

LA CHARTE AUSTRALIENNE DES DROITS AUX SOINS MÉDICAUX

GUIDE À L'INTENTION DES PATIENTS, BÉNÉFICIAIRES DE SERVICES DE SANTÉ, AIDES FAMILIAUX ET FAMILLES

ACCÈS

Le droit aux soins

Vous avez un droit fondamental à recevoir des soins appropriés dès que nécessaire. Parfois, ils peuvent ne pas prendre place dans l'établissement de santé où vous vous êtes rendu en premier lieu, dans la mesure où tous nos services ne sont pas forcément disponibles partout.

Vous pouvez vous-même participer à ce droit d'accès aux soins en essayant de respecter vos rendez-vous et en prévenant l'établissement lorsque vous ne pouvez pas venir.

SÉCURITÉ

Le droit à des soins sûres et de haute qualité

Si vous ne comprenez pas ce qui se passe ou si vous pensez qu'une erreur est survenue lors de vos soins, prévenez le personnel médical. De même, mentionnez toute situation qui pourrait rendre vos soins plus risqués.

RESPECT

Le droit de recevoir respect, dignité et considération

Vous avez le droit de recevoir des soins de telle sorte que l'on respecte votre culture, vos croyances et vos caractéristiques, telles que votre âge et votre sexe. Il est important de faire part au personnel médical de tout changement affectant votre situation.

La notion de respect signifie également prendre en considération le personnel de santé et les autres patients.

COMMUNICATION

Le droit d'être informé, clairement et ouvertement, sur nos services, traitements, options et coûts

Le personnel médical vous expliquera les soins que vous recevrez et vous aidera à comprendre ce qui se passe.

Vous pouvez participer à ce droit à la communication en étant aussi ouvert et honnête que possible. Afin de comprendre les instructions que l'on vous donne, vous pouvez poser des questions si vous souhaitez obtenir davantage d'informations.

Vous pouvez faire appel à des interprètes si l'anglais n'est pas votre langue maternelle. Les services d'interprétariat sont gratuits et peuvent se faire soit en personne, soit par téléphone.

PARTICIPATION

Le droit de participer aux décisions et aux choix concernant vos soins

On vous encourage à participer aux décisions concernant vos soins. Posez des questions si vous n'êtes pas sûr de ce qui se passe. Impliquez votre famille ou votre aide familial si cela peut vous mettre plus à l'aise et vous rassurer.

LA CHARTE AUSTRALIENNE DES DROITS AUX SOINS MÉDICAUX

DROIT À LA VIE PRIVÉE

Le droit à la vie privée et à la confidentialité des informations données

Vous pouvez consulter votre dossier médical et demander à ce que des données soient corrigées si elles sont erronées.

Dans certains cas, les données concernant votre santé devront être partagées entre différentes personnes responsables de votre santé.

Vous pouvez également être un élément actif, en respectant le droit à la vie privée et à la confidentialité d'autrui.

COMMENTAIRES

Le droit de faire des commentaires sur les soins et obtenir des réponses à ses préoccupations.

Les prestataires de santé souhaitent résoudre les problèmes rapidement, mais ils ont d'abord besoin d'être informés du problème. Si vous avez des suggestions sur la façon dont les services pourraient être améliorés, veuillez, s'il-vous-plaît, en informer le personnel.

Les procédures qu'utilise l'organisation des services de santé pour faire des commentaires sur vos soins, doivent être mis à votre disposition. N'hésitez pas à donner votre avis, par oral ou par écrit, quant à ces procédures et à vos expériences.

Si vous souhaitez complimenter le personnel de santé, vous plaindre de la qualité des soins et/ou être informé de la meilleure façon d'exprimer les préoccupations que vous avez concernant les soins, adressez-vous, s'il-vous-plaît, au représentant du prestataire de soins.

LA CHARTE

Toute personne cherchant à recevoir, ou recevant, des soins dans le système de santé australien a certains droits en ce qui concerne la nature de ces soins. Ces derniers sont décrits dans la charte australienne des droits aux soins médicaux. Les droits compris dans la charte se rapportent à l'accès aux soins, la sécurité, le respect, la communication, la participation, le droit à la vie privée et les suggestions.

La charte australienne des droits aux soins médicaux est à la disposition de toute personne ayant affaire au système de santé. Elle permet aux patients, bénéficiaires de services de santé, familles, aides familiaux et personnel médical, de partager la même compréhension des droits détenus par les personnes recevant des soins.

Les patients, bénéficiaires de services de santé, personnel et organisations du domaine de la santé ont tous un rôle important à jouer, par leur respect des droits aux soins médicaux ainsi que par leur contribution à un système de santé de haute qualité.

Un partenariat véritable entre les patients, les bénéficiaires de services de santé et le personnel médical est important pour que chacun puisse jouir des meilleurs résultats possibles.

Le personnel médical est conscient que, dans certaines circonstances, votre capacité à communiquer avec le système de santé peut être restreinte. Lorsque ce sera possible, et s'il est estimé que vous avez besoin d'aide, votre famille ou les services de soutien seront contactés à propos de votre situation.

LA CHARTE AUSTRALIENNE DES DROITS AUX SOINS MÉDICAUX

UTILISER LA CHARTE

Cette brochure décrit chacun des sept droits de la charte et offre des directives sur les façons pouvant contribuer à l'application de ces droits, pour les patients, bénéficiaires de services de santé, aides familiaux et familles.

Il vous est possible de poser des questions concernant vos droits aux soins médicaux. Vous êtes encouragés à lire la charte, ou vous pouvez demander qu'on vous l'explique. Vous pouvez également en discuter avec votre personnel médical, votre famille ou votre aide familial.

Le personnel médical devrait pouvoir vous conseiller si vous souhaitez obtenir davantage d'informations concernant vos droits.

COORDONNÉES

Il est toujours préférable de tenter de résoudre votre problème avec votre personnel de santé immédiat. Si vous avez essayé mais que vous demeurez insatisfait, vous pouvez vous plaindre auprès du délégué aux plaintes de la santé (Health Care Complaints Commissioner) de votre état ou territoire. Ci-après, veuillez trouver une liste de coordonnées pouvant vous être utiles :

Commission du Territoire de la capitale australienne (ACT) pour les droits de l'homme; délégué aux services de santé – (ACT Human Rights Commission, Health Services Commissioner) – www.hrc.act.gov.au

Commission de la Nouvelle Galles du Sud pour les plaintes dans le domaine de la santé – (NSW Health Care Complaints Commission) – www.hccc.nsw.gov.au

Commission du Territoire du Nord pour les plaintes dans les services de santé et les communautés – (NT Health and Community Services Complaints Commission) – www.hcsc.nt.gov.au

Commission pour les plaintes et la qualité de la santé du Queensland – (QLD Health Quality and Complaints Commission) – www.hqcc.qld.gov.au

Délégué de l'Australie du Sud aux plaintes dans les services de santé et les communautés – (SA Health and Community Services Complaints Commissioner) – www.hcsc.sa.gov.au

Délégué de la Tasmanie aux plaintes dans le domaine de la santé – (TAS Health Complaints Commissioner) – www.healthcomplaints.tas.gov.au

Délégué du bureau du Victoria des services de santé – (Vic Of ce of the Health Services Commissioner) – www.health.vic.gov.au/hsc

Bureau d'Australie Occidentale pour les plaintes dans les services de la santé et de l'invalidité – (WA Health and Disability Services Complaint Office) – www.hadsco.wa.gov.au