

Untuk informasi lebih lanjut tentang
brosur ini, silakan hubungi:



Your Healthcare

Rights and Responsibilities

Perawatan Kesehatan Anda

Hak-tak dan Tanggung Jawab

Pedoman untuk
pasien, penjaga
dan keluarga



Health

NSW DEPARTMENT OF HEALTH

73 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Tel. (02) 9391 9000

Fax. (02) 9391 9101

www.health.nsw.gov.au

This work is copyright. It may be reproduced in whole or part for study or training purposes subject to the inclusion of an acknowledgement of the source. It may not be reproduced for commercial usage or sale. Reproduction for purposes other than those indicated above requires written permission from the NSW Department of Health.

© NSW Department of Health 2011

SHPN: (PHCP) 100495

ISBN: 978-1-74187-570-6

For more copies contact

Better Health Centre – Publications Warehouse

Locked Mail Bag 5003 Gladesville NSW 2111

Tel. (02) 9816 0452

Fax. (02) 9816 0492

TTY. (02) 9391 9900

Information Production and Distribution

Tel. (02) 9391 9186

Fax. (02) 9391 9580

Further copies of this document can be

downloaded from the NSW website

www.health.nsw.gov.au

March 2011

Isi

Perawatan Kesehatan Anda

Hak-tak dan Tanggung Jawab
Pedoman untuk pasien, penjaga dan keluarga3

Akses

Anda mempunyai hak untuk menerima
perawatan kesehatan4

Keselamatan

Anda berhak menerima perawatan yang aman dan
berkualitas tinggi.....7

Rasa Hormat

Anda berhak untuk dihormati, dipertahankan harga
diri dan diperlakukan dengan timbang rasa9

Komunikasi

Anda berhak diberi tahu tentang pelayanan, perawatan,
pilihan dan biaya secara jelas dan terbuka. 10

Partisipasi

Anda berhak terlibat dalam keputusan dan pilihan
tentang perawatan 12

Privasi dan Kerahasiaan

Anda berhak agar informasi pribadi tetap tertutup
dan rahasia..... 16

Komentar, Pujian dan Aduan

Anda berhak memberikan komentar tentang perawatan
Anda dan ditangani keprihatinan Anda 19



Perawatan Kesehatan Anda

Hak-tak dan Tanggung Jawab

Pedoman untuk pasien, penjaga dan keluarga

Semua orang yang ingin memperoleh atau sedang menerima perawatan kesehatan di Australia mempunyai hak dan tanggung jawab tertentu. Ini termasuk hak untuk akses, keselamatan, diperlakukan dengan hormat, komunikasi, partisipasi, privasi dan hak untuk memberikan komentar tentang perawatannya.

Buklet ini memberikan informasi tentang bagaimana hak-hak ini tercapai dalam sistem kesehatan umum NSW dan tanggung jawab yang berkaitan.

Semua orang mempunyai peranan penting untuk dimainkan dalam mencapai hak-hak perawatan kesehatan dan menyumbang kepada perawatan yang aman dan berkualitas tinggi.

Kemitraan yang benar antara penerima perawatan dan penyedia perawatan membawa hasil yang sebaik mungkin.

Akses

Anda mempunyai hak untuk menerima perawatan kesehatan

Di NSW, sistem kesehatan umum menawarkan pelayanan berkualitas tinggi untuk berbagai kebutuhan perawatan kesehatan. Anda akan diberikan akses ke pelayanan berdasarkan penilaian medis untuk kondisi Anda dan berapa gawatnya Anda membutuhkan perawatan.

Pelayanan perawatan kesehatan tersedia untuk semua orang tanpa memperhatikan jenis kelamin, status sipil, kecacatan, budaya, kepercayaan agama, orientasi seksual, usia atau di mana seseorang tinggal di NSW. Jika perawatan yang dibutuhkan tidak tersedia secara setempat, Anda akan dipindahkan.

Menurut Medicare, sebagian pelayanan ini adalah gratis atau menerima subsidi.

Darurat

Jika terjadi darurat medis, telepon Nol Nol Nol (000) dan mintalah ambulans. Perawatan di rumah sakit umum adalah gratis untuk penduduk tetap Australia.

Para ahli perawatan kesehatan yang berkualifikasi tinggi akan menentukan gawatnya dan parahnya kondisi Anda dan jenis perawatan yang Anda butuhkan. Pasien dirawat menurut siapa yang paling sakit dan memerlukan perhatian segera, dan bukannya berdasarkan siapa datang dahulu.

