

PRAVA I ODGOVORNOSTI

Rights & Responsibilities - Croatian



integrity • compassion • accountability • respect • excellence

Southern Health

Better Health for Our Community

Važno je znati što možete očekivati od zdravstvene službe Southern Health, njenih usluga i osoblja i koje su vaše odgovornosti dok koristite te usluge. U ovoj brošuri navode se u glavnim crtama vaša prava i odgovornosti kao potrošača zdravstvenih usluga službe Southern Health.

IMATE PRAVO NA

Visoki standard zdravstvene njege

- da sudjelujete u odlukama u svezi s vašom zdravstvenom njegom;
- da izaberete da li se želite liječiti kao državni (public) ili kao privatni pacijent;
- da imate dostup širokom nizu usluga;
- a se žalite ili da date laskavu primjedbu.

Usluge koje poštuju vašu kulturu i potrebe za komunikaciju

- dostup profesionalnim medicinskim tumačima;
- usluge koje se pružaju na kulturno osjetljiv način.

Da primite samo njegu ili liječenje na koje ste pristali

- da odbijete njegu ili liječenje (neki pacijenti koji podliježu Zakonu o duševnom zdravlju ne mogu odbiti liječenje);
- da odlučite da li studenti mogu sudjelovati u vašoj njezi kao dijelu svoje obuke;
- da odlučite da li želite sudjelovati u istraživačkom projektu.

Jasne informacije o svom zdravstvenom stanju i toku liječenja.

- da primite brze, točne odgovore na svoja pitanja ili na stvari koje vas zabrinjavaju u svezi s vašom zdravstvenom njegom;
- da budete izvješteni o riziku, korisnosti i alternativnom liječenju;
- da imate dostup svojim evidentiranim podacima koje vodi zdravstvena služba Southern Health prema Zakonu o slobodi informacija 1982.

Dostojanstvo i poštovanje u svojoj njezi

- uzimanje u obzir vaših osobnih potreba;
- da primite usluge na način koji nije diskriminatoran ni osuđujući;
- da budete upoznati sa svim osobljem koje pomaže s vašom njegom.

Privatnost i povjerljivost

- poštovanje vaše privatnosti i da se s vašim zdravstvenim informacijama postupa u povjerenju;
- na sigurno čuvanje i održavanje vaših evidentiranih zdravstvenih podataka o liječenju;
- da se zdravstvena služba Southern Health pridržava propisa zakonodavstva o privatnosti.

Zaštićenu okolinu

- usluge koje se pružaju u dostupnoj, čistoj, zaštićenoj i sigurnoj okolini.

Još jedno mišljenje

- traženje i dobivanje još jednog mišljenja o svojoj zdravstvenoj njezi

Podršku osobe po vašem izboru koja će nazočiti diskusijama o vašoj zdravstvenoj njezi

- osobu koja će vas podržati na sastancima i diskusijama s osobljem;
- da unaprijed imenujete nekoga tko će donositi odluke za vas ako i kada vi više nećete moći to činiti.

Biti izvješteni o bilo kakvim troškovima koji se trebaju platiti za zdravstvene usluge

IMATE SLJEDEĆE ODGOVORNOSTI

Surađujte sa svojim timom koji vas liječi

- dođite na zakazane preglede;
- budite sigurni da razumijete posljedice svoje odluke ako odbijete njegu ili liječenje.

Prema svojim mogućnostima, dajte što bolje informacije koje će vam pomoći s liječenjem

- dajte točne informacije o vašem ili potrebnom obiteljskom medicinskom historijatu; uključujući sve lijekove, droge, pomoćna sredstva ili tvari koje uzimate;

Kažite nam kad imate nekih pitanja ili vas nešto brine u svezi s vašom njegom

- postavljajte pitanja, kako bismo vam mogli pomoći da potpuno shvatite svoje zdravstveno stanje, liječenje i njegu.

Podržite nas u tome da snabdijemo zaštićenu, čistu i prijatnu okolinu

- pridržavajte se propisa u svezi s prostorima gdje je zabranjeno pušenje i uživanje alkohola i zabranjenih droga u prostorijama zdravstvene službe Southern Health;
- pobrinite se da pravite što manje buke radi osoba oko sebe;
- dozvolite osoblju da koristi opremu kojom si pomaže da vas podigne ili pomakne;
- ostavite vrijedne stvari kod kuće pošto zdravstvena služba Southern Health neće prihvatiti nikakvu odgovornost za gubitak ili oštećenje imovine koja se unosi u naše objekte.

Poštujte osobe koje vode brigu o vama i druge korisnike naših usluga

- poštuju privatnost, potrebe i dostojanstvo drugih tako da ste učtivi i pažljivi;
- poštuju naše utvrđeno vrijeme za posjete i pridržavaju se uputa za posjetioce

Platite račune na vrijeme i kada treba, pokažite svoju Medicare karticu

- ako imate privatno zdravstveno osiguranje, donesite sa sobom detalje takvog osiguranja.

LASKAVE PRIMJEDBE, KOMENTARI I ZABRINUTOST

Zdravstvena služba Southern Health cijeni sve povratne reakcije o uslugama i njezi koju pružamo. Povratni komentari se koriste za stalno popravljane kvaliteta naših usluga. Bilo kakve informacije koje nam se upute neće utjecati na vašu njegu. Postupati će se sa vama s poštovanjem, a vaši povratni komentari će se pravovremeno razmotriti.

Što trebate učiniti ako vas nešto brine:

- prvo razgovarajte s članom osoblja koji direktno sudjeluje u vašoj njezi ili sa šefom područja;
- ako se želite žaliti, možete razgovarati i s djelatnikom za veze glede pritužbi – Complaints Liaison Officer:

Medicinski centar

Monash Medical Centre Clayton 9594 2702

Medicinski centar

Monash Medical Centre Moorabbin 9928 8584

Bolnica Dandenong Hospital 9554 8078

Kingston 9265 1000

Bolnica Casey Hospital 8768 1200

Društveno zdravlje – Community Health

(molimo kontaktirajte predmetni sajt)

- ako želite predati pismenu žalbu, molimo uputite pismo na sljedeću adresu:

Complaints and Compliments

Southern Health

Locked Bag 29

Clayton South VIC 3169

ili putem e-maila na:

feedback@southernhealth.org.au

- ako smatrate da zdravstvena služba Southern Health nije adekvatno razmotrila stvari koje vas brinu, možete kontaktirati:

The Health Services Commissioner

Level 30, 570 Bourke Street

Melbourne VIC 3000

Tel: 8601 5200 ili

Besplatan poziv – Freecall: 1800 136 006

PRIVATNOST I DOSTUP

Zdravstvena služba južnih područja – Southern Health – treba sakupljati, obrađivati i osigurati privatnost vaših zdravstvenih informacija u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj evidenciji 2001. Taj Zakon i Zakon o slobodi informacija 1982 daju vam pravo dostupa vašim zdravstvenim evidentiranim podacima. Za dostup vašim zdravstvenim podacima molimo pišite na adresu:

**The FOI Officer
Southern Health
Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169**

Zdravstvena služba Southern Health može koristiti zdravstvene informacije bez dobivanja vašeg izričitog pristanka:

- ako su potrebne osoblju za vaše zaštićeno i učinkovito liječenje;
- u svrhu financiranja, upravljanja, planiranja, praćenja, poboljšanja ili ocjenjivanja snabdjevenih zdravstvenih usluga. Ne možete biti identificirani.
- za istraživanje odobreno od strane našeg Komiteta za etiku. Oni će procijeniti svaki projekat istraživanja i zaštititi privatnost pojedinih sudionika;
- gdje se to zakonski traži, snabdjevamo detalje pacijenata Australskom Crvenom Križu za traganje za krvi ili krvnim proizvodima. Postoje statutarni propisi za izviješća u odnosu na dijete izloženo riziku. Neke zarazne bolesti moraju se prijaviti Ministarstvu za ljudske službe.

Zdravstvena služba Southern Health vam može odbiti dostup cijelom, ili dijelu vaših evidentiranih podataka, ako smatramo, i to je razložno utemeljeno, ako bi to dozvolili time bi doveli u ozbiljnu opasnost život ili zdravlje bilo koje osobe (uključujući i vaše osobno). Southern Health vam također može odbiti dostup informacijama koje nam je u povjerenju dala druga osoba, kao što je prijatelj ili rođak.

Ako imate bilo kakvih pitanja o prikupljanju, korištenju i otkrivanju vaših zdravstvenih informacija, molimo kontaktirajte djelatnika za slobodu informacija Zdravstvene službe južnih područja – Southern Health's Freedom of Information Officer na (03) 9594 2123.

The Rights and Responsibilities brochure is available in your language. Please ask a staff member at Reception.

Arabic

منشور الحقوق والمسؤوليات متوافر بلغتكم. أطلبوه من العاملين في مكتب الاستقبال.

Cambodian

ក្នុងសៀវភៅស្តីអំពីសិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវនេះ មានផ្តល់ជូនជាភាសារបស់លោកអ្នក។ សូមសាកសួរសមាជិកបុគ្គលិកនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ។

Chinese

《權利和責任》小冊子有您所說語言的版本，請到接待處向工作人員查詢。

Croatian

Brošura o pravima i odgovornostima može se dobiti i na vašem jeziku. Molimo zatražite je od člana osoblja na recepciji.

Dari

جزوه حقوق و مسئوليتها بلسان شما فراهم میباشد. لطفاً از يك كارمند ميز پذیرش مراجعین پرسان نمائید.

Greek

Το φυλλάδιο μας “Δικαιώματα και Υποχρεώσεις” διατίθεται στα ελληνικά. Παρακαλούμε να ζητήσετε ένα από τα μέλη του προσωπικού στην Ρεσεψιόν.

Italian

L’opuscolo Diritti e Responsabilità è disponibile nella tua lingua. Rivolgiti al personale presso il banco accettazione (Reception).

Russian

Брошюра «Права и обязанности» имеется на вашем родном языке. Обратитесь к нашему работнику у приемной стойки.

Serbian

Брошура “Права и одговорности” је на располагању на вашем језику. Молимо вас потражите је од службеника на рецепцији.

Somali

Buugga yare ee Xuquuqda iyo Masuuliyadaha waxaa lagu heli karaa luqaddaada. Fadlan weyddiiso shaqaalaha jooga Soo-dhaweynta.

Spanish

El folleto Derechos y Responsabilidades está disponible en su idioma. Pídalo al personal de Recepción.

Turkish

Haklarınız ve Sorumluluklarınız broşürü sizin dilinizde de bulunmaktadır. Lütfen görevli bir memura veya danışma masasına sorunuz.

Vietnamese

Tại đây có sẵn tài liệu Quyền và Trách Nhiệm bằng Việt Ngữ. Xin hỏi nhân viên ở quầy tiếp tân.