

I vostri diritti e le vostre responsabilità - ITALIAN

Questo documento spiega cosa voi, o la persona di cui vi prendete cura, potete aspettarvi da noi e cosa ci aspettiamo da voi quando utilizzate i nostri servizi.

Cosa potete aspettarvi da noi

Rispetto

Avete il diritto di:

- essere trattati come individui, con rispetto e dignità
- ricevere rispetto e riconoscimento della vostra cultura, identità, delle vostre credenze e scelte

Informazione

Avete il diritto di:

- ricevere informazioni chiare sulla vostra condizione, sui possibili benefici e rischi dei diversi esami e delle terapie, in modo da poter dare un consenso informato.
- ricevere informazioni sui servizi, sui tempi di attesa e sui costi
- ricevere assistenza, quando ne avete bisogno, per poter comprendere e utilizzare le informazioni sanitarie
- richiedere l'accesso alle vostre informazioni sanitarie
- essere informati nel caso in cui qualcosa non sia andato per il verso giusto, ricevere informazioni su come sia accaduto, sulle ripercussioni che questo potrebbe avere su di voi e su cosa si sta facendo per rendere l'assistenza sicura

Cooperazione

Avete il diritto di:

- fare domande ed essere coinvolti in una comunicazione aperta e onesta
- prendere decisioni con il vostro fornitore di assistenza sanitaria, nei limiti da voi scelti e delle vostre capacità
- includere chi volete nel pianificare e prendere decisioni

Sicurezza

Avete il diritto di:

- ricevere un'assistenza sanitaria sicura e di alta qualità, che rispetti gli standard nazionali
- essere assistiti in un ambiente che vi faccia sentire al sicuro

Accesso

Avete il diritto di accedere ai servizi di assistenza sanitaria e ai trattamenti che soddisfano le vostre esigenze.

Offriamo servizi sanitari pubblici e privati. I servizi sanitari pubblici sono pagati dal governo. Se avete l'assicurazione sanitaria privata, potete scegliere di utilizzare i servizi sanitari privati.

Privacy

Avete diritto al rispetto della vostra privacy personale, alla sicurezza e alla riservatezza delle informazioni riguardanti voi e la vostra salute.

Feedback

Avete il diritto di:

- dare la vostra opinione o presentare una lamentela senza che questo influisca sul modo in cui siete trattati



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

- ricevere una risposta alle vostre preoccupazioni in modo trasparente e tempestivo
- condividere la vostra esperienza e partecipare al miglioramento della qualità dell'assistenza e dei servizi sanitari

Cosa ci aspettiamo da voi

Rispetto

Ci aspettiamo che trattiate i nostri dipendenti, pazienti, *carer*, famiglie e visitatori con rispetto e dignità.

Informazione

Vi preghiamo di dirci tutto ciò che sapete sulla vostra salute, tra cui:

- La vostra storia clinica
- Le medicine che prendete
- Terapie complementari
- Supporto sociale e familiare
- Come vi sentite
- Stile di vita e credi culturali.

Se non potete esprimervi da soli, potete chiedere a qualcuno di aiutarvi.

Cooperazione

Vi preghiamo di partecipare alle vostre cure. Ciò significa fare domande, discutere delle opzioni e fare scelte riguardo al vostro trattamento e alla vostra cura.

Sicurezza

Ci aspettiamo che rispettiate le nostre strutture e che le manteniate pulite e sicure. Vi chiediamo di seguire le regole e le istruzioni. Vi chiediamo di non fumare in nessuna delle nostre strutture.

Privacy

Ci aspettiamo che rispettiate la privacy degli altri.

Avete qualche dubbio?

Vorremmo avere l'opportunità di chiarire al più presto qualsiasi dubbio possiate avere. Se non siete soddisfatti della vostra esperienza a Monash Health, parlatene con noi:

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

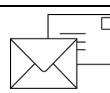
Fase 2: Chiedete di parlare con il/la responsabile

Fase 3: Se i vostri dubbi non sono stati chiariti, o se non vi sentite a vostro agio a parlare con il personale del reparto, potete contattare uno dei nostri *Patient Relations Coordinators* (Coordinatori dei rapporti con i pazienti):

| | | | |
|----------------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| Monash Medical Centre | 9594 2702 | Casey Hospital | 8768 1465 |
| Monash Children's Hospital | 9594 2702 | Cranbourne Centre | 8768 1465 |
| Dandenong Hospital | 9554 8078 | Mental Health Program | 9554 9237 |
| Moorabbin Hospital | 9928 8584 | Monash Health Community | 9554 8078 |
| Kingston Centre | 9265 1356 | Community Oral | 9554 8078 |



In alternativa, potete visitare il nostro sito web e darci la vostra opinione:
www.monashhealth.org



Oppure scrivete ci:
Complaints and Compliments
Monash Health Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169



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

Se non siamo stati in grado di chiarire i vostri dubbi, potete contattare l'*Health Complaints Commissioner* (Commissario per i reclami in materia sanitaria):

Level 26, 570 Bourke Street

Melbourne VIC 3000

Telefono: **1300 582 113**

Sito web: www.hcc.vic.gov.au



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

Aprile 2021

Questo documento è basato sulla Carta australiana dei diritti all'assistenza sanitaria (2ª Edizione)

Pagina **3** di **3**