

ПРАВА И ОДГОВОРНОСТИ

Rights & Responsibilities - Serbian



icare

Southern Health

integrity • compassion • accountability • respect • excellence

Better Health for Our Community

Важно је да знате шта да очекујете од Southern Health-a, његових услуга и особља, и које су ваше одговорности док користите те услуге. Ова брошура даје преглед ваших права и одговорности као корисника здравствених услуга Southern Health-a.

ВИ ИМАТЕ ПРАВО НА

Висок стандард здравствене неге

- да учествујете у одлучивању о вашој здравственој нези.
- да бирате да ли желите да се лечите као јавни или приватни пацијент.
- да имате приступ великом избору услуга.
- да се жалите или да похвалите.

Услуге које поштују вашу културу и потребе комуницирања

- да вам буду доступни професионални медицински преводиоци.
- да услуге буду пружене на начин који води рачуна о вашем пореклу.

Да вам буду указани само она нега или лечење за које сте дали сагласност

- да одбијете да вам буду указани нега или лечење (неки пацијенти обухваћени Законом о менталном здрављу, не могу одбити лечење).
- да одлучите да ли студенти, у оквирима њихове обуке, могу учествовати у пружању ваше здравствене неге.
- да одлучите да ли ћете учествовати у неком истраживачком пројекту.

Јасне информације о вашем стању и поступцима у вези са њим

- да добијете брзе и разумне одговоре на ваша питања или забринутост у вези ваше здравствене неге.
- да добијете информације о ризицима, користима и алтернативама лечења.
- да имате приступ информацијама о вама у Southern Health-у на основу Закона о слободи информација 1982.

Достојанство и поштовање при нези о вама

- да буду узете у обзир ваше личне потребе.
- да вам услуге буду пружене на начин који не дискриминише и није на основу претходно донесених закључака.
- да будете представљени свом особљу укљученом у негу о вама.

Приватност и поверљивост

- да буду поштовани ваша приватност, а здравствене информације о вама буду третиране као поверљиве.
- да ваше здравствене информације буду безбедно чуване и одржаване.
- да Southern Health поступа сагласно законима о приватности.

Безбедну околину

- да услуге буду пружане у околини која је доступна, чиста, безбедна и сигурна.

Друго мишљење

- да тражите и добијете друго мишљење о вашој здравственој нези.

Помоћ особе по вашем избору у дискусијама о вашој нези

- да нека особа која вам може помоћи, буде присутна на састанцима и дискусијама са особљем.
- да унапред одредите неког да у ваше име доноси одлуке о здравственој нези, ако и када ви више не будете у стању да то чините.

Да будете обавештени о свим трошковима које треба платити за ваше здравствене услуге

ВИ ИМАТЕ ОБАВЕЗУ ДА

Сарађујете са тимом који вас лечи

- да присуствујете заказаним прегледима и састанцима.
- да разумете последице сваке ваше одлуке када одбијете негу или лечење.

Дате што је могуће више информација које ће помоћи при вашем лечењу

- да дате тачне информације о вашој и свакој важној породичној медицинској историји, укључујући све лекове, дроге, препарате или супстанце које узимате.

Да нам кажете када имате питања или вас нешто забрињава у вези ваше неге

- да постављате питања да би вам ми могли помоћи да разумете ваше здравствено стање, лечење и негу.

Да нам помогнете у обезбеђивање околине која је безбедна, чиста и пријатна

- да поштујете правила о местима где пушење није дозвољено и о забрани алкохола и нелегалних дрога у просторијама Southern Health-a.
- да одржавате буку на минималном нивоу ради других око вас.
- да дозволите особљу да користи опрему која им помаже да вас дигну или преместе.
- да вредне предмете оставите код куће јер Southern Health неће преузети никакву одговорност за нестанак или оштећење имовине која је унета у објекте Southern Health-a.

Да покажете поштовање према особама која вас негују и другим корисницима наших услуга

- да поштујете приватност, потребе и достојанство других, с тиме што ћете бити учтиви и пажљиви.
- да поштујете време одређено за посете и да се придржавате правила о посетиоцима.

Да на време платите рачуне и обезбедите приступ вашој Medicare карти када је то потребно

- да са собом понесете податке ако имате приватно здравствено осигурање.

ПОХВАЛЕ, КОМЕНТАРИ И ПРОБЛЕМИ

Southern Health цени све повратне информације о услугама и нези које пружамо. Добијене повратне информације се користе за стално побољшање квалитета наших услуга. Ниједна информација коју дате неће утицати на вашу негу. Однос према вама ће бити са поштовањем и ваше повратне информације ће бити правовремено узете у обзир.

Шта учинити ако имате притужбу

- Прво разговарајте са неким од особља које је директно укључено у вашу негу или са особом која је одговорна за то одељење.
- Ако хоћете да се жалите, такође можете затражити да разговарате са службеником за притужбе (Complains Liaison Officer) у:

Monash Medical Centre Clayton 9594 2702

Monash Medical Centre Moorabbin 9928 8584

Dandenong Hospital 9554 8078

Kingston 9265 1000

Casey Hospital 8768 1200

Community Health (обратите се одговарајућем центру)

- Ако хоћете да се поднесете писмену притужбу, молимо вас да је пошаљете на следећу адресу:

Complaints and Compliments

Southern Health

Locked Bag 29

Clayton South VIC 3169

или електронском поштом на:

feedback@southernhealth.org.au

- Ако мислите да Southern Health није на одговарајући начин узео у обзир вашу жалбу, можете да ступите у контакт са:

The Health Services Commissioner

Level 30, 570 Bourke Street

Melbourne VIC 3000

Телефон: 8601 5200 или

Бесплатни позиви: 1800 136 006

ПРИВАТНОСТ И ПРИСТУП

Southern Health је дужан да прикупља, користи и обезбеди приватност ваших здравствених информација сагласно Закону о здравственим записима 2001 (Health Records Act 2001). Тај закон и Закон о слободи информација 1982 (Freedom of Information Act 1982) вам дају право на приступ вашим здравственим записима. Да би затражили приступ вашим здравственим записима, молимо вас пишите на адресу:

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

Southern Health може да користи здравствене информације без ваше изричите сагласности:

- Ако је то неопходно да би вам особље пружило безбедно и ефикасно лечење.
- У циљу финансирања, управљања, планирања, надзора, побољшања или процене указаних здравствених услуга. Ваш идентитет не може бити откривен.
- За истраживања која одобри наш Етички одбор. Они ће проценити сваки истраживачки пројект и заштитити приватност лица који учествују у њему.
- У случајима када то закон захтева, ми ћемо пацијенту дати податке Друштва аустралијског Црвеног крста да би ушао у траг крви и крвним производима. Постоје службене одредбе о обавештавању у односу на дете за које се сматра да је изложено ризику. О неким заразним болестима треба да буде обавештено Министарство хуманих служби.

Southern Health може да одбије да вам да приступ свим или неким од ваших здравствених записа, ако постоје разумне основе да верујемо да би то могло представљати озбиљну опасност за живот или здравље било кога (укључујући вас). Southern Health такође може одбити да вам да приступ информацијама које нам је у поверењу дала нека друга особа, као што су неки ваш пријатељ или рођак.

Ако имате питања у вези прикупљања, коришћења и откривања ваших здравствених информација, молимо вас обратите се службенику за слободу информација (Freedom of Information Officer) Southern Health-а на (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 مسئولیتها بلسان شما فراهم میباشد. لطفاً از يك کارمند میز 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.