

Аустралијска повеља о правима корисника здравствених услуга у Викторији



Аустралијска Повеља о Правима корисника Здравствених Услуга

Аустралијска повеља о правима корисника здравствених услуга (Australian Charter of Healthcare Rights) описује права пацијената, потрошача и других особа који користе аустралијски здравствени систем. Ова права су од суштинског значаја да се обезбеди да, где год и кад год се пружа здравствена нега, она је високог квалитета и безбедна.

Повеља признаје да особе које примају здравствену негу као и особе које пружају здравствену негу имају важну улогу у остваривању права код примања здравствене неге. Она омогућава пацијентима, корисницима, породицама, старатељима и службама пружања неге да имају подједнако разумевање о правима оних који примају здравствену негу. Ово заједничко разумевање помаже свима да раде заједно ка сигурном и високо квалитететном систему здравствене неге. Искрена сарадња између пацијената, корисника и пружаоца неге је битна како би се постигли што бољи резултати.

Руководећи принципи

Ови принципи описују како се ова Повеља односи на аустралијски здравствени систем.

1. Свако има право на приступ здравственој нези и ово право је битно како би Повеља имала значаја.
2. Аустралијска влада поштује међународне споразуме о људским правима који признају право свих на највиши могући стандард физичког и менталног здравља.
3. Аустралија је друштво које чине људи различитих култура и начина живота, и Повеља признаје и поштује ове разлике.

Ваша права према Аустралијској повељи о правима корисника здравствених услуга

- **Пристап** - право на пристап здравственој нези.
- **Безбедност** - право на сигурну и високо квалитетну здравствену негу.
- **Поштовање** - право на поштовање и третирање са достојанством и пажњом.
- **Комуникација** - право на информисаност о услугама, третману, опцијама и трошковима на јасан и отворен начин.
- **Учешће** - право на укљученост у доношењу одлука и избора у вези ваше здравствене неге.
- **Приватност** - Право на приватност и поверљивост ваших личних података.
- **Коментар** - право на коментар у вези ваше здравствене неге као и право на решавање ваших проблема.

Шта значи Повеља у Викторији?

Ова брошура описује *Аустралијску повељу о правима корисника здравствених услуга* и шта то значи да ви као пацијент, корисник, члан породице или старатељ користите викторијски здравствени систем. Он замењује Повељу о пацијентима у државним болницама.

Ова права се односе на све здравствене услуге у Викторији. Ово укључује особе које користе јавне и приватне болнице, лекаре опште праксе, лекаре специјалисте, услуге за негу старијих особа и инвалидске услуге, услуге за ментално здравље, здравствене центре у заједници и сродне здравствене услуге, као што су услуге психолога, стоматолога, натуропата и радних терапеута.

О овој брошури

Ова брошура садржи информације о томе шта можете да очекујете од здравствених услуга у Викторији и где да се обратите за помоћ ако сте забринути због услуга које тражите или примате.

Право на здравствену негу и људска права

Влада Аустралије и Викторије поштује већи број међународних споразума о људским правима који свима признају право на највиши могући стандард физичког и менталног здравља. Они признају ваше право на здравствену негу и друге услуге битне за здравље, укључујући и безбедну воду, становање и здравствено образовање.

У Викторији, здравствене услуге које финансира држава морају да буду у складу са Законом из 2006. о повељи људских права и одговорности у Викторији, који штите многа људска права. Погледајте www.patientcharter.health.vic.gov.au да се информисете како то може да утиче на ваше право на здравствену негу.

Потрошачи, пацијенти и пружаоци услуга

Потрошачи су особе које су тренутни или потенцијални корисници здравствених услуга, укључујући и болничке пацијенте. Ово укључује децу, жене и мушкарце, особе са инвалидностима, особе различитог културног порекла и вероисповести, социоекономског статуса и друштвених околности, сексуалне оријентације и здравствених услова.

Пружалац здравствених услуга је обучен здравствени радник који вам пружа негу. **Служба за пружање здравствене неге** је организација одговорна за пружање здравствених услуга.

Приступ

Ви имате право на здравствену негу која је вама потребна. Ово право је подржано од стране Medicare који нуди приступ бесплатном или субвенционисаном лечењу од стране лекара, као и на слободан приступ услугама државних болница.

Ви имате право на високо квалитетну здравствену негу која задовољава ваше здравствене потребе. Викторијски здравствени систем обухвата **широк спектар услуга**. Добијање потребне неге може да значи упућивање на другу службу осим оне коју сте први пут посетили.

Можете да одаберете да будете **државни или приватни пацијент**. Ако сте државни пацијент у државној болници у Викторији, неће вам бити наплаћено за болничке или здравствене услуге. Ако сте приватни пацијент, ви или ваше осигурање ће платити за неке услуге. Ако сте били приватни пацијент ваша здравствена служба треба да објасни све цене или разлике које су укључене у вашу негу.

Можда ћете платити малу цену за неке здравствене услуге, које финансира држава, као што су услуге зубара и физиотерапеута.

Безбедност

Ви имате право на безбедну и високо квалитетну негу. Пацијенти као и корисници и пружаоци здравствених услуга имају право на безбедну сигурну и здравствену животну средину која их подржава.

Ви имате право на високи стандард **и сигурну негу и лечење**. Молимо вас да **обавестите особље** ако сте забринути због безбедности и мислите да је можда направљена грешка.

Ваше право на безбедну и високо квалитетну негу зависи делом од **јасне комуникације**. То значи да треба да дате свом пружаоцу здравствених услуга информације које су му потребне да вас лечи, и да вам каже оно што треба да знате како бисте донели одлуке о својој нези.

Ви имате право да **акредитованог преводиоца**, ако вам је потребан када користите **државно финансиране здравствене услуге**, као што су болница или здравствени центар у заједници.

Све здравствене службе треба стално да раде на побољшању квалитета неге. Државне здравствене службе извештавају заједницу о квалитету неге кроз свој годишњи извештај.

Поштовање

Имате право да вам се укаже поштовање, да сте третирани са достојанством и пажњом и без дискриминације. Здравствене службе треба да направе амбијент који подржава сарадњу и комуникацију између пацијената, корисника и особља.

Ви имате право да будете третирани **на начин којим се поштује ваше достојанство**. Здравствени радници такође заслужују да буду третирани са поштовањем и пажњом, и без дискриминације.

Имате право на негу која **узима у обзир вашу културу и веровања** као што су веровања и праксе у вези рођења, болести и смрти, пол особе која вам пружа негу, или ваше дијеталне потребе док сте у болници.

Ви имате право да вас третирају **без дискриминације** на основу расе, старости, пола, полног идентитета, сексуалне оријентације, статуса пазитеља, инвалидности, брачног статуса или верског убеђења.

Колико је то могуће, здравствене услуге треба да обезбеде негу и лечење у **амбијенту који омогућује личну приватност**.

Комуникација

Висок квалитет здравствене неге заснива се на отвореној и ефикасној двосмерној комуникацији између вас и вашег пружаоца здравствене неге. Ви имате право да будете информисани о услугама, лечењу, опцијама и трошковима на начин који ви можете да разумете.

Ви имате право на **јасне и разумљиве информације** о вашој здравственој нези и стању, укључујући о опцијама лечења, очекиваним резултатима, могућим нежељеним ефектима и трошковима. Пружалац здравствене неге би требало да вам да прилику да поставите питања.

Ако сте забринути због опција лечења које вам је ваш пружалац здравствене неге понудио, имате право да тражите **друго лекарско мишљење**.

Многе ствари утичу на ваше здравље: ваша историја болести, лекови и комплементарне терапије које узимате, друштвене околности и емотивно благостање. **Важно је да вашем пружаоцу здравствене неге дате све релевантне информације**, како би могли да вам понуде третман који вам највише одговара.

Ви имате право на услуге **акредитованог преводиоца за потребе комуникације у здравственим службама које финансира држава**. Преводиоце треба обезбедити у важним моментима током ваше неге, као што су када се узима историја болести, када се разговара о третманима, резултатима теста, дијагнозе, у току пријема и процене, и када треба да дате информисани пристанак. Ако сте пацијент или корисник болничких или других већих здравствених служби, може да вас лечи више особља. Ви имате право да вас информишу о томе **ко је одговоран за вашу негу**, и како да са њима ступите у везу.

Ви имате право да **укључите члана породице, пазитеља или одабрану особу за подршку** да вам помогне да комуницирате са својим пружаоцем здравствене неге. Ова особа може бити пријатељ или члан породице, или неко из организације за подршку корисницима. На пример, већина државних болница у Викторији имају контакт особу за Аборицине. Погледајте на полеђини ове брошуре за контакт детаље.

Учешће

Ви имате право на активну улогу у вашој здравственој нези и да будете укључени у доношењу одлука и избора о вашој нези.

Ви имате право да **учествујете до које мере желите у доношењу одлука о вашој нези и лечењу**. Ваш пружалац здравствене неге би требало да вам да све потребне информације како бисте донели информисане одлуке, прилику да поставите питања и време да разговарате са вашим пазитељима, породицом и пријатељима пре доношења одлука.

Ви имате **право да ваша породица, други пазитељи или одабрана особа за пружање подршке** буду укључени по питању ваше неге. Уз вашу сагласност, они могу да добију информације и да заједно буду укључени у доношењу одлука о вашој нези.

Ви имате **право да одбијете лечење**. Међутим, постоје околности у којима се можда може сматрати да нисте у стању да дате информисани пристанак или да одбијете лечење.

Ви имате право да именујете **некога да доноси одлуке о здравственим питањима у ваше име** у случају да изгубите способност да то сами урадите. За више информација, молимо вас да се обратите Канцеларији јавног заступника (Office of the Public Advocate) - погледајте контакт детаље на полеђини ове брошуре.

Ако сте болнички пацијент, имате право да будете укључени у одлуку о томе **како и када да напустите болницу**. Пре него што одете, у болници треба да разговарају са вама о томе какве услуге здравствене неге су вам потребне након отпуштања из болнице и да вас упуте на њих. Имате право да учествујете у одлучивању о вашој даљњој нези. Ваш лекар опште праксе такође треба да буде укључен. Можете да тражите отпуст из болнице против савета вашег лекара, али ће од вас можда захтевати да потпишете образац прихватајући одговорност за то.

Постоје многе прилике за **учествовање у планирању, дизајну и оцењивању државних здравствених услуга**. Многе организације узимају у обзир искуства корисника и идеје о њиховим услугама приликом доношења одлука о њиховом побољшању. Ви имате право да дајете ваше мишљење, на пример, попуњавањем анкета, придруживању саветодавном одбору у заједници, писању писама особљу о вашем искуству. Обе негативне и позитивне повратне информације су корисне.

Приватност

Закони у Аустралији и Викторији штите приватност и поверљивост ваших личних здравствених и других информација. Информације морају да се прикупе, користе, складиште и дају у складу са овим законима.

Сви који су укључени у ваше лечење и негу имају **професионалну и правну обавезу да у тајности држе ваше информације**. Понекад ваш пружалац здравствене неге треба да дели информације о вама са другима који су укључени у здравствену негу. Они ће да дају ваше информације онима који нису укључени у вашу здравствену негу само уз **вашу дозволу**. **Викторијски закон о здравственим подацима из 2001**. (*The Victorian Health Records Act 2001*) одређује начела приватности којих све здравствене услуге морају да се придржавају.

Ви имате право да **кажете шта хоћете да се уради са вашим подацима**. Ако не желите да дате неке информације или ограничавате приступ вашим здравственим подацима, то је ваше право, али то може да утиче на могућност пружаоца здравствене неге да вам пружи најбољу могућу негу.

Ви имате право на приступ **вашим здравственим подацима**. Молимо вас, реците свом пружаоцу здравствене неге ако је било која информација нетачна, непотпуна или застарела. У неким случајевима, може да вам се да само део података. Ако је тако, имате право да поднесете молбу према Закону о приступу информацијама (Freedom of Information) за ваше комплетне податке. Питајте свог заступника за пацијенте или релевантног члана особља за више информација - погледајте контакт детаље на полеђини ове брошуре.

Коментар

Ви имате право да се изјасните о вашој нези и да се ваши проблеми реше. Здравствене услуге треба да обезбеде да су лако доступни процеси о давању повратних информација.

Ви имате право да **коментаришете, постављате питања и подносите жалбе** у вези ваше здравствене неге.

Увек је најбоље да покушате да прво **решите проблеме са својим пружаоцем здравствене неге**. Здравствене службе желе брзо да реше проблеме, али прво треба да знају о проблему. Покушајте да дате повратне информације на начин који поштује друге кориснике и пружаоце здравствене неге.

Здравствене службе воде евиденцију о **позитивним и негативним повратним информацијама**, на пример преко анкета, повратних информација и процеса жалби. Ваше повратне информације треба да се користе за побољшање услуга у будућности.

Ако сте у болници незадовољни како ваш лекар или тим који вас лечи реагује на ваше коментаре, имате право да **разговарате са представником за пацијенте у болници**.

Ако нисте задовољни како ваш пружалац здравствених услуга или представник за пацијенте одговара на ваша питања, имате право да се **жалите Комесару за здравствене услуге у Викторији (Victorian Health Services Commissioner)**. Погледајте контакт детаље на полеђини ове брошуре.

Више информација

Коришћење Повеље

Више националних информација о Аустралијској повељи о правима корисника здравствених услуга наћи ћете на www.safetyandquality.gov.au посетите www.patientcharter.health.vic.gov.au да бисте сазнали више о томе како Повеља функционише у Викторији, укључујући и средства за помоћ здравственим службама да користе Повељу у свом раду.

Подршка у оквиру ваших здравствених услуга

Велике државне болнице имају Представнике за пацијенте и већина су контакт особе за Аборицине. Многе услуге за ментално здравље имају заступнике за кориснике и пазитеље. Ваша здравствена служба можда има здравственог радника на списку доле.

Све државне здравствене службе имају приступ акредитованим преводиоцима. Они могу бити на располагању на лицу места или преко телефона из спољних агенција.

Корисни контакти

Ове организације могу да помогну око решавања жалби, или да пруже подршку вама као кориснику. Посетите www.patientcharter.health.vic.gov.au за више корисних контаката.

Комесар за здравствене службе (Health Services Commissioner)

Телефон: (03) 8601 5200

Бесплатан позив: 1800 136 066

ТТУ: 1300 550 275

Адреса: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Вебсајт: www.health.vic.gov.au/hsc

Комесар за инвалидске услуге (Disability Services Commissioner)

Телефон: 1300 728 187

Бесплатан позив: 1800 677 342

ТТУ: 1300 726 563

Емаил: complaints@odsc.vic.gov.au

Адреса: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Вебсајт: www.odsc.vic.gov.au

Викторијска комисија за једнаке могућности и људска права (Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission)

Тел: (03) 9281 7100

ТТУ: (03) 9281 7110

Емаил: complaints@veohrc.vic.gov.au

Адреса: Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Вебсајт: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

Канцеларија јавног заступника (The Office of the Public Advocate)

Телефон (бесплатан позив): 1300 309 337

ТТУ: (03) 9603 9529

АЦЕ-: 133677 (03) 9603 9500

Адреса: 5.спрат, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

Вебсајт: www.publicadvocate.vic.gov.au

**Ако имате неких проблема или питања о вашој нези које пружају ове службе,
молимо вас да се обратите:**

(Молимо вас да овде напишете детаље контакт особе за Аборицине (Aboriginal liaison officer) и Представника за пацијента (Patient representative))

A Victorian
Government
initiative

