

# Diritti e Doveri

## Your rights and responsibilities - Italian

Questo documento vi spiega cosa potete aspettarvi da noi e cosa aspettiamo noi da voi come utente dei nostri servizi.

### Cosa potete aspettarvi da noi

#### Rispetto

- Avete diritto di essere trattati con rispetto e dignità.
- Avete il diritto di chiedere la nostra assistenza per soddisfare le vostre esigenze culturali e religiose. Faremo del nostro meglio per aiutarvi in questo senso e se non potremo vi spiegheremo il perché.

#### Comunicazione

- Avete il diritto di ottenere informazioni comprensibili e chiare riguardo ai nostri servizi, terapie, possibili cure e costi.
- Potete rivolgere qualsiasi domanda in qualsiasi momento.
- Se vi serve, potete chiedere l'assistenza di un interprete.
- Faremo del nostro meglio per fornirvi delle informazioni in modo comprensibile.



#### Partecipazione

- Avete diritto a partecipare alle decisioni e a prendere decisioni riguardo la vostra cura. Ad esempio, se volete includere la vostra famiglia, i vostri amici o altri assistenti personali a prendere decisioni riguardo la vostra cura.
- Avete diritto nella maggior parte dei casi, di rifiutare i trattamenti.
- Se volete, potete partecipare ai nostri programmi di ricerca o corsi di formazione medica per studenti. Ve lo chiederemo prima, ma se non volete partecipare, avete il diritto di rifiutare.

#### Ambiente Sicuro

- Avete diritto ad essere curato in un ambiente sicuro. Assicuriamo la sicurezza e la pulizia del nostro ambiente compresi tutti i nostri trattamenti e attrezzature.

#### Diritto all'Accesso

- Avete diritto ad accedere ai servizi sanitari di alta qualità.
- Prestiamo servizi sanitari pubblici o privati. I servizi sanitari pubblici sono pagati dal governo. Se avete l'assicurazione privata sulla salute, potete scegliere i servizi sanitari privati.

#### Privacy

- Avete diritto alla protezione della vostra privacy, incluso il diritto alla riservatezza delle informazioni riguardo la vostra salute.

#### Commenti

- Avete il diritto di fare commenti riguardo la propria cura sanitaria. Risponderemo ad ogni vostro commento.



Se avete bisogno di un interprete, fatecelo sapere al numero: 131 450

## Cosa ci aspettiamo da voi

### Rispetto

Dovete trattare il nostro personale, gli altri pazienti, assistenti, famiglie e visitatori con rispetto e dignità.

- Vi preghiamo di dirci tutto riguardo la vostra salute. Inclusi:

- Tutti i dati relativi al vostro stato di salute e malattie sofferte in passato
- Aiuti e sostegni familiari e sociali
- Tutte le medicine che state prendendo
- Il vostro stato d'animo
- Terapie complementari
- Stile di vita e credo culturali

- Se non potete esprimervi da soli, potete chiedere l'aiuto di qualcuno.

### Partecipazione

- La vostra partecipazione alle cure è importante. Ciò significa che voi dovete fare domande e prendere decisioni riguardo i vostri trattamenti e la vostra cura.

### Ambiente Sicuro

- Dovete rispettare e mantenere pulito e sicuro il nostro ambiente e le nostre attrezzature. Dovete seguire le regole e istruzioni. E' vietato fumare in tutte le strutture di Monash Health.

### Privacy


- Dovete avere rispetto per la privacy degli altri.

#### Avete problemi?

Vorremmo avere l'opportunità di risolvere eventuali vostri problemi al più presto possibile. Se non siete soddisfatti della vostra esperienza a Monash Health, parlatene con noi:

**Fase 1:** Parlate con il membro del personale che si cura di voi

**Fase 2:** Chiedete di parlare con l'infermiera dirigente

 **Fase 3:** Se il vostro problema non è stato risolto, o se non siete a vostro agio parlando al personale di reparto, potete contattare uno dei nostri Funzionari di collegamento:

Monash Medical Centre	<b>9594 2702</b>	Casey Hospital	<b>8768 1465</b>
Monash Children's Hospital	<b>9594 2702</b>	Cranbourne Centre	<b>8768 1465</b>
Dandenong Hospital	<b>9554 8078</b>	Mental Health	<b>9554 9237</b>
Moorabbin Hospital	<b>9928 8584</b>	Monash Health Community	<b>9554 9376</b>
Kingston Centre	<b>9265 1000</b>		



Oppure potete visitare il nostro sito web e mandarci commenti:



O scriveteci:

Complaints and Compliments

Monash Health Locked Bag 29

Clayton South VIC 3169

[www.monashhealth.org](http://www.monashhealth.org)

Se non siamo stati in grado di risolvere il vostro problema, potete contattare il "Commissario per i reclami sanitari":



Livello 26, 570 Bourke Street  
Melbourne VIC 3000  
Tel: **1300 582 113**  
Sito Web: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

**I nostri valori:** Integrità, Compassione, Responsabilità, Rispetto, Eccellenza



Se avete bisogno di un interprete, fatecelo sapere al numero: 131 450