ ላይ ያገኙታል www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Arabic

توفر خدمة البث الوطنية (National Relay Service) المساعدة للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة في السمع والنطق. خدمة البث الوطني: <http://relayservice.gov.au/> هاتف: 1800 555 660 إذا كنت أنت أو من يراعى بحاجة للمساعدة في التحدث مع مهنيي الصحة المسؤولين عن رعايتك، فإن بإمكانك الطلب من أحد الموظفين الترتيب لمجيء مترجم مجاناً. تمت ترجمة هذا الكتيب وهو متاح على موقع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese simplified

全国传递服务为有听障与语障的人士提供协助。全国传递服务的网址: <http://relayservice.gov.au/> 电话: 1800 555 660 如果您或者您的照顾者需要同主治医生交流，但又不会讲英语，您可以要求一名工作人员为您安排一位传译员，此服务免费。本手册已译成多种语言，可以在SA Health的网站上获取: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese traditional

全國中繼服務可為需要聽力和語言協助的人提供幫助。全國中繼服務網址: <http://relayservice.gov.au/> 電話: 1800 555 660 在與為您提供治療的專業醫護人員交流時，如果您或者您的看護者需要語言溝通方面的協助，可向有關工作人員要求安排傳譯員。此服務是免費的。本手冊已被譯成中文，可從南澳健康部網站獲得 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Dari

خدمات رله ملی، افرادی که ضرورت به کمکهای شنوایی و گفتاری دارند را کمک کرده می تواند. خدمات رله ملی: <http://relayservice.gov.au/> تلفون: 1800 555 660 اگر شما یا مراقب شما برای صحبت با کارکنان مسکلی خدمات صحتی که مسولیت مراقبت از شما را برعهده دارند احتیاج به کمک دارید از یکی از کارکنان بخواید تا بطورمجانانی برای شما ترجمان بگیرد. این جزوه به زبانهای مختلف ترجمه شده و در وب سایت SA Health در www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities در دسترس می باشد.

Dinka

Aguir Baai Wël Cuot a lëu bë koc kony të ye kek koc wic kuocny ë pinpin ku jam. Aguir Baai Wël Cuot: <http://relayservice.gov.au/> Telepun: 1800 555 660. Na wic dumuök du kuocny bë jam kek koc panakim wën kek gëm yï döc, ka yin a lëu ba jam kek koc panakim bik yï wiëc raan bï waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kën a cë waar yic thok kök ku a tïu lïkayukar ë Pial Guöp SA tën www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Greek

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης δύνανται να παράσχει βοήθεια σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια ακοής και ομιλίας. Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Τηλέφωνο: 1800 555 660. Αν εσείς ή φροντιστής σας χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας μπορείτε να ζητήσετε από ένα μέλος του προσωπικού να διευθετήσει δωρεάν διερμηνέα για σας. Το βιβλιάριο αυτό έχει μεταφραστεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Italian

L'ufficio National Relay Service può fornire assistenza a persone che necessitano di aiuto per udire e parlare. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Telefono: 1800 555 660. Se voi o il vostro badante avete bisogno di aiuto per parlare con lo staff medico che vi assiste potete chiedere ad un impiegato del nostro personale di chiamare un interprete gratuitamente. Questo libretto è stato tradotto ed è disponibile sul sito web SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Khmer

សេវា National Relay Service អាចផ្តល់ជូនជំនួយសម្រាប់អ្នកដែលត្រូវការជំនួយក្នុងការស្តាប់ និងនិយាយ។ សេវា <http://relayservice.gov.au/> ទូរស័ព្ទ៖ 1800 555 660 ប្រសិនបើអ្នក ឬអ្នកថែទាំរបស់អ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ទៅកាន់អ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ របស់អ្នក អ្នកអាចស្នើសុំសមាជិកបុគ្គលិកឲ្យរៀបចំអ្នកបកប្រែ ប្រែភាសាជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សៀវភៅនេះត្រូវបានបកប្រែ ហើយមានផ្តល់ជូននៅលើវេបសាយ SA Health: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Russian

Национальная релейная служба может оказать помощь людям, которые имеют нарушения слуха или речи. Национальная релейная служба: <http://relayservice.gov.au/> Телефон: 1800 555 660. Если вам или лицу, осуществляющему за вами уход, необходима помощь во время беседы с медицинскими работниками, которые отвечают за предоставление для вас услуг по здравоохранению, вы можете попросить сотрудника, чтобы вам бесплатно предоставили переводчика. Эта книга была переведена и доступна на веб-сайте SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Spanish

El Servicio de Transmisión Nacional brinda apoyo a las personas que necesitan ayuda debido a problemas de audición o del habla. Servicio de Transmisión Nacional: <http://relayservice.gov.au/> Teléfono: 1800 555 660. Si usted o su cuidador necesitaran ayuda para hablar con los profesionales de salud que están a cargo de su cuidado, puede pedirle a un miembro del personal que organice un intérprete de manera gratuita. Este folleto ha sido traducido y está a su disposición en la página web de SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Somali

Adeega Baahinta Qaranka ayaa taageero siin kara dadka in laga caawiyo u baahan hadalka iyo maqalkaba. Adeegga Baahinta Qaranka: <http://relayservice.gov.au/> Telefoon: 1800 555 660. Haddi adiga iyo daryeelahaaga aad u baahataan in leydiinka kaalmeeyo la hadalka xirfadlayaasha caafimaadka ee masuulka ka ah daryeelkaaga waxaad weddiin kartaa mid ka mid ah shaqaalaha in uu kuu diyaariyo turjubaan bilaash ah. Buuga ayaa la tarjumay waxaana laga helaa website ka Hay'adda Caafimaadka Koofurta Awstaraaliya: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Swahili

Huduma ya Kuunganisha ya Taifa inaweza kutoa msaada kwa watu wanaohitaji msaada wa kusikia na kuongea. Huduma ya Kuunganisha ya Taifa: <http://relayservice.gov.au/> Simu: 1800 555 660. Kama wewe au mlezi wako anahitaji msaada wa kuzungumza na wataalamu wa afya ambao wanawajibika kwa huduma yako unaweza kuuliza mfanyikazi kupanga mkalimani kwa ajili yako bila malipo. Kitabu hiki kimetafsiriwa na kinapatikana kwenye tovuti ya SA Health. www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tagalog

Ang Pambansang Serbisyo ng Paghahatid ay nagbibigay ng tulong sa mga taong mahina ang pandinig at hirap sa pagsasalita. Pambansang Serbisyo ng Paghahatid: <http://relayservice.gov.au/> Telepono: 1800 555 660. Kung ikaw o ang iyong tagapag-alaga ay kailangan ng tulong sa pakikipag-usap sa mga propesyonal na may pananagutan sa iyong pangangalaga, maari kang makipag-usap sa isang kawani upang mabigyan ka nang interprete na walang bayad. Ang aklat na ito ay isinalin at makukuha sa websayt ng Kalusugan SA: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tamil

சேவி மடுப்பு மற்றும் பேச்சு விடயங்களில் உதவி தேவைப்படுபவர்களுக்கு ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’ – இனால் உதவ இயலும். ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’: <http://relayservice.gov.au/> தொலைபேசி: 1800 555 660. உங்களுடைய கவனிப்பிற்குப் பொறுப்பாக இருக்கும் சுகாதாரத் தொழில்களுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கோ அல்லது உங்களுடைய கவனிப்பாளருக்கோ உதவி தேவைப்பட்டால், இலவசமாக மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்து தருமாறு எமது ஊழியர் ஒருவரை நீங்கள் கேட்கலாம். இந்த நூல் மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities எனும் ‘SA சுகாதார’ வலைத்தளத்தில் இது கிடைக்கும்.

Vietnamese

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (The National Relay Service) có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ những người cần trợ giúp trong việc nghe và nói. Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Điện thoại: 1800 555 660. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với nhân viên y tế đang chịu trách nhiệm về sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu thu xếp một người thông ngôn miễn phí. Quyển sách này đã được dịch và có thể tìm thấy trên trang web của Bộ Y Tế Nam Úc www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities



Interpreting and Translating Centre – Ufficio Interpreti e Traduttori
Chiamata gratuita: 1800 280 203
<https://www.translate.sa.gov.au/>

Contenuti

Impegno per cure e servizio	7
La vostra assistenza sanitaria – come potete aiutare	9
1. Accesso – diritto di accesso ai servizi sanitari e comunitari	10
Chirurgia elettiva e liste di attesa	10
Gruppi Sanitari per Aborigeni	11
2. Sicurezza – diritto di essere al sicuro dagli abusi	11
3. Qualità – diritto all’alta qualità dei servizi	12
4. Rispetto – diritto di essere trattati con rispetto	12
(Advance Care Directives) – Direttive di Decisioni Anticipate	13
5. Informazioni – diritto ad essere informati	13
Pubblico o Privato paziente ospedaliero	14
Tariffe e assistenza economica	15
SA Servizio Ambulanza	17
Programma Assistenza Trasporto Pazienti (PATS)	17
6. Partecipazione – diritto di partecipare attivamente	18
Consenso	19
Studenti	19
Salute Mentale utenti	19
Esperienze vissute di operatori nei servizi mentali	20
Bambini	20
7. Privacy – diritto a privacy e confidenzialità	21
Quando si possono condividere le vostre informazioni personali	21
Uso delle informazioni per migliorare i servizi sanitari	22
8. Commenti – diritto di commentare e/o reclamare	23
Appello	25

Impegno per cure e servizio

SA Health è impegnata a fornire una positiva esperienza per tutte le persone che utilizzano i servizi sanitari e comunitari. Per raggiungere lo scopo vogliamo fornirvi servizi che promuovono l'assistenza basata sulla persona.

Vogliamo offrire un'assistenza sicura, coordinata e rispettosa dei vostri diritti e dignità.

Se voi, la vostra famiglia o badanti avete qualsiasi domanda o preoccupazione o avete bisogno di aiuto per capire quello che è stato discusso per prendere una decisione informata, siete pregati di chiedere a qualsiasi membro del nostro personale.



(The Health and Community Services Complaints Commissioner's Charter of Health and Community Services Rights) La Carta del Commissario Reclami dei Diritti per la Sanità e Servizi Comunitari a è pure disponibile su www.hcsc.sa.gov.au. La Carta stabilisce i vostri diritti e quelli dei vostri famigliari, dei badanti e le persone che avete scelte per agire in vostro nome. Cerchiamo di migliorare i nostri servizi assicurando che i vostri servizi siano adeguatamente forniti.

SA Health ha creato quattro specifici opuscoli per pazienti, badanti e famiglie sezione salute mentale. Questi sono disponibili su www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

SA Health inoltre apprezza e si impegna per:

- > Il ruolo dei badanti, compreso quelli giovani, all'interno del nostro sistema sanitario. Vedere la Carta dei Badanti del Sud Australia (South Australian Carers Charter) e maggiori informazioni sui diritti dei badanti nel sistema sanitario. www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Salute Mentale Nazionale Dichiarazione Diritti e Responsabilità (The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities) www.health.gov.au e poi cercare The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities
- > (Strategia per Salvaguardare i Diritti degli Anziani del Sud Australia) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Carta dei Diritti per Bambini e Giovani Assistiti) www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > (Carta dei Diritti dei Bambini e Giovani nei Servizi Sanitari) <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rights-healthcareservices-charter>

La vostra assistenza sanitaria come potete aiutare

Una buona assistenza sanitaria si può realizzare meglio tra voi e gli operatori sanitari che forniscono aiuto. Per aiutarci a fornirvi una migliore assistenza è importante che voi:

- > Dite al personale se avete bisogno di maggiori informazioni o se c'è qualcosa che non capite o vi preoccupa.
- > Seguite il vostro programma di assistenza e dite all'operatore sanitario se non volete o non potete farlo.

Informazioni da dare al personale:

- > La vostra cartella clinica e quella della vostra famiglia. Questo include anche qualsiasi problema, complicanze o reazioni allergiche che avete avuto.
- > Qualsiasi cura o medicine che prendete (o dovrete) prendere incluso qualsiasi medicina naturale alternativa o complementare.
- > Qualsiasi cambiamento delle vostre condizioni, compreso qualsiasi problema che avete con medicine o cure che state ricevendo.
- > Qualsiasi esigenza speciale incluse anche quelle di importanza culturale o religiosa o causate da disabilità.

Vi preghiamo di essere rispettosi verso il personale e altri pazienti:

- > Atti di violenza, bestemmie, minacce o insulti verbali verso altri pazienti, famigliari o il personale non sono tollerati
- > Presentatevi agli appuntamenti. Se non siete in grado di farlo avvisate il servizio medico al più presto possibile per rifare l'appuntamento.
- > State attenti alle esigenze degli altri pazienti e alla loro privacy.
- > Non portate alcol, sostanze illegali oppure armi a qualsiasi servizio sanitario.
- > Ospedali e Centri e Servizi Sanitari sono sempre luoghi dove è vietato fumare.

Carta dei Servizi Sanitari e della Comunità

1. Accesso – diritto di accesso ai servizi sanitari e comunitari

Tutte le persone del Sud Australia hanno accesso ai servizi sanitari e comunitari per loro adeguati.

Assistenza sanitaria è fornita a tutte le persone in base alle condizioni e l'urgenza del trattamento necessario

SA Health ha programmi preparati per assistere gruppi di persone che potrebbero avere difficoltà nell'accedere ai servizi. Per esempio persone con esigenze di salute mentale, persone disabili, persone con barriere linguistiche e d'istruzione, disfunzioni orali o uditive, persone con differenti credenze culturali e persone deboli di salute. Se vi serve aiuto per utilizzare questi servizi, parlate con il personale del vostro centro medico.

Chirurgia elettiva e liste di attese.

