

Codice di condotta per operatori sanitari non registrati

Disciplinato dal Public Health Regulation 2012, Schedule 3 [regolamento in materia di salute pubblica del 2002].

1 Definizioni

Ai fini del presente codice di condotta:

i termini operatore sanitario e servizio sanitario hanno lo stesso significato loro attribuito dalla *Health Care Complaints Act 1993*, la legge di disciplina dei reclami in materia di assistenza sanitaria.

Avvertenza. La *Health Care Complaints Act 1993* definisce tali termini nel seguente modo:

per **operatore sanitario** s'intende una persona fisica che presta un servizio sanitario (a prescindere dal fatto che tale persona sia iscritta o meno ai sensi della Health Practitioner Regulation National Law).

per **health service** s'intendono, tra l'altro, i seguenti servizi, a prescindere dal fatto che siano erogati come servizi pubblici o privati:

- (a) servizi medici, ospedalieri e infermieristici e ostetrici,
- (b) servizi dentari,
- (c) servizi di igiene mentale,
- (d) servizi farmaceutici,
- (e) servizi di ambulanza,
- (f) servizi sociosanitari,
- (g) servizi educativi in materia di salute,
- (h) servizi di assistenza sociale necessari per erogare uno o più dei servizi di cui ai paragrafi (a)–(g),
- (i) servizi prestati nell'ambito di prassi sanitarie in seno alle comunità aborigene e delle persone originarie delle isole dello Stretto di Torres e di prassi di radiazione medica,
- (j) medicina cinese, servizi di chiropratica, ergoterapia, optometria, osteopatia, fisioterapia, pedicure e psicologia,
- (j1) servizi di oftalmica, dietetica, terapia del massaggio, naturopatia, agopuntura, logopedia, audiologia e audiometria,
- (k) servizi erogati in altri campi di assistenza sanitaria alternativa,
- (k1) servizi di medicina legale,

(l) un servizio prescritto ai sensi dei regolamenti esecutivi a titolo di servizio sanitario ai sensi della *Health Care Complaints Act 1993*.

2 Ambito di operatività del Codice di condotta

Il presente Codice di condotta disciplina l'erogazione di servizi sanitari da parte di:

- (a) operatori sanitari non tenuti ad essere registrati ai sensi della *Health Practitioner Regulation National Law* (compresi operatori sanitari la cui iscrizione è stata revocata), e
- (b) operatori sanitari iscritti ad un albo ai sensi della Health Practitioner Regulation National Law che erogano servizi sanitari non correlati alla propria iscrizione.

N.B. Gli operatori sanitari potrebbero essere soggetti ad altri requisiti relativi all'erogazione di servizi sanitari disciplinati dal presente Codice di condotta, tra cui, per esempio, requisiti imposti dalla Parte 2A della legge di disciplina e dai relativi regolamenti esecutivi in materia di interventi di penetrazione cutanea.

3 Obbligo degli operatori sanitari di prestare servizi in modo sicuro ed etico

- (1) L'operatore sanitario deve erogare servizi sanitari in modo sicuro ed etico.
- (2) Fatte salve le disposizioni del comma (1), gli operatori sanitari devono rispettare i seguenti principi:
 - (a) L'operatore sanitario deve mantenere la necessaria competenza nel proprio campo di attività,
 - (b) l'operatore sanitario non deve prestare assistenza sanitaria di un tipo che esuli dalla propria esperienza o formazione professionale,
 - (b1) l'operatore sanitario non deve prestare servizi che esulino dalle proprie qualifiche professionali,
 - (b2) l'operatore sanitario non deve usare le qualifiche di cui è in possesso per ingannare i propri clienti in merito alle competenze nel proprio campo professionale o alla propria capacità di prestare terapie,
 - (c) l'operatore sanitario deve prescrivere solo terapie o ausili che soddisfino le esigenze del cliente,
 - (d) l'operatore sanitario deve riconoscere i limiti della terapia che può erogare e rimettere, se del caso, i propri clienti ad altri operatori sanitari in possesso delle necessarie competenze,
 - (e) l'operatore sanitario deve consigliare, se del caso, ai propri clienti di avvalersi di altre opzioni o di altri servizi,
 - (f) l'operatore sanitario deve aiutare, se del caso, i propri clienti a trovare altri operatori sanitari,
 - (g) l'operatore sanitario deve incoraggiare i propri clienti ad informare il loro eventuale medico curante delle terapie che stanno ricevendo,
 - (h) l'operatore sanitario deve avere una buona comprensione di eventuali interazioni nocive tra terapie e trattamenti prestati o prescritti dallo stesso e altri farmaci o trattamenti somministrati al paziente, con o senza prescrizione medica, di cui l'operatore sanitario sia al corrente,
 - (i) l'operatore sanitario deve sincerarsi che mezzi di pronto soccorso siano disponibili per intervenire in caso di imprevisti nel corso di una consultazione con un cliente,
 - (j) l'operatore sanitario deve procurarsi idonea assistenza d'emergenza (ad esempio, dal servizio di ambulanza) nell'eventualità di un grave imprevisto nel corso della visita di un cliente.

4 Operatori sanitari cui sia stata diagnosticata una patologia infettiva

- (1) L'operatore sanitario cui sia stata diagnosticata una patologia infettiva che potrebbe essere trasmessa ai clienti, deve fare in modo di svolgere la propria attività in modo tale da non mettere a rischio la salute dei clienti.
- (2) Fatte salve le disposizioni del comma (1), l'operatore sanitario cui sia stata diagnosticata una patologia che potrebbe essere trasmessa ai clienti, deve ottenere e seguire le direttive di un medico competente sulle misure da intraprendere per modificare le modalità con cui svolge la propria attività per evitare la possibilità di trasmettere tale patologia ai clienti.

5 Divieto per gli operatori sanitari di fare asserzioni infondate sulla capacità di curare determinate gravi malattie

- (1) L'operatore sanitario non deve asserire di avere le qualifiche, le capacità o la volontà di curare il cancro o altre malattie terminali.
- (2) L'operatore sanitario può asserire di avere la capacità o la volontà di trattare o alleviare i sintomi di tali malattie se tale asserzione è fondata.

6 Obbligo per gli operatori sanitari di adottare precauzioni standard per il controllo di infezioni

- (1) L'operatore sanitario deve adottare precauzioni standard per il controllo di infezioni nel proprio studio o ambulatorio.
- (2) Fatte salve le disposizioni del comma (1), l'operatore sanitario che esegue un intervento di penetrazione cutanea ai sensi della definizione di cui all'articolo 51 (3) della legge di disciplina, deve ottemperare ai relativi regolamenti esecutivi nell'esercizio di tali interventi.

N.B. La legge definisce **intervento di penetrazione cutanea** qualsiasi intervento (di natura medica o meno) che comporti la penetrazione della cute (ad esempio, agopuntura, tatuaggi, piercing delle orecchie o depilazione) e comprende qualsiasi intervento che la normativa dichiara essere un intervento di penetrazione cutanea, ma non include:

- (a) qualsiasi intervento ad opera di un operatore sanitario registrato ai sensi della Health Practitioner Regulation National Law o di una persona che agisca secondo le istruzioni o sotto la vigilanza di un operatore sanitario registrato nell'ambito della prestazione di un servizio sanitario, oppure
- (b) qualsiasi intervento che la normativa dichiara non essere un intervento di penetrazione cutanea.

7 Condotta corretta in materia di consigli relativi a trattamenti

- (1) L'operatore sanitario non deve cercare di dissuadere i propri clienti dall'ottenere o dal continuare trattamenti prestati da un medico abilitato.
- (2) L'operatore sanitario deve rispettare il diritto dei propri clienti di effettuare scelte con cognizione di causa in merito alla loro assistenza sanitaria.
- (3) L'operatore sanitario deve comunicare e collaborare con colleghi e altri operatori e organi sanitari nell'interesse dei propri clienti.
- (4) L'operatore sanitario che nutra apprensioni in merito al trattamento prestato ai propri clienti da parte di un altro operatore sanitario deve denunciare il fatto alla Health Care Complaints Commission (commissione d'indagine sui reclami in campo sanitario).

8 Divieto di esercitare la professione sotto l'influenza di droga o alcol

- (1) L'operatore sanitario non deve svolgere la propria attività sotto l'influenza di alcol o sostanze stupefacenti.
- (2) L'operatore sanitario che prende farmaci prescrittigli da un medico deve ottenere i consigli da tale medico in merito all'impatto del farmaco sulla sua capacità di svolgere la propria attività e deve astenersi dal trattare clienti nei casi in cui la sua capacità è o potrebbe essere inficiata.

9 Divieto per gli operatori sanitari di esercitare la professione in presenza di determinati disturbi di carattere fisico o mentale

L'operatore sanitario non deve svolgere la propria attività mentre è affetto da una menomazione, invalidità, patologia o disturbo di carattere fisico o mentale (tra cui dipendenza da alcol o droghe, compresi farmaci prescritti o meno da un medico) che incida in modo deleterio, o che abbia la probabilità di incidere in modo deleterio, sulla propria capacità di svolgere la propria attività o che metta a rischio la salute dei clienti.

10 Divieto per gli operatori sanitari di sfruttare conomicamente i clienti

- (1) L'operatore sanitario non deve accettare incentivi di carattere economico o regali per indirizzare clienti ad altri operatori sanitari o ai fornitori di medicinali o di prodotti o dispositivi di natura terapeutica.
- (2) L'operatore sanitario non deve offrire incentivi di carattere economico o regali in cambio di farsi indirizzare clienti da altri operatori sanitari.
- (3) L'operatore sanitario non deve prestare servizi e terapie ai clienti a meno che non siano mirati a conservare o a migliorare la salute o il benessere di tali clienti.

11 Obbligo degli operatori sanitari di basare i propri trattamenti su principi clinici

L'operatore sanitario non deve diagnosticare o trattare una malattia o un disturbo senza basare i propri interventi su adeguati principi clinici.

12 Gli operatori sanitari non devono fornire informazioni errate ai propri clienti

- (1) L'operatore sanitario non deve rilasciare informazioni o affermazioni false o ingannevoli in merito ai prodotti o servizi resi dallo stesso o in merito alle proprie qualifiche, formazione o legami professionali.
- (2) L'operatore sanitario deve fornire informazioni veritiere in merito alle proprie qualifiche, formazione o legami professionali se tali informazioni gli vengono richieste da un cliente.
- (3) L'operatore sanitario non deve fare asserzioni, direttamente o in materiale pubblicitario o promozionale, in merito all'efficacia di trattamenti o servizi prestati se tali asserzioni non possono essere dimostrate.

13 Divieto degli operatori sanitari di intrattenere rapporti sessuali o indebitamente intimi con clienti

- (1) L'operatore sanitario non deve intrattenere rapporti sessuali o intimi con clienti.
- (2) Prima di intrattenere un rapporto sessuale o intimo con ex pazienti, l'operatore sanitario deve sincerarsi che sia trascorso un congruo periodo di tempo dalla conclusione del loro rapporto terapeutico.

14 Obbligo degli operatori sanitari di rispettare le leggi in materia di privacy

L'operatore sanitario deve adempiere alle norme statali o federali relative ai dati di carattere sanitario dei propri clienti tra cui le norme federali della *Privacy Act 1988* e le norme della *Health Records and Information Privacy Act 2002*.

15 Obbligo degli operatori sanitari di conservare congrua documentazione

L'operatore sanitario deve conservare documentazione clinica accurata, leggibile e aggiornata relativa a ciascuna visita dei propri clienti.

16 Obbligo degli operatori sanitari di avere una congrua copertura assicurativa

L'operatore sanitario deve sincerarsi di disporre di congrua copertura assicurativa per la propria attività.

17 Obbligo di determinati operatori sanitari di esibire il codice e altre informazioni pertinenti

- (1) L'operatore sanitario deve esibire una copia di ciascuno dei seguenti documenti presso tutti i locali in cui svolge la propria attività:
 - (a) il presente Codice di condotta,
 - (b) un documento che illustri le modalità con cui il cliente può sporgere un reclamo alla *Health Care Complaints Commission*, ove tale documento deve recare la forma autorizzata dal Director-General.
- (2) Copie di tali documenti devono essere esposte in punti e in modi tali da renderle facilmente visibili ai clienti che entrano nei locali interessati.
- (3) Questa clausola non vale per uno o più dei seguenti locali:
 - (a) i locali di qualsiasi ente in seno all'ordinamento della sanità pubblica (secondo la definizione di cui all'articolo 6 della *Health Services Act 1997*),
 - (b) strutture sanitarie private (secondo la definizione di cui alla *Private Health Facilities Act 2007*),
 - (c) locali dell'Ambulance Service of NSW (secondo la definizione di cui alla *Health Services Act 1997*),
 - (d) locali di erogatori abilitati (secondo la definizione di cui alla legge federale *Aged Care Act 1997*).

18 Vendita e fornitura di apparecchiature oftalmiche

- (1) L'operatore sanitario non deve vendere o fornire apparecchiature oftalmiche (diverse da lenti a contatto per fini cosmetici) ad una persona a meno che tale operatore lo faccia ai sensi di una ricetta rilasciata da una persona autorizzata a prescrivere l'apparecchiatura oftalmica ai sensi dell'articolo 122 della Health Practitioner Regulation National Law.
- (2) L'operatore sanitario non deve vendere o fornire lenti a contatto ad una persona a meno che tale operatore:
 - (a) fosse abilitato ai sensi della *Optical Dispensers Act 1963* prima della revoca di tale legge, oppure
 - (b) sia in possesso di un *Certificate IV* o simile titolo che abilita alla fornitura di apparecchiature oftalmiche.
- (3) L'operatore sanitario che venda o fornisca lenti a contatto ad una persona deve consegnare a tale persona informazioni scritte sulla cura, sulla manutenzione e sull'uso delle lenti a contatto, comprese eventuali avvertenze su possibili reazioni avverse all'uso delle lenti a contatto.
- (4) Questa clausola non si applica alla vendita o alla fornitura dei seguenti articoli:
 - (a) lenti di ingrandimento manuali,
 - (b) lenti correttive da usarsi solo in maschere subacquee o occhiali per il nuoto,
 - (c) occhiali da vista già pronti che:
 - (i) sono intesi ad alleviare gli effetti della presbiopia soltanto, e
 - (ii) comprendono 2 lenti di pari potenza, ove la potenza è pari a più una diottria o un valore più alto oppure un valore non superiore a più 3,5 diottrie.
- (5) Ai fini della presente clausola:
per **lenti a contatto per uso cosmetico** s'intendono lenti a contatto non intese a correggere, rimediare o alleviare anomalità o difetti refrattari della vista.
l'espressione **apparecchiatura oftalmica** ha lo stesso significato di cui all'articolo 122 della Health Practitioner Regulation National Law.

Nutrite apprensioni in merito alla vostra assistenza sanitaria?

Il Codice di condotta per operatori sanitari non iscritti ad un albo professionale illustra cosa potete pretendere dal vostro erogatore di assistenza sanitaria. Se nutrite apprensioni in merito al servizio sanitario prestato a voi o ad un vostro familiare stretto, parlatene subito all'operatore interessato. Nella maggior parte dei casi l'erogatore del servizio cercherà di chiarire la situazione.

Se non siete soddisfatti della risposta dell'operatore, rivolgetevi al servizio informazioni della Health Care Complaints Commission (commissione d'indagine sui reclami in campo sanitario) per una discussione riservata, telefonando al numero (02) 9219 7444 o al numero verde 1800 043 159. Se il vostro reclamo ha per oggetto molestie sessuali o fisiche oppure la salute immediata o l'incolumità di una persona, dovrete contattare subito la Commission.

Cos'è la Health Care Complaints Commission?

La Health Care Complaints Commission (commissione d'indagine sui reclami in campo sanitario) è un organo indipendente che si occupa dei reclami in merito a servizi sanitari al fine di tutelare la salute e l'incolumità del pubblico.

Servizi in altre lingue

La Commission usa il servizio interpreti per assistere le persone la cui prima lingua è diversa dall'inglese. Se vi serve un interprete, telefonate al servizio traduzioni e interpreti (TIS National) al numero 131 450 chiedendo che vi metta in contatto con la Health Care Complaints Commission al numero 1800 043 159 (dalle ore 9 alle 17, dal lunedì al venerdì).

Maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sulla Health Care Complaints Commission, visitate il sito www.hccc.nsw.gov.au.

Per contattare la Health Care Complaints Commission

Sede: Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000,
Recapito postale: Locked Mail Bag 18, STRAWBERRY HILLS NSW 2012

Telefono: (02) 9219 7444

Numero verde nel NSW 1800 043 159

Fax: (02) 9281 4585

E-mail: hccc@hccc.nsw.gov.au

Le persone udiolese che usano il servizio di telescrivente possono chiamare il numero (02) 9219 7555



**HEALTH CARE
COMPLAINTS
COMMISSION**