

Упутство за пацијенте у јавним болницама



Имате право да очекујете и добијете висок квалитет услуга у јавним болницама.

Ово упутство промовише сарадњу између вас и особља здравствених услуга.

Ако имате било каквих брига које желите да истакнете, ваша болница ће имати представника пацијената коме можете истаћи те бриге. За више информација упитајте особље на одељењу, или на шалтеру за информације, или на рецепцији.

Следе ваша права и одговорности у јавним болницама.

Ваша права

Ви имате право:

На широк низ услуга у јавним болницама

Где год се налазите у држави, требало би да имате приступ широком низу услуга које пружају прикладну негу високог квалитета.

На лечење које се базира на медицинску потребу без обзира на вашу могућност плаћања или статус здравственог осигурања

Имате право да добијете медицински третман према потреби вашег здравственог стања, без обзира да ли сте јавни или приватни пацијент.

На то да бирате да ли желите да добијете лечење као јавни или приватни пацијент

Можете да одлучите да ли желите да будете примљени као јавни или приватни пацијент.

На лечење и негу у безбедној средини

Имате право да се осећате безбедно, чисто и удобно док сте у болници.

Да тражите акредитованог тумача ако не говорите енглески добро

Имате право да користите преводилачку услугу за основне информације као што су пријем и разговори о вашој здравственој историји и третману.

На услуге које се пружају на културно осетљив начин

Имате право да будете третирани на начин којим се поштује ваша култура и уверења.

Да учествујете у доношењу одлука о вашем лечењу и нези

Имате право да будете потпуно укључени у одлуке о вашој нези и да добијете прилике да постављате питања и дискутујете о вашем третману.

Такође можете да овластите некога да доноси медицинске одлуке за вас, ако било када то не будете сами могли.

Да учествујете у одлукама и добијете информације о томе када ћете напустити болницу

Имате право да учествујете у одлукама о томе када напустите болницу и да добијете информације о расположивим услугама. Можете сами да напустите болницу упркос саветима лекара, међутим може се од вас затражити да потпишете формулар у ком прихватаете одговорност за вашу одлуку.

На информације о томе које ће особље болнице да вам пружи негу

Имате право да стално будете информисани о томе ко су одговорни за вашу негу и како да их контактирате.

На информације о вашој здравственој нези и, ако желите, друго лекарско мишљење

Имате право да потпуно будете информисани о вашем медицинском третману и да, по потреби, затражите друго мишљење.

На приступ вашим здравственим архивама и поверљивост ваших личних информација

Имате право да видите ваше здравствене архиве. Ово се може учинити преко вашег доктора или преко Freedom of Information.

Болнички званичник институције Freedom of Information може вас саветовати о томе како да ово затражите.

Свако ко је умешан у ваш третман и негу има професионалну и правну дужност да у поверљивости држи информације о вама.

На лечење са поштовањем, достојанством и поштовањем приватности

Колико је год могуће, здравствене услуге ће пружати негу и третман у средини која дозвољава приватност. Од вас се такође очекује да се понашате према особљу болнице са поштовањем и увиђавношћу.

На информације о корацима које болница предузима да побољша квалитет неге

Болнице би требало да могу да вам дају извештај о томе како побољшавају свој квалитет. Молимо вас обавестите особље ако ви или члан породице видите начин на који се услуге могу побољшати.

На прилику да разговарате о питањима или жалбама које имате у вези вашег боравака у болници

Ако имате питања или жалбу разговарајте са екипом која вас третира или са болничким представником пацијената.

Да упутите жалбу независној организацији за жалбе

Требало би, као први корак, да покушате да разрешите вашу жалбу са особљем болнице.

Ако још увек нисте задовољни, можете жалбу упутити Комесару за здравствене услуге.

Ваше одговорности

Одговорни сте да:

Сарађујете са екипом која вас лечи давањем релевантних информација о вашем здрављу и околностима које могу да утичу на ваше лечење, опоравак или боравак у болницу.

Више информација

Више информација о Упутству за пацијенте у јавним болницама можете наћи на:

patientcharter.health.vic.gov.au

Health Services Commissioner
30th Floor, 570 Bourke Street, Melbourne 3000

Телефон 8601 5200

Бесплатан позив 1800 136 066

Факс 8601 5219

Сајт www.health.vic.gov.au/hsc

