

10. Ikaw at ang sistema ng serbisyong pangkalusugan

Sa Australia, pinagsisikapan ng serbisyong pagkalusugan na maibigay ang pinakamahusay na serbisyo sa mga taong gumagamit nito. May mga iba't-ibang pangalan sa gumagamit ng mga serbisyo – mga tagagamit ng pangkalusugang serbisyo, tagagamit o consumer, mga kliyente o mga pasyente. May mga patakaran at pamamalacad na napapaloob sa mga serbisyong pangkalusugang pampubliko na nagsasanggalang/nagtataguyod ng mga karapatan at kapakanan ng mga tagagamit o consumer.

Ang iyong mga karapatan at katungkulan

- ang Queensland Health ay may Karta ng Pampublikong Pasyente (Public Patients' Charter) na nagsasaad ng mga karapatan at katungkulan ng mga pampublikong pasyente
- ang karta ay isinalin sa siyam na wika at maaaring i-'download' mula sa: <http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual>. Ang kopya ng Karta ay makukuha at maluwag na mahihingi sa mga pampublikong ospital.
- ang pamahalaang Federal ay mayroon ding Karta ng Ospital ukol sa Pamribadong Pasyente (Private Patients' Hospital Charter). Ito ay naglisaabi kung ano ang ibig sabihin ng pagiging pasyenteng pribado sa isang pampublikong ospital, sa pribadong ospital o kaya'y sa pang-araw na ospital (day hospital facility)
- ang karta ay isinalin sa maraming wika at maaaring i-'download' mula sa: <http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/health-privatehealth-consumers-charter-language.htm>

Komisyon ng Pangkalusugang Kalidad at Reklamo (Health Quality and Complaints Commission)

- humaharap sa mga reklamo tungkol sa mga serbisyo ng pampubliko at pamribadong pangkalusugan na hindi nalutas matapos na ang konsyumner o tagagamit ay bumalik at direktang nagreklamo sa pangkalusugang serbisyo
- ay hiwalay sa 'Queensland Health'
- dapat matanggap ang reklamo sa loob ng isang taon ng pangyayari na siyang paksa ng reklamo, o sa loob ng isang taon na napag-alaman ng taga-reklamo ang problema
- tel: (07) 3120 5999 o libreng tawagan 1800 077 308 (sa labas ng Brisbane). Ang website address ay: <http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp>

Paano mag-reklamo

- kumilos kaagad – kausapin ang pangkalusugang serbisyo sa lalong madaling panahon. Kung mas matagal na maghihintay, lalong magiging malabo ang katotohanan at lalong mahihirapang maayos ang reklamo.
- magtungo muna sa pangkalusugang serbisyo na iyong inireklamo - ang mga reklamo ay di kailangang nakasulat, maaari kang magreklamo nang pasalita at tuwiran sa mismong serbisyong ginamit mo (maaaring sa iyong wika). Bigyan ng pagkakataon ang serbisyo na ayusin ang problema kung ina-akala mong magagawa nila ito
- gumawa ng pormal na reklamo – Kung ayaw mong pag-usapan ninyo ng tauhan ng pangkalusugang serbisyo ang iyong mga problema o kaya'y hindi nila nakayanang ayusin ang iyong mga reklamo o alalahanin, maaari kang gumawa ng isang pormal na reklamo sa isang Tagapag-ugnay ng mga Reklamo (Complaints Coordinator) sa serbisyong iyon.
- gawing malinaw – ilista ang pagkakasunod-sunod ng mga pangyayari, lalong mabuti kung may mga petsa at paglalarawan ng mga pangyayari/insidente, listahan ng mga tawag sa telepono, mga sulat o mga miting, at maging malinaw rin tungkol sa aksyong gusto mong isagawa.
- kung lalong maginhawa paras a iyo, sabihin ang iyong problema o alalahanin sa isang tagapag-areglo o isang nagtatrabaho sa serbiyo na magbibigay ng payo at tulong sa pagsasagawa ng isang reklamo.

10. Ikaw at ang sistema ng serbisyong pangkalusugan

Pagpayag o Pahintulot

- bago ka tumanggap ng paggagamot, dapat kang magbigay ng pagpayag o pahintulot – ibig sabihin nito ay naiintindihan mo ang gagawing paggagamot at binigyan mo ng pahintulot na ituloy ito. May magagamit kang pormularyo ng pagpayag na nakasulat sa iba't-ibang wika na makukuha sa http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi_info.asp. Makakahingi ka ng isang kopya sa ospital
- karaniwan, ang isang magulang o may-edad na tagapag-alaga ay maaaring magbigay ng pahintulot sa paggagamot ng isang bata. Ngunit sa ibang mga pangyayari/sitwasyon, ang isang wala pang 18 taong gulang ay makapagbibigay ng sarili nilang pahintulot kung sa isipang makatuwiran ng isang pangkalusugang propesyonal na ang bata ay nasa wastong gulang at may kahustuhang kaisipan at damdamin upang maintindihan ang buong kahulugan ng pagpayag o pagbigay ng permiso.

Karapatan Tungkol sa Impormasyon (Confidentiality and Privacy)

- lahat ng tao ay may karapatanng umasa na ang lahat ng impormasyon tungkol sa pagiging pasyente/kliyente/ taga-gamit nila ng mga serbisyo ng Queensland Health ay mananatiling pribado/hindi ilalantad sa publiko. Dapat pangalagaan ng kanilang mga tauhan ang iyong impormasyon ayon sa tuntuning (etika) moralidad sa panggagamot, at ayon sa batas.
- kumpidensyalidad – ang ibig sabihin nito ay ang iyong impormasyon ay pag-uusapan at ipapakita lamang sa mga kawaning may kinalaman sa pangangalaga sa iyo. Ang ibig sabihin nito ay hindi maaaring ipakita ang iyong impormasyon kahit na sa iyong mga kamag-anak kung wala kang pahintulot
- mayroong mga batas na nag-aatas sa Queensland Health na ipasa/ibigay ang impormasyon sa ibang kagawaran ng pamahalaan gaya ng impormasyon tungkol sa mga kapanganakan, pagkamatay, at babala sa mga sakit na nakakahawa
- kung minsan, ang taga-seguro ang nagbabayad para sa iyong mga serbisyo ng ospital, gaya ng isang aksidente sa trabaho. Hihingin ng tauhan ng ospital ang iyong pagpayag o pahintulot na ilabas ang iyong impormasyon upang ang iyong taga-seguro ay makapagbayad ng iyong gastos sa ospital



Mga Tagasalin sa Wika o Interprete

- may karapatan kang gumamit ng isang propesyonal na tagasalin/interprete kung kailangan mo, kung gagamit ka ng pampublikong serbisyo ng Queensland Health
- ang mga tagasalin ay maaaring magsalin sa telepono o nang personal at walang bayad
- ang patakaran ng Queensland Health ay gagamit lang sila ng mga kaibigan at kapamilya bilang interpret sa mga pangyayaring mga biglaang pangangailangan. Kung ang kaibigan o kapamilya ay wala pang 18 taong gulang, hindi sila dapat na gamitin sa anumang mga pagkakataon
- humiling ng isang propesyonal na interpreter habang maaga pa, pakikipagtipan o appointment upang maisagawa ang pag-aayos nito.

Ang polyeto ng impormasyon na ito ay nasa mga 10 serye. Ang kompletong set:

1. Sistemang pangkalusugan sa Queensland
2. Pagpapatingin sa doktor
3. Mga gamot
4. Mga ospital sa Queensland
5. Mga sentrong pangkalusugan ng komunidad
6. Mga serbisyong dental o para sa ngipin
7. Mga magkaka-ugnay na serbisyong pangkalusugan
8. Pananatiling malusog at pag-iwas sa sakit
9. Mga serbisyong pangkalusugan at pangsuporta para sa mga partikular na grupo
10. Ikaw at ang sistema ng serbisyong pangkalusugan