



منشور خدمت بیمارستان به بیماران خصوصی

حقوق و مسئولیت های شما به عنوان مریض خصوصی در یک بیمارستان دولتی یا خصوصی

به عنوان یک مریض خصوصی حق دارید که پزشک معالج را خودتان انتخاب کنید و تصمیم بگیرید که به بیمارستان خصوصی یا دولتی که آن پزشک در آنجا کار می کند بروید. در عین حال، گزینه های بیشتری هم در مورد زمان پذیرش در بیمارستان خواهید داشت. حتی اگر بیمه بهداشتی خصوصی هم داشته باشید، شما حق دارید بخواهید به عنوان یک مریض عمومی در بیمارستان های دولتی تحت پزشک تعیین شده توسط بیمارستان درمان شوید، بی آنکه هزینه ای برای شما در بر داشته باشد.

- **اطلاعات در مورد درمان شما** – پزشک شما باید توضیح روشنی راجع به تشخیص بیماری، نوع درمان شما (و هرگونه خطر ناشی از آن)، هزینه های مربوطه، و سایر گزینه های درمانی موجود به شما بدهد. به استثنای موارد اورژانس (فوریت های پزشکی) که امکان آن وجود ندارد، در سایر موارد باید قبل از هر درمان از شما کسب اجازه نمایند.

- **اظهاری رضایت آگاهانه در مورد امور مالی** – پزشک و نهاد ارائه کننده خدمات بهداشتی باید به شما اطلاعاتی راجع به هزینه های درمان پیشنهادی، از جمله هر نوع پولی که باید از جیب خود بپردازید ارائه کرده و قبل از اینکه درمان را آغاز نماید رضایت کتبی شما را برای هزینه های احتمالی بگیرد.

- **سایر نظرات پزشکی** – شما می توانید بخواهید برای کسب نظر پزشکی دوم شما را به پزشکی دیگر ارجاع دهند (انجام این کار ممکن است هزینه های اضافی در بر داشته باشد و بیمه مدیکر Medicare یا بیمه بهداشتی خصوصی هزینه آن را نپردازد).

- **عیادت کنندگان** – در زمانی که بستری هستید، بیمارستانی که بدانجا مراجعه می کنید، می تواند اطلاعاتی راجع به ترتیبات عیادت اعضای خانواده و دوستانتان از شما، از جمله دسترسی خانواده (و اینکه چه کسی به عنوان عضو خانواده قلمداد می شود)، ترتیباتی برای والدین و سرپرستان، در صورتی که بیمار کودک باشد، و اینکه چه موقع دوستان می توانند از شما عیادت نمایند، بدهد.

- **راجع به هزینه ها مشورت بخواهید** – به عنوان بیماری با بیمه بهداشتی خصوصی، همه درمان های بیمارستانی و قبض های پزشکی ممکن است تحت پوشش بیمه تان باشد، یا باید بخشی از آن را از جیب خود بپردازید (به آن مابه التفاوت ها (gaps) می گویند. در برخی از موارد شما باید مبلغی به عنوان "اضافه" "excess" یا پرداخت مشترک co-payment بپردازید. پیش از رفتن به بیمارستان، از بیمه بهداشتی خصوصی خود، پزشک یا بیمارستان در مورد هزینه های احتمالی درمان تان، و از جمله هزینه دستگاه هایی که با عمل جراحی در بدن نصب می شوند و هزینه اندام های مصنوعی prostheses پرس و جو کنید. (به پشت این صفحه برای نمونه سئوالاتی که باید راجع به هزینه ها بپرسید، مراجعه کنید).

- **نگهداری اطلاعات محرمانه و دسترسی به اطلاعات پزشکی تان** – مشخصات خصوصی شما کاملاً محرمانه نگه داشته خواهد شد. لیکن، ممکن است در مواقعی خاص، بر حسب نیاز یا چنانچه قانون حکم کند، اطلاعات شخصی شما جهت کمک در مراقبت از شما، به کارشناس بهداشت دیگری ارائه شود. برای آنکه بیمه گر شما بتواند هزینه درمان شما را بپردازد، باید با امضاء فرمی به آنها اجازه دسترسی به برخی از اطلاعات را بدهید. طبق قانون آزادی اطلاعات Freedom of Information شما حق دارید که سوابق پزشکی خود در یک بیمارستان دولتی را ملاحظه کرده و نسخه ای از آن را دریافت کنید. طبق اصول قانون ملی حفظ حریم خصوصی National Privacy Principles شما یک حق عمومی هم دارید تا به اطلاعات خصوصی که از شما توسط بخش خصوصی گردآوری می شود دسترسی داشته باشید.

- **رفتار محترمانه و مؤدبانه** – در هنگامی که در بیمارستان هستید، می توانید توقع داشته باشید که با شما مؤدبانه رفتار شده و رسوم و باورهای ملیتی، فرهنگی و دینی شما مورد احترام باشند. شما هم باید با کارمندان مراقبت های بهداشتی خود و با سایر بیماران مؤدبانه برخورد کرده و با آنان با ادب و احترام رفتار کنید.

- **مراقبت و پشتیبانی از جانب پرستاران و متخصصین بهداشت** – پرستاران و متخصصین بهداشت مراقبت ها و پشتیبانی حیاتی ارائه می نمایند، و بخش مهمی از درمان شما را در بیمارستان تشکیل می دهند. کارمندانی که به شما رسیدگی می کنند باید همیشه خود را معرفی نموده و شما هم باید بتوانید با احساس اطمینان هر مطلبی را در ارتباط با درمان خودتان یا تجربه بیمارستان با کارکنان مراقبت های بهداشتی در میان بگذارید.

- **شرکت کردن در تصمیمات راجع به مراقبت از شما** – پیش از ترک بیمارستان باید با شما پیرامون ادامه مراقبت هایی که پس از ترخیص از بیمارستان بدان نیاز دارید مشورت نمایند. این امر شامل دریافت اطلاعات پیرامون هر نوع مراقبت پزشکی، دارویی، پرستاری در خانه یا سایر خدمات اجتماعی می باشد که پس از رفتن به خانه ممکن است بدانها نیاز داشته باشید.

- **پیشنهادات و شکایات** - اگر در مورد هر یک از جنبه های درمانی در بیمارستان شکایتی داشتید باید نخست آن را با کارمندی که از شما مراقبت به عمل می آورند یا با بیمارستان در میان بگذارید. اگر از نحوه رسیدگی به شکایت خود توسط بیمارستان راضی نبودید، هریک از ایالات و نواحی استرالیا دارای یک سازمان مستقل است که به شکایات از خدمات بهداشتی و کارشناسان رسیدگی می نماید. اگر پرسش یا شکایت شما مربوط به بیمه بهداشتی خصوصی باشد، باید نخست با شرکت بیمه خود تماس بگیرید. اگر شکایت شما همچنان فیصله نیافت، می توانید با Private Health Insurance Ombudsman (دادآور بیمه بهداشتی خصوصی) به شماره 1800 640 695 (تلفن رایگان) تماس بگیرید.
- **ارائه اطلاعات درست** - برای کمک به پزشکان/ متخصصین و کارمندان بیمارستان در ارائه مراقبت های مناسب به شما، نیاز هست که اطلاعاتی مانند تاریخچه پزشکی و خانوادگی، حساسیت ها، بیماری های جسمانی و روانی که دارید، درمان های دیگری که دریافت و داروهایی که مصرف می کنید (حتی اگر این داروها با تجویز پزشکتان هم نباشد) را در اختیار آنان قرار دهید.
- **بیمارانی که برای مدت طولانی بستری می شوند** - اگر شما برای مدتی مدید در بیمارستان بستری می شوید، ممکن است همانند یک بیمار ساکن آسایشگاه nursing home باشید. با بیمارستان و یا شرکت بیمه خود پیرامون ترتیبات مربوط به بیماران بستری دراز مدت مذاکره کنید.

قبل از رفتن به بیمارستان راجع به هر گونه هزینه احتمالی اطلاع کسب کنید

از پزشک یا متخصص معالج خود در مورد موارد زیر پرس و جو کنید:

- ارائه اطلاعاتی کتبی پیرامون هزینه درمان آنان و اینکه چه مبلغ از آن زیر پوشش مدیکر یا شرکت بیمه بهداشتی خصوصی شما است.
- اینکه آیا آنها در ترتیبات پوشش مابه التفاوت ها gap cover شرکت بیمه شما سهیم هستند و اگر شما قرار شود مابه التفاوتی را بپردازید، مبلغ آن چقدر است.
- کدامیک از پزشکان یا کارکنان پزشکی دیگر در درمان شما دخالت دارند و اینکه چگونه می توانید در مورد هزینه های آنان و اینکه آیا شرکت بیمه بهداشتی خصوصی شما آنها را پوشش می دهد کسب اطلاع کنید.
- هر گونه هزینه دیگری در رابطه با درمان پزشکی که ممکن است تحت پوشش مدیکر یا شرکت بیمه بهداشتی خصوصی شما نباشد (مانند داروها، آزمایشات تشخیص بیماری) را برآورد نمایند.
- اینکه آیا دستگاهی هست که با جراحی در درون بدن شما نصب شود یا اندام مصنوعی خواهید داشت و اگر چنین است آیا شما باید سهمی در پرداخت هزینه های مربوط بدان داشته باشید.

از شرکت بیمه خود در مورد موارد زیر پرس و جو کنید:

- آیا این درمان شما تحت پوشش شرکت بیمه بهداشتی خصوصی هست و اینکه آیا استثنائاتی یا دوره انتظاری هم طبق بیمه نامه شما در این درمان وجود دارد. اگر قرار است فرزندی بدنیا بیاورید، با شرکت بیمه خود هرچه زودتر در دوران بارداری مذاکره کنید تا بدانید که چه مقرراتی برای مامائی و نوزاد وجود دارد.
- اینکه آیا باید مبلغی را به عنوان "اضافه" excess یا پرداخت مشترک co-payment بپردازید و در این صورت مبلغ آن چقدر است.
- راجع به نوع اتاق بیمارستان که بیمه شما پوشش می دهد (برخی از بیمه نامه ها تنها بیمار خصوصی در بیمارستان دولتی را پوشش می دهند).
- اینکه شرکت بیمه شما قراردادی با بیمارستانی که در آنجا مورد درمان واقع می شوید دارد.
- اینکه باید مبلغی اضافه برای دستگاهی که با عمل جراحی در درون بدن نصب می شود یا اندام مصنوعی پرداخت نمائید.
- آیا ترتیباتی برای پوشش مابه التفاوت gap وجود دارد و در مورد شما مصداق خواهد داشت.

از بیمارستان در مورد موارد زیر پرس و جو کنید:

- آیا بیمارستان با شرکت بیمه بهداشتی خصوصی شما قراردادی دارد.
- اینکه برای بستری شدن در بیمارستان آیا خود شما هم باید مبلغی را از جیب بپردازید.
- اینکه آیا مجبور به پرداخت هزینه های اضافی بیمارستان هستید که بیمه بهداشتی خصوصی شما آن را پوشش نمی دهد (مانند کرایه تلویزیون، و تلفن هایی که می زنید).