Para pengunjung ke Australia yang membutuhkan perawatan segera dan perlu, mungkin berhak menerima perawatan dari Medicare menurut Persetujuan Perawatan Kesehatan Imbal Balik dengan negaranya. Untuk informasi tentang persyaratan Medicare, silakan kunjungi: www.medicare.gov.au atau telepon 132 011.

Perawatan kesehatan Tidak Gawat

Jika Anda menderita penyakit atau kecederaan kurang parah, Anda harus berjumpa dengan seorang dokter umum atau mengunjungi pusat kesehatan luar jam kerja.

Jika Anda tidak dapat berjumpa dengan dokter atau mengunjungi pusat kesehatan luar jam kerja, Anda dapat menelepon *healthdirect Australia* (*perawatan langsung Australia*), yaitu telepon nasihat 24 jam pada nomor 1800 022 222. Seorang Perawat Terdaftar memberikan nasihat kesehatan ahli.

Akses ke Pembedahan

Jika perawatan Anda membutuhkan pembedahan dan tidak gawat, Anda mungkin harus menunggu. Jika Anda sedang menunggu untuk dirawat di rumah sakit dan khawatir, hubungi Penyelenggara Waktu Menunggu untuk pelayanan kesehatan Anda. Untuk perincian kontak, kunjungi: www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes atau hubungi Telepon Akses Bedah 1800 053 456.

Pelayanan ambulans

Pelayanan ambulans tidak tercakup oleh Medicare. Anda bertanggung jawab untuk membayar segala biaya apakah Anda yang meminta ambulans ataupun tidak. Untuk informasi lebih lanjut tentang biaya ambulans, kunjungi: www.ambulance.nsw.gov.au

Anda tidak akan dikenakan biaya ambulans jika Anda

- memiliki Kartu Pensiun, Urusan Veteran atau Perawatan Kesehatan
- dilindungi oleh asuransi Pihak Ketiga atau Kompensasi Karyawan
- harus dipindahkan dari rumah sakit umum ke rumah sakit umum lain untuk pelayanan atau perawatan.

Perawatan kesehatan Umum dan Swasta

Anda berhak menggunakan pelayanan negeri sebagai pasien umum atau swasta. Jika Anda memilih untuk dirawat sebagai pasien swasta, Anda bertanggung jawab atas biayanya.

Beberapa hal seperti penyewaan TV, obat tertentu yang memerlukan resep dan peranti tidak tercakup oleh Medicare atau asuransi swasta. Hubungilah kantor penerimaan di rumah sakit Anda untuk bertanya.

Dalam keadaan darurat, Anda atau orang yang mendukung Anda akan diberi tahu tentang biaya-biaya ini oleh kantor penerimaan rumah sakit.

Keselamatan

Anda berhak menerima perawatan yang aman dan berkualitas tinggi

Anda akan diberikan akses ke pelayanan yang Anda butuhkan. Perawatan dan penjagaan Anda akan berdasarkan kebutuhan Anda yang telah ditentukan, tanpa memperhatikan situasi keuangan Anda atau apakah Anda mempunyai asuransi kesehatan swasta.

Jika Anda membutuhkan perawatan gawat untuk mencegah kehilangan nyawa, Anda akan segera menerima perawatan tersebut.

Penting untuk memberi tahu penyedia perawatan kesehatan Anda tentang riwayat media Anda, termasuk alergi dan segala obat yang sedang digunakan.

Penyingkapan Terbuka

NSW Health tetap meninjau cara hal dilakukan untuk memastikan perawatan yang paling aman dan berkualitas paling tinggi. Kami memperoleh informasi tentang segala kejadian yang mungkin mengurangi perawatan, walaupun tidak mengakibatkan bahaya.

Jika terjadi masalah dalam perawatan atau penjagaan Anda, kami akan memberi tahu Anda secepat mungkin. Kami akan meminta maaf, menjelaskan apa yang terjadi, memberi tahu Anda tentang dampak yang mungkin dan apa saja yang sedang kami lakukan untuk mencegahnya dari terjadi lagi.

Untuk membaca informasi lanjut tentang cara kami menangani kejadian dalam perawatan kesehatan, silakan kunjungi: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html





Rasa Hormat

Anda berhak untuk dihormati, dipertahankan harga diri dan diperlakukan dengan timbang rasa

Anda akan diperlakukan dengan cara yang menghormati dan mempertimbangkan budaya, kepercayaan, nilai-nilai dan segala ciri pribadi Anda, misalnya jenis kelamin atau kecacatan.

Pengunjung

Hak Anda untuk menerima tamu akan dihormati dan Anda akan diberikan privasi.

Anda berhak menerima tamu yang mempunyai anjing pemandu.

Menghormati orang lain

Anda berhak diperlakukan dengan hormat dan kami meminta agar Anda menghormati orang lain juga. Kami meminta orang yang ingin memperoleh atau sedang menerima perawatan, keluarga mereka, orang yang mendukung mereka dan para pengunjung agar:

- menghormati semua kebijakan dan kebiasaan, misalnya jam kunjungan, langkah-langkah pengendalian infeksi, zona bebas rokok dan pembatasan untuk penggunaan ponsel dekat peralatan medis.
- tidak merusakkan atau mengambil apa-apa peralatan, persediaan atau harta pelayanan kesehatan tanpa izin.
- tidak mengganggu, menyerang, mengancam atau menimbulkan risiko bahaya fisik atau psikologis terhadap siapapun.

NSW Health mempunyai pendekatan toleransi nihil terhadap kelakuan yang mengancam, menyerang atau keras oleh siapapun. Kami akan mengambil tindakan yang pantas untuk melindungi orang dan harta.

Untuk salinan Tanggapan Toleransi Nihil terhadap Kekerasan di Tempat Kerja NSW Health (Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace) dari NSW Health, silakan kunjungi: www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html

Komunikasi

Anda berhak diberi tahu tentang pelayanan, perawatan, pilihan dan biaya secara jelas dan terbuka.

Penyedia perawatan kesehatan akan menjelaskan kondisi Anda, perawatan yang diusulkan, serta risiko dan alternatifnya. Mereka juga akan mengajukan pertanyaan untuk memastikan bahwa mereka memberikan perawatan yang sebaik mungkin. Anda dapat menyumbang dengan bersikap terbuka, jujur dan mengajukan pertanyaan apabila Anda tidak mengerti.

Pelayanan Juru Bahasa

Anda dapat dibantu juru bahasa jika Anda berbicara bahasa lain. Ini merupakan pelayanan gratis. Pelayanan juru bahasa dapat disediakan secara tatap muka atau melalui telepon dan tersedia tujuh hari seminggu. Mintalah staf mengatur juru bahasa untuk Anda. Juru bahasa AUSLAN juga tersedia.

Orang yang Memberikan Dukungan

Seorang saudara, penjaga atau orang lain yang memberikan dukungan dapat membantu Anda berkomunikasi dengan ahli kesehatan tetapi Anda harus setuju agar orang tersebut terlibat dalam urusan Anda.

NSW Health mengakui bahwa adakalanya orang yang memberikan Anda dukungan mungkin berusia di bawah 18 tahun. Kami mengakui peran kaum muda dalam memberikan dukungan. Mereka akan terlibat dalam perawatan Anda dan penjagaan berkelanjutan, dan diberikan informasi tentang dari mana mereka dapat memperoleh dukungan.

Kami juga mengakui bahwa penyandang cacat mempunyai berbagai kebutuhan dukungan. Dalam hal ini, anggota keluarga, penjaga dan orang lain yang

memberikan dukungan mungkin diminta membantu Anda dan staf perawatan kesehatan. Namun, mereka tidak wajib membantu.

Anda juga akan diminta memberikan nama dan perincian kontak orang yang dapat memberikan izin untuk prosedur jika kapan saja Anda terlalu sakit untuk memberikan izin itu sendiri.

Memberikan informasi

Berikan penyedia perawatan kesehatan Anda sebanyak mungkin informasi tentang kesehatan Anda, termasuk segala alergi, kondisi medis atau kecacatan. Beri tahu jika Anda menggunakan obat lain, dan apakah Anda merokok, menggunakan alkohol atau narkoba rekreasi lain.

Beri tahu penyedia perawatan kesehatan Anda:

- tentang segala perubahan pada kondisi Anda dan segala reaksi yang terjadi ketika perawatan Anda.
- jika Anda sedang dirawat untuk masalah yang sama seperti orang lain.
- jika Anda tidak mengerti mengapa Anda telah dirujuk untuk tes atau perawatan
- jika kepercayaan agama atau budaya menimbulkan kesulitan untuk menerima perawatan
- jika Anda ingin dirawat sebagai pasien swasta dan mintalah anggaran biayanya
- jika Anda telah mengambil keputusan untuk tidak mengikuti nasihat perawatan dan tidak menghadiri janji

Anda akan diminta mengkonfirmasi nama, tanggal lahir dan perincian lain secara berkala sebelum mana-mana prosedur atau pembedahan dan kapan saja Anda dipindahkan ke pelayanan lain untuk perawatan. Ini memastikan bahwa Anda terdaftar secara benar untuk prosedur yang benar oleh orang yang benar pada waktu yang benar selama perawatan Anda.

Partisipasi

Anda berhak terlibat dalam keputusan dan pilihan tentang perawatan

Selama kunjungan Anda, penyedia perawatan kesehatan akan mendiskusikan rencana perawatan dengan Anda. Anda diberikan dorongan untuk mengambil bagian dalam rencana ini, termasuk pemindahan dari pelayanan lain dan ketika Anda keluar dari rumah sakit.

Anda diberikan dorongan untuk mengajukan pertanyaan dan berbicara dengan penyedia perawatan kesehatan Anda yang lain serta keluarga sebelum mengambil keputusan.

Anda berhak didampingi oleh saudara, penjaga atau orang lain yang memberikan dukungan kapan saja, apabila keadaan memungkinkan.

10 Petuah untuk Perawatan Kesehatan Lebih Aman (10 Tips for Safer Health Care) telah dikembangkan oleh NSW Health untuk membantu para pasien memainkan peranan yang bertanggung jawab dalam keputusan yang mempengaruhi perawatan kesehatannya.

Pamflet ini dapat diunduh dari: www.health.nsw.gov.au/quality/10tips

Mendapatkan Pendapat Kedua

Anda berhak meminta pendapat kedua tentang perawatan yang telah dianjurkan untuk Anda. Bergantung pada sifat kondisi Anda, Perawatan Kesehatan akan memberikan Anda nasihat tentang adanya dokter alternatif.



Izin

Anda harus memberikan izin sebelum menerima perawatan. Dalam kebanyakan hal, ini akan berbentuk izin secara lisan. Izin tertulis diperlukan untuk prosedur tertentu, misalnya pembedahan.

Anda berhak menolak memberikan izin. Dalam hal ini, Anda tidak akan menerima perawatan. Dalam darurat yang mengancam nyawa di mana Anda terlalu sakit atau tidak sadar, izin tidak diperlukan.

Izin oleh orang lain

Anak-anak di bawah usia 14 tahun harus mempunyai izin dari orang tua atau wali.

Anak antara usia 14 dan 16 tahun biasanya memberikan izin bersama orang tua atau walinya; tetapi dapat memberikan izin sendiri asalkan dapat menunjukkan bahwa perawatan yang diusulkan dipahami sepenuhnya.

Jika Anda tidak sadar atau terlalu sakit untuk memberikan izin sendiri, seorang saudara, penjaga atau orang lain yang dekat dengan Anda dapat memberikan izin untuk perawatan yang dianggap bagi kepentingan Anda oleh ahli kesehatan yang berkualifikasi.

Jika orang ini tidak ada, Tribunal Perwalian dapat memberikan izin. Untuk informasi lebih lanjut, kunjungilah: www.gt.nsw.gov.au atau telepon 1800 463 928.

Penelitian dan Pendidikan

Anda mungkin ditanya apakah mahasiswa atau karyawan kesehatan yang sedang menjalani pelatihan dapat hadir ketika Anda sedang menerima penjaagaan atau perawatan. Ini menyumbang pada pengembangan keterampilan profesional. Anda mungkin juga diminta berpartisipasi dalam penelitian medis.

Anda berhak menolak permintaan ini. Keputusan Anda tidak akan tercatat dan tidak akan mempengaruhi perawatan atau akses Anda ke pelayanan pada masa depan.

Keterlibatan Masyarakat

NSW Health ingin melibatkan masyarakat setempat dalam perencanaan dan penyediaan pelayanan kesehatan setempat. Jika Anda ingin terlibat, hubungilah kantor partisipasi konsumen dan masyarakat di Pelayanan Kesehatan setempat Anda.



Privasi dan Kerahasiaan

Anda berhak agar informasi pribadi tetap tertutup dan rahasia

Informasi medis Anda akan disimpan secara aman. Informasi tersebut mungkin dibagi dengan penyedia perawatan kesehatan lain untuk membantu mengambil keputusan tentang perawatan Anda.

Anda berhak agar dipertahankan kerahasiaan kondisi dan perawatan Anda.

Hak untuk informasi catatan medis

Anda berhak berbicara dengan pekerja perawatan kesehatan tentang informasi yang terkandung dalam catatan medis Anda. Anda juga dapat meminta salinan catatan medis Anda.

Permintaan untuk melihat atau memperoleh catatan medis diajukan kepada Manajer Pelayanan Kesehatan yang Anda gunakan.