Se le vostre condizioni di salute non sono gravi, vi possono mettere in una lista di attesa di cura/chirurgia elettiva. Alcuni servizi comunitari per la salute e servizi dentistici hanno pure liste di attesa www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Avete il diritto:

- > di sapere quanto dovrete aspettare
- > sapere se c'è un'altra clinica sanitaria dove l'attesa è più breve o se ci sono altre scelte per cure anticipate o alternative.

Se le vostre condizioni peggiorano parlatene con il Medico di Famiglia (GP).

Gruppi Sanitari per Aborigeni

Alcuni ospedali e centri sanitari hanno Servizi Sanitari per Aborigeni. Potete chiedere al personale se c'è a disposizione l'Aboriginal Health Team o Aboriginal health Liaison Officer.

Vi possono aiutare con informazioni su come funziona l'ospedale, cosa avviene, e organizzare trasporto e alloggi.

Quando lasciate l'ospedale vi possono mettere in contatto con gli assistenti sociali della comunità oppure con le comunità Aborigene o quelle di Torres Strait Islander e Aboriginal Controlled Health Services in base alle vostre esigenze.

The Aboriginal Health Teams hanno lo scopo di assistere tutti gli utenti Aborigeni che richiedono aiuto, tuttavia c'è una grande priorità per Aborigeni e gente di Torres Strait che vive in zone rurali e lontane.

2. Sicurezza – diritto ad essere al sicuro dagli abusi

SA Health riconosce che tutti i pazienti/utenti, badanti, volontari e impiegati vogliono dei servizi sanitari che possano essere forniti senza rischi o minacce personali.

Ospedali e servizi sanitari sono luoghi di guarigione e cura. Noi faremo tutto il possibile per farvi stare confortevoli e al sicuro e fornirvi un'assistenza che sia compassionevole, gentile e riduca l'angoscia:

- > avete il diritto di essere al sicuro da danni e abusi
- > avete il diritto di essere curati nella maniera meno restrittiva possibile
- > avete il diritto di ricevere cure con il minimo di danni involontari o accidentali

Ospedali e servizi sanitari sono anche dei luoghi di lavoro.

Siete pregati di essere rispettosi del personale, altri pazienti e visitatori. Comportamenti che minacciano la sicurezza del personale o degli altri pazienti, come aggressioni fisiche o verbali, non sono tollerati.

Alle persone che si comportano in maniera offensiva o pericolosa sarà chiesto di andare via o verrà chiamata la polizia o la sicurezza.

Siete pregati di rispettare i cartelli di avvertenza e di controllare sempre i bambini.

Il personale che fa le consegne a casa vostra ha il diritto di lavorare in un ambiente sicuro. Prima di venire a casa vostra il personale vi chiamerà al telefono per effettuare una visita di controllo di sicurezza.

3. Qualità – diritto all'alta qualità dei servizi

SA Health ha la responsabilità di assicurare che il sistema sanitario del Sud Australia sia sicuro, affidabile e di alta qualità.

Svolgiamo questo attraverso le nostre procedure, metodi e regole applicate per attenerci ai nostri livelli di qualità professionale etica e di sicurezza.

SA Health verifica continuamente il modo in cui vengono fatte le cose per assicurare assistenza di sicurezza e alta qualità

Un foglio informativo (Visiting your doctor fact sheet) – Utilizza al massimo la vostra visita dal dottore o assistente sanitario ed è disponibile su:
www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

4. Rispetto – diritto di essere trattati con rispetto

Avete il diritto di essere trattati con rispetto, dignità e cortesia indifferentemente dalla vostra età, sesso, sessualità, religione o cultura.

Siete in diritto di avere i vostri desideri, credenze e pratiche religiose e culturali rispettate e integrate nel vostro programma di assistenza sanitaria.

Avete il diritto di mettere per iscritto i vostri desideri di cure sanitarie in anticipo e che le vostre decisioni vengano rispettate da chi si prende cura di voi.

I vostri desideri possono essere registrati ufficialmente tramite il documento Direttive di Decisioni Anticipate (Advance Care Directives) oppure in modo informale.

(Advance Care Directives) – Direttive di Decisioni Anticipate

Le Direttive di Decisioni Anticipate vi permettono di prendere chiare decisioni legali per la vostra futura assistenza sanitaria, la fine della vita, sistema di alloggio preferito e altre faccende personali tutto su un solo modulo di 'Advance Care Directives'

La Direttiva di Decisioni Anticipate è valida durante qualsiasi periodo che l'interessato non è in grado di prendere decisioni personali autonome a causa di incapacità che può essere temporanea o permanente.

Per cortesia dite al personale sanitario se avete già fatto la Direttiva di Decisioni Anticipate e date una copia all'ufficio dell'ospedale al vostro medico di famiglia e al vostro delegato/i di fiducia. (Substitute Decision Maker(s).)

Per maggiori informazioni e per scaricare il modulo (Advance Care Directive Form) visitare: www.advancecaredirectives.sa.gov.au.

5. Informazioni – diritto ad essere informati

Avete il diritto a ricevere informazioni sincere, chiare e opportune su servizi, alternative di cura e costi in una maniera che riuscite a capire.

Come paziente, voi o il vostro rappresentante sanitario potete aspettarvi¹:

- > di avere tutte le informazioni in un linguaggio/formato che potete capire
- > di essere informato su qualsiasi rischio che voi o una persona ragionevole nella stessa situazione avrebbe considerato significativo e che questi rischi vengano spiegati.
- > che vi sia detto quale trattamento il vostro professionista sanitario consiglia e qualsiasi altra alternativa in modo di prendere una decisione informata sulla vostra salute

¹ A rappresentante è una persona nominata come persona delegata per Prendere Decisioni, Persona Responsabile o genitore o tutore di bambino.

- > che vi siano date informazioni sui test, rischi inclusi e che vi siano spiegati i risultati e le implicazioni di quei risultati
- > sapere lo scopo, benefici e possibili effetti collaterali del trattamento e/o delle medicine che vi vengono date
- > che vi sia data una spiegazione delle possibilità di successo, la necessità di ulteriore trattamento, la possibilità di un ritorno a buone condizioni di salute, recupero e requisiti di riabilitazione.
- > che vi sia data una chiara spiegazione di quel che succede se le cose vanno male o non come vi aspettate
- > di cambiare idea, rifiutare il test o trattamento in qualsiasi momento e di essere informati sulle conseguenze di rifiutare il test o trattamento
- > sapere se il trattamento sia sperimentale o essere usato nella ricerca
- > essere consultati e forniti di piano quando si viene dimessi dall'ospedale, prima di uscire, se il medico curante ritiene che le vostre condizioni non richiedono più di stare in ospedale o in altra sede sanitaria
- > di ricevere informazioni sui servizi sanitari locali, associazioni speciali, attrezzature, equipaggiamento e servizi, che vi possono assistere
- > se il vostro medico curante pensa che delle cure più adeguate sono disponibili in un altro ospedale o struttura, che veniate trasferiti a quell'ospedale o struttura.

Pubblico o Privato paziente ospedaliero

Quando arrivate all'ospedale privato avete il diritto di scegliere di essere curati come pazienti pubblici o privati anche se non avete l'assicurazione privata. Il personale vi chiederà di scegliere la vostra preferenza per iscritto.

Avete il diritto di sapere cosa significa questa decisione e l'effetto economico, il costo della vostra scelta.

Come paziente pubblico non potete scegliere il vostro dottore e sarete curato dal dottore/i assegnati dall'ospedale. (Alcuni servizi sanitari inclusi quelli dentistici e dipartimenti regionali di pronto soccorso hanno delle tariffe).

Un paziente con assicurazione sanitaria privata può scegliere di essere curato come paziente pubblico

Come paziente privato potete essere curati dal dottore/i che avete scelto a patto che il dottore sia autorizzato a lavorare in quell'ospedale e sia d'accordo a curarvi come paziente privato in quell'ospedale.

Se non avete diritto a Medicare o siete coinvolti in una richiesta di risarcimento danni vengono applicate tariffe alternative per tali pazienti.

Tariffe e assistenza economica

Tutti i residenti australiani con tesserino Medicare hanno diritto ad essere curati gratis come pazienti pubblici negli ospedali pubblici. In gran parte dei casi, i servizi attraverso il sistema sanitario pubblico sono forniti gratuitamente ai pazienti pubblici. Se dovete pagare delle tariffe sarete informati in anticipo e riceverete la fattura.

Potreste dover pagare:

- > un contributo per le medicine fornite dall'ospedale./servizio sanitario
- > se state in ospedale per oltre 35 giorni pagate i giorni extra
- > per alcuni tipi di attrezzature necessarie alle vostre cure.

Se avete scelto come paziente privato dovrete pagare per:

- > tariffe per permanenza in ospedale
- > tariffe per spese mediche, diagnostiche, protesi e dispositivi, supporti e apparecchiature e servizi dentistici.

Queste spese possono essere coperte dal vostro fondo di assicurazione privata ma dovete discuterne con l'assicurazione prima di essere ricoverati in ospedale.

Diversi accordi per le spese vengono applicati ai visitatori dall'estero o chi ha un visto temporaneo. Potete controllare i vostri diritti con Medicare o chiamare il 13 2011 o AusHealth Phone: 1800 724 457 oppure email info@aushealth.com.au.

SA Servizio Ambulanza

Il servizio SA di ambulanza fornisce assistenza medica di emergenza, trattamento e trasporto, trasporto per pazienti non urgenti e alta qualità di cure per le persone del Sud Australia.

Potrebbe essere richiesto di pagare per il servizio ambulanza. Le spese per l'ambulanza non sono coperte da Medicare e il servizio di ambulanza non è in grado di informarvi sui costi prima di fornire il trasporto.

A volte il fondo di assicurazione privata può coprire il costo dell'ambulanza. Controllate con la vostra assicurazione sanitaria.

Se richiedete un ambulanza quando siete dimessi dall'ospedale vi sarà chiesto di pagare il costo associato.

Le persone soggette a ordinanza di trattamento forzato o soggette al paragrafo 56 della Legge Salute Mentale 2009 possono avere la tariffa del servizio ambulanza pagata dal loro Network Sanitario Locale

SA Ambulance Service offre assicurazioni per ambulanze per assistere con le spese. Maggiori informazioni sono disponibili su www.saambulance.com.au o telefonare: 1300 13 62 72.

Per contattare il Servizio di Ambulanza SA in caso di emergenza chiamare 000.

Programma Assistenza Trasporto Pazienti (PATS)

The Patient Assistance Transport Scheme (PATS) è un programma di sussidio che fornisce denaro per pagare per alcuni viaggi, accompagnamento e costi di alloggio quando gli abitanti del Sud Australia che vivono in zone rurali o remote viaggiano per oltre 100 Km per vedere il loro specialista medico. Per ricevere il sussidio PATS si deve:

- > controllare con l'ufficio locale PATS di aver diritto all'assistenza
- > chiedere all'ufficio locale PATS di mandarvi un modulo per la domanda o scaricarlo dal sito internet.

Informazioni e dettagli per contattare il vostro ufficio locale PATS sono disponibili su: www.sahealth.sa.gov.au/PATS o chiamare 08 8226 7215.

6. Partecipazione – diritto di partecipare attivamente

Quando prendete una decisione o date il vostro consenso sulle cure, test e trattamento avete il diritto di:

- > essere al corrente di tutte le decisioni sulla vostra cura e chiedere domande in modo da capire cosa può succedere
- > avere tempo per pensare e discutere delle vostre cure e trattamento con la vostra famiglia, gli amici, badante or Persona Delegata a Prendere Decisioni per voi – Substitute Decision-Maker²
- > richiedere una seconda opinione e/o informazioni sulle alternative della vostra diagnosi e trattamento
- > avere una spiegazione sulle possibili conseguenze di non seguire il consiglio del professionista sanitario
- > nominare una persona Delegata a Prendere Decisioni per voi (Substitute Decision-Maker)
- > essere sostenuti a prendere decisioni sulla vostra cura e trattamento se siete capaci di prendere una decisione. Se non siete capaci di prendere una decisione il vostro Delegato o Persona Responsabile (Substitute Decision-Maker or Person Responsible³) saranno contattati se sono disponibili a prendere una decisione per conto vostro.
- > rifiutare trattamenti per prolungare la vita e ricevere invece cure palliative
- > rifiutare di partecipare a ricerche mediche o esperimenti
- > Uscire dal servizio sanitario a vostro rischio in qualsiasi momento a meno che non siete obbligati a stare ricoverati in ospedale perchè soggetti al paragrafo 32 della Legge del Tribunale della Tutela e Amministrazione 1993 del Tribunale Civile e Amministrativo del Sud Australia (ex Commissione Tutela). Civil and Administrative Tribunal (formerly the Guardianship Board).

2. A Substitute Decision-Maker “Persona Delegata a prendere Decisioni” è una persona o persone di vostra fiducia che decidono per voi se non siete capaci di farlo.

3. A Person Responsible “la Persona Responsabile” è un familiare, amico stretto, o una persona culturalmente accettata della vostra stessa comunità.

Consenso

Se vi chiedono di firmare un modulo di consenso riconoscendo che accettate il trattamento medico oppure un test e questi vi sono stati spiegati è responsabilità del professionista sanitario stabilire se siete in grado di acconsentire al trattamento medico o alle cure.

In alcune circostanze, l'assistenza medica di emergenza può essere data senza il vostro consenso, in caso di pericolo imminente per la vita o la salute.

Questo potrebbe avvenire, a meno che non avete indicato in precedenza di rifiutare il consenso al trattamento o c'è un rappresentante a disposizione, sul momento, per dare il consenso a nome vostro per le cure mediche di emergenza.

Studenti

Studenti di medicina, e studenti di altre discipline sanitarie sono spesso presenti o possono fornire trattamenti con il vostro consenso sotto controllo dei superiori negli ospedali e centri sanitari.

Salute Mentale utenti

Avete gli stessi diritti a cure e trattamenti come gli altri.

Se siete soggetti a trattamento comunitario o trattamento obbligato da ricoverati in base alla Legge per la Salute Mentale 2009, vi possono somministrare il trattamento anche senza il vostro consenso.

Il trattamento dovrebbe essere l'opzione meno restrittiva per il periodo adeguato più breve. Dovrebbe essere concentrato sulla guarigione e prendere in considerazione qualsiasi desiderio che avete espresso con l'accordo di Decisioni Anticipate o Accordo Ulysses - Advance Care Directive or Ulysses Agreement.⁴

La vostra Persona Delegata o Persona Responsabile può prendere decisioni per voi se non ne siete capaci.

4. A Ulysses Agreement - Accordo Ulysses è un piano preparato dalla famiglia e dai medici specialisti della salute mentale per prendersi cura dei figli quando i genitori si ammalano di malattie mentali.

Esperienze vissute di operatori nei servizi mentali

Questi Esperti Operatori sono persone che hanno avuto malattie mentali o badanti nel settore. Sono disponibili in tutti i reparti di malattie mentali acute e possono assistere voi, la vostra famiglia e gli amici fornendo informazioni e sostegno.

Bambini

Come genitore⁵ o tutore di un bambino, avete il diritto di prendere decisioni a nome del vostro bambino. Potete stare in ospedale con il bambino e in qualsiasi struttura sanitaria, a eccezione di dove è necessaria la separazione per emergenze mediche o altre ragioni sanitarie. I bambini hanno il diritto di avere la presenza dei loro genitori o dei tutori.

Quando i bambini crescono (oltre 16 anni) hanno il diritto di essere consultati e di prendere decisioni autonome. Un professionista sanitario può somministrare il trattamento medico a bambini sotto 16 anni se il sanitario è convinto che il bambino è capace di capire la cura, e se un altro professionista sanitario supporta la sua opinione.

5 Ciò include anche patrigno e matrigna o adulti che agiscono in vece dei genitori per il bambino il che significa che queste persone hanno la responsabilità quotidiana per il bambino. Per esempio nonni che si prendono cura dei bambini al posto dei genitori.

7. Privacy – diritto e privacy e confidenzialità

La vostra privacy e diritto alla confidenzialità saranno sempre rispettate

I vostri dati personali saranno raccolti da SA Health per fornire cure e servizi

I vostri dati personali sono conservati in un posto sicuro e l'accesso alle vostre informazioni è riservato solo alle persone che vi curano.

Potete rifiutare di rilasciare alcune informazioni, ma questo potrebbe avere un effetto sulle vostre cure o trattamento.

Avete il diritto di richiedere e vedere la vostra cartella clinica, a meno che non ci sia qualche restrizione legale in atto.

Se credete che i dati personali nella vostra cartella clinica sono incorretti, scaduti, o ingannevoli, potete chiedere che vengano aggiornati. Per farlo informate il personale sanitario.

Quando si possono condividere le vostre informazioni personali

I professionisti sanitari possono usare la vostra cartella clinica per comunicare tra di loro sulle cure che state ricevendo. La legge sulla sanità 2008 e la legge sulla salute mentale 2009 spiegano quando le vostre informazioni possono essere rilasciate ad altre persone o fornitori di servizi.

I vostri dati personali possono essere condivisi con un altro servizio di assistenza per organizzare aiuto per quando uscite dall'ospedale.

Le vostre informazioni personali possono essere condivise, con il vostro consenso:

- > con la vostra assicurazione medica privata oppure
- > con parti terze come WorkCover o la Motor Accident Commission.

A volte alla SA Health può venire richiesto o autorizzato dalla legge a rilasciare informazioni su di voi ad altri senza il vostro consenso. Questo potrebbe includere quando è necessario per prevenire o diminuire:

- > una seria minaccia alla vostra vita
- > abusi su bambini
- > violenza domestica e familiare o
- > per proteggere il vostro benessere e/o la sicurezza di altri.

Uso delle informazioni per migliorare i servizi sanitari

SA Health può usare le informazioni sulle vostre cure per migliorare il servizio sanitario, per programmare i servizi futuri, o per la ricerca. Se questo avviene, i dati non includeranno nessuna informazione che potrebbe identificarvi.

Se credete che i vostri dati personali sono stati ingiustificatamente condivisi o visionati, potete discuterne con il servizio sanitario o reclamare con l'apposito ufficio di Health and Community Services Complaint Commissioner (vedere pagina 24 per i dettagli.)

Il Comitato sulla Privacy può essere contattato chiamando 08 8204 8786 oppure www.archives.sa.gov.au.

Qualsiasi accesso intenzionale o improprio della vostra cartella clinica viene preso molto seriamente. Se dovesse succedere sarete contattati.

8. Commenti – diritto di commentare e/o reclamare

SA Health incoraggia pazienti/utenti, famiglie, badanti e la comunità a mandarci informazioni, commenti, complimenti, e suggerimenti, aiutateci a migliorare i nostri servizi sanitari.

Avete il diritto di:

- > commentare e chiedere domande sulla vostra assistenza medica e esperienze
- > farci sapere se pensate che l'assistenza non sta andando secondo i piani
- > avere una pronta risposta alle vostre preoccupazioni o reclami e se del caso anche le scuse
- > fornirci i vostri suggerimenti.

Come dare informazioni al servizio sanitario:

- > esprimete le vostre preoccupazioni parlando con l'impiegato che si prende cura di voi nella clinica. Potete anche telefonare o scrivere al servizio sanitario.
- > se pensate che il vostro problema non è stato risolto potete contattare Consumer/Patient Advisor, Patient Feedback Coordinator o Quality Coordinator (nei servizi rurali).

Visita www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Prendiamo seriamente tutti gli incidenti e le situazioni pericolose. Le usiamo per migliorare l'assistenza ed evitare tali incidenti nel futuro. Qualsiasi incidente in cui siete coinvolti sarà gestito in maniera aperta e chiara.

Se non siete contenti della risposta alla vostra segnalazione potete contattare gli enti indipendenti di reclami e rappresentanza: Queste organizzazioni includono:

Health and Community Services Complaints Commissioner – Commissario dei Reclami per Servizi Sanità e Comunità

Ufficio indipendente che assiste persone (utenti dei servizi, badanti e operatori dei servizi) che reclamano sui servizi sanitari e comunitari del Sud Australia.

Lunedì a Venerdì 9.00am to 5.00pm

Telefono 08 8226 8666 oppure Chiamata rurale gratuita 1800 232 007

www.hcscs.sa.gov.au

Programma Comunitario Ospiti Disabili e Salute Mentale

Ente indipendente per risolvere reclami che ispeziona i centri approvati e rappresenta i diritti delle persone disabili pazienti e con menomazioni mentali all'interno dei centri di cura.

Telefono: 08 7425 7802 oppure Chiamata rurale gratuita 1800 606 302

www.sa.gov.au/ (poi cercare Community Visitor Scheme).

Office of the Public Advocate - Ufficio del Difensore Pubblico

Agenzia indipendente che consiglia, assiste e difende le persone con menomazioni mentali e aiuta a risolvere le dispute sulle decisioni di assistenza sanitaria.

Telefono: 08 8342 8200 oppure Chiamata rurale gratuita 1800 066 969

www.opa.sa.gov.au

Appello

Avete il diritto di cercare una mediazione tramite l'ufficio del Difensore Pubblico se c'è un'opposizione su Direttive di Decisioni Anticipate o la prestazione o rifiuto di cure mediche o assistenza sanitaria.

Per casi urgenti dopo orario contattare l'ufficio del difensore pubblico (Office of the Public Advocate) al numero: (08) 8378 3333.

Avete il diritto di presentare ricorso al South Australian Civil and Administrative Tribunal (SACAT) (ex Guardianship Board), se siete soggetti a Mental Health Act 2009 in comunità oppure paziente ricoverato con obbligo di cura in base al paragrafo 32 della legge del Guardianship and Administration Act 1993 e siete insoddisfatti dell'ordinanza.

Avete il diritto di fare ricorso contro la decisione del SACAT nel Tribunale Distrettuale o Corte Suprema in base alla legge sulla Tutela e Amministrazione 1993 – (Guardianship and Administration Act 1993).

SACAT può essere contattato al 1800 723 767 oppure www.sacat.sa.gov.au.

I vostri diritti e Responsabilità formano la Carta dei Pazienti Pubblici, come definite in base all'Accordo Nazionale del Servizio Sanitario tra il governo del Sud Australia e quello del Commonwealth.

Ulteriori copie di questo libretto si possono ottenere da:

Per Pazienti e Badanti:

www.sahealth.sa.gov.au

Per Ospedali e Servizi Sanitari:

SA Health Distribution Centre

Email: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au

Fax: 08 8124 4655

www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© Dipartimento per Sanità Anziani, Governo del Sud Australia

Tutti i diritti riservati. . ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 Aprile 2016

*SA Gruppo Consultivo Sicurezza e Qualità della Salute



**Government
of South Australia**

SA Health