

Vodič za pacijente državnih bolnica



Respect

Vi imate pravo očekivati i dobiti visoko kvalitetne usluge u državnim bolnicama.

patientcharter.health.vic.gov.au



Bosnian



Vodič za pacijente državnih bolnica

Vi imate pravo očekivati i dobiti visoko kvalitetne usluge u državnim bolnicama.

Ovaj vodič promoviše saradnju između Vas i osoblja zdravstvenih službi. Ako saradujete sa timom zdravstvenih profesionalaca koji Vas liječi, imati ćete najbolje rezultate po Vaše zdravlje. U tim koji Vas liječi uključeni su doktori, sestre i pomoćno, zdravstveno osoblje koje se brine o Vama dok se nalazite u bolnici. Bolnica će takođe imati i Predstavnik za pacijente kojeg možete kontaktirati ukoliko imate nedoumica, problema ili pitanja u vezi slijedećih aspekata Vašeg boravka u bolnici.

Ova brošura pruža informacije o tome šta možete očekivati u državnim bolnicama a može se čitati zajedno sa drugim informacijama relevantnim za bolnice i prava pacijenata.

Ovo su Vaša prava i odgovornosti u državnim bolnicama.

Vaša prava

Vi imate slijedeća prava:

Cijeli niz usluga u državnim bolnicama.

Državne bolnice u Viktoriji pružaju cijeli niz usluga Australским državljanima pa će i Vama biti pružena najprimjerenija usluga. Ponekad, to može značiti premještaj ili uputu u drugu bolnicu ili ustanovu za zdravstvenu njegu kao što su rehabilitacioni ili društveni, zdravstveni centri. Pod cijelim nizom usluga se podrazumijeva to da ćete imati visoko kvalitetnu i primjerenu njegu bilo gdje u državi.

Liječenje zasnovano na zdravstvenim potrebama bez obzira možete li platiti i imate li zdravstveno osiguranje.

Imate pravo na liječenje u skladu sa Vašim zdravstvenim stanjem bez obzira na to koliko imate novaca i imate li privatno zdravstveno osiguranje.

Izbor da li se želite liječiti kao državni ili privatni pacijent.

Prije nego što ste primljeni u bolnicu ili odmah nakon toga, možete odlučiti da li želite biti primljeni kao državni ili privatni pacijent. Ako ste državni pacijent, nećete platiti za bolničke i zdravstvene usluge. Ako ste privatni pacijent, Vi ili Vaše zdravstveno osiguranje ćete platiti za neke usluge.

U svakom slučaju, u bolnici, zdravstvenom fondu ili kod doktora, možete se raspitati koje se druge usluge naplaćuju od privatnih ili državnih pacijenata. Vaše pravo da birate doktora koji će Vas liječiti, zavisiti će od toga da li ste privatni ili državni pacijent.

Liječenje i njega u sigurnom okruženju.

Imate pravo osjećati se sigurno, čisto i udobno dok ste u bolnici. Imate pravo iznijeti svoje strijepnje bolničkom osoblju i zatražiti pomoć Predstavnik za pacijente u bolnici.

Uključenost u donošenje odluka u vezi Vašeg liječenja i njega.

Trebate biti potpuno uključeni u odlučivanje u vezi Vaše njega i imati priliku da postavljate pitanja i raspravljate o Vašem liječenju tako da razumijete šta se događa. Odrasle osobe, ako žele, mogu odbiti liječenje. Možete takođe imenovati nekoga da donosi zdravstvene odluke u Vaše ime, u slučaju da to Vi niste u stanju. Za više informacija, molimo Vas kontaktirajte ured Državnog advokata (Public Advocate).

Uključenost u odlučivanje i pravo na informaciju kada će Vas otpustiti iz bolnice.

Trebate biti potpuno uključeni u donošenju odluke kako i kada ćete napustiti bolnicu. Prije nego što budete otpušteni, potrebno je donijeti odluke u vezi Vaših tekućih potreba. Vi imate pravo učestvovati u donošenju ovih odluka i dobiti informacije o raspoloživim uslugama. Vaš doktor opšte prakse takođe treba biti uključen u ovaj proces. Vi možete svojevrijedno napustiti bolnicu, protivno savjetu Vašeg doktora ali Vas mogu pitati da potpišete obrazac po kojem prihvatate odgovornost za Vašu odluku.

Informacije o tome ko Vam od bolničkog osoblja pruža njegu.

U bolnici će Vas pregledati više osoba. Vi imate pravo biti informisani o tome ko je odgovoran za Vašu njegu i kako ih kontaktirati.

Informacije u vezi vaše zdravstvene njege i ako želite, drugo medicinsko mišljenje.

Imate pravo biti u potpunosti informisani o Vašem liječenju. Treba Vam se dati dovoljno vremena da postavljate pitanja, dobijete više informacija i razgovarate sa porodicom i prijateljima prije donošenja bilo koje odluke. Ako Vam nešto u vezi liječenja nije jasno, imate pravo zatražiti drugo mišljenje od nekog drugog, kvalifikovanog, zdravstvenog profesionalca.

Pristup Vašem zdravstvenom arhivu i povjerljivost ličnih podataka.

Za vrijeme Vašeg boravka u bolnici, ili poslije otpuštanja, ili poslije bilo kojeg tretmana, možete pogledati vlastiti zdravstveni arhiv. Može se organizovati direktan, neformalan pristup nekim ili svim Vašim podacima preko Vašeg doktora ili bolničkog Privacy Officer (Službenik za povjerljivost). Možete takođe podnijeti zahtjev kroz Freedom of Information-FOI (Slododa informacija) da vidite i dobijete kopije Vašeg arhiva. Bolnički FOI službenik ili Privacy Officer mogu Vas posavjetovati kako podnijeti FOI zahtjev. Ovo je formalniji proces i možete zatražiti pomoć od bolničkog Predstavnik za pacijente.

Svi koji su uključeni u Vaše liječenje imaju zakonsku i profesionalnu dužnost da podatke o Vama drže u tajnosti. Informacije o Vama mogu se prenijeti drugoj osobi koja nije uključena u Vašu njegu, samo u slučaju Vašeg ili zakonskog odobrenja. Svako ko od bolnice dobije informacije o Vama, takođe je po zakonu obavezan da ih drži u tajnosti.

Liječenje sa respektom, dignitetom i poštovanjem privatnosti.

Zdravstvene službe će, u što je moguće većoj mjeri, pružati usluge i liječenje u diskretnom okruženju. Trebate biti tretirani na način koji cijeni Vašu individualnost.

Od Vas se takođe očekuje da se prema osoblju odnosite sa respektom i poštovanjem.

Ako je potrebno, možete imati akreditovanog prevodioca.

Imate pravo koristiti usluge prevodilačke službe za neophodne informacije kao što su prijem ili razgovori o Vašoj zdravstvenoj historiji i liječenju. Ukoliko trebate prevodioca dok ste u bolnici, molimo Vas obavijestite Vašeg doktora ili sestru što je moguće prije. Prevodilac može doći lično ili se može javiti preko telefona.

Pružene usluge prilagođene kulturnim osobenostima.

Imate pravo na tretman koji će uvažavati Vašu kulturu i vjerovanje, kao na primjer, ovo se može odnositi na pol osobe koja Vas liječi ili na određenu hranu. Bolnica će, gdje god je to moguće, učiniti sve da iziđe u susret Vašim zahtjevima. Ako imate ikakvih nedoumica, trebate porazgovarati sa nekim od osoblja ili Predstavnikom za pacijente.

Informacije koje bolnica poduzima na poboljšanju kvaliteta njege.

Bolnice uvijek pokušavaju unaprijediti kvalitet njege. Ponekad, pacijenti ili članovi njihovih porodica mogu vidjeti načine na koje se te usluge mogu popraviti. Ako imate ideju kako bi se usluge mogle popraviti, molimo Vas obavijestite osoblje.

U većini profesija se traži da članovi poštuju opšteprihvaćene standarde. Sa bolnicama nije drugačije. Od 2001 godine, od bolnica se tražilo da zajednici podnesu godišnji izvještaj o kvalitetu njege u kojem se obrazlaže kako bolnica poboljšava kvalitet njege. Vi imate pravo na ove informacije.

Prilika da raspravite sva pitanja ili pritužbe koje biste mogli imati za vrijeme dok ste u bolnici.

Ako imate pitanja ili prigovora razgovarajte sa timom koji Vas liječi. Bolničko osoblje želi sve probleme brzo riješiti ali oni najprije moraju saznati za te probleme. Sve državne bolnice u Viktoriji imaju Predstavnik za pacijente. Ako ne možete riješiti problem kroz razgovor sa timom koji Vas liječi, obratite se Predstavniku za pacijente.

Podnesite prigovor nezavisnom tijelu za žalbe.

Uvijek je najbolje pokušati riješiti Vaš prigovor u samoj bolnici. Ako ste ovo pokušali a još uvijek ste nezadovoljni, možete se žaliti Povjereniku za zdravstvene službe (Health Services Commissioner). Povjerenik može pomoći da bolničko osoblje sazna za prigovor, pružiti savjet i predložiti na koji način može pomoći da se razriješi Vaš prigovor.

Vaše odgovornosti

Vaše odgovornosti su:

Sarađivati sa timom koji Vas liječi tako što ćete im pružiti relevantne informacije u vezi Vašeg zdravlja i okolnosti koje bi mogle uticati na Vaše liječenje, oporavak ili boravak u bolnici.

Mnoge stvari utiču na Vaše zdravlje kao na primjer, Vaša zdravstvena historija, opšte zdravlje, društvene okolnosti i duševno zdravlje. Tim koji Vas liječi može pružiti odgovarajuću njegu jedino ako ima sve relevantne informacije o Vašem zdravlju i okolnostima. Vaša je odgovornost da timu koji Vas liječi pružite sve relevantne informacije kada Vas pitaju o Vašem zdravlju. Da bi se postigao najbolji rezultat po zdravlje, potrebno je da i Vi i tim koji Vas liječi otvoreno razmjenjujete informacije.

Više informacija

Više informacija o Vodiču za pacijente državnih bolnica možete pronaći na:
patientcharter.health.vic.gov.au

Vaša bolnica će imati Predstavnika za pacijente. Raspitajte se kod osoblja bolnice ili na bolničkim informacijama.

Više informacija o pravima mentalnih bolesnika, pacijenata u privatnim bolnicama, zdravstvenom osiguranju i zakonima koji regulišu prava pacijenata, može se pronaći na internet stranici i ispod navedenim mjestima.

Neke bolnice imaju Ured za domorodačka pitanja (Aboriginal Liaison Office). Raspitajte se kod osoblja bolnice ili na bolničkim informacijama.

Informacije o Pravima mentalnih pacijenata su dostupne u obliku brošure ili preko interneta na:
www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm





Health Services Commissioner

30th Floor, 570 Bourke Street,
Melbourne 3000
Phone 8601 5200
Freecall 1800 136 066
Fax 8601 5219
Website www.health.vic.gov.au/hsc

The Office of the Public Advocate

Level 5, 436 Lonsdale Street
Melbourne 3000
Phone 9603 9500
Freecall 1800136 829
Website www.publicadvocate.vic.gov.au

Više informacija o Privacy Principles (Principi privatnosti), Health Records Act 2001 (Zakon o zdravstvenim arhivima) i Vašim pravima može se pronaći preko interneta na: www.dhs.vic.gov.au/privacy

Vodič za pacijente privatnih bolnica može se pronaći preko interneta na:
www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf