

# Клучни совети за безбедна здравствена нега



Издание на Australian Commission on  
Safety and Quality in Health Care

Поштенска адреса: GPO Вох 5480, Sydney NSW 2001  
Телефон: (02) 9126 3600 Од странство +61 2 9126 3600

Електронска пошта: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
Интернет страница: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## Што треба да знаете за себеси, за вашето семејство и за некој што го негувате.

Macedonian | Македонски

[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## За оваа брошура

Цел на оваа брошура е да им помогне на корисниците, нивните семејства, негуватели и други лица за поддршка максимално да ја искористат нивната здравствена нега.

Вашата активна вклученост и соработка со давателите на услуги на здравствена нега може да помогне да добиете нега што најмногу ви одговара.

Информациите од оваа брошура може да ги користите кога разговарате со вашиот доктор и даватели на здравствена нега, вклучувајќи медицински сестри, аптекари, специјалисти и професионалци во здруженото здравство (allied health) и менталното здравје.

Оваа брошура ја подготви Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, агенција на Австралиската влада која ги раководи и координира подобрувањата на безбедноста и квалитетот на здравствената нега на национално ниво.



### Признание

Голем број поединци и организации бесплатно го посветија своето време, знаење и документација помагајќи во подготвувањето на овој ресурс. Комисијата посебно сака да им се заблагодари на корисниците вклучени во консултативниот процес. Високо ја цениме вклученоста и спремноста на сите споменати да ги споделат нивните искуства и знаења.

Издание на Australian Commission on Safety and Quality in Health Care  
Level 5, 255 Elizabeth Street, Sydney NSW 2001

Телефон: (02) 9126 3600  
Факс: (02) 9126 3613

Електронска пошта: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
Интернет страница: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

Печатен ISBN: 978-1-925224-68-9  
Интернет ISBN: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Сите материјали и труд подготвени од Australian Commission on Safety and Quality in Health Care се заштитени со законите на Комонвелтот за авторски права. Тие може да бидат целосно или делумно репродуцирани заради изучување или обука, под услов да биде вклучено наведување на нивниот извор.

Комисијата претпочита да ја наведете како извор оваа публикација (и секој материјал што произлегува од неа) користејќи го следниот цитат:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *Клучни совети за безбедна здравствена нега*; ACSQHC.

Прашања во поглед на користењето на оваа публикација се добредојдени и може да бидат пратени на [communications@safetyandquality.gov.au](mailto:communications@safetyandquality.gov.au)

## Како да се добијат натамошни информации

### Организации на корисниците

Следните организации на корисниците може да дадат совети за наоѓање на мрежи за поддршка и услуги на здравствена нега:

**Consumers Health Forum of Australia (Здравствен форум на корисници на Австралија)**  
Интернет: [www.chf.org.au](http://www.chf.org.au)  
Телефон: 02 6273 5444

**Health Care Consumers' Association of the ACT (Здружение на корисници на здравствена нега на Австралиската Престолнична Територија)**  
Интернет: [www.hcca.org.au](http://www.hcca.org.au)  
Телефон: 02 6230 7800

**Health Consumers NSW (Здравствени корисници на Нов Јужен Велс)**  
Интернет: [www.hcnsw.org.au](http://www.hcnsw.org.au)  
Телефон: 02 9986 1082

**Health Consumers QLD (Здравствени корисници на Квинсленд)**  
Интернет: [www.hcq.org.au](http://www.hcq.org.au)  
Телефон: 07 3012 9090

**Health Consumers Alliance of SA (Сојуз на здравствени корисници на Јужна Австралија)**  
Интернет: [www.hcasa.asn.au](http://www.hcasa.asn.au)  
Телефон: 08 8231 4169

**Health Issues Centre VIC (Центар за здравствени прашања на Викторија)**  
Интернет: [www.healthissuescentre.org.au](http://www.healthissuescentre.org.au)  
Телефон: 03 9664 9343

**Health Consumers' Council WA (Совет на здравствени корисници на Западна Австралија)**  
Интернет: [www.hconc.org.au](http://www.hconc.org.au)  
Телефон: 1800 620 780

### Владини интернет страници со здравствени информации

**Better Health Channel (Канал Подобро здравје)**  
Интернет: [www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

**Healthdirect**  
Здравствени совети 24 часа  
Интернет: [www.healthdirect.gov.au](http://www.healthdirect.gov.au)  
Телефон: 1800 022 222

**Pregnancy, birth and baby support and information (Поддршка и информации за бременоста, бебињата и поддршка на бебињата)**  
Интернет: [www.pregnancybirthbaby.org.au](http://www.pregnancybirthbaby.org.au)  
Телефон: 1800 882 436

**mindhealthconnect (Национален интернет портал за ментално здравје)**  
Интернет: [www.mindhealthconnect.org.au](http://www.mindhealthconnect.org.au)

**My Aged Care (Моја нега на стари лица)**  
Интернет: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)  
Телефон: 1800 200 422

**Poisons Information Centre (Информативен центар за отрови)**  
Интернет: [www.poisonsinfo.nsw.gov.au](http://www.poisonsinfo.nsw.gov.au)  
Телефон: 13 11 26

**Emergency assistance (Помош во итни случаи)**  
Интернет: [www.triplezero.gov.au](http://www.triplezero.gov.au)  
Телефон: 000

# 9

## Вашите коментари помагаат да се подобрат безбедноста и квалитетот на здравствената нега

**Давателите на здравствена нега ги ценат вашите коментари. Тие ѝ помагаат на организацијата да разбере што прави добро, а што можеби би требало да се подобри.** Вашите коментари и мислења може лично да ги дадете на вработените, да ги запишете или да пополните образец за коментари.

Ако имате поплака во врска со вашата нега, обидете се тоа да го разрешите директно со болницата или со давателот на здравствена нега. Голем број болници имаат застапник на пациенти (patient advocate) или службеник за врска (liaison officer) со кој може да разговарате за работите што ве загрижуваат.

Ако давателот на здравствена нега не даде одговор во врска со вашата поплака или не сте задоволни со добиениот одговор, може да стапите во контакт со службата за поплаки во врска со здравството во вашата држава или територија. Тоа се:

**ACT Human Rights Commission (Комисија за човечки права на Австралиската Престолнична Територија)**  
Интернет: [www.hrc.act.gov.au/complaints](http://www.hrc.act.gov.au/complaints)  
Телефон: 02 6205 2222

**NSW Health Care Complaints Commission (Комисија за поплаки во поглед на здравствената нега на Нов Јужен Велс)**  
Интернет: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)  
Телефон: 1800 043 159

**NT Health and Community Services Complaints Commission (Комисија за поплаки во поглед на здравствени и комунални служби на Северната Територија)**  
Интернет: [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)  
Телефон: 1800 004 474

**QLD Office of the Health Ombudsman (Канцеларија на Јавниот правобранител за здравство на Квинсленд)**  
Интернет: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)  
Телефон: 133 646

**SA Health and Community Services Complaints**

**Commissioner (Началник за поплаки во поглед на здравствени и комунални служби на Јужна Австралија)**  
Интернет: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
Телефон: 1800 232 007

**TAS Health Complaints Commissioner (Началник за поплаки во поглед на здравството на Тасманија)**  
Интернет: [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)  
Телефон: 1800 001 170

**VIC Health Complaints Commissioner (Началник за поплаки во поглед на здравството на Викторија)**  
Интернет: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)  
Телефон: 1300 582 113

**WA Health and Disability Services Complaints Office (Канцеларија за поплаки во поглед на здравствени и служби за погреченост на Западна Австралија)**  
Интернет: [www.hadsc.wa.gov.au](http://www.hadsc.wa.gov.au)  
Телефон: 1800 813 583

# 1

## Прашувајте

**Вие имате право да прашувате за вашето здравје и здравствена нега. Не се воздржувајте да прашате ако не сте сигурни за информациите што ви се дадени.**

Всушност, поставувањето прашања ќе им помогне на вашиот доктор и на други даватели на здравствена нега да разберат што ве загрижува во поглед на вашето здравје и што ви е важно кога донесувате одлуки за вашето лекување.

Ако ви е непријатно да прашувате, повикајте некој роднина, пријател или претставник да ви помогне. Исто така може да побарате преведувач од Translating and Interpreting Service (Служба за писмено и усно преведување), која дава услуги ширум Австралија обезбедени од Австралиската влада (Телефон: 131 450).

Ако ги запишете вашите прашања пред да дојдете на преглед, тоа може да ви помогне да бидете подготвени да ги добиете потребните одговори. Алатката Question Builder може да ви помогне да ги подготвите прашањата што ќе ги поставите на вашиот преглед. Таа алатка може да се најде на: [www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder](http://www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder).



### Прашања што може да ги поставите:

- Ве молам да ми објасните повторно.
- Дали ми требаат тестови или лекување и кои се моите опции за лекување?
- Што може да направам за да си помогнам?
- Каде може да добијам повеќе информации и помош?
- Дали треба да закажам нов преглед и дали треба да доведам неког со мене?

# 2

## Најдете квалитетни и веродостојни здравствени информации

**Квалитетни и веродостојни информации може да ви помогнат да донесете информирани одлуки за вашето здравје.** Најдобар начин за добивање на здравствени информации е да го прашате вашиот доктор или некој друг давател на здравствена нега.

Ако барате совет од дополнителен терапевт (на пример: натуропат, остеопат или лице што лекува со традиционална кинеска медицина), многу е важно вашиот редовен давател на здравствена нега да знае за секој третман

или совет што сте го добиле од дополнителниот терапевт. Тоа може да помогне да се намали ризикот да се случи нешто лошо.

Информациите што ги има на интернет не се секогаш веродостојни. Меѓутоа, интернет страниците за здравје одобрени од Владата, како што се Healthdirect Australia, Better Health Channel, професионални тела како што е Australian Medical Association, и организации како што се beyondblue и Cancer Council Australia, содржат веродостојни информации.



# 8

## Разберете ја приватноста и пристапот на вашата медицинска документација

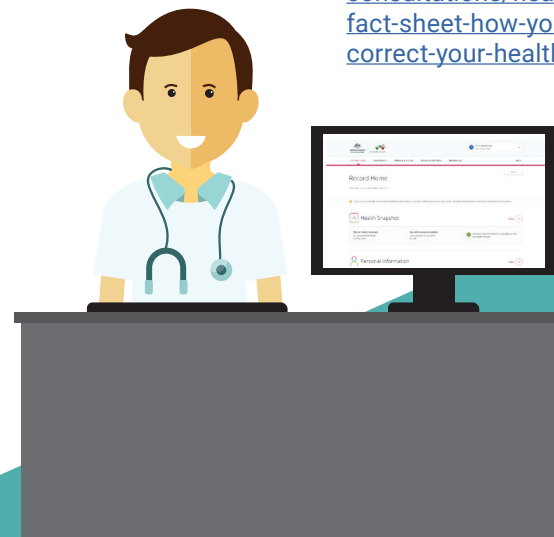
**Вашиот доктор и други даватели на здравствена нега водат евиденција на вашата здравствена и медицинска историја.**

Тие се законски обврзани (*Privacy Act 1988*) вашата медицинска историја да ја чуваат во доверба и приватност. Понекогаш релевантни делови од вашата медицинска документација ќе треба да бидат споделувани меѓу даватели на здравствена нега, како дел од вашата нега.

Ако сакате да имате пристап на вашата медицинска документација, може да побарате да ја видите. Ако сте се регистрирале за

електронската My Health Record (Моја здравствена документација), можете да ја видите на интернет. Ако забележите дека нешто не е внесено во вашата медицинска документација или во My Health Record, барајте од вашиот давател на здравствена нега да внесе исправки.

За да се регистрирате за електронска здравствена документација посетете ја интернет страницата [www.myhealthrecord.gov.au](http://www.myhealthrecord.gov.au) а за упатство како да имате пристап и да внесете исправки во вашата медицинска документација видете на интернет страницата [www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information](http://www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information).



# 7

## Познавајте ги вашите права

Секој што бара или добива нега во австралискиот здравствен систем има извесни права во поглед на неговата/нејзината нега.

Вие имате право да:

- добиете здравствена нега
- ви се дава безбедна и висококвалитетна нега
- кон вас да се однесуваат со почитување
- бидете информирани за услугите, лекувањето, опциите и цените на јасен и отворен начин
- бидете вклучени во донесувањето на одлуки и на избор во поглед на вашата нега
- приватност и доверливост во поглед на информациите што ги давате
- давате коментари за вашата нега и вашите проблеми да бидат разгледани.

Повеќе за вашите права може да прочитате во Australian Charter of Healthcare Rights (Австралиска повелба за правата во здравствената нега), подготвена од Комисијата, на интернет страницата:

[www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights](http://www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights).



# 3

## Разберете ги ризиците и користа од медицински тестови, лекување и постапки (procedures)

Пред да донесете одлука за вашата здравствена нега, важно е целосно да ги разберете ризиците и користа од секој медицински тест, лекување и постапка што ги препорачал вашиот доктор.

Поставувањето прашања на вашиот доктор или некој друг давател на здравствена нега за вашите тестови и опции на лекување ќе помогне заеднички да донесете подобри одлуки.

Проверете дали сте ги добиле резултатите на вашиот тест. Не претпоставувајте дека немањето вест е добра вест.

Choosing Wisely Australia (Умен избор Австралија) е корисен извор на информации за луѓето кои сакаат да знаат повеќе за нивните опции на лекување. На интернет страницата на Choosing Wisely Australia се дадени низа препораки во врска со конкретни тестови, лекувања и постапки што може да се непотребни и понекогаш штетни за корисниците. Интернет страницата на Choosing Wisely може да се најде тука на: [www.choosingwisely.org.au](http://www.choosingwisely.org.au).

### ? Прашања што може да ги поставите:

- Дали ми е потребен некој тест или лекување?
- Како тој тест може да влијае или да ја промени мојата нега?
- Кои се можните ризици од тестот/лекувањето?
- Дали има некои други опции?
- Што може да се случи ако чекаме и посматраме?
- Што јас и/или моето семејство треба да знаеме за ова лекување/постапка (можни компликации, престој во болница, отсуство од работа)?
- Како да дознам дали има некои трошоци?
- Како може да добијам второ мислење?

# 4

## Направете список на сите лекови што ги земате

Тој список може да го користите за да им кажете на вашиот доктор и аптекар кои лекови ги земате. Во списокот вклучете ги витамините и сите други додатоци (supplements).

Важно е да знаете како да ги земате вашите лекови, особено ако користите повеќе од еден лек. Ако имате прашања за упатствата на етикетите на вашите лекови, секогаш може да го прашате вашиот аптекар. Ако земате повеќе лекови и ви треба помош за да знаете како и кога да ги земате тие лекови, од вашиот доктор може да побарате упат за Home Medicines Review (Ревизија на користење лекови дома). Тоа ќе значи аптекар да дојде кај вас дома за да ви зборува за лековите што ги земате.

NPS MedicineWise нуди голем број корисни информации за лекови. Интернет страницата на NPS MedicineWise може да се најде на: [www.nps.org.au/medicines](http://www.nps.org.au/medicines).

# 5

## Пред вашата операција или друга постапка проверете што ќе се случи

Прашајте кој доктор или друг давател на здравствена нега ќе биде задолжен за вашата постапка и проверете со нив каква операција планираат да направат.

Ако било кога не разберете што ви е кажано, побарајте тие информации да ви бидат повторени или објаснети на друг начин. Треба да ви бидат поставени неколку прашања за да се потврди дека ќе ви биде извршена планираната постапка, а местото на постапката треба на вашето тело да биде означено со пенкало.

На докторот или на некој друг давател на здравствена нега речете му за секоја алергија или реакција на лекови за кои знаете и побарајте тоа да го запишат во вашата медицинска документација.

# 6

## Прашајте за вашата нега кога заминувате од болница

Побарајте вашето семејство, негувател и/или претставник да бидат вклучени во разговорите за вашето излегување од болница.

Побарајте да ви дадат напишан план за излегување од болница (discharge plan) или план на нега во кој е наведено зошто сте биле примени во болница, каква нега ви била дадена, акционен план по излегувањето од болница и список на сите следни прегледи.



### ? Прашања што може да ги поставите:

- Дали можете да ми објасните што треба да правам во поглед на мојата нега дома?
- Дали некој треба да ме негува после операцијата?
- Како може да најдам некој што ќе ми помага?
- Што да правам ако моите симптоми се влошат?
- Кому треба да се јавам ако треба да разговарам со некого?
- Дали ќе ми биде даден напишан план при излегување од болница или план на нега?
- Дали планот при излегување од болница или планот на нега ќе го пратите на мојот семеен доктор (GP)?