

Please note that the following document was created by the former Australian Council for Safety and Quality in Health Care. The former Council ceased its activities on 31 December 2005 and the Australian Commission on Safety and Quality in Health Care assumed responsibility for many of the former Council's documents and initiatives. Therefore contact details for the former Council listed within the attached document are no longer valid.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care can be contacted through its website at <http://www.safetyandquality.gov.au/> or by email [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)

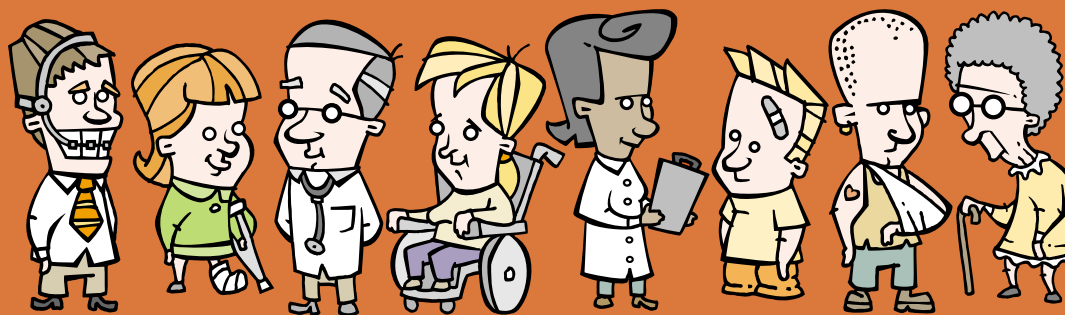
Note that the following document is copyright, details of which are provided on the next page.

The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care was established in January 2006. It does not print, nor make available printed copies of, former Council publications. It does, however, encourage not for profit reproduction of former Council documents available on its website.

Apart from not for profit reproduction, and any other use as permitted under the Copyright Act 1968, no part of former Council documents may be reproduced by any process without prior written permission from the Commonwealth available from the Attorney General's Department. Requests and inquiries concerning reproduction and rights should be addressed to Commonwealth Copyright Administration, Attorney General's Department, Robert Garran Offices, National Circuit, Barton ACT 2600 or posted at <http://www.ag.gov.au/cca>

# 10 tips for safer health care

# 10 savjeta za bolju i sigurniju zdravstvenu skrb



što bi svatko trebao znati

# 10 savjeta za bolju i sigurniju zdravstvenu skrb



## Što bi svatko trebao znati

Uvod u aktivnu brigu o vlastitom zdravlju

Za dodatne informacije o ovoj brošuri, molimo kontaktirajte

Australian Council for Safety and Quality in Health Care

MDP 46

GPO Box 9848

CANBERRA ACT 2601

Tel: 02 6289 4244

Faks: 02 6289 8470

Internet stranica: [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org)

E-mail: [admin@safetyandquality.org](mailto:admin@safetyandquality.org)

Brošura je dostupna u više različitih formata koje možete skinuti sa interneta, na internet stranici Australaskog vijeća za kontrolu sigurnosti i kvalitete zdravstvene skrbi (Australian Council for Safety and Quality in Health Care).

© Commonwealth of Australia 2003

Ova brošura je zaštićena autorskim pravom. Ona se djelomično ili u cijelosti može reproducirati jedino pod uvjetom da se spomene originalni izvor informacija koje se u njoj nalaze i pod uvjetom da nije namijenjena za prodaju ili druge komercijalne svrhe. Reprodukcija u svrhe koje nisu spomenute u ovom paragrafu, moguća je jedino uz pismeno odobrenje Savezne vlade, koje je moguće dobiti od Ministarstva za komunikacije, informativnu tehnologiju i umjetnost (Department of Communications, Information Technology and the Arts). Sva pitanja uputite na adresu: Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154 Canberra ACT 2601 ili preko internet stranice <http://www.dcita.gov.au/cca>.

## Što se nalazi u ovoj brošuri?

Brošuru je izdalo Vijeće za kontrolu sigurnosti i kvalitete zdravstvene skrbi (Safety and Quality Council), kako bi njome potaknulo stanovništvo na aktivniju brigu o vlastitom zdravlju. U njoj ćete naći objašnjenja o tome zbog čega najčešće dolazi do problema prilikom liječenja i što do njih može dovesti, te kako u zajedništvu sa svojim zdravstvenim timom možete doći do najbolje moguće njege. U brošuri ćete također naći i:

- 10 savjeta o tome kako se na uspješniji način brinuti o vlastitom zdravlju, uključujući i pitanja koja biste trebali postaviti svom liječniku
- vrste zdravstvenih usluga koje možete očekivati od svog zdravstvenog stručnjaka
- podatke o izvorima informacija preko kojih možete saznati više o bolesti od koje bolujete i o tome kako najbolje organizirati uzimanje lijekova
- savjete o tome kako postupiti u slučajevima kada vas zdravstveno stanje počne zabrinjavati

## Zašto je kontrola zdravstvene skrbi važna?

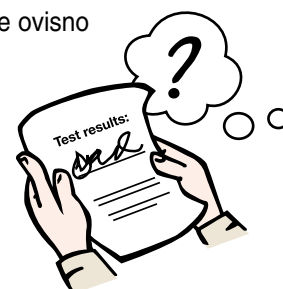
Australski zdravstveni sistem je jedan od najboljih u svijetu. To znači da svaki puta kada posjetimo liječnika ili drugog zdravstvenog stručnjaka, s pravom možemo očekivati najbolju moguću zdravstvenu njegu.

Unatoč tome, zdravstvena skrb svakodnevno postaje sve kompliciranija. Čak i najmanja greška koja se prilikom procesa liječenja potkrala na jednom nivou, može se negativno odraziti na nekom drugom nivou. Stvari mogu krenuti i krivim tokom, a greške i nezgode su moguće. Ponekad se stvari ne odvijaju onako kako je predviđeno i posljedično - liječenje nam ponekad može više odmoći nego pomoći.

Prema statističkim podacima, sličan scenario se dešava jednom u 10 slučajeva, bilo za vrijeme pacijentovog boravka u bolnici ili pak prije ili poslije bolničke njege<sup>1</sup>. Posljedice su u nekim slučajevima neznatne i može ih se lako ispraviti, ali su ponekad i prilično ozbiljne.

Većina se problema javlja zbog načina na koji je zdravstvena skrb organizirana, a ne ovisno o tome tko provodi liječenje. Problemi koji se javljaju unutar samog zdravstvenog sistema, povećavaju i rizik da će se dogoditi nešto nepredviđeno.

Na primjer, kada liječnik naruči provođenje određenih dijagnostičkih testova, komplikacije se mogu javiti na nekoliko nivoa: npr. zbog nečitkog rukopisa na uputnici, može se provesti pogrešno ispitivanje, ili se ono može provesti na krivom mjestu. Moguće su, osim toga, pogreške u očitavanju rezultata testova ili u njihovoj uknjižbi. Rezultati mogu biti poslani na krivu adresu ili se može desiti da ih se nikada niti ne pošalje naručitelju. Također, može se dogoditi da se rezultati pohrane pod krivim imenom, ili da liječnik koji ih je naručio, nakon njihovog primanja propusti pacijentu pružiti adekvatan tretman.



Zato je potrebno poboljšati zdravstveni sistem, kako bi se ovakvi i slični problemi javljali što rjeđe. Ukoliko se problemi ipak pojave, potrebno ih je što prije uočiti i ispraviti, kako se oni ne bi negativno odrazili na zdravlje pacijenata. Na takav način, pomoći će se i zdravstvenim radnicima da, sa svoje strane, pacijentima omoguće najbolju moguću zdravstvenu skrb.

<sup>1</sup> Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) A comparison of iatrogenic injury studies in Australia and America 1: context, methods, casemix, population, patient and hospital characteristics. *International Journal for Quality in Healthcare* 12(5): 371-78.

Ako se poslužimo prethodnim primjerom, moguća rješenja bi mogla uključivati slijedeće: pacijente bi se uvijek moglo osobno konzultirati o tome koja vrsta ispitivanja je naručena i moglo bi se uvesti elektronsko naručivanje dijagnostičkih testova i uključivanje tzv. "barkodova", čime bi se osiguralo slanje rezultata na pravo mjesto.

Kada se problemi pojave, vrlo je važno da zdravstvena služba točno utvrdi zbog čega je do njih došlo i da se aktivno potruži da do njih više ne dođe. Ona bi također trebala o svemu informirati pacijenta i objasniti mu što se namjerava poduzeti kako bi se stanje ispravilo.

Poboljšanje sigurnosnih mjera unutar zdravstvenog sistema nije isključivo dužnost liječnika, bolničarki i drugih zdravstvenih djelatnika. Niti jedna izolirana grupa ljudi ne može sama osigurati rješenje i svi akteri imaju ulogu koju moraju ispuniti - počevši od najvišeg nivoa, tj. vlada koje donose odluke koje se tiču zdravstvenog sistema, sve do pacijenata koji primaju zdravstvenu njegu.

Preuzimajući aktivno učešće u vlastitoj zdravstvenoj njezi, možete i sami direktno utjecati na rezultate liječenja, što će vam omogućiti da primite najbolju zdravstvenu skrb koja vam je dostupna.

Annin slučaj, koji je ukratko opisan u odlomku niže, dobar je primjer kako se osoba sama može uključiti u donošenje odluka o svom liječenju i kako zdravstveni sistem iz vlastitih propusta može izvući pouku i u procesu omogućiti zdravstvenim djelatnicima da poboljšaju svoje usluge.

## Primjer iz prakse

### Annie postaje svjesna potrebe da se uključi u vlastitu zdravstvenu skrb

Annie je uzimala određenu vrstu lijekova kroz duži vremenski period. Nedavno je bila primljena u bolnicu, iz koje je otpuštena sa novim receptom za podizanje istih lijekova. Tom prilikom izdana joj je ista vrsta lijekova, ali ovaj puta pod drugim tvorničkim imenom.

Nakon što je lijekove uzimala četiri dana, Annie je primjetila da postaje sve umornija i nespretnija. Idućeg dana više nije bila u stanju držati stvari u rukama. Prosula je na sebe vrelu vodu i razbila nekoliko čaša.

Odlučila je provjeriti lijekove koje uzima. Odljepila je naljepnicu koja je bila zaljepljena na kutiju od lijekova i ustanovila da joj je dana pogrešna - veća doza!

*Nastavak na idućoj strani ...*



Nakon što je najprije nazvala telefonsku liniju za pomoć u slučaju trovanja, Annie je kontaktirala svog mjesnog liječnika, uz čiju je pomoć pripremila plan kako najsigurnije smanjiti dozu lijekova koju je do tog trenutka uzimala.

Kasnije je nazvala i bolničku ljekarnu, gdje su joj se iskreno ispričali za vlastitu grešku i za posljedice koje je pretrpjela kao rezultat uzimanja veće doze lijekova.

Ovaj incident je potaknuo bolničku ljekarnu da preispita dotadašnji način izdavanja lijekova i da uključi dodatne mjere opreza, kako se nešto slično ne bi dogodilo nekom drugom.

Annie odsada redovito prati koji joj se lijekovi izdaju, kako bi izbjegla ponavljanje istih grešaka.

*\* Nije njeno pravo ime*

Informativni centar za pomoć u slučaju trovanja koji se nalazi u vašoj državi ili teritoriji, možete nazvati na broj telefona 13 11 26.

## Kako poboljšati zdravstvenu skrb?

Dobra zdravstvena njega osigurava se kroz aktivnu suradnju pacijenta i zdravstvenog djelatnika koji provodi liječenje. Da biste si osigurali najbolju moguću zdravstvenu skrb, na sebe i na svog zdravstvenog djelatnika morate gledati kao na tim i pokušati se, što je više moguće, uključiti u sve odluke koje se tiču vašeg zdravlja.

### Budite proaktivni: tražite i ponudite informacije

Jasnim iznošenjem vlastitog mišljenja i trudeći se da ste uvijek informirani i da u potpunost razumijete sve što se dešava, rizik od eventualnih problema može se svesti na minimum. Imate pravo zdravstvenom osoblju postavljati pitanja i očekivati razumljive i jasne odgovore. Neke osobe prije posjete liječniku zapišu sve što ga tijekom pregleda namjeravaju pitati, a tijekom razgovora uzimaju bilješke. Druge se pak odlučuju sa sobom povesti prijatelja ili njegovatelja.

Također, možete zatražiti da vam se tijekom posjete liječniku organizira pomoć tumača. Informacije o tumačima možete dobiti od vašeg državnog ili teritorijalnog Ministarstva za zdravstvo. Njihove adrese i brojevi telefona nalaze se u brošuri, na strani broj 10.



## 10 savjeta za bolju i sigurniju zdravstvenu skrb

Slijedećih 10 savjeta<sup>2</sup> će vam pomoći da se aktivnije uključite u vlastitu zdravstvenu njegu. Neka od pitanja koja biste trebali postaviti svome liječniku su također uključena. Ako nemate dovoljno vremena pitati sve što vas zanima, možete ih odložiti za drugu priliku, ili zakazati duži sastanak.

Sažetak rubrike sa savjetima, naći ćete u dijelu brošure koji se može otrgnuti. Taj dio je dovoljno mali da ga možete bez problema držati u novčaniku.

1

### Aktivno se uključite u vlastitu zdravstvenu njegu

Osnovni i najvažniji preduvjet kojim ćete osigurati uspjeh liječenja i izbjeći nepredviđene situacije, je aktivno uključivanje u donošenje odluka o vlastitoj zdravstvenoj skrbi.

2

### Ako imate bilo kakvih pitanja ili vas nešto brine, izjasnite se

Odaberite liječnika s kojim možete slobodno razgovarati o svom zdravlju i liječenju. Ne zaboravite da imate pravo postavljati pitanja i očekivati jasne i razumljive odgovore. Vaš liječnik ili zdravstveni djelatnik će rado odgovoriti na vaša pitanja, ali to može učiniti jedino ako mu ih postavite. Ako želite, možete sa sobom povesti člana obitelji, njegovatelja ili tumača. Također, u bilo kojem trenutku možete zatražiti još jedno stručno mišljenje.

#### Postavite pitanja poput:

“Nisam siguran da sam vas dobro razumio.“

“Zabrinut sam zbog...”

“Možete li mi to ponovo objasniti?”

“Mogu li idući puta dovesti svoju obitelj i možemo li tada ponovo porazgovarati o svemu?”

3

### Dobro se informirajte o svom zdravstvenom stanju i liječenju, bilo kod svog liječnika ili bolničarke, ili pak koristeći druge pouzdane izvore informacija.

Uvijek je dobro imati što više točnih i pouzdanih informacija o svojoj bolesti, o dijagnostičkim ispitivanjima i potrebnom liječenju.

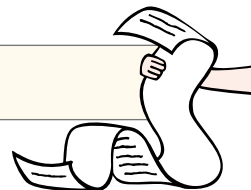
<sup>2</sup> Ovih 10 savjeta u njihovom originalnom kontekstu, možete naći u informativnim listovima za pacijente, koje je pripremila američka agencija pod nazivom US Agency for Healthcare and Quality (elektronska verzija istih informativnih listova, dostupna vam je na internet stranici [www.ahrq.gov/consumer](http://www.ahrq.gov/consumer)).

#### Postavljajte pitanja poput:

- “Možete li mi, molim vas, reći nešto više o mojoj bolesti?”
- “Do koje mjere ste sigurni da bolujem od te bolesti?”
- “Imate li bilo kakav pisani informativni materijal, koji bih mogao ponijeti sa sobom?”
- “Možete li mi reći gdje bih mogao saznati više o svojoj bolesti?”
- “Zašto mi je potrebno ovo testiranje?”
- “Koje se sve vrste tretmana koriste u liječenju ove bolesti?”
- “Na koji način će mi ovaj tretman koristiti?”
- “Zasniva li se ovo liječenje na najnovijim naučnim dostignućima?”
- “Koji su rizici mogući prilikom ovog liječenja?”
- “Što mi se može dogoditi ako ne pristanem na ovu vrstu tretmana?”
- “Što sve ulazi u ovo liječenje?”
- “Na što bih trebao obratiti pažnju?”
- “Kako bih si sam mogao pomoći?”
- “Kada ću vas ponovo vidjeti?”

4

#### Vodite evidenciju o svim lijekovima koje uzimate



Da biste liječnika ili farmaceuta informirali o vrsti lijekova koje uzimate ili na koje ste alergični, možete mu pokazati popis koji ste ranije pripremili. Ne zaboravite u njega uključiti sve što uzimate, uključujući lijekove na recept, lijekove koje ste kupili u slobodnoj prodaji, kao i različita alternativna sredstva poput ljekovitog bilja ili vitaminskih dodataka.

5

#### Informirajte se o tome na koji način djeluju lijekovi koje uzimate

Uvijek kada podignete lijekove, obavezno pročitajte uputstva za korištenje, uključujući i upozorenja. Provjerite jesu li to isti lijekovi koje vam je prepisao liječnik.

#### Postavljajte pitanja poput:

- “Imate li bilo kakve pismene informacije o ovim lijekovima?”
- “Što znače uputstva na naljepnici?”
- “Koju količinu lijekova trebam uzimati i u koje vrijeme?”
- “Što su najčešće nuspojave ili kontraindikacije kod uzimanja ovih lijekova?”
- “Na što bih trebao obratiti pažnju?”
- “Koliko dugo je potrebno da ovi lijekovi počnu djelovati?”
- “Može li doći do interakcije između ovog i drugih lijekova koje uzimam?”
- “Dok uzimam ove lijekove, trebam li možda izbjegavati određenu vrstu hrane ili nešto drugo?”
- “Koliko dugo ću trebati uzimati ove lijekove?”



6

### Uvijek se raspitajte o rezultatima dijagnostičkih testova ili drugih medicinskih zahvata kojima ste se podvrgnuli

Ako rezultate ne dobijete do onog trenutka kada ih očekujete, nemojte jednostavno pretpostaviti da to znači da je sa vašim zdravljem sve u redu. Nazovite svog liječnika, raspitajte se o tome kakvi su vam nalazi i informirajte se do koje mjere će njihovi rezultati utjecati na vaše liječenje.



*Iduća četiri savjeta namijenjena su osobama koje se već nalaze na bolničkom liječenju, ili koje se pripremaju na odlazak u bolnicu ili na provođenje određenog medicinskog zahvata.*

7

### Ako trebate ići u bolnicu, sa svojim liječnikom ili relevantnim medicinskim stručnjakom porazgovarajte o tome koje vam se sve mogućnosti nude.

Većina bolnica osigurava adekvatno liječenje za širi spektar zdravstvenih problema. Neke, pak, specijaliziraju u određenom polju, npr. u provođenju tzv. "bypass" operacija na srcu. Sa relevantnim zdravstvenim stručnjacima porazgovarajte o mogućnostima koje vam se nude i na taj način se aktivno uključite u donošenje odluka koje se tiču vašeg bolničkog liječenja.

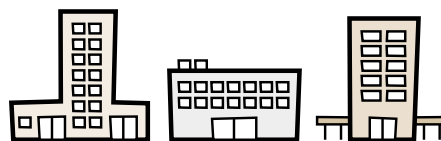
#### Postavljajte pitanja poput:

"Koliko hitno mi je ovaj tretman potreban?"

"Postoji li mogućnost da se ova operacija/procedura obavi ambulantno, u jednom danu?"

"Mogu li ovu operaciju obaviti samo u određenoj bolnici, ili imam mogućnost izbora?"

"Ukoliko imam pravo na izbor bolnice, koja bolnica je dosada pokazala najbolje rezultate u liječenju ove bolesti i u pružanju zdravstvene njege?"



8

### Raspitajte se o tome što možete očekivati u slučaju da vam je potrebna operacija ili provođenje određene medicinske procedure.

Porazgovarajte sa svojim liječnikom o tome što vaša operacija ili procedura uključuje i tko će biti zadužen za vaše liječenje dok ste u bolnici. Ako su vam potrebne dodatne informacije, vaš liječnik ili drugi zdravstveni stručnjak vam može pomoći da do njih dođete.

Ne zaboravite da morate obavijestiti liječnika, anesteziologa i bolničarke, ako ste na bilo što alergični ili ako ste prethodno loše reagirali na anestetik ili neke druge medikamente.

#### Postavljajte pitanja poput:

"Kako će mi ova operacija/procedura pomoći?"

"Koji su rizici uključeni i koja je vjerojatnost da će doći do komplikacija?"

"Što će se dogoditi ako se ne podvrgnem ovom zahvatu?"

“Može li se moja bolest liječiti ili držati pod kontrolom na neki drugi način?”

“Tko će me operirati/provoditi proceduru?”

“Što sve ulazi u proceduru i koliko dugo će ona trajati?”

“Kako ću se osjećati tijekom oporavka?”

“Što će se dogoditi nakon operacije/procedure?”

“Tko će biti zadužen za moje liječenje, tijekom mog boravka u bolnici?”

“Koliko dugo ću ostati u bolnici?”

“Koliko će ukupno koštati provođenje ovog zahvata?”

9

**Provjerite da li ste svi skupa - vi, vaš liječnik i vaš kirurg - u suglasnosti s time o kakvoj se operaciji radi i što će se tijekom nje događati.**

Kada se operacija približi (po mogućnosti što bliže utvrđenom datumu) trebali biste sa liječnikom i kirurgom potvrditi sve pojedinosti.

Operacije na pogrešnim dijelovima tijela (npr. na lijevom, umjesto desnom koljenu) ili pogrešne vrste operacija (npr. uklanjanje slijepog crijeva umjesto žučnog mjehura), u praksi se događaju vrlo rijetko, međutim, prilično je alarmantno čak i ukoliko se nešto slično dogodi samo jednom. Na sreću, veći broj profesionalnih organizacija u zadnje vrijeme pokušava ohrabriti kirurge da usvoje određene mjere sigurnosti, kojima bi se ovakve i slične greške svele na minimum.



10

**Prije nego što napustite bolnicu, zamolite liječnika ili relevantno medicinsko osoblje da vam objasni kakav plan liječenja trebate slijediti kada odete kući**

Liječnici ponekad jednostavno pretpostave da su pacijenti više upućeni u sve što treba ulaziti u njihovo liječenje i kontrolu nakon otpuštanja iz bolnice, nego što je to u stvari slučaj.

**Postavljajte pitanja poput:**

“Tko će odsada voditi moje liječenje i koliko često ću morati ići na preglede?”

“Koliko dugo moram uzimati ove lijekove?”

“Hoće li mi biti potrebna fizioterapija ili neki drugi oblik rehabilitacije?”

“Kada se mogu vratiti na posao?”

“Kada mogu nastaviti sa sportskim aktivnostima?”

“Kada ću moći ponovo voziti automobil?”

“Želite li preko mene poslati sažetak izvještaja o mome bolničkom liječenju, mome obiteljskom liječniku?”

Ne zaboravite da odmah po otpuštanju iz bolnice, morate otići na razgovor sa svojim obiteljskim liječnikom.

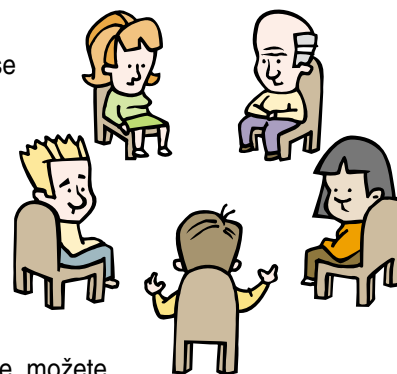
## Što možete očekivati od svog zdravstvenog stručnjaka

Od svog zdravstvenog stručnjaka s pravom možete očekivati:

1. da vas aktivno uključi u brigu o vlastitom liječenju
2. da vam tijekom pregleda osigura dovoljno vremena da porazgovarate o svojim zdravstvenim problemima
3. da vam pruži informacije na jeziku i u obliku u kojem ćete ih najbolje razumjeti
4. da vodi evidenciju o tome koje lijekove uzimate i u kojoj količini, uključujući i lijekove koji se mogu naći u slobodnoj prodaji, alternativna sredstva ili komplementarnu terapiju
5. da vam pruži jednostavne i razumljive usmene i pismene informacije o vašim lijekovima
6. da se pobrine da dobijete rezultate dijagnostičkih testova kojima ste se podvrgnuli
7. da vam ponudi nekoliko mogućnosti liječenja, kako biste se mogli sami odlučiti za ono koje vam najbolje odgovara
8. da vam, u slučaju operacije ili drugog medicinskog zahvata, osigura točne i detaljne informacije
9. da vas u potpunosti uputi u sve što će se događati tijekom provođenja medicinskog zahvata i da vam pripremi pismeni pristanak na operaciju/proceduru
10. ukoliko se pripremate za bolničko liječenje, da sa vama porazgovara o zdravstvenom režimu kojeg trebate slijediti nakon otpuštanja iz bolnice. Zdravstveni režim koji ćete provoditi tijekom oporavka, morate pripremiti što je moguće ranije, po mogućnosti još prije odlaska u bolnicu.

## Gdje možete dobiti dodatne informacije?

Što ste bolje informirani o svojoj bolesti i njenom liječenju, veće su šanse da ćete dobiti najbolje moguće liječenje i njegu. Ako imate bilo kakvih pitanja, porazgovarajte sa svojim liječnikom, bolničarkom, bolnicom, farmaceutom ili društvenim zdravstvenim djelatnikom. Ako želite, možete stupiti u kontakt i sa grupom uzajamne podrške za osobe koje se nalaze u sličnoj zdravstvenoj situaciji.



### Zdravstvene informacije

Za početak, informacije o bolesti ili zdravstvenom stanju od kojega patite, možete potražiti na internet stranici organizacije *HealthInsite*. Nju je utemeljila Savezna vlada, s namjerom da kroz jednostavan pristup zdravstvenim informacijama, poboljša zdravstveno stanje australskih građana. Možete je pronaći na adresi [www.healthinsite.gov.au](http://www.healthinsite.gov.au).

Ministarstvo za zdravstvo vaše države ili teritorije, posvećeno je pružanju točnih i pouzdanih informacija o različitim bolestima i o mjesnim zdravstvenim službama. Adrese i brojeve telefona državnih zdravstvenih ministarstava, možete naći na strani broj 10.

Ako kod kuće nemate pristup internetu, možete otići u mjesnu knjižnicu i knjižničko osoblje će vam sa zadovoljstvom pokazati kako da dođete do potrebnih informacija.

## **Oprezno s lijekovima!**

U brošuri pod nazivom "Oprezno s lijekovima!" ("Be wise with medicines"), možete naći informacije o tome kako da na najjednostavniji i najsigurniji način organizirate uzimanje lijekova. Brošura vam je dostupna na internet stranici Saveznog ministarstva za zdravstvo i pitanja starenja (Commonwealth Department of Health and Ageing), na adresi [www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm](http://www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm) ili ako nazovete broj telefona 1800 02 06 13. Ovaj poziv je besplatan.

## **Brine li vas bilo što u svezi vašeg zdravlja ili liječenja? Trebate li pomoć?**

### **Najprije porazgovarajte sa svojim liječnikom o svemu što vas brine.**

Većina zdravstvenih djelatnika će sa zadovoljstvom porazgovarati o svemu što vas brine u svezi vašeg liječenja i zdravstvene njege. Ako imate više pitanja, možete zakazati duži sastanak ili doći u prikladnije vrijeme.

I/ILI

### **Potražite još jedno stručno mišljenje.**

I/ILI

### **Nazovite relevantni bolnički odjel ili zdravstvenu organizaciju.**

Veći broj bolnica upošljava posrednike za pacijente ili administrativne djelatnike za primanje žalbi, koji će sa zadovoljstvom saslušati vaše mišljenje i pomoći vam da dođete do odgovora na sve što vas zanima ili brine.

I/ILI

### **Nazovite nezavisni ured za rješavanje žalbi u domeni zdravstvene skrbi koji djeluje na području vaše države ili teritorije.**

Adresu i broj telefona ovih ureda možete dobiti od svog državnog ili teritorijalnog Ministarstva za zdravstvo.



## Organizacije koje vam mogu pružiti zdravstvene informacije, u vašoj državi ili teritoriji

### **ACT**

Health First:  
(02) 6207 7777  
[www.healthfirst.net.au](http://www.healthfirst.net.au)

### **NSW**

NSW Health:  
(02) 9391 9000  
[www.health.nsw.gov.au](http://www.health.nsw.gov.au)

### **Northern Territory**

Department of Health and Community  
Services:  
(08) 8999 2400  
[www.health.nt.gov.au](http://www.health.nt.gov.au)

### **Queensland**

Queensland Health:  
(07) 3234 0111  
Healthy Living internet stranica:  
[www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm)

### **South Australia**

Department of Human Services:  
(08) 8226 8800  
[www.healthysa.sa.gov.au](http://www.healthysa.sa.gov.au)

### **Tasmania**

Department of Health and Human Services  
Helpline:  
1800 067 415  
[www.dhhs.tas.gov.au](http://www.dhhs.tas.gov.au)

### **Victoria**

Better Health Channel:  
1800 126 637  
[www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

### **Western Australia**

Health Direct:  
1800 022 222  
Wellbeing:  
[www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing](http://www.onlinewa.com.au/enhanced/wellbeing)



**Australsko vijeće za sigurnost i kvalitetu zdravstvene skrbi  
(The Australian Council for Safety and Quality in Health Care)**

Ovu brošuru izdalo je Australsko vijeće za sigurnost i kvalitetu zdravstvene skrbi, koje je utemeljila Savezna vlada, zajedno sa vladama ostalih australskih država i teritorija.

Vijeće je ovu brošuru pripremlilo u uskoj suradnji sa mnoštvom pojedinaca i organizacija, uključujući i vlade, zdravstvena ministarstva, upravitelje i financijere službi zdravstvene skrbi, davatelje usluga, korisnike i obrazovne djelatnike, u cilju poboljšanja sigurnosti zdravstvene skrbi u Australiji.

Informacije o različitim programima koje vodi Australsko vijeće za sigurnost i kvalitetu zdravstvene skrbi, možete naći na njihovoj internet stranici, na adresi [www.safetyandquality.org](http://www.safetyandquality.org) ili ako nazovete broj (02) 6289 4244.