

# Australska Povelja o pravima u zdravstvenoj zaštiti Viktorije





## Australaska Povelja o pravima u zdravstvenoj zaštiti

*Australaska Povelja o pravima u zdravstvenoj zaštiti* opisuje prava pacijenata, potrošača i drugih osoba koje upotrebljavaju sustav australske zdravstvene zaštite. Ta prava su bitna, kako bi se osiguralo da gdje god i kad god se pružaju zdravstvene usluge, te usluge budu visoko kvalitetne i zaštićene.

Poveljom se priznaje da osobe kojima se pružaju usluge i osobe koje pružaju usluge igraju važnu ulogu u tome da se postignu prava u zdravstvenoj zaštiti. Time se dozvoljava pacijentima, potrošačima, obiteljima, njegovateljima i službama koje pružaju njegu da se međusobno sporazumiju o pravima osoba koje primaju zdravstvene usluge. To zajedničko međusobno sporazumijevanje pomaže svima da rade na tome da sustav za pružanje zdravstvenih usluga bude zaštićen i kvalitetan. Istinsko partnerstvo između pacijenata, potrošača i snabdjevača usluga je važno, kako bi svako mogao postići najbolje moguće rezultate.

## **Usmjeravajuća načela**

Ta načela opisuju kako se ova Povelja primjenjuje na australski sustav za pružanje zdravstvenih usluga.

1. Svako ima pravo na dostup zdravstvenim uslugama i to pravo je bitno, da bi Povelja imala smisla.
2. Australaska vlada se obvezuje prema međunarodnim sporazumima o ljudskim pravima kojima se priznaje svačije pravo da uživa najviši mogući standard tjelesnog i duševnog zdravlja.
3. Australija je društvo koje se sastoji od osoba raznih kultura i načina života, i Poveljom se priznaju i poštuju te razlike.

## **Tvoja prava prema *Australskoj Povelji o pravima u zdravstvenoj zaštiti***

- **Dostup** – pravo dostupa zdravstvenim uslugama.
- **Zaštita** - pravo na primanje zaštićenih i visoko kvalitetnih zdravstvenih usluga.
- **Poštovanje** – pravo da budeš poštovan/a i da se s tobom postupa dostojanstveno i pažljivo.
- **Komuniciranje** – pravo da budeš obaviješten/a o uslugama, liječenju, raznim mogućnostima i troškovima, na jasan i otvoren način.
- **Sudjelovanje** – pravo da budeš uključen/a u donošenje odluka i da imaš izbor kako će te liječiti.
- **Privatnost** – pravo na privatnost i povjerljivost tvojih osobnih podataka.
- **Primjedbe** – pravo da daš primjedbe na svoju zdravstvenu njegu i da se razmotre stvari koje te zabrinjavaju.

## Što Povelja znači u Viktoriji?

Ova brošura opisuje *Australsku Povelju o pravima u zdravstvenoj zaštiti* i što ona znači tebi kao pacijentu, potrošaču, članu obitelji ili njegovatelju koji koristi sustav zdravstvene zaštite Viktorije. Time se nadomještava Povelja o pacijentima u državnim bolnicama.

Ta prava se primjenjuju na sve zdravstvene usluge u Viktoriji. U ovo su uključene osobe koje koriste usluge državnih i privatnih bolnica, klinika liječnika opće prakse, usluge liječnika specijalista, službi za pružanje usluga starijim osobama i invalidima, službi za duševne bolesnike, društvenih zdravstvenih centara i vezanih snabdjevača zdravstvenih usluga, kao što su psiholozi, zubari, naturopati i terapeuti medicine rada.

### **O ovoj brošuri**

Ova brošura ti kazuje što možeš očekivati od zdravstvenih službi u Viktoriji i kome da se obratiš za pomoć ako te nešto brine u vezi usluge koju tražiš ili primaš.

### **Prava u zdravstvenoj zaštiti i ljudska prava**

Vlade Australije i Viktorije se obvezuju, prema nekolicini međunarodnih sporazuma o ljudskim pravima, priznati svačije pravo na najviši mogući standard tjelesnog i duševnog zdravlja. Priznaju tvoje pravo na zdravstvenu njegu i na druge usluge bitne po zdravlje, uključujući čistu vodu, stambeni smještaj i zdravstveno podučavanje.

U Viktoriji se zdravstvene službe koje financira država moraju pridržavati Zakona o Povelji o ljudskim pravima i odgovornostima iz 2006. godine, kojim se štiti veliki broj ljudskih prava. Posjeti [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) i saznaj kako se to može odraziti na tvoja prava u zdravstvenoj zaštiti.

### **Potrošači, pacijenti i snabdjevači**

**Potrošači** su osobe koje sada koriste ili koje će možda trebati koristiti usluge zdravstvenih službi, uključujući i to da budu pacijenti u bolnicama. U ovo su uključena djeca, žene i muškarci; osobe s invaliditetom; osobe raznog kulturnog podrijetla i vjeroispovijesti, socio-ekonomskog statusa i društvenih okolnosti, seksualne orijentacije i zdravstvenog stanja.

**Snabdjevač zdravstvene usluge** je stručna zdravstvena profesionalna osoba koja ti pruža uslugu. **Služba za pružanje zdravstvenih usluga** je organizacija koja je odgovorna za pružanje zdravstvenih usluga.

## Dostup

**Imaš pravo na dostup potrebnim zdravstvenim uslugama. To pravo podržava Medicare, koji omogućuje dostup besplatnom ili subvencioniranom liječničkom liječenju i dostup besplatnim uslugama u državnim bolnicama.**

Imaš pravo na visoko kvalitetnu zdravstvenu njegu koja odgovara tvojim zdravstvenim potrebama. U zdravstveni sustav Viktorije uključen je **široki niz usluga**. Da bi dobio/la potrebnu uslugu, možda ćeš trebati biti upućen/a drugoj vrsti službe od one prvobitne koju si posjetio/la.

Imaš izbor da budeš **javni ili privatni pacijent**. U državnim bolnicama Viktorije, ako si javni pacijent, neće ti se naplatiti troškovi za bolničke i liječničke usluge. Ako si privatni pacijent, tebi ili tvom osiguranju naplatit će se neke usluge. Tvoja zdravstvena služba bi ti trebala objasniti bilo kakve troškove ili razlike u pruženim uslugama da si privatni pacijent.

Možda će ti se naplatiti skroman honorar za neke zdravstvene usluge koje financira država, kao što su zubarske usluge ili fizioterapija.



## Zaštita

**Imaš pravo na zaštićenu i visoko kvalitetnu njegu. Pacijenti, potrošači i snabdjevači zdravstvenih usluga imaju pravo na zaštićenu, sigurnu i podupirajuću okolinu za prijem i pružanje zdravstvenih usluga.**

Imaš pravo na visoki standard **zaštićene njege i liječenja**. Molimo kaži osoblju ako te nešto brine u svezi sa zaštitom ili misliš da je možda napravljena neka greška.

Tvoje pravo na zaštićenu i visoko kvalitetnu njegu se temelji djelomično na **jasnom komuniciranju**. To znači da trebaš dati snabdjevaču zdravstvenih usluga informacije koje treba za tvoje liječenje, a tvoj snabdjevač usluga ti treba jasno kazati sve što trebaš znati, da bi mogao/la donijeti odluke o svom liječenju.

Ako ga trebaš, imaš pravo na **akreditiranog tumača**, kad koristiš usluge **zdravstvene službe koju financira država**, kao što je bolnica ili društveni zdravstveni centar.

Sve zdravstvene službe bi stalno trebale raditi na tome da poboljšaju kvalitetu njege koju pružaju. Državne zdravstvene službe trebaju o tome izvještavati zajednicu putem svog pripremljenog godišnjeg izvještaja o kvaliteti zdravstvene njege.

## Poštovanje

**Imaš pravo da se s tobom postupa sa poštovanjem, dostojanstveno i pažljivo, i bez diskriminacije. Zdravstvene službe bi trebale stvoriti okolinu kojom se podržava suradnja i komuniciranje među pacijentima, potrošačima i osobljem.**

Imaš pravo da se s tobom postupa **tako da se poštuje tvoje dostojanstvo**. I zdravstveno osoblje koje pruža njegu je također zavrijedilo da se s njim postupa s poštovanjem i pažnjom, i bez diskriminacije.

Imaš pravo na dobivanje zdravstvenih usluga kojima se uzima u obzir tvoja kultura i vjerovanja, kao što su tvoji običaji i praksa pri rođenju djeteta, bolesti i u smrtnom slučaju, spol osobe koja ti pruža njegu ili tvoje dijetetske potrebe dok si u bolnici.

Imaš pravo da se s tobom postupa **bez diskriminacije** temeljene na tvojoj rasi, starosti, spolu, spolnom identitetu, seksualnoj orijentaciji, statusu njegovatelja, onesposobljenju, bračnom stanju ili vjeri.

Koliko god je to moguće, zdravstvene službe bi trebale pružati svoje usluge i liječenje u **okolini kojom se omogućuje osobna privatnost**.

## Komuniciranje

**Visoko kvalitetna zdravstvena njega temelji se na otvorenom i učinkovitom dvosmjernom komuniciranju između tebe i tvog snabdjevača zdravstvenih usluga. Imaš pravo biti obaviješten/a o uslugama, liječenju, mogućnostima i troškovima na način koji ćeš lako razumjeti.**

Imaš pravo na **jasne i razumljive informacije** o svojoj zdravstvenoj njezi i zdravstvenom stanju, uključujući mogućnosti za liječenje, očekivane rezultate, moguće popratne pojave i troškove. Tvoj snabdjevač zdravstvenih usluga bi ti trebao omogućiti da mu postavljaš pitanja.

Ako si zabrinut/a o mogućnostima liječenja koje ti je ponudio tvoj snabdjevač usluga, imaš pravo na **mišljenje još jednog liječnika**.

Mnoge stvari se odražavaju na tvoje zdravlje: tvoj zdravstveni historijat, lijekovi i dopunske terapije koje primaš, društvene okolnosti i emocionalno stanje. **Važno je da daš svom snabdjevaču zdravstvenih usluga sve potrebne informacije**, kako bi ti mogao pružiti najprikladnije liječenje.

Imaš pravo **na akreditiranog tumača za komuniciranje sa svojom zdravstvenom službom koju financira država**. Trebali bi se organizirati tumači u ključnim momentima tijekom pružanja njege, npr. kad se razgovara o zdravstvenom historijatu, liječenjima, rezultatima testova, dijagnozama, pri prijemu i procjeni i kada trebaš na nešto dati svoj upućen pristanak.

Ako si pacijent ili potrošač u bolnici ili u drugoj velikoj službi za pružanje zdravstvenih usluga, možda će te liječiti nekoliko osoba. Imaš pravo na to da ti se kaže **tko je odgovoran za tvoju njegu** i kako ga/je možeš kontaktirati.

Imaš pravo **na sudjelovanje člana obitelji, njegovatelja ili izabrane potporne osobe** koja će ti pomoći da komuniciraš sa svojim snabdjevačem zdravstvenih usluga. Ta osoba može biti prijatelj ili član obitelji, ili netko iz potporne organizacije za potrošače. Npr. većina državnih bolnica u Viktoriji ima aboriđanskog djelatnika za vezu. Pogledaj stražnju stranicu ove brošure za kontaktne detalje.

## Sudjelovanje

**Imaš pravo aktivno sudjelovati u svojoj zdravstvenoj njezi i biti uključen/a u donošenje odluka o njezi i izboru svoje njege.**

Imaš pravo **sudjelovati koliko god želiš u odlukama o svojoj njezi i liječenju**. Tvoj snabdjevač zdravstvenih usluga bi ti trebao dati sve potrebne informacije prije donošenja odluka, kako bi mogao/mogla donijeti upućene odluke, mogućnost da postavljaš pitanja i vremena za razgovor sa svojim njegovateljima, obitelji i prijateljima.

Imaš **pravo da tvoja obitelj, drugi njegovatelji ili izabrana potporna osoba** sudjeluje u tvojoj njezi. Uz tvoj pristanak, oni mogu dobivati informacije i sudjelovati s tobom u donošenju odluka o tvojoj njezi.

Imaš **pravo odbiti liječenje**. Međutim, ima okolnosti pod kojima se može smatrati da ne možeš dati svoj upućen pristanak ili odbiti liječenje.

Imaš pravo imenovati **nekog tko će u tvoje ime donositi zdravstvene odluke** u slučaju da ti ne budeš sposoban/sposobna to učiniti. Za više informacija molimo kontaktiraj Ured državnog branitelja – pogledaj poledinu ove brošure za kontaktne detalje.

Ako si pacijent u bolnici, imaš pravo sudjelovati u donošenju odluke o tome **kako i kada ćeš izaći iz bolnice**. Prije nego što izađeš, bolnica bi trebala razgovarati o tome kakve zdravstvene usluge ćeš možda trebati poslije izlaska iz bolnice i dati ti za njih uputnicu. Imaš pravo sudjelovati u odlukama o svojoj daljnjoj njezi. I tvoj liječnik opće prakse bi u tome trebao sudjelovati. Možeš se sam/a otpustiti iz bolnice protivno savjetu tvog liječnika, ali može se dogoditi da će se zatražiti od tebe da potpišeš obrazac u kome prihvaćaš za to odgovornost.

Ima puno mogućnosti za **sudjelovanje u planiranju, pripremi i procjeni usluga državne zdravstvene službe**. Mnoge organizacije uzimaju u obzir iskustva i ideje svojih potrošača o svojim uslugama, kad ih unapređuju. Imaš pravo dijeliti svoje mišljenje, npr. popunjavanjem anketa, učlanjivanjem u društveni savjetodavni odbor, pisanjem pisama ili izvještavanjem osoblja o tvojim iskustvima. Korisne su i pozitivne i negativne povratne primjedbe.

