

Prava i obveze pacijenata u bolnicama u društvenom sektoru



Respect

Vaše je pravo, očekivati i dobiti usluge visoke kvalitete u bolnicama u društvenom sektoru.

patientcharter.health.vic.gov.au



Croatian



Prava i obveze pacijenata u bolnicama u društvenom sektoru

Vaše je pravo, očekivati i dobiti usluge visoke kvalitete u bolnicama u društvenom sektoru.

Ova pravila promiču partnerstvo između vas i medicinskog osoblja. Suradujući s timom zdravstvenih radnika koji vas liječi postići ćete najbolje rezultate za svoje zdravlje. Vaš zdravstveni tim koji vas njeguje dok ste u bolnici uključuje: liječnike, medicinske sestre i druge zdravstvene djelatnike iz drugih pridruženih oblasti. Bolnica također zapošljava djelatnika koji predstavlja pacijente (Patient Representative), kojem se možete obratiti ako: vas nešto zabrinjava, imate problem ili upit o pojedinostima predstojećih planova u svezi vašeg boravka u bolnici.

Ova brošura pruža informacije o tome kakve uvjete možete očekivati u bolnicama u društvenom sektoru i može se koristiti uz ostali pismeni materijal koji se odnosi na prava kako bolnice tako i pacijenata.

Slijede vaša prava i obveze u bolnicama u društvenom sektoru.

Vaša prava:

Imate pravo na:

Niz bolničkih usluga u bolnicama u društvenom sektoru

Viktorijske društvene bolnice pružaju niz usluga australijskim građanima pa će tako i vama biti pružena najbolja moguća usluga. Ponekad to može značiti prebacivanje ili upućivanje u drugu bolnicu ili u drugačije okruženje tj. medicinsku ustanovu kao npr. na rehabilitaciju ili u društveni zdravstveni centar. Ponuđeni niz usluga također znači da, gdje god se našli u Viktoriji, biti će vam dostupna kvalitetna i odgovarajuća njega.

Medicinski tretman zasnovan na kliničkoj potrebi, bez obzira na vašu platežnu sposobnost ili na vaš status zdravstvenog osiguranja

Imate pravo na liječenje odgovarajuće vašem zdravstvenom problemu, bez obzira na to koliko novaca imate i da li imate privatno zdravstveno osiguranje.

Izaberite da li želite medicinski tretman kao pacijent u privatnom ili društvenom sektoru

Kod prijema u bolnicu ili ranije, odnosno čim je to prije moguće, možete odlučiti da li ćete biti primljeni kao pacijent u privatnom ili društvenom sektoru. Ako ste pacijent u društvenom sektoru, bolničke ili medicinske usluge, vam neće biti naplaćene. Ako ste pacijent u privatnom sektoru, neke usluge će biti naplaćene vama ili vašem zdravstvenom osiguranju. Međutim, o tome koje će to druge usluge biti naplaćene, bilo da ste pacijent u društvenom ili u privatnom sektoru, vi ćete možda htjeti prodiskutirati sa svojom bolnicom ili sa svojim zdravstvenim fondom ili liječnikom.

Vaše pravo na izbor liječnika koji će vas liječiti ovisiti će od toga da li ste pacijent bolnice u privatnom ili društvenom sektoru.

Tretman i njega u sigurnom okruženju

Vaše je pravo osjećati se sigurno i osjećati se ugodno dok ste u bolnici, u okruženju koje je čisto. Vaše je pravo reći ako vas nešto zabrinjava u svezi s osobljem ili zatražiti pomoć djelatnika koji predstavlja pacijente.

Sudjelujte u odlučivanju o vašem tretmanu i njezi

Trebate biti potpuno uključeni u odlučivanje o vašoj njezi i treba vam biti pružena mogućnost da postavljate pitanja i da možete prodiskutirati tretmane, tako da biste razumjeli što će se kada događati. Ako ste odrasla osoba, imate pravo odbiti liječenje, ako to želite. Također možete imenovati drugu osobu koja će u vaše ime donositi odluke o vašem liječenju u slučaju da vi niste u stanju to činiti. Za detaljnije informacije u svezi s tim, obratite se Uredu državnog zastupnika (Office of the Public Advocate).

Budite informirani o vašem otpuštanju iz bolnice i sudjelujte u odlučivanju o tome

Trebate biti potpuno uključeni u odlučivanje o tome kako i kada napuštate bolnicu. Prije vašeg otpuštanja trebaju biti donesene odluke o tome koje će biti vaše daljnje potrebe, nakon otpuštanja. Vaše je pravo sudjelovati u donošenju ovih odluka kao i da budete informirani o raspoloživim uslugama. Potrebno je da vaš liječnik opće prakse koji vas je uputio u bolnicu također sudjeluje u ovom procesu. Vi možete odlučiti samovoljno o vašem otpuštanju iz bolnice, uprkos savjetu liječnika, ali od vas se u tom slučaju može zahtijevati da potpišete obrazac o preuzimanju odgovornosti za svoju odluku.

Informacije o tome koje bolničko osoblje će vam pružati njegu

U bolnici ćete biti u kontaktu s većim brojem ljudi. Vaše je pravo biti informiran/a o tome koje su osobe odgovorne za vašu njegu i kako ih možete kontaktirati.

Informacije o brizi za vaše zdravlje i o na vaš zahtjev, dobivanju, mišljenja drugog medicinskog stručnjaka

Imate pravo biti potpuno informirani o vašem liječenju. Treba vam se pružiti dovoljno vremena za postavljanje pitanja kao i da se o svemu posavjetujete s prijateljima i vašom obitelji, prije donošenja bilo kakve odluke. Ako niste sigurni u vaše liječenje, imate pravo zatražiti mišljenje drugog medicinskog stručnjaka.

Dostupnost vaše medicinske dokumentacije i tajnost vaših osobnih informacija

Za vrijeme vašeg boravka u bolnici ili nakon vašeg otpuštanja, odnosno nakon bilo kojeg tretmana, vi možete tražiti pristup bilješkama u vašem osobnom zdravstvenom kartonu. Uz pomoć vašeg liječnika ili bolničkog djelatnika koji je zadužen za pitanja medicinske dokumentacije (Hospital's Privacy Officer), može vam se organizirati neslužbeni pristup nekoj ili svojoj medicinskoj dokumentaciji. Isto to, tj. pristup kopiji vašeg zdravstvenog kartona možete ostvariti i putem Freedom of Information-FOI.

Bolnički djelatnik za FOI ili Privacy officer vas mogu uputiti o tome kako sačiniti FOI zahtjev. Ovo je prilično formalan proces i možda će vam biti potrebna pomoć bolničkog djelatnika koji predstavlja pacijente (Hospital's Patient Representative).

Svi zdravstveni djelatnici uključeni u vaš tretman i njegu su profesionalno i zakonski obvezni tretirati

vaše osobne informacije povjerljivo. Informacije o vama se mogu proslijediti drugima, koji nisu uključeni u brigu o vama, samo uz vaš pristanak ili ako tako nalaže zakon. Svi koji na ovaj način prime informacije o vamu su također obvezni, po zakonu, tretirati ih povjerljivo.

Tretman koji odražava štovanje i dostojanstvo, tretirajući osobne informacije povjerljivo

Koliko god je to moguće, zdravstvene službe će pružiti zdravstvenu njegu i tretman u povjerljivom okruženju. Tretman treba biti pružen na način koji odaje štovanje vaše individualnosti. Od vas se također očekuje da se prema bolničkom osoblju odnosite obzirno i s štovanjem.

Po potrebi imate pravo na akreditiranog tumača

Kod primanja osnovnih informacija u svezi s: prijemom u bolnicu, kod razgovora o vašim zdravstvenim problemima koje ste imali u prošlosti (povijest bolesti) i vašem liječenju, imate pravo na uslugu tumačenja. Ako vam je potreban tumač za vrijeme vašeg boravka u bolnici, molimo obavjestite o tome vašeg liječnika ili sestru čim prije možete. Tumač može biti osobno prisutan ili dostupan putem telefona.

Usluge pružene uz štovanje kulturološke različitosti

Imate pravo biti tretirani na način koji odražava štovanje vaše vjere i kulturološke pripadnosti. Ovo se npr. može odnositi na: zahtjev da osoba koja vam pruža tretman bude odgovarajućeg spola ili određeni način ishrane. Kada je to moguće, nastojati će se udovoljiti vašim potrebama. Ako vas bilo što u svezi s tim zabrinjava, porazgovarajte o tome s nekim od osoblja ili s djelatnikom bolnice koji predstavlja pacijente.

Informacije o koracima koje bolnica poduzima ka poboljšanju kvalitete bolničke njege

Bolnice neprestano pokušavaju poboljšati kvalitet bolničke njege. Ponekad, pacijenti ili članovi obitelji mogu ukazati na načine kojima se usluge mogu poboljšati.

Zahtjev je mnogih profesija da njihovi članovi zadovoljavaju određene standarde. To se isto tako odnosi i na bolnice. Od 2001. g. bolnice su obvezne sastaviti i podnijeti društvu Godišnje izvješće o kvalitetu bolničke njege navodeći kako bolnica nastoji poboljšati kvalitet bolničke njege. Ove informacije vam mogu biti dostupne.

Mogućnost razmatranja bilo kojeg upita ili žalbe koje možete imati u svezi s vašim boravkom u bolnici

Ako imate pitanje ili žalbu kažite to vašem zdravstvenom timu. Bolničko osoblje želi rješavati probleme promptno, ali moraju prvo znati o postojanju problema. Sve državne bolnice u Viktoriji imaju svoje djelatnike koji predstavljaju pacijente. Ako vaš problem ne može biti riješen razgovorom s vašim zdravstvenim timom, porazgovarajte onda u traženju rješenja s ovim bolničkim djelatnikom.

Možete se žaliti nezavisnoj organizaciji za rješavanje žalbenih pitanja

Uvijek je najbolje, ako pokušate riješiti vašu žalbu izravnim kontaktom s bolnicom. Ako ste to pokušali ali i dalje niste zadovoljni, možete se žaliti Uredu državnog predstavnika zdravstvenih službi (Health Services Commissioner), koji može upoznati bolničko osoblje s onim što vas zabrinjava kao i pružiti savjete i pomoći kod pronalaženja rješenja vaše žalbe.

Vaše obveze

Vaša je odgovornost:

Suradivati s vašim zdravstvenim timom pružajući im bitne informacije vezane za vaše zdravlje kao i okolnosti koje mogu utjecati na vaš tretman, oporavak ili boravak u bolnici.

Mnoge stvari utječu na vaše zdravlje. To mogu biti: vaši dosadašnji zdravstveni problemi, opće zdravlje, društvene okolnosti i emotivno stanje. Vaš zdravstveni tim vam može pružiti najbolju moguću odgovarajuću njegu, ukoliko im vi pružite informacije koje se odnose na vaše zdravlje i vaše okolnosti. Vaša je obveza na upit vašeg zdravstvenog tima dati sve bitne informacije vezane za vaše zdravlje. Kako bi se postigao najbolji mogući ishod po vaše zdravlje, vi i vaš tim trebate otvoreno komunicirati u razmjeni informacija.

Za više informacija

Više informacija o Pravima i obvezama pacijenata u bolnicama društvenog sektora možete pronaći na: patientcharter.health.vic.gov.au

Vaša bolnica ima djelatnika koji predstavlja pacijente. Raspitajte se o tome na šalteru za informacije ili kod bolničkog osoblja.

Više informacija o pravima duševno oboljelih pacijenata, pacijenata u bolnicama privatnog sektora, zdravstvenom osiguranju i o zakonima koji se odnose na prava pacijenata, možete pronaći na internet adresi ili kontaktiranjem niže navedenih organizacija.

Neke bolnice imaju djelatnika za rad s Aboridžinima. O tome možete pitati bolničko osoblje ili na šalteru za informacije.

Informacije o pravima duševno oboljelih pacijenata možete dobiti u obliku brošure ili na internetu na: www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm





Državni Predstavnik zdravstvenih službi

Health Services Commissioner

30th Floor, 570 Bourke Street,

Melbourne 3000

Brzoglas: 8601 5200

Besplatan poziv: 1800 136 066

Faks: 8601 5219

Internet stranica: www.health.vic.gov.au/hsc

Ured Državnog Zastupnika

The Office of the Public Advocate

Level 5, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Brzoglas: 9603 9500

Besplatan poziv: 1800 136 829

Internet stranica:

www.publicadvocate.vic.gov.au

Više informacija o Principima tajnosti informacija (Privacy Principles) i Zakonu o medicinskim kartonima (Health Records Act) iz 2001. i vašim pravima u svezi s tim, možete naći na internetu na: www.dhs.vic.gov.au/privacy

Prava i obveze pacijenata u bolnicama u društvenom sektoru možete naći na Internetu na: www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf