

Per maggiori informazioni
in merito al presente
opuscolo, contatta:



Your Healthcare

Rights and Responsibilities

La tua assistenza sanitaria

Diritti e doveri

Guida per pazienti,
accompagnatori
e familiari



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

Indice

La tua assistenza sanitaria

Diritti e doveri

Guida per pazienti, accompagnatori e familiari 3

Accesso ai servizi

Hai il diritto all'assistenza sanitaria 4

Sicurezza

Hai il diritto ad assistenza sicura e di alta qualità..... 7

Rispetto

Hai il diritto al rispetto, alla dignità e alla debita considerazione 9

Comunicazione

Hai il diritto di essere informato sui servizi, sulle terapie, sulle opzioni e sui costi in modo chiaro ed aperto 10

Partecipazione

Hai il diritto di partecipare alle decisioni e alle scelte in merito alle tue cure 12

Privacy e riservatezza

Hai il diritto di far trattare i dati personali che ti riguardano nel rispetto della privacy e della riservatezza 16

Commenti, complimenti e lagnanze

Hai il diritto di esprimere pareri sull'assistenza e di esigere che le tue apprensioni ricevano le giuste attenzioni 19



La tua assistenza sanitaria

Diritti e doveri

Guida per pazienti, accompagnatori e familiari

Chiunque richieda o riceva assistenza sanitaria in Australia ha determinati diritti e doveri. Questi includono il diritto all'accesso ai servizi, alla sicurezza, al rispetto, alla comunicazione, alla partecipazione, alla privacy e ad esprimere pareri in merito all'assistenza ricevuta.

Il presente opuscolo contiene informazioni su come tali diritti vengono fatti valere in seno all'ordinamento della sanità pubblica nel NSW nonché sui doveri che li accompagnano.

Tutti gli interessati hanno un ruolo importante da svolgere nel far valere i diritti nel campo dell'assistenza sanitaria e nel contribuire ad un'assistenza sicura e di alta qualità.

I migliori risultati possibili si ottengono tramite la creazione di sodalizi in buona fede tra coloro che ricevono l'assistenza e coloro che la prestano.

Accesso ai servizi

Hai il diritto all'assistenza sanitaria

Nel NSW, l'ordinamento della sanità pubblica offre servizi di alta qualità per tutta una serie di bisogni sanitari. Ti verrà consentito accesso ai servizi in base all'accertamento medico dei tuoi disturbi e all'urgenza delle cure di cui hai bisogno.

I servizi di assistenza sanitaria sono aperti a tutti a prescindere dal sesso, dallo stato civile, da eventuali disabilità, dalla cultura, dalle convinzioni religiose, dall'orientamento sessuale, dall'età o dal luogo in cui abita il paziente nel NSW. Se le terapie necessarie non sono disponibili a livello locale, verrai trasferito dove tali cure possono essere prestate.

Ai sensi del Medicare, ossia del servizio sanitario nazionale, alcuni di tali servizi sono gratuiti o sovvenzionati.

Emergenze

Nell'eventualità di un'emergenza di carattere medico, telefona allo 000 e chiedi un'ambulanza. Le cure prestate presso gli ospedali pubblici sono gratuite per i residenti australiani.

Operatori sanitari altamente qualificati stabiliranno l'urgenza e la gravità del tuo disturbo e il tipo di cure di cui hai bisogno. I pazienti vengono trattati in ordine di gravità e urgenza e non in base all'ordine di arrivo in ospedale.

I visitatori in Australia, che hanno bisogno di terapie immediate e necessarie, potrebbero avere diritto alla copertura del Medicare ai sensi di appositi accordi reciproci in materia di assistenza sanitaria con il proprio paese di provenienza. Per informazioni sul diritto alle prestazioni del Medicare visita il sito: www.medicare.gov.au o telefona al numero 132 011.

Assistenza sanitaria non urgente

Se hai una malattia o una lesione di minore portata, dovresti recarti presso un medico generico o un centro medico operante fuori del normale orario d'ambulatorio.

Se non sei in grado di recarti dal medico o presso un centro medico operante fuori del normale orario d'ambulatorio, puoi telefonare al numero verde 1800 022 222 di *healthdirect Australia*, un servizio telefonico di consulenza sanitaria che opera 24 ore su 24. Un infermiere o un'infermiera abilitati offrono consigli esperti in materia sanitaria.

Accesso ad interventi chirurgici

Se le tue terapie prevedono un intervento chirurgico non urgente, potresti dover aspettare. Se sei in attesa di essere ricoverato per ricevere cure in ospedale e nutri preoccupazioni, contatta il Waiting Times Coordinator, ossia il coordinatore dei tempi d'attesa, presso il tuo centro sanitario di zona. Per i dati utili a contattarlo, visita il sito: www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes oppure telefona alla Surgery Access Line al numero 1800 053 456.

Servizi d'ambulanza

I servizi d'ambulanza non rientrano nella copertura del Medicare. Dovrai accollarti la relativa spesa a prescindere dal fatto che sia stato tu o un'altra persona a chiamare l'ambulanza. Per maggiori informazioni sulle tariffe del servizio d'ambulanza, visita il sito: www.ambulance.nsw.gov.au

Non dovrai accollarti le spese del servizio d'ambulanza se

- sei titolare della tessera di pensionato, della tessera del Veterans' Affairs o della tessera sanitaria (Health Care Card)
- godi della copertura dell'assicurazione per la responsabilità civile o per infortuni sul lavoro
- devi essere trasferito da un ospedale pubblico ad un altro per ricevere un servizio o una terapia.

Assistenza sanitaria pubblica e privata

Hai il diritto di avvalerti dei servizi pubblici in veste di paziente pubblico o di paziente privato. Se scegli di essere trattato in veste di paziente privato, dovrai farti carico dei relativi costi.

Alcuni servizi ed articoli quali noleggio TV, determinati farmaci e apparecchiature non rientrano nella copertura del Medicare o dell'assicurazione medica privata. Per saperne di più, interpella l'ufficio accettazioni.

In una situazione d'emergenza, tu o le persone che ti sono vicine, verrete informati di tali costi ad opera dell'ufficio accettazioni dell'ospedale.



Sicurezza

Hai il diritto ad assistenza sicura e di alta qualità

Ti verrà dato accesso ai servizi di cui hai bisogno. Le terapie e l'assistenza a te prestate si baseranno sui tuoi bisogni accertati, a prescindere dalla tua situazione economica o dal possesso da parte tua di un'assicurazione medica privata.

Se necessiti di assistenza urgente essendo in pericolo di vita, la riceverai immediatamente.

È importante mettere l'operatore sanitario al corrente dei tuoi precedenti medici tra cui eventuali allergie e farmaci che stai prendendo.

Trasparenza

Il NSW Health, ossia il ministero della salute del NSW, rivede continuamente le proprie prassi operative per garantire l'assistenza più sicura e di più alta qualità. Raccogliamo informazioni su qualsiasi incidente che potrebbe compromettere l'assistenza anche se in effetti non ha causato danni.

Se si verificano dei contrattamenti relativamente alle terapie o all'assistenza a te prestate, te lo faremo sapere quanto prima. Ci scuseremo, ti spiegheremo cosa è accaduto e ti informeremo dei possibili effetti e di cosa stiamo facendo per evitare che il contrattamento di ripeta.

Per saperne di più sul modo in cui trattiamo gli incidenti nel campo dell'assistenza sanitaria, visita il sito:

www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html



Rispetto

Hai il diritto al rispetto, alla dignità e alla debita considerazione

Verrai trattato in un modo che mostri rispetto e considerazione per la tua cultura, le tue convinzioni, i tuoi valori e ogni tua caratteristica personale, come sesso o disabilità.

Visite

Il tuo diritto a ricevere visite sarà rispettato e sarà garantita la tua privacy.

Hai il diritto di ricevere visitatori accompagnati da un cane guida.

Rispetto degli altri

Tu hai il diritto di essere trattato con rispetto e da parte nostra ti chiediamo di mostrare simile cortesia nei confronti degli altri. Chiediamo alle persone che richiedono o che ricevono assistenza, ai loro familiari, alle persone che sono loro vicine e ai visitatori di:

- rispettare tutte le politiche e le regole, come gli orari delle visite, le misure di prevenzione delle infezioni, il divieto di fumo in determinate zone e le restrizioni sull'uso di telefonini cellulari in prossimità di apparecchiature mediche
- non danneggiare o prelevare senza permesso apparecchiature, scorte o beni di proprietà del servizio sanitario
- molestare, offendere, minacciare o mettere a repentaglio l'incolumità fisica o psicologica di altre persone.

Il NSW Health adotta una politica di tolleranza zero nei confronti di comportamenti minacciosi, offensivi o violenti nei riguardi del prossimo. Adotteremo le misure del caso per proteggere persone e beni.

Per una copia del documento del NSW Health intitolato Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace (Tolleranza zero nei confronti della violenza nell'ambiente di lavoro del NSW Health) visita il sito: www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html

Comunicazione

Hai il diritto di essere informato sui servizi, sulle terapie, sulle opzioni e sui costi in modo chiaro ed aperto

Gli operatori sanitari ti spiegheranno il tuo disturbo, le terapie proposte nonché i rischi e le alternative. Inoltre ti porranno delle domande per fare in modo di prestarti le migliori cure possibili. Da parte tua puoi contribuire essendo franco e onesto e chiedendo chiarimenti se c'è qualcosa che non capisci.

Servizi interpreti

Se non parli l'inglese puoi richiedere un interprete. Il servizio è gratuito. I servizi di traduzione possono essere prestati di persona o al telefono e sono disponibili 7 giorni su 7. Chiedi al personale di procurarti un interprete. Sono disponibili anche interpreti AUSLAN.

Persone di supporto

Puoi farti aiutare da un parente, da un accompagnatore o da un'altra persona di supporto per comunicare con gli operatori sanitari, ma devi dare il tuo consenso perché tale persona possa occuparsi dei tuoi affari .

Il NSW Health prende atto che talvolta la tua persona di supporto potrebbe essere minore di anni 18. Noi rispettiamo il ruolo di giovani accompagnatori. Questi verranno inclusi nel tuo trattamento e nelle tue cure continuative e verranno loro fornite informazioni su dove ottenere supporto .

Prendiamo inoltre atto che le persone diversamente abili hanno tutta una serie di bisogni in termini di supporto. In questo caso, a familiari, accompagnatori e altre persone di supporto potrebbe essere chiesto di aiutare te e il personale sanitario. Tuttavia, non sono obbligati a farlo.

Ti verrà anche chiesto di fornire il nome e i numeri di contatto della persona che può dare il consenso a vari interventi se in qualsiasi momento tu fossi troppo malato per dare tu stesso tale consenso.

Informazioni

Fornisci all'operatore sanitario quante più informazioni possibili in merito alla tua salute, tra cui eventuali allergie, patologie o disabilità. Fa loro presente se usi altri farmaci o rimedi e se fumi, consumi alcol o altre droghe.

Informa l'operatore sanitario:

- di eventuali cambiamenti del tuo disturbo ed eventuali reazioni durante le terapie
- se ti stai sottoponendo a terapie per lo stesso disturbo presso un altro medico
- se non comprendi perché sei stato segnalato per esami o terapie
- se le tue convinzioni religiose o culturali ti rendono difficile sottoporsi a terapie
- se vuoi essere trattato in veste di paziente privato e se vuoi chiedere un preventivo di spesa
- se hai preso la decisione di non seguire i consigli terapeutici e di non presentarti agli appuntamenti

Ti verrà chiesto con una certa frequenza di confermare il tuo nome, data di nascita e altri particolari prima di un intervento terapeutico o chirurgico nonché ogni volta che vieni trasferito ad un altro servizio per le cure del caso. In tal modo si garantisce che vieni prenotato correttamente per il giusto intervento ad opera del giusto operatore nel momento dovuto nel corso della tua terapia.

Partecipazione

Hai il diritto di partecipare alle decisioni e alle scelte in merito alle tue cure

Nel corso della tua degenza, gli operatori sanitari discuteranno con te i piani terapeutici. Sei incoraggiato a partecipare a tali piani, compresi quelli che hanno per oggetto il trasferimento ad altri servizi e la dimissione dall'ospedale.

Sei incoraggiato a fare domande e a parlare con gli altri operatori sanitari e parenti prima di prendere una decisione.

Hai il diritto, ove la situazione lo consenta, di avere al tuo fianco in qualsiasi momento un parente, un accompagnatore o un'altra persona di supporto.

10 Tips for Safer Health Care (10 consigli utili per un'assistenza sanitaria più sicura) è una pubblicazione realizzata dal NSW Health per aiutare i pazienti ad assumere un ruolo responsabile nel prendere decisioni che interessano le proprie cure.

L'opuscolo si può scaricare dal sito:

www.health.nsw.gov.au/quality/10tips

Richiesta di un secondo parere

Hai il diritto di richiedere un secondo parere in merito alle terapie che sono state consigliate per te. A seconda della natura del tuo disturbo, il servizio sanitario fornirà dei consigli sulla disponibilità di un operatore sanitario alternativo.



Consenso

Devi dare il tuo consenso prima di ricevere le varie cure. Nella maggior parte dei casi si tratterà del consenso orale. Il consenso scritto è richiesto per determinati interventi, quali gli interventi chirurgici.

Hai il diritto di rifiutare il consenso. In questo caso non riceverai le terapie. In una situazione d'emergenza, se ti trovi in pericolo di vita e stai troppo male o hai perso conoscenza, il consenso non è richiesto.

Consenso altrui

I minori di anni 14 devono avere il consenso di un genitore o chi ne fa le veci.

I minori di età compresa tra i 14 e i 16 anni di solito danno il proprio consenso di concerto con i propri genitori o chi ne fa le veci; tuttavia, il loro consenso può bastare a condizione che dimostrino di capire appieno le terapie proposte.

Se hai perso conoscenza o sei troppo malato per dare il consenso, un parente, l'accompagnatore o altra persona a te vicina può dare il consenso per terapie che gli operatori sanitari ritengano siano nel tuo interesse.

Se una tale persona non è disponibile, il Guardianship Tribunal, ossia il tribunale della tutela, può dare il consenso. Per maggiori informazioni, visita il sito: www.gt.nsw.gov.au o telefona al numero 1800 463 928.

Ricerca e formazione

Ti potrebbe venire chiesto se studenti o personale sanitario che segue iniziative di formazione professionale possono essere presenti mentre ti sottoponi a cure o trattamenti. Questa prassi contribuisce allo sviluppo di conoscenze professionali. Ti potrebbe anche venire chiesto di partecipare a ricerche di natura medica.

Hai il diritto di dire no a tali richieste. La tua decisione non verrà documentata e non avrà alcun peso sul tuo trattamento e sull'accesso da parte tua ai servizi in futuro.

Partecipazione della comunità

Il NSW Health punta a coinvolgere la comunità locale nella pianificazione e nell'erogazione dei servizi sanitari locali. Se desideri partecipare a tali iniziative, contatta il Consumer and Community Participation Office presso il servizio sanitario locale.



Privacy e riservatezza

Hai il diritto di far trattare i dati personali che ti riguardano nel rispetto della privacy e della riservatezza

I dati medici che ti riguardano saranno conservati in modo sicuro. Le informazioni potrebbero essere trasmesse ad altri operatori sanitari per prendere decisioni in merito alle tue terapie.

Hai diritto alla riservatezza in merito ai tuoi disturbi e alle tue terapie.

Diritto a conoscere le informazioni contenute nella cartella clinica

Hai il diritto di parlare con un operatore sanitario delle informazioni contenute nella tua cartella clinica. Puoi anche richiedere una copia di tale cartella.

Le richieste di prendere visione o di ottenere una copia della cartella clinica vanno avanzate al responsabile del servizio sanitario da te frequentato.

Altre persone, ad esempio un familiare o il tutore nominato dal tribunale possono prendere visione della tua cartella clinica, previo nullaosta. Per maggiori informazioni, visita il sito: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

Violazione della privacy

Talvolta il medico potrebbe decidere che le informazioni contenute nella tua cartella clinica potrebbero avere ripercussioni negative sul tuo benessere fisico o psichico. Altre volte il contenuto della cartella potrebbe portare alla violazione della privacy di un'altra persona. In tali casi potrebbe venirti negato l'accesso alla tua cartella clinica.

Tu, e altre persone all'uopo autorizzate, avete il diritto di ricorrere contro tale decisione.

Ai sensi della *Health Privacy Legislation (section 12.3)* (Legge in materia di privacy in ambito sanitario (articolo 12.3) puoi richiedere che un medico indipendente esamini il contenuto della cartella clinica e esprima un parere in merito.

Se l'accesso continua ad esserti negato, puoi richiedere a responsabili più alti di grado in seno al servizio sanitario di condurre un riesame interno.

Per maggiori informazioni parla al Privacy Contact Officer presso il servizio sanitario di competenza oppure visita il sito www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html

Anche il NSW Privacy Commissioner può esaminare reclami in merito alla privacy. Per maggiori informazioni visita il sito www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw .

Se non sei soddisfatto dell'esito del riesame interno, hai il diritto di rivolgerti all'Administrative Decisions Tribunal. Per maggiori informazioni visita il sito www.lawlink.nsw.gov.au/adt .



Casi speciali in cui dati di carattere medico possono essere divulgati

Determinati aspetti dei dati di carattere medico possono essere resi noti in casi speciali. Questi comprendono:

- denuncia di malattie infettive
- denuncia di casi sospetti di abuso dei minori
- casi in cui sussiste una grave minaccia alla salute o al benessere di una persona
- ricerca di una persona scomparsa
- provvedimento dell'autorità giudiziaria o casi in cui è stato commesso un reato e le informazioni sono necessarie per l'attività di polizia.

Determinati aspetti di dati di carattere medico possono anche essere divulgati per progetti di ricerca. In questo caso l'uso dei dati riguardanti il paziente deve rispettare rigorosi protocolli ed essere autorizzato dallo Human Research and Ethics Committee.

Un depliant contenente maggiori informazioni è disponibile in inglese e in altre lingue al sito: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

Commenti, complimenti e lagnanze

Hai il diritto di esprimere pareri sull'assistenza e di esigere che le tue apprensioni ricevano le giuste attenzioni

Il NSW Health desidera conoscere i tuoi pareri in merito all'assistenza sanitaria. È importante sapere quando le varie prassi necessitano di miglioramenti e quando invece tutto procede nel giusto verso.

Complimenti

I complimenti offrono una chiara indicazione di cosa pretendi da un'assistenza di alta qualità. Inoltre sollevano il morale del personale sanitario e danno loro maggiori stimoli. I servizi sanitari fanno in modo che i complimenti raggiungano i diretti interessati.

Reclami

È bene risolvere eventuali reclami nei confronti dell'operatore sanitario alla prima occasione. Cerca di rimanere calmo e di essere il più chiaro possibile su quanto è successo e su come vorresti vedere risolto il caso.

È una buona idea annotare l'ora e la data della discussione, il contenuto del colloquio ed eventuali accordi raggiunti.

Altrimenti puoi rivolgerti al responsabile sanitario o al Patient Support Officer durante l'orario d'ufficio. Fuori di tale orario puoi rivolgerti al capoinfermiere o alla capoinfermiera di turno. Queste persone faranno in modo che il tuo reclamo venga trattato in modo riservato e inoltre:

- risponderanno a domande in merito ai servizi, alle politiche e alle procedure
- ti aiuteranno ad individuare eventuali motivi di apprensione

- ti aiuteranno a soddisfare eventuali bisogni che hai in ospedale
- ti terranno informato sull'andamento e sull'esito del reclamo.

Se non sei soddisfatto dell'esito, puoi contattare il servizio sanitario di competenza

Health Care Complaints Commission

La HCCC è una commissione indipendente dall'ordinamento della sanità pubblica. Chiunque può presentare un reclamo alla HCCC. I reclami devono essere per iscritto e la commissione dispone di personale che ti può aiutare. Visita il sito: www.hccc.nsw.gov.au. La HCCC si avvale del servizio telefonico interpreti (numero 131 450)

Maggiori informazioni si trovano al portale *Your Health Care Concerns* (*Le tue apprensioni in materia di assistenza sanitaria*). Visita il sito: www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare