

Ваши Права и Обязанности

Хартия прав пациентов системы общественного
здравоохранения Южной Австралии



Библиографическая запись Национальной библиотеки Австралии

Название: Ваши права и обязанности: Хартия прав пациентов системы общественного здравоохранения Южной Австралии / Правительство Южной Австралии, SA Health.

ISBN: 9780730898276 (в мягкой обложке)

Темы: Медицинские законы и законодательство – Южная Австралия.

Медицинский персонал и пациент – Южная Австралия.

Больничные пациенты – правовой статус, законы и т.д. – Южная Австралия.

Больной – Правовой статус, законы и т.д. – Южная Австралия.

Другие авторы / Соавторы: Южная Австралия. Департамент по вопросам здравоохранения и старения.

Номер по десятичной классификации Дьюи: 610,696

Ваши Права и Обязанности

SA Health стремится к тому, чтобы медицинское обслуживание, которое вы получаете, было безопасным и эффективным, а также, чтобы уважались ваши права как личности.

Доступность

вы имеете право пользоваться медицинскими и общественными услугами

Безопасность

вы имеете право быть защищенным от оскорблений

Качество

вы имеете право на получение высококачественных услуг

Уважение

вы имеете право на то, чтобы к вам относились с уважением

Информация

вы имеете право быть информированными

Участие

вы имеете право на активное участие

Неприкосновенность частной жизни

вы имеете право на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность

Отзывы

вы имеете право давать отзывы и/или подавать жалобы

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 የቅብብሎች አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅብብሎች 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 يرافقك 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 بخواهید 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 piñpiñ 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 bi waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kën a cë waar yic thok kök ku a tïu İlkayukar 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 கவனிப்பிற்கும் 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



Бесплатный телефон Переводческого центра (Interpreting and Translating Centre): 1800 280 203
<https://www.translate.sa.gov.au/>

Содержание

Приверженность к предоставлению услуг по здравоохранению	7
Ваше медицинское обслуживание и как вы можете помочь	9
1. Доступность – право пользоваться медицинскими и общественными услугами	10
Плановая операция и лист ожидания	10
Группы по предоставлению медицинских услуг аборигенам	11
2. Безопасность – право быть защищенным от оскорблений	11
3. Качество – право на получение высококачественных услуг	12
4. Уважение – право на то, чтобы к вам относились с уважением	13
Распоряжения о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем	13
5. Информация – право быть информированным	14
Государственное или частное медицинское обслуживание	15
Оплата за медицинское обслуживание и финансовая помощь	15
Скорая неотложная медицинская помощь в Южной Австралии	16
Программа помощи пациентам нуждающихся в транспорте (ПППНТ)	17
6. Участие – право на активное участие	17
Согласие	18
Студенты	19
Потребители услуг в области психического здоровья	19
Работники сферы здравоохранения, имеющие личный опыт пользования услугами по лечению психических расстройств	19
Дети	20
7. Неприкосновенность частной жизни – право на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность	21
Когда ваша личная информация может быть предоставлена третьему лицу	21
Использование информации с целью улучшения услуг по здравоохранению	22
8. Отзывы – право давать отзывы и/или подавать жалобы	23
Апелляции	25

Приверженность к предоставлению услуг по здравоохранению

SA Health стремится обеспечить положительное впечатление об обслуживании для всех людей, пользующихся как услугами по здравоохранению, так и общественными услугами. Для достижения этой цели мы хотим предоставлять вам услуги, которые способствуют оказанию лично-ориентированной помощи.

Мы хотим предоставлять безопасные и скоординированные медицинские услуги, и при этом обеспечить уважение ваших прав и достоинства.

Если у вас, вашей семьи или у лиц, осуществляющих уход, есть какие-либо вопросы или опасения, или вам нужна помощь, чтобы понять, о чем идет речь, чтобы вы смогли принять обоснованное решение, пожалуйста, спросите любого члена группы, предоставляющей вам услуги по здравоохранению. Персонал может организовать для Вас услуги переводчика, если это необходимо.



«Хартию прав пользователей услугами здравоохранения и общественными услугами» Уполномоченного по жалобам на медицинские и общественные службы можно найти на веб-сайте www.hcsc.sa.gov.au. В Хартии определены ваши права, а также права членов вашей семьи, лиц, осуществляющих уход, или людей, которых вы назначили действовать от вашего имени. Мы стремимся улучшить наши услуги, гарантируя, что ваши права были приняты во внимание надлежащим образом.

В SA Health были разработаны четыре специализированные брошюры, освещающие «Изложение прав для пациентов с психическими расстройствами, лиц, осуществляющих уход и членов семьи». Их можно найти на веб-сайте www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

SA Health также высоко ценит и поддерживает:

- > Роль лиц, в том числе молодых лиц, осуществляющих уход, в рамках нашей службы здравоохранения. См. Хартию прав Южной Австралии для лиц, осуществляющих уход, а также дополнительную информацию о правах лиц, осуществляющих уход в рамках системы здравоохранения www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Изложение прав и обязанностей в Австралии, связанных с психическим здоровьем (The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities) посетите www.health.gov.au и сделайте поиск The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities
- > Стратегию по обеспечению защиты прав пожилых жителей Южной Австралии www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Хартию прав детей и молодых людей, находящихся под опекой www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > Права детей и молодежи в области услуг здравоохранения <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

Ваше медицинское обслуживание и как вы можете помочь

Хорошее здоровье лучше всего достигается в партнерстве между вами и специалистами в области здравоохранения, предоставляющими вам медицинские услуги. Чтобы помочь нам предоставить вам высококачественное медицинское обслуживание, важно, чтобы вы:

- > Сообщали сотрудникам, если вам требуется дополнительная информация, или если вам что-либо непонятно, или вы чем-либо обеспокоены.
- > Следовали своему лечебному плану или сообщали вашему медицинскому специалисту, если вы не согласны или не в состоянии это сделать.

Информация, которую вы должны сообщить медицинским работникам:

- > Свою историю болезни и историю болезни вашей семьи. Сюда включаются любые проблемы, осложнения или плохие реакции, которые у вас были в прошлом.
- > Любое лечение или какие-либо лекарства, которые вы принимаете (или должны принимать), включая препараты комплементарной, природной или альтернативной медицины.
- > Любые изменения в вашем состоянии, включая любые проблемы, вызванные любым лекарством или лечением, которое вы получаете.
- > Любые особые потребности, которые у вас есть, в том числе культурного или религиозного характера или в результате инвалидности.

Пожалуйста, будьте внимательны к персоналу и другим пациентам:

- > Акты насилия, ругани, угроз или словесных оскорблений по отношению к другому пациенту, родственнику или сотруднику являются неприемлемыми.
- > Приходите на прием в назначенное время. Если вы не можете прийти на прием, сообщите об этом в медицинское учреждение как можно скорее, чтобы вам назначили другое время приема.
- > Уважайте потребности других пациентов и их частное пространство.
- > Не приносите алкоголь, запрещенные вещества или оружие в медицинские учреждения.
- > В больницах и медицинских учреждениях курить запрещено в любое время.

Хартия прав пользователей медицинскими и общественными услугами

1. Доступность – право пользоваться медицинскими и общественными услугами

Все жители Южной Австралии имеют право пользоваться медицинскими и общественными услугами, которые отвечают их потребностям.

Медицинская помощь предоставляется всем людям на основании оценки их состояния здоровья и степени срочности требуемого лечения.

В SA Health есть программы по оказанию помощи группам людей, которые могут испытывать трудности в пользовании услугами. Например, люди с особыми потребностями в области психического здоровья, люди, имеющие инвалидность, люди с ограниченным знанием языка или ограниченной грамотностью, люди с нарушениями слуха или речи, люди с иными культурными убеждениями, а также слабые люди преклонного возраста. Если вам нужна помощь в пользовании медицинскими услугами, пожалуйста, обсудите это с сотрудниками вашего медицинского учреждения.

Плановая операция и лист ожидания

Если ваше заболевание не угрожает жизни, вы можете быть поставлены на лист ожидания лечения/операции. Некоторые общественные медицинские и стоматологические учреждения также имеют листы ожидания. Информацию о листах ожидания можно найти на информационной панели плановых операций на веб-сайте www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Вы имеете право:

- > Знать, сколько вам придется ждать
- > Знать, если есть другие медицинские службы, где ожидание будет короче, или если есть другие варианты более раннего или альтернативного лечения.

Если ваше состояние ухудшится, обсудите это с вашим врачом общей практики (GP).

Группы по предоставлению медицинских услуг аборигенам

В некоторых больницах и медицинских учреждениях имеются группы по предоставлению медицинских услуг аборигенам. Вы можете спросить у сотрудников, есть ли у них группа по предоставлению медицинских услуг аборигенам или сотрудник по связям с аборигенами.

Они могут помочь вам с информацией о том, как работает больница, что происходит, и дать вам информацию об организации транспорта или проживания.

Когда вас выписывают из больницы, вам могут дать информацию, как связаться с местным медико-санитарным работником, с общинами аборигенов и жителей островов пролива Торреса, а также со службами здравоохранения, находящимися под контролем общин аборигенов, в зависимости от того, что вам нужно.

Группы по предоставлению медицинских услуг аборигенам созданы для оказания помощи всем аборигенам, пользующимся медицинскими службами, которые нуждаются в помощи, однако приоритет имеют аборигены и жители островов пролива Торреса из сельских и отдаленных районов.

2. Безопасность – право быть защищенным от оскорблений

SA Health понимает, что пациенты/пользователи, лица, осуществляющие уход, волонтеры и сотрудники все хотят, чтобы медицинские услуги можно было предоставлять, а также пользоваться ими без личной угрозы или риска.

Больницы и медицинские учреждения являются местами исцеления и ухода. Мы сделаем все возможное, чтобы вы чувствовали себя комфортно и безопасно, и чтобы мы предоставляли лечение, которое является гуманным, добрым и избавляющим от страданий:

- > Вы имеете право быть вне опасности от вреда и жестокого обращения
- > Вы имеете право на то, чтобы медицинская помощь оказывалась наименее ограниченным образом, насколько это возможно
- > Вы имеете право на получение помощи, которая сводит к минимуму непреднамеренные или случайные повреждения

Больницы и медицинские учреждения – это также место работы.

Пожалуйста, будьте внимательны к персоналу, другим пациентам и посетителям. Поведение, которое ставит под угрозу безопасность персонала или других пациентов, например, словесное или физическое насилие, является неприемлемым.

Людей, которые ведут себя в оскорбительной или опасной манере, могут попросить уйти, или могут вызвать полицию или охрану.

Соблюдайте все предупреждающие надписи и все время наблюдайте за детьми.

Сотрудники, которые доставляют вам услуги на дому, имеют право работать в безопасной рабочей обстановке. Перед посещением вашего дома, сотрудники позвонят вам по телефону и сделают проверку безопасности.

3. Качество – право на получение высококачественных услуг

SA Health стремится к тому, чтобы система здравоохранения Южной Австралии была безопасной, надежной и высококачественной.

Мы добиваемся этого путем применения политики, процедур и практических методик, которые отвечают нашим правовым, профессиональным и этическим стандартам, а также стандартам качества и безопасности.

SA Health постоянно пересматривает рабочие процессы для обеспечения безопасной и высококачественной медицинской помощи. У нас есть высококвалифицированный персонал и материальные средства для обеспечения наилучших медицинских услуг. Вы можете быть уверены, что наши медицинские службы будут работать сообща, и ваше медицинское обслуживание будет скоординировано для удовлетворения ваших потребностей.

Информационный бюллетень «Посещение врача – как извлечь максимальную пользу от визита к своему врачу или поставщику медицинских услуг» можно найти по адресу: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

4. Уважение – право на то, чтобы к вам относились с уважением

Вы имеете право на то, чтобы к вам относились с вежливостью и уважали вас и ваше достоинство независимо от возраста, пола, сексуальной ориентации, религии или культуры.

Вы имеете право на то, чтобы ваши пожелания, верования и обычаи уважались, и это было отражено в лечебном плане. Персонал будет уважать ваше достоинство.

Вы имеете право составить письменные инструкции по поводу медицинского обслуживания и ухода в будущем, которые должны будут соблюдаться теми, кто будет предоставлять вам медицинское обслуживание.

Ваши пожелания могут быть задокументированы посредством юридического документа «Распоряжение о получении медицинского обслуживания в будущем» (Advance Care Directive) или в неофициальных предварительных планах по оказанию медицинского обслуживания и ухода (Advance Care Plans).

Распоряжения о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем

«Распоряжение о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем» (Advance Care Directive) позволяет определить четкие правовые механизмы относительно вашего медицинского обслуживания в будущем, предсмертного ухода, предпочтений по жилищным условиям и другим личным вопросам, заполнив один бланк «Инструкции по медицинскому обслуживанию и уходу в будущем».

«Распоряжение о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем» применяется в течение любого периода времени, когда человек не способен принимать решения. Неспособность принимать решения может быть временной или постоянной.

Если у вас есть «Распоряжение о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем», пожалуйста, сообщите об этом медицинским работникам, и предоставьте заверенную копию в приемную больницы, а также своему врачу, и лицу, которому вы доверите принимать решения за вас.

Для получения дополнительной информации скачайте бланк «Распоряжения о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем» с веб-сайта www.advancedirectives.org.au.

5. Информация – право быть информированным

Вы имеете право на открытый, четкий, своевременный и понятный для вас обмен информацией об услугах, вариантах лечения и расценках.

Как пациент, вы или ваш представитель¹ можете ожидать что:

- > вся информация будет предоставлена вам на языке/в формате, который вы можете понять;
- > вас проинформируют о любых рисках, которые вы или любой разумный человек, находящийся в таком же положении, сочли бы значительным, а также что вам их объяснят;
- > вам сообщат, какое лечение рекомендует ваш врач и любые другие подходящие варианты, чтобы вы могли принять обоснованное решение о вашей медицинской помощи;
- > вы получите информацию об анализах и тестах, в том числе о рисках, а также получите объяснение результатов этих анализов и тестов, а также последствий от этих результатов;
- > вам сообщат цели, преимущества и возможные побочные эффекты лечения и/или лекарств, которые вы получаете;
- > вам объяснят шансы на успех, необходимость в дальнейшем лечении, вероятность возвращения к хорошему здоровью, восстановлению, а также требования к оздоровлению и реабилитации;
- > вы получите четкое объяснение о том, что произойдет, если что-то получаться не так, как надо или не так, как вы ожидали;
- > вы можете передумать или отказаться от сдачи анализов или от лечения в любое время, и что вас проинформируют о последствиях отказа от сдачи анализов или от лечения;
- > если лечение является экспериментальным или используется в научных исследованиях, то вам об этом сообщат;
- > после консультации с вами вам предоставят план выписки перед тем, как вас выпишут из больницы, если ваш лечащий врач считает, что ваше состояние не требует дальнейшего пребывания в больнице или другом медицинском учреждении;

1 Представителем является назначенное вами лицо, которое будет принимать за вас решения или ответственное лицо, родитель или опекун ребенка.

- > вам будет предоставлена информация о местных службах здравоохранения, специальных ассоциациях, вспомогательных средствах, оборудовании и услугах, которые могут вам помочь;
- > если ваш лечащий врач считает, что в другой больнице или учреждении вам предоставят более подходящее лечение, то вы будете переведены в ту больницу или учреждение.

Государственное или частное медицинское обслуживание

При посещении государственной больницы вы имеете право получать медицинское обслуживание в качестве государственного или частного пациента, независимо от статуса вашего частного медицинского страхования. Персонал попросит вас указать ваши предпочтения в письменном виде.

Вы имеете право знать, что означает такое решение, а также финансовые последствия вашего выбора.

В качестве государственного пациента вы не можете выбирать врача, и вас будет лечить врач(и), назначенный больницей. (Некоторые медицинские услуги, включая стоматологические услуги и отделения неотложной помощи в сельской местности являются платными).

Пациент, имеющий частное медицинское страхование может принять решение получать медицинское обслуживание в качестве государственного пациента.

В качестве частного пациента вы можете выбирать своего врача(ей), при условии, что этот врач имеет право практиковать в этой больнице и соглашается с тем, чтобы лечить вас как частного пациента в этой больнице. Частные пациенты несут ответственность за уплату всех сборов.

Если вы не имеете права на государственное медицинское обслуживание (Medicare) или вы подали заявку на компенсацию, вам как пациенту дается альтернативный статус и применяется альтернативная система начисления оплаты за предоставленное обслуживание.

Оплата за медицинское обслуживание и финансовая помощь

Все жители Австралии имеющие карточку Medicare, имеют право лечиться бесплатно в качестве государственного пациента в государственной больнице. В большинстве случаев услуги во всей Южно-австралийской системе общественного здравоохранения предоставляются бесплатно для государственных пациентов. Если вы должны платить какие-либо сборы, вам сообщат, заранее и предоставят счет.

За что вам, возможно, придется заплатить:

- > доплата за лекарства, предоставленные вам в больнице/медицинском учреждении;
- > если вы находитесь в больнице более 35 дней – оплата за дополнительные дни;
- > оплата за определенные типы оборудования, необходимого для лечения.

Если вы решили лечиться как частный пациент, вам нужно будет заплатить:

- > за проживание в больнице;
- > за медицинские услуги, диагностические анализы, протезы и устройства, вспомогательные средства и приспособления и стоматологические услуги.

Эти расходы могут быть покрыты вашей частной медицинской страховой компанией, но вам нужно будет обсудить это с вашей страховой компанией до того, как вас примут в больницу.

Различные механизмы сборов применяются для зарубежных посетителей или держателей временной визы. Вы можете проверить свои права, позвонив в Medicare по телефону 13 20 11, или в AusHealth по телефону 1800 724 457 или по электронной почте info@aushealth.com.au

Скорая неотложная медицинская помощь в Южной Австралии

Служба скорой помощи Южной Австралии оказывает для жителей Южной Австралии экстренную медицинскую помощь, лечение и транспорт, несрочный транспорт и высококачественный уход за пациентами.

Вам, возможно, придется заплатить за услуги скорой помощи. Medicare не покрывает затраты на скорую помощь, и служба скорой помощи не может сообщить вам об этой оплате до предоставления транспорта.

Частные фонды медицинского страхования могут покрыть расходы на скорую помощь. Проконсультируйтесь об этом с вашим частным фондом медицинского страхования.

Если вам нужна скорая помощь, когда вас выписали из больницы, вас попросят внести соответствующую плату.

Оплата за услуги скорой помощи для лиц, получающих принудительное лечение или лечение согласно статье 56 «Закона об охране психического здоровья» от 2009 года, может быть внесена местной сетью здравоохранения (Local Health Network).

Служба скорой помощи Южной Австралии предусматривает страховое покрытие скорой помощи, чтобы помочь с оплатой за ее услуги. Более подробную информацию можно найти на веб-сайте www.saambulance.com.au или позвонив по телефону 1300 13 62 72.

Чтобы связаться со службой скорой помощи Южной Австралии в случае экстренной необходимости, позвоните по телефону 000.

Программа помощи пациентам нуждающимся в транспорте

Программа помощи пациентам нуждающимся в транспорте (The Patient Assistance Transport Scheme – PATS) – это программа по выделению субсидий, финансирующих некоторые расходы на транспорт, сопровождение и проживание, когда жителям сельских и отдаленных районов Южной Австралии приходится ехать более 100 километров на приём к врачу-специалисту. Для того чтобы получить субсидию PATS вам необходимо:

- > Связаться с местным офисом PATS, и узнать, имеете ли вы право на помощь;
- > Попросите местный PATS офис, чтобы вам прислали бланк заявления или скачайте бланк с веб-сайта.

Информацию и контактные данные вашего местного офиса PATS можно найти на веб-сайте www.sahealth.sa.gov.au/PATS или узнать телефону 08 8226 7215.

6. Участие – право на активное участие

При принятии решений или предоставлении своего согласия на медицинское обслуживание, сдачу анализов и лечение вы имеете право:

- > участвовать во всех решениях, связанных с предоставляемым вам медицинским обслуживанием, а также задавать вопросы, чтобы вам было понятно, что может случиться;
- > иметь время подумать и обсудить варианты предоставляемых вам медицинского обслуживания и лечения с вашей семьей, друзьями, лицами, осуществляющими за вами уход или лицом, которому вы доверили принимать решения за вас²;
- > получать мнение другого специалиста и/или информацию о вашем диагнозе и вариантах лечения;

- > получить объяснение возможных последствий невыполнения советов медицинского специалиста;
- > назначать лицо, которое будет принимать за вас решения, когда вы не будете в состоянии это сделать;
- > получать поддержку в принятии решения о своем медицинском обслуживании или лечении, если вы способны это делать. Если вы не способны принимать решения, то это попросят сделать лицо, принимающее за вас решения, или ответственное лицо³, если с ними можно связаться и они готовы принять решение от вашего имени;
- > отказаться от лечения, продлевающего жизнь и вместо этого получить паллиативную помощь;
- > отказаться от участия в медицинских исследованиях или экспериментах;
- > выписать себя из медицинского учреждения в любое время на свой страх и риск за исключением тех случаев, когда вы получаете общественный уход или получаете лечение в соответствии с законом «Об охране психического здоровья» от 2009 года, или вы должны оставаться в больнице для лечения по распоряжению Гражданского и Административного трибунала (бывший Попечительский совет) Южной Австралии в соответствии со статьей 32 закона «Об опекунстве и администрации» от 1993 года.

Согласие

Вас могут попросить подписать форму информированного согласия, подтверждающую, что вы дали согласие на лечение или сдачу анализов, и вам все это было объяснено. Ответственность за определение вашей способности давать согласие на лечение или медицинское обслуживание лежит на вашем медицинском специалисте.

В некоторых случаях экстренная медицинская помощь может быть предоставлена без вашего согласия, если существует непосредственная угроза вашей жизни или здоровью.

Это может произойти в случае, если ранее не указано, что вы отказываетесь давать согласие на такое лечение или имеется доступ к вашему представителю, в то время, когда необходимо получить согласие от Вашего имени для оказания неотложной медицинской помощи.

2. Лицо, принимающее за вас решения – это лицо или лица, которым вы доверяете принимать решения за вас, когда вы не в состоянии это сделать.
3. Ответственное лицо – это член семьи, близкий друг или человек из вашей общины, имеющий такие же культурные ценности.

Студенты

Студенты, которые учатся на врача, медсестру или на специалиста в области смежной с медициной, часто присутствуют или могут проводить лечение под наблюдением специалистов в государственных больницах и медицинских учреждениях с вашего согласия. Это важная часть их образования.

Потребители услуг в области психические здоровья

У вас есть те же права на лечение и уход, что и у всех остальных.

Если вы находитесь на принудительном общественном уходе или стационарном лечении в соответствии с законом «Об охране психического здоровья» от 2009 года, вам могут назначить лечение без вашего согласия.

Лечение должно быть наименее ограничивающим в течение наиболее короткого периода времени, сообразно обстоятельствам. Такое лечение должно быть направлено на выздоровление и должно принимать во внимание любые указания в вашем «Распоряжении о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем» или в «Договоре Улисса»⁴

Лицо, принимающее за вас решения, или ответственное лицо могут принимать решения, если вы не в состоянии это сделать.

Работники сферы здравоохранения, имеющие личный опыт пользования услугами по лечению психических расстройств

Работники сферы здравоохранения, имеющие личный опыт пользования услугами по лечению психических расстройств либо сами были пациентами/потребителями, либо осуществляли уход за пациентами, страдающими психическими расстройствами. Такие работники имеются во всех психиатрических отделениях интенсивной терапии, и они могут помочь вам, вашей семье и друзьям, предоставляя информацию и поддержку.

4. «Договор Улисса» представляет собой план, разработанный семьей и соответствующими специалистами в области психиатрии в отношении ухода за детьми, когда родитель становится нездоровым в результате психического заболевания.

Дети

Будучи родителем⁵ или опекуном ребенка, вы имеете право принимать решения от имени вашего ребенка. Вы можете остаться с ребенком в больнице или в любом другом медицинском учреждении, за исключением случаев, когда разделение необходимо для оказания экстренной медицинской помощи или по другим медицинским причинам. Дети также имеют право на то, чтобы их родители или опекуны были с ними.

Когда дети становятся старше (старше 16 лет), они имеют право на то, чтобы с ними консультировались, а также имеют право сами принимать решения. Медицинский работник может провести медицинское лечение ребенку в возрасте до 16 лет, если ребенок согласен и медицинский работник удовлетворен тем, что ребенок способен понять, в чем состоит лечение, и его мнение поддерживает другой медицинский работник.

5. Сюда включаются приемные родители или взрослый(ые), выступающие в качестве родителей ребенка, что означает, что этот человек изо дня в день выполняет родительские обязанности для ребенка, например, бабушки и дедушки, ухаживающие за детьми от имени родителя(ей) ребенка.

7. Неприкосновенность частной жизни – право на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность

Мы всегда будем уважать ваше право на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность.

SA Health будет собирать о вас информацию для проведения лечения и предоставления услуг.

Ваша информация надежно хранится и доступ к ней имеют только те, кто участвует в вашем лечении.

Вы можете отказаться предоставить некоторую информацию, но это может повлиять на ваше лечение или уход за вами.

Вы имеете право запрашивать и иметь доступ к вашей медицинской карте, если на это не существуют какие-либо юридические ограничения.

Если вы считаете, что информация в вашей медицинской карте неверна, устарела или вводит в заблуждение, вы можете попросить внести в нее поправки. Узнайте у сотрудников медицинского учреждения, как это сделать.

Когда ваша личная информация может быть предоставлена третьему лицу.

Медицинские работники могут использовать вашу личную медицинскую информацию, чтобы консультироваться друг с другом о лечении, которое вы получаете. В законе «О здравоохранении» от 2008 года и в законе «Об охране психического здоровья» от 2009 года указывается, когда информация о вас может быть передана другим лицам или поставщикам.

Ваша личная информация может быть передана другому медицинскому учреждению, чтобы организовать уход за вами, когда вас выпишут из больницы.

Ваша личная информация может быть передана с вашего согласия:

- > вашему частному фонду медицинского страхования или
- > третьей стороне, такой как WorkCover или Комиссии по автомобильным авариям.

Иногда SA Health может предоставить вашу информацию другим лицам без вашего согласия, когда это будет продиктовано законом. Это может произойти при необходимости уменьшить или предотвратить:

- > серьезную угрозу для жизни;
- > жестокое обращение с детьми;
- > бытовое и семейное насилие или
- > чтобы защитить ваше здоровье и/или безопасность других.

Использование информации с целью улучшения услуг по здравоохранению

SA Health может использовать информацию о предоставленной вам медицинской помощи для улучшения качества медицинских услуг, с целью планирования будущих услуг или для проведения исследований. В этом случае используемая информация не будет включать в себя какую-либо личную информацию, которая может вас идентифицировать.

Если вы считаете, что ваша личная информация была необоснованно использована или предоставлена третьему лицу, вы можете обсудить это с медицинским учреждением или подать жалобу Уполномоченному по жалобам на медицинские и общественные службы (контактная информация указана на стр. 24) или в Комитет по охране частной жизни Южной Австралии.

С Комитетом по охране частной жизни можно связаться по телефону 08 8204 8786 или www.archives.sa.gov.au.

К любому преднамеренному или ненадлежащему доступу к вашей медицинской информации относятся очень серьезно. С вами свяжутся, если это произойдет.

8. Отзывы – право давать отзывы и/или подавать жалобы

SA Health поощряет пациентов/потребителей, семей, опекунов и сообщество давать нам свои отзывы.

Комментарии, отзывы, жалобы и предложения помогут нам улучшить наши медицинские услуги.

Вы имеете право:

- > комментировать и задавать вопросы о вашей медицинской помощи и делиться своими впечатлениями;
- > сообщать нам, если вы думаете, что оказываемая вам медицинская помощь не соответствует плану;
- > на то, чтобы ваши проблемы или жалобы были рассмотрены надлежащим образом и своевременно даны объяснения и извинения;
- > давать нам ваши предложения.

