10. Wewe na mfumo wa huduma ya afya

Nchini Australia, huduma za afya zinajitahidi kutoa huduma njema ziwezekanazo kwa watu wanazozitumia. Kuna majina tofauti ya wanaotumia huduma hizi – watumiaji wa afya, wateja au wagonjwa. Kuna sera na utaratibu katika huduma ya afya ya umma ambazo hulinda haki na matakwa ya watumiaji huduma hizi.

Haki na Wajibu wako

- Idara ya Afya ya Queensland ina mkataba wa wagonjwa wa umma ambao unaweka wazi haki na wajibu wa wagonjwa wa umma
- Mkataba huu umetafasiriwa katika lugha tisa na unaweza kupatikana kutoka: http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual. Mkataba huu pia unapatikana kutika hospitali za umma ambapo unaweza kuomba nakala yake
- Serikali kuu ina Mkataba wa Hospitali ya Wagonjwa wa binafsi. Huu ni mwongozo wa kuonyesha maana ya kuwa mgonjwa wa binafsi katika hospitali za umma, hospitali za binafsi au jengo linalotoa matibabu kwa muda
- Mkataba huu umetafasiriwa katika lugha nyingi na unaweza kuupata kutoka: http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/health-privatehealth-consumers-charter-language.htm

Ubora wa Afya na Tume ya Malalamiko

- Inashughulika na malalamiko kuhusu huduma ya afya ya umma na ya kibinafsi ambayo hayajatatuliwa baada ya watumiaji kufanya malalamiko moja kwa moja.
- Tume hii iko huru kutoka kwa Afya ya Queensland
- Lazima ipokee malalamiko katika kipindi cha mwaka mmoja tangu tukio ambalo linalolalamikiwa litokee.
- Piga Simu: (07) 3120 5999 au simu ya bure **1800 077 308** (nje ya Brisbane). Anwani ya tovuti ni http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp

Jinsi ya kufanya malalamiko

- Chukua hatua haraka – ongea na huduma ya afya kwa haraka iwezekanavyo. Unavyozidi kusubiri zaidi ndivyo kweli unakuwa mgumu na inakua vigumu kupata suluhisho
- Kwanza nenda kwa kituo cha afya ambacho unamalalamiko nacho – malalamiko siyo lazima yawe ya maandishi, unaweza kufanya malalamiko kwa maneno moja kwa moja kwa watu wa huduma ya afya (inaweza kuwa kwa lugha yako). Ipe huduma ya afya nafasi ya kurekebisha malalamiko yako kama unafikiria wanaweza.
- Fanya malalamiko rasmi ikiwa hutaki kuzungumza kuhusu hoja zako na mfanyakazi wa huduma ya afya au kama hawajaweza kutatua hoja zako, unaweza kufanya malalamiko rasmi kwa mtu anayehusika na malalamiko katika Huduma ya Afya – 'Complaints Coordinator'
- Fafanua waziwazi – onyesha jinsi mambo yalivyotokea, ikiwezekana onyesha tarehe na ufafanuzi wa tukio lenyewe, kama ulitumia simu, barua au mikutano na kuwa wazi kuhusu hatua unayotaka ichukuliwe.
- Kama unaridhika unaweza kujadili hoja yako na mtu anayeshughulikia ufumbuzi au mfanyikazi wa malalamiko ambaye anaweza kukupa ushauri na kukusaidia ili uweze kufanya malalamiko.

Idhini

- kabla hujapata matibabu lazima utoe idhini – hii humaanisha kwamba unaelewa juu ya matibabu hayo na unatoa ruhusa ili yafanyike. Kuna fomu za idhini zilizotafasiriwa zinazopatikana kutoka http://www.health.qld.gov.au/ informedconsent/multi_info.asp. Unaweza kuzipata hospitalini pia
- Kwa ujumla mzazi au mlezi mtu mzima anaweza kuidhinisha matibabu ya mtoto. Hata hivyo, katika mazingira mengine mtoto aliye chini ya miaka 18, anaweza kutoa idhini yake ikiwa Mtaalamu wa afya ataamini mtoto ana umri wa kutosha na amekomaa kiakili na mawazo ili kuelewa hali halisi ya idhini hiyo.

Wakalimani

- Una haki ya mkalimani mtaalamu ikiwa unahitaji mmoja unapokuwa ukitumia huduma ya Queensland ya afya ya umma
- Wakalimani wanaweza kupeanwa aidha ana kwa ana au kwa simu bila malipo
- ni sera ya afya ya Queensland kutumia marafiki na jamaa wakati wa hali za dharura tu. Ikiwa rafiki au jamaa yuko chini ya umri wa miaka 18 hastahili kutumiwa kama mkalimani kwa hali yeyote ile
- tafadhali ikiwa unahitaji mkalimani, uliza mapema ili mipango ya miadi yako iweze kufanywa.

10. Wewe na mfumo wa huduma ya afya

Usiri na Faragha

- Kila mmoja ana haki ya faragha na siri wakati anapotumia huduma za afya za Queensland. Wafanyakazi lazima washughulikie habari zako kwa maadili, faragha na kwa kufuata sheria.
- faragha' inamaanisha kwamba habari zako zitajadiliwa na kutazamwa na wafanyakazi wa afya wanaokuhudumia wewe tu. Hii inamaanisha habari zako haziwezi kutolewa kwa mtu yeyote hata ndugu zako bila ya ruhusa yako.
- Sheria zingine huifanya afya ya Queensland kulazimika kutoa habari kwa idara zingine za serikali kama vile habari kuhusu vizazi, vifo, na ilani kuhusu maradhi yakuambukiza.
- Wakati mwingine kampuni ya bima ikiwa inalipia huduma zako za hospitali mfano ajali zilizo tokea kazini, Watumishi wa hospitali wataomba idhini yako ili kutoa habari zako kwa kampuni yako ya bima ili kulipa gharama zako.

Karatasi hii ya kweli iko katika mfululizo wa 10. idadi kamili:

1. Mfumo wa afya nchini Queensland
2. Kumwona daktari
3. Madawa
4. Hospitali za Queensland
5. Vituo vya afya ya jamii
6. Huduma za meno
7. Afya ya pamoja
8. Kuishi na afya na kuzuia magonjwa
9. Huduma za afya na usaidizi kwa vikundi maalumu
10. Wewe na mfumo wa huduma ya afya

© QUEENSLAND HEALTH - JUNE 2007