Orang lain, seperti anggota keluarga atau wali sah dapat melihat catatan medis Anda jika disahkan. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

Pelanggaran Privasi

Adakalanya dokter Anda mungkin menentukan bahwa informasi yang terkandung dalam catatan kesehatan Anda mungkin berdampak negatif terhadap kesejahteraan fisik atau mental Anda. Adakalanya isi catatan tersebut mungkin juga melanggar privasi orang lain. Dalam hal ini, Anda mungkin ditolak akses ke catatan Anda.

Anda, dan orang lain yang disahkan, berhak melakukan pengaduan lebih lanjut.

Menurut *Undang-undang Privasi Kesehatan (pasal 12.3) (Health Privacy Legislation (section 12.3))*, Anda dapat meminta dokter independen meninjau isi catatan medis dan membuat rekomendasi.

Jika akses masih ditolak, Anda dapat meminta kepada manajer senior di pelayanan kesehatan tersebut untuk melakukan peninjauan intern.

Untuk informasi lebih lanjut, bicaralah dengan Petugas Kontak Privasi di Pelayanan Kesehatan Anda atau silakan kunjungi www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html

Komisaris Privasi NSW juga dapat menyelidiki aduan tentang privasi. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw.

Jika Anda tidak puas dengan hasil peninjauan intern, Anda berhak memohon ke Tribunal Keputusan Administrasi. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi www.lawlink.nsw.gov.au/adt.



Keadaan khusus di mana informasi medis dapat disingkapkan

Aspek-aspek informasi medis dapat disingkapkan dalam keadaan khusus. Ini termasuk:

- melaporkan penyakit menular
- melaporkan penganiayaan anak
- apabila ada ancaman serius terhadap kesehatan atau kesejahteraan seseorang
- mencari orang yang hilang
- apabila ada perintah pengadilan atau apabila telah dilakukan pelanggaran dan informasi tersebut perlu untuk penegakan hukum.

Aspek-aspek informasi kesehatan pribadi juga dapat disingkapkan untuk proyek penelitian. Dalam hal ini, penggunaan informasi pasien harus mematuhi protokol ketat dan disetujui oleh Panitia Penelitian Manusia dan Etika.

Leaflet privasi yang mengandung informasi lebih lanjut dapat diperoleh dalam bahasa Inggris dan bahasa lain dari: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

Komentar, Pujian dan Aduan

Anda berhak memberikan komentar tentang perawatan Anda dan ditangani keprihatinan Anda

NSW Health ingin mendengarkan komentar Anda tentang perawatan kesehatan. Penting untuk mengetahui apabila ada hal yang memerlukan peningkatan dan apabila hal berjalan lancar.

Pujian

Pujian memberikan tanda jelas tentang apa yang Anda inginkan dalam perawatan berkualitas tinggi. Pujian juga meningkatkan semangat dan memberikan dorongan kepada karyawan kesehatan. Pelayanan kesehatan memastikan bahwa pujian disampaikan.

Aduan

Sebaiknya aduan diselesaikan dengan penyedia perawatan kesehatan Anda pertama-tama. Cobalah tetap tenang dan sejelas mungkin tentang apa yang terjadi dan bagaimana Anda ingin agar masalah diselesaikan.

Sebaiknya dicatatkan waktu dan tanggal diskusi tersebut, apa yang dibicarakan dan kesepakatan apa yang mungkin tercapai.

Sebagai alternatif, Anda dapat menghubungi manajer kesehatan atau petugas dukungan pasien pada jam kerja. Di luar jam kerja, Anda dapat menghubungi perawat senior yang bertugas. Orang ini akan memastikan bahwa aduan Anda diperlakukan secara rahasia, serta:

- menjawab pertanyaan tentang pelayanan, kebijakan dan prosedur
- membantu Anda menentukan keprihatinan

- membantu dengan segala kebutuhan spesifik yang Anda punyai di rumah sakit
- tetap memberi tahu Anda tentang proses pengaduan dan hasilnya.

Jika Anda tidak puas dengan hasilnya, Anda dapat menghubungi Pelayanan Kesehatan Anda.

Komisi Pengaduan Perawatan Kesehatan

HCCC adalah independen dari sistem kesehatan umum. Siapapun dapat mengajukan aduan kepada HCCC. Aduan harus diajukan secara tertulis, dan ada petugas yang dapat membantu Anda. Kunjungilah: www.hccc.nsw.gov.au.

HCCC mempunyai Pelayanan Juru Bahasa Telepon 131 450.

Informasi lebih lanjut tersedia di situs internet *Keprihatinan Perawatan Kesehatan Anda (Your Health Care Concerns)*.

Silakan kunjungi: www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare