

# 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.

Ako vas bilo što zabrinjava i želite o tome porazgovarati, možete se obratiti djelatniku bolnice za pitanja pacijenata (Patient's Representative). Za daljnje informacije raspitajte se kod osoblja na odjelu, na šalteru za informacije ili na recepciji.

Slijede, vaša prava i obveze u društvenim bolnicama.

## Vaša prava:

Imate pravo na:

### Niz bolničkih usluga u bolnicama u društvenom sektoru.

Gdje god se našli u Viktoriji biti će vam dostupan široki niz usluga odgovarajuće bolničke njege visokog kvaliteta.

### Pravo na medicinski tretman zasnovan na kliničkoj potrebi, bez obzira na vašu platežnu sposobnost ili na vaš status zdravstvenog osiguranja.

Imate pravo na liječenje na način na koji to iziskuje vaš zdravstveni problem, bilo da ste pacijent bolnice u društvenom ili privatnom sektoru.

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

Možete odlučiti da li ćete biti primljeni kao pacijent u privatnom ili društvenom sektoru.

### Tretman i njega u sigurnom okruženju.

Vaše je pravo osjećati se sigurno i ugodno dok ste u bolnici, u okruženju koje je čisto.

### Ako ne govorite dobro engleski jezik, tražite usluge akreditiranog tumača

Imate pravo na usluge tumačenja 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.

### Usluge pružene uz štovanje kulturološke različitosti

Imate pravo biti tretirani na način koji odražava štovanje vaše vjeroispovjesti i kulturološke pripadnosti.

### Sudjelujte u odlučivanju o vašem tretmanu i njezi

Trebate biti potpuno uključeni kod odlučivanja o vašoj njezi i treba vam biti pružena mogućnost da postavljate pitanja i diskutirate o tretmanima.

Također možete imenovati drugu osobu koja će u vaše ime donositi odluke o vašem liječenju, u slučaju da vi u bilo koje vrijeme niste u stanju to učiniti .

### Budite informirani i sudjelujte u odlučivanju o vašem otpuštanju iz bolnice.

Vaše je pravo sudjelovati u donošenju odluke o tome kada ćete napustiti bolnicu i biti informiran/a o raspoloživim uslugama. Vi možete samovoljno odlučiti o vašem napuštanju bolnice, uprkos suprotnom savjetu liječnika, ali u tom slučaju se može od vas zahtijevati da potpišete obrazac o preuzimanju odgovornosti za svoju odluku.

### Informacije o tome koje bolničko osoblje će vam pružati njegu

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 na vaš zahtjev, dobivanju mišljenja drugog medicinskog stručnjaka

Imate pravo biti potpuno informirani o vašem liječenju, i ako je to potrebno tražiti mišljenje drugog medicinskog stručnjaka.

## Dostupnost vaše medicinske dokumentacije i tajnost vaših osobnih informacija

Vaše je pravo imati uvid u vaš zdravstveni karton putem vašeg liječnika ili, putem Freedom of Information.

Bolnički djelatnik koji radi na ovim pitanjima vas može detaljnije uputiti o tome kako ovo možete zatražiti.

Svi zdravstveni djelatnici uključeni u vaš tretman i njegu, su profesionalno i zakonski obvezni tretirati vaše osobne informacije povjerljivo.

## Tretman koji pruža štovanje i dostojanstvo, tretirajući osobne informacije povjerljivo

Koliko god je to moguće, zdravstvene službe će pružiti zdravstvenu njegu i tretman u povjerljivom okruženju. Od vas se također očekuje da se prema bolničkom osoblju odnosite obzirno i s štovanjem.

## Informacije o koracima koje bolnica poduzima ka poboljšanju kvaliteta bolničke njege

Bolnica vam treba dati izvješće o tome kako nastoji poboljšati kvalitet svojih usluga.

Molimo kažite osoblju ako vi ili član vaše obitelji imate ideja po pitanju poboljšanja usluga.

## 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, ili porazgovarajte s bolničkim djelatnikom za pitanja pacijenata (Hospital Patient Representative.)

## Možete se žaliti nezavisnoj organizaciji za rješavanje žalbi

Uvijek je najbolje, da prvo pokušate riješiti vašu žalbu u izravnom kontaktu s bolnicom.

Ako ste to pokušali ali i dalje niste zadovoljni, možete se žaliti Uredu državnog predstavnika zdravstvenih službi (Health Services Commissioner).

## Vaše obveze

Vaša je odgovornost:

Suradivati s vašim zdravstvenim timom pružajući informacije koje se odnose na vaše zdravlje i okolnosti koje mogu utjecati na vaše liječenje, oporavak ili boravak u bolnici.

## Za više informacija

Više informacija o Pravima i obvezama pacijenata u bolnicama društvenog sektora (Public Hospital Patient Charter) možete pronaći na slijedećim adresama:

[patientcharter.health.vic.gov.au](http://patientcharter.health.vic.gov.au)

Ured državnog predstavnika zdravstvenih službi

Health Services Commissioner

30. Kat, 570 Bourke Street, Melbourne 3000

Telefon: 8601 5200

Besplatan poziv: 1800 136 066

Faks: 8601 5219

Internet stranica: [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