## Privatnost

**Zakoni Australije i Viktorije štite privatnost i povjerljivost tvojih osobnih zdravstvenih i drugih podataka. Podaci se moraju prikupiti, koristiti, pohraniti i međusobno dijeliti u skladu s tim zakonima.**

Svako tko sudjeluje u tvom liječenju i njezi ima **profesionalnu i zakonsku dužnost da zadrži tvoje podatke strogo povjerljivim**. Ponekad tvoj snabdjevač zdravstvenih usluga treba međusobno podijeliti tvoje podatke sa drugima koji ti pružaju zdravstvene usluge. Oni će međusobno podijeliti tvoje podatke s nekim tko ne sudjeluje u pružanju tvojih zdravstvenih usluga samo uz **tvoj pristanak**. U **Zakonu o zdravstvenoj evidenciji Viktorije iz 2001. godine** navode se načela o privatnosti kojih se moraju pridržavati sve zdravstvene službe. Imaš pravo kazati što će se dogoditi s tvojim zdravstvenim podacima. Ako odlučiš da ne želiš dijeliti nešto tvojih zdravstvenih podataka ili hoćeš ograničiti dostup svojim evidentiranim zdravstvenim podacima, imaš na to pravo, ali se to može odraziti na sposobnost tvog snabdjevača zdravstvenih usluga da ti pruži najbolju moguću njegu.

Imaš pravo dostupa **tvojim evidentiranim zdravstvenim podacima**. Molimo kaži svom snabdjevaču zdravstvenih usluga ako je bilo što od podataka netočno, nepotpuno ili zastarjelo. U nekim slučajevima, možda će ti se dati na uvid samo dio tvojih evidentiranih podataka. Ako je tako, imaš pravo zatražiti prema Zakonu o slobodi informacija svoje kompletne podatke. Zamoli svog zastupnika pacijenata ili nadležnog člana osoblja za više informacija – pogledaj poledinu ove brošure za kontaktne detalje.



## Primjedbe

**Imaš pravo dati svoje primjedbe na njegu koja ti se pruža i ako te nešto brine, da se to razmotri. Zdravstvene službe bi trebale olakšati nalaženje informacija o postupcima vezanim za povratne informacije.**

Imaš pravo dati svoje **primjedbe, postavljati pitanja i predavati žalbe** o zdravstvenim uslugama koje ti se pružaju.

Uvijek je najbolje pokušati najprije **riješiti stvari koje te zabrinjavaju sa tvojim snabdjevačem zdravstvenih usluga**. Zdravstvene službe žele riješiti probleme brzo, ali trebaju najprije saznati da je iskrsnuo problem. Pokušaj dati svoje povratne primjedbe na način kojim se poštuju drugi korisnici i snabdjevači zdravstvenih usluga.

Zdravstvene službe evidentiraju **i pozitivne i negativne povratne primjedbe**, npr. putem anketa i postupaka za upućivanje povratnih primjedbi i žalbi. Tvoje povratne primjedbe bi se trebale koristiti za buduće poboljšanje usluga koje se pružaju.

U bolnici, ako nisi zadovoljan/na s tim kako tvoj liječnik ili tim za liječenje reagira na stvari koje te zabrinjavaju, imaš pravo **razgovarati sa bolničkim zastupnikom pacijenata**.

Ako nisi zadovoljan/na s tim kako tvoj snabdjevač zdravstvenih usluga ili zastupnik pacijenata reagira na stvari koje te zabrinjavaju, imaš se pravo **žaliti Povjereniku za zdravstvene službe Viktorije**. Pogledaj poledinu ove brošure za kontaktne detalje.

## Više informacija

### Korištenje Povelje

Možeš dobiti detaljnije nacionalne informacije o Australskoj Povelji o pravima u zdravstvenoj zaštiti na [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au). Posjeti [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) i saznaj nešto više o tome kako se Povelja primjenjuje u Viktoriji, uključujući i koja pomoćna sredstva mogu zdravstvene službe koristiti za primjenu Povelje u svom radu.

### Podrška unutar tvoje zdravstvene službe

Velike državne bolnice imaju zastupnika pacijenata, a većina ih ima i aboradžinskog djelatnika za vezu. Mnoge službe za duševno zdravlje imaju zastupnike potrošača i njegovatelja. Tvoja zdravstvena služba možda niže navodi svog djelatnika.

Svim državnim zdravstvenim službama dostupni su akreditirani tumači. Možda mogu doći na lice mjesta ili se mogu angažirati telefonski iz vanjskih agencija.

### Korisni kontakti

Ove organizacije mogu pomoći s rješavanjem žalbi ili te podržati kao potrošača. Posjeti [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) za više korisnih kontakata.

### Povjerenik za zdravstvene službe (Health Services Commissioner)

Telefon: (03) 8601 5200

Besplatan broj: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

Adresa: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Internet stranice [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

### **Povjerenik službi za onesposobljene osobe (Disability Services Commissioner)**

Telefon: 1300 728 187

Besplatan broj: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Email: [complaints@odsc.vic.gov.au](mailto:complaints@odsc.vic.