

ПОВЕЛБА

Сите што бараат или добиваат нега во австралискиот здравствен систем имаат одредени права во однос на природата на таа нега. Тие права се опишани во Австралиската повелба за правата во врска со здравствената нега (Australian Charter of Healthcare Rights). Правата содржани во Повелбата се однесуваат на пристапот, безбедноста, почитувањето, комуникацијата, учеството, приватноста и изнесувањето мислења.

Австралиската повелба за правата во врска со здравствената нега може да ја добие секој учесник во системот за здравствена нега. Таа им овозможува на пациентите, корисниците, семејствата, негувателите и давателите на услуги да стекнат заедничко разбирање за правата на луѓето што добиваат здравствена нега.

Пациентите, корисниците, давателите на услуги за здравствена нега и организациите за здравствени услуги треба заеднички да одиграат важна улога во остварувањето на правата за здравствена нега и заеднички да придонесат за безбеден и висококвалитетен систем за здравствена нега.

Важно е да се воспостави искрена соработка меѓу пациентите, корисниците и давателите на здравствена нега за да може на крајот да се постигне најдобриот исход за сите нив.

Давателите на здравствена нега се свесни дека во некои околности вашата можност да комуницирате со здравствениот систем може да биде намалена. Кога е тоа можно, тие ќе ги известат вашето семејство или службите за поддршка за вашите околности ако сметаат дека ви е потребна помош.

КОРИСТЕЊЕ НА ПОВЕЛБАТА

Оваа брошура ги наведува накусо сите седум права од Повелбата и дава одредени напатствија за пациентите, корисниците, негувателите и семејствата за начините на кои тие можат да придонесат да се осигура остварувањето на тие права.

Имате право да барате да се почитуваат вашите права во врска со здравствената нега. Ве поттикнуваме да ја прочитате Повелбата или некој да ви ја објасни, и да разговарате за Повелбата со вашиот давател на здравствена нега или со вашето семејство или негувател.

Персоналот што ви пружа здравствена нега треба да е во можност да ве посветува како да добиете натамошни информации за вашите права.

КОНТАКТИ

Секогаш е најдобро да се обидете вашите поплаки да ги решите со вашиот локален давател на здравствени услуги. Ако сте се обиделе да го направите тоа и се уште сте незадоволни, може да поднесете поплака до Началникот за поплаки во врска со здравствената нега (Health Care Complaints Commissioner) во вашата држава или територија. Подолу се наведени некои корисни информации за контакт:

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.hadscow.wa.gov.au



Австралиска Повелба за правата за здравствената нега

Водач за пациентите, корисниците, негувателите и семејствата



ЗА ПОВЕЌЕ ИНФОРМАЦИИ ОКОЛУ ПОВЕЛБАТА И КАКО МОЖЕТЕ ВИЕ ДА ПРИДОНЕСЕТЕ ЗА ОСТВАРУВАЊЕТО НА ПРАВАТА ВО ВРСКА СО ЗДРАВСТВЕНАТА НЕГА, ПОСЕТЕТЕ ГО WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

ПРИСТАП

Право на здравствена нега.

Имате основно право да добивате соодветна и навремена здравствена нега. Понекогаш таа можеби нема да ви биде пружена во здравствената установа каде што најпрво ќе појдете затоа што не мора да значи дека сите услуги може да се добијат на секое место.

Вие може да придонесете кон правото за пристап со тоа што ќе се трудите да одите на вашите закажани состаноци и ќе ја известувате здравствената установа кога не можете да дојдете.

БЕЗБЕДНОСТ

Право на безбедна и висококвалитетна нега.

Ако не сте сигурни што ви се случува, или ако мислите дека во вашата нега нешто е пропуштено, предупредете го вашиот давател на здравствена нега. Известете го вашиот давател на здравствена нега за сите околности за кои мислите дека можат да ја влошат вашата здравствена нега.

ПОЧИТ

Право да ви укажат почит, уважување и обсири.

Имате право да добивате нега на начин што ги почитува вашата култура, верувања, вредности и одлики како што се возраста и полот. Важно е да го известите вашиот давател на здравствена нега за сите промени во вашите околности.

Почитта исто така подразбира и вие да имате обсири кон персоналот што ви пружа здравствена нега и кон другите пациенти.

КОМУНИКАЦИЈА

Право на јасен и отворен начин да бидете информирани за услугите, лекувањето, можностите и трошоците.

Давателите на здравствена нега ќе ви ја објаснат негата што ви се пружа и ќе ви помогнат да сфатите што ви се случува.

Може да придонесете кон комуникацијата со тоа што ќе бидете во најголемата можна мера отворени и искрени. За да ги сфатите упатствата што ви се даваат, може да поставувате прашања ако ви се потребни повеќе информации.

Може да користите преведувач ако англискиот јазик не ви е мајчин јазик. Преведувачките услуги се бесплатни и може да ви бидат пружени лично или по телефон.

УЧЕСТВО

Право да бидете вклучени во одлучувањето и избирањето на негата.

Ве поттикнуваме да учествувате во донесувањето одлуки во врска со вашата нега. Поставувајте прашања ако не сте сигурни што ви се случува. Вклучете го вашето семејство или негувател ако тоа ве прави поспокојни и посигурни.



ПРИВАТНОСТ

Право на приватност и доверливост на доставените информации.

Може да го видите вашиот здравствен картон и да побарате информациите да бидат исправени ако се погрешни. Во некои ситуации вашите здравствени информации ќе треба да се споделат со други даватели на здравствена нега.

Исто така може да придонесете и со тоа што ќе ги почитувате приватноста и доверливоста на другите луѓе.

ИЗНЕСУВАЊЕ МИСЛЕЊА

Право да го изнесете вашето мислење за негата и да се разгледаат работите што ве загрижуваат.

Давателите на здравствена нега сакаат да ги решаваат проблемите брзо, но прво треба да им се каже за проблемот. Ако имате било какви препораки за тоа како може да се подобрат услугите, ве молиме известете го персоналот.

Треба да бидете запознаени со постапките за изнесување мислења во врска со негата што ги користат организациите што пружаат здравствени услуги. Може да изнесете усно или писмено мислење во врска со постапките и со вашите искуства.

Ако сакате да пофалите некој здравствен работник, да поднесете поплака во врска со вашата здравствена нега и/или да бидете известени за постапката за изразување загриженост во врска со вашата нега, ве молиме јавете се кај претставникот за поврзување со пациентите на вашиот давател на здравствени услуги.

