

POVELJA

Sve osobe koje traže ili primaju skrb u australskom sustavu zdravstvene skrbi imaju određena prava u svezi sa svojstvima te skrbi. Ova prava su objašnjena u Povelji o pravima zdravstvene skrbi u Australiji. Prava koja su sadržana u ovoj Povelji se odnose na pristup, bezbjednost, poštovanje, komunikaciju, učestvovanje, privatnost i primjedbe.

Povelja o pravima zdravstvene skrbi u Australiji je na raspolaganju svim u sustavu zdravstvene skrbi. Ona pomaže pacijentima, korisnicima, obiteljima, skrbnicima i pružateljima zdravstvenih usluga uzajamnim razumijevanjem prava osoba koji primaju zdravstvenu skrb.

Pacijenti, korisnici, pružatelji usluga zdravstvene skrbi i zdravstvene organizacije igraju važnu ulogu u ispunjavanju prava o zdravstvenoj skrbi i doprinosu bezbjednom i kvalitetnom sustavu zdravstvene skrbi.

Stvarno partnerstvo između pacijenata, korisnika i pružatelja usluga je važno da bi svi ostvarili najbolje moguće rezultate.

Pružatelji zdravstvenih usluga su svjesni da, u nekim okolnostima, vaša mogućnost komunikacije sa sustavom zdravstvene skrbi može biti umanjena. Oni će, gdje je to moguće, obavjestiti vašu obitelj ili pomoćne usluge o vašem stanju ako budu smatrali da vam je potrebna pomoć.

KORIŠTENJE POVELJE

Ova brošura govori o svakom od sedam prava u Povelji i pruža upute pacijentima, korisnicima, skrbnicima i obiteljima o načinima kako mogu doprinijeti ispunjenju vaših prava.

Vi imate pravo na primjedbe u svezi sa vašim pravima. Preporučujemo vam da pročitate Povelju, ili da vam ona bude objašnjena, i da o njoj razgovarate sa vašim pružateljom usluga, skrbnikom ili članovima obitelji.

Osoblje zdravstvene skrbi vas može savjetovati kako možete dobiti više informacija o vašim pravima.

KONTAKTI

Uvijek je najbolje pokušati riješiti žalbu sa vašim mjesnim pružateljom zdravstvenih usluga. Ako ste ovo pokušali i još uvijek niste zadovoljni, možete se žaliti Povjereniku za žalbe o zdravstvenoj skrbi (Health Care Complaints Commissioner) u vašoj državi ili teritoriju. Neke od korisnih kontaktnih informacija su ispod:

ACT Human Rights Commission, Health Services Commissioner
www.hrc.act.gov.au

NSW Health Care Complaints Commission
www.hccc.nsw.gov.au

NT Health and Community Services Complaints Commission
www.hcsc.nt.gov.au

QLD Office of the Health Ombudsman
www.oho.qld.gov.au

SA Health and Community Services Complaints Commissioner
www.hcsc.sa.gov.au

TAS Health Complaints Commissioner
www.healthcomplaints.tas.gov.au

VIC Office of the Health Services Commissioner
www.health.vic.gov.au/hsc

WA Health and Disability Services Complaints Office
www.hadsco.wa.gov.au



ZA VIŠE INFORMACIJA O POVELJI I KAKO VI MOŽETE DOPRINIJETI ISPUNJENJU PRAVA ZDRAVSTVENE SKRBI, POSJETITE WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

PRISTUP

Pravo na zdravstvenu skrb.

Vi imate osnovno pravo na odgovarajuću i blagovremenu zdravstvenu skrb. Ponekad ova skrb možda neće biti pružena u zdravstvenoj ustanovi koju ste prvi put posjetili, jer nisu sve usluge na raspolaganju u svim zdravstvenim ustanovama.

Vi možete doprinijeti ispunjenju prava na pristup ako budete nastojali prisustvovati svim zakazanim sastancima i obavještavati ustanovu kada ne budete mogli prisustvovati.

BEZBJEDNOST

Pravo na primanje bezbjedne i kvalitetne skrbi.

Ako niste sigurni što vam se dešava ili ako mislite da je nešto propušteno u vašoj skrbi, obavjestite vašeg pružatelja usluga zdravstvene skrbi. Obavjestite pružatelja o bilo kojim okolnostima koje bi vašu zdravstvenu skrb činile rizičnijom.



POŠTOVANJE

Pravo na poštovanje, dostojanstvo i brigu.

Imate pravo primiti skrb na način koji je poštivajući prema vašim kulturnim običajima, vjerovanjima, vrijednostima i karakteristikama kao što su starost i spol. Važno je obavijestiti vašeg pružatelja zdravstvenih usluga o bilo kakvim promjenama vaših okolnosti.

Poštovanje također podrazumijeva pozornost prema osoblju zdravstvene skrbi i drugim pacijentima.

KOMUNIKACIJA

Pravo na obavještavanje u svezi sa uslugama, tretmanom, opcijama i troškovima na jasan i otvoren način.

Pružatelji zdravstvenih usluga će vas obavijestiti o skrbi koju primate i pomoći vam da razumijete što vam se dešava.

Možete doprinijeti ovoj komunikaciji ako budete otvoreni i iskreni koliko je to moguće. Da biste razumjeli vaše upute, možete pitati pitanja ako vam je potrebno više informacija.

Možete koristiti tumače ako engleski nije vaš prvi jezik. Usluge tumača su besplatne i mogu biti pružene osobno ili putem telefona.

UČEŠĆE

Pravo na sudjelovanje u odlukama i izborima o vašoj skrbi.

Preporučuje vam se da sudjelujete u odlukama u svezi sa vašom skrbi. Pitajte pitanja ako niste sigurni što vam se dešava. Uključite člana vaše obitelji ili skrbnika ako vas ovo čini ugodnijim i sigurnijim.



PRIVATNOST

Pravo na privatnost i povjerljivost pruženih informacija.

Imate pravo pogledati vaše podatke i zatražiti da se oni promijene ako su pogrešni. U nekim okolnostima, vaši zdravstveni podatci će biti prosljeđeni drugim pružateljima zdravstvenih usluga.

Vi također možete doprinijeti ako budete poštivali privatnost i povjerljivost drugih.

PRIMJEDBE

Pravo na primjedbe u svezi sa skrbi i rješavanje žalbi.

Pružatelji usluga zdravstvene skrbi žele brzo riješiti problem, ali prvo moraju biti obaviješteni o problemima. Ako imate ikakvih prijedloga kako usluge mogu biti popravljene, molimo obavijestite osoblje.

Postupci koje koriste zdravstvene organizacije da biste mogli uložiti primjedbe u svezi sa vašom skrbi bi vam trebali biti na raspolaganju. Možete dostaviti usmene ili pismene primjedbe o postupcima ili vašim iskustvima.

Ako želite pohvaliti zdravstveno osoblje, uložiti žalbu o zdravstvenoj skrbi i/ili biti obaviješteni o postupku ulaganja žalbe o vašoj skrbi, molimo kontaktirajte vašeg predstavnika za pacijente u zdravstvenoj ustanovi koja vam pruža usluge.