

ПОВЕЉА

Свако ко тражи или добија негу у аустралијском здравственом систему има одређена права која се односе на ту негу. Ова права су објашњена у Аустралијској повељи о правима корисника здравствених услуга. У повељу су укључена следећа права: право на коришћење услуга, безбедност, поштовање, информисаност, учествовање, приватност и право на примедбе.

Аустралијска повеља о правима корисника здравствених услуга доступна је свим корисницима здравственог система. Повеља омогућује пацијентима, корисницима, породицама, неговатељима и здравственим службама да схвате права корисника здравствених услуга.

Пацијенти, корисници, породице, особе које пружају негу и здравствене службе имају важну улогу у испуњавању права која се односе на здравствене услуге и доприносе безбедном и високо квалитетном здравственом систему.

Искрена сарадња између пацијената, корисника и здравствених служби је врло важна како би сваки појединац добио најбољу негу.

Здравствене службе схватају да су у одређеним околностима ваше способности да комуницирате са представницима здравственог ситета ограничене. Где је то могуће, оне ће на ваше околности упозорити вашу породицу или службе које пружају помоћ ако утврде да вам је помоћ потребна.

КОРИШЋЕЊЕ ПОВЕЉЕ

Повеља разматра свако од седам права и упућује пацијенте, кориснике, неговатеље и здравствене службе на начине на које могу да допринесу да се ова права поштују.

Имате право да покренете питање у вези ваших права на здравствену негу. Подстичемо вас да прочитате повељу, или да вам је неко објасни, као и да о повељи разговарате са вашом здравственом службом или са вашом породицом или неговатељем.

Особље здравствене службе требало би да вас посаветује где можете да добијете додатне информације у вези ваших права.

КОНТАКТИ

Увек је најбоље да покушате да решите свој проблем са локалном здравственом службом. Ако сте то покушали и нисте задовољни исходом, можете да уложите жалбу начелнику за жалбе у вези здравствених услуга у вашој држави. Ниже су наведени неки корисни контакти.

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.hadsc.wa.gov.au



АУСТРАЛИЈСКА ПОВЕЉА О ПРАВИМА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА

ВОДИЧ ЗА ПАЦИЈЕНТЕ, КОРИСНИКЕ,
НЕГОВАТЕЉЕ И ПОРОДИЦЕ



ДОДАТНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ О ЗДРАВСТВЕНИМ УСЛУГАМА
И ВАШЕМ ДОПРИНОСУ НА РАСПОЛАГАЊУ СУ ВАМ НА
ИНТЕРНЕТУ НА: WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

ПРАВО НА КОРИШЋЕЊЕ ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА

Право на коришћење услуга.

Имате основно право на адекватну и благовремену негу. Понекад то неће бити у установи коју сте први пут посетили, јер све услуге нису доступне на свим местима.

Ваш допринос може да се огледа у поштовању заказаних прегледа; обавестите установу у којој имате заказан преглед ако нисте у могућности да дођете.

БЕЗБЕДНОСТ

Право на безбедну и квалитетну здравствену негу.

Ако нисте сигурни шта се догађа са вама или ако мислите да је нешто пропуштено у вашој нези, обавестите о томе вашу здравствену службу. Такође их обавестите и о околностима које могу да повећају ризик у вашој здравственој нези.

ПОШТОВАЊЕ

Право да се са вама поступа са поштовањем и обзиром.

Имате право да примате негу на начин који уважава ваше културно наслеђе, веровања, вредности и личне карактеристике, као што су старост и пол. Важно је да обавестите вашу здравствену службу о свим околностима.

Поштовање такође подразумева обзир према особљу ваше здравствене службе и другим пацијентима.

ИНФОРМИСАНОСТ

Право да на јасан и отворен начин будете информисани о услугама и ценама.

Здравствена служба ће вас обавестити о нези коју примате и помоћи вам да разумете шта се догађа са вама.

Можете да допринесете комуникацији тако што ћете бити отворени и искрени. Постављајте питања ако су вам потребне додатне информације да бисте разумели упутства која сте добили.

Можете да користите услуге преводиоца ако енглески није ваш матерњи језик. Услуге преводилачких служби су бесплатне и пружају се лично или телефоном.

УЧЕСТВОВАЊЕ

Право да учествујете у доношењу одлука.

Подстичемо вас да учествујете у одлукама које се односе на вашу негу. Постављајте питања о свему што вам се догађа. Укључите вашу породицу или неговатеља ако ћете се тако осећати пријатније и сигурније.



ПРИВАТНОСТ

Право на приватност и заштиту пружених информација.

Имате право да видите ваш досије и тражите да се исправе нетачни подаци. У неким случајевима, информације о вашем здрављу могу да буду доступне другим здравственим службама.

Ваш допринос може да буде у поштовању приватности других лица.

ПРАВО НА ПРИМЕДБЕ

Право да стављате примедбе у вези ваше неге и да добијете на њих одговор.

Здравствене службе желе да брзо реше проблем, али је потребно да прво буду обавештене о проблему. Реците нашем особљу ако имате предлоге како да побољшамо наше услуге.

Треба да вам буде доступна процедура коју здравствене службе користе за објашњење ваше неге. Можете да дате усмени или писмени коментар о процедури и вашим утисцима.

Ако желите да похвалите здравствене раднике, жалите се на услуге, ако вам је потребно обавештење о вашој процедури, или сте забринути због ваше неге, молимо да ступите у контакт са представником ваше здравствене службе задуженим за контакт са пацијентима.