Как давать отзывы в медицинское учреждение:

- > Вы можете выразить свою озабоченность, поговорив с сотрудником, оказывающим вам медицинскую помощь. Вы также можете позвонить по телефону или написать в медицинское учреждение.
- > Если вы чувствуете, что ваше беспокойство не было разрешено, вы можете связаться с консультантом потребителей/пациентов, координатором по отзывам пациентов или координатором качества (в сельских медицинских учреждениях). Посетите веб-сайт www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Мы серьезно воспринимаем все инциденты, включая инциденты без последствий. Мы используем их, чтобы узнать, как улучшить обслуживание и избежать подобных инцидентов в будущем. Любые инциденты, связанные с вами будут разрешаться открыто и четко.

Если вы не удовлетворены ответом на ваши отзывы, вы можете связаться с независимыми правозащитными организациями по рассмотрению жалоб. Сюда входят следующие организации:

Уполномоченный по жалобам на медицинские и общественные службы
Независимая организация, которая помогает людям (потребителям услуг, лицам, осуществляющим уход и поставщикам услуг) с жалобами на медицинские и общественные службы в Южной Австралии.

С понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00

Телефон: 08 8226 8666 или бесплатный телефон для жителей сельской местности: 1800 232 007 www.hcsc.sa.gov.au

Программа по инспекции учреждений для инвалидов и людей с психическими расстройствами

Независимый орган разрешения жалоб, который инспектирует официально утвержденные лечебные центры и выступает в защиту прав людей с ограниченными возможностями и пациентов с психическими расстройствами, находящихся в лечебных центрах.

С понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00

Телефон: 08 7425 7802 или бесплатный телефон для жителей сельской местности: 1800 606 302 www.sa.gov.au/ (затем сделайте поиск Community Visitor Scheme).

Отдел по защите общественных интересов

Отдел по защите общественных интересов – это независимое агентство, которое консультирует, помогает и защищает интересы людей с нарушениями способности принимать решения, а также помогает разрешать споры по поводу решений в области здравоохранения.

Телефон: 08 8342 8200 или бесплатный телефон для жителей сельской местности: 1800 066 969 www.opa.sa.gov.au

Апелляции

Вы имеете право обратиться за посредничеством в Отдел по защите общественных интересов, если есть спор по поводу «Распоряжения о получении медицинского обслуживания и ухода в будущем» или по поводу предоставления или отказа в предоставлении лечения или медицинских услуг.

В экстренных случаях, вы можете позвонить в Отдел по защите общественных интересов во внеурочное время по телефону: (08) 8378 3333.

Вы имеете право обратиться в Гражданский и административный трибунал Южной Австралии (ранее Попечительский совет), если вы находитесь на принудительном общественном уходе или стационарном лечении в соответствии с законом «Об охране психического здоровья» от 2009 года или к вам применено распоряжение согласно статьи 32 закона «Об опекунстве и администрации» от 1993 года и вы не согласны с данным распоряжением.

Вы имеете право обжаловать решение Гражданского и административного трибунала Южной Австралии в Окружном или Верховном суде в соответствии с законом «Об опекунстве и администрации» от 1993 года .

С Гражданским и административным трибуналом Южной Австралии можно связаться по телефону 1800 723 767 или www.sacat.sa.gov.au.

«Ваши права и обязанности» – это Хартия прав пациентов государственных больниц, как это определено в соглашении «О национальной медико-санитарной помощи» между правительством Южной Австралии и федеральным правительством.

Где можно получить дополнительные экземпляры этой брошюры

Для пациентов и лиц, осуществляющих уход:

www.sahealth.sa.gov.au

Для больниц и медицинских учреждений:

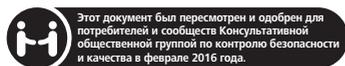
Распределительный центр SA Health

Электронная почта: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au

Факс: 08 8124 4655

www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© Департамент здравоохранения и старения, правительство Южной Австралии.

Все права защищены. ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 апреля 2016 г.

*Общественная консультативная группа SA Health по безопасности и качеству



Government
of South Australia

SA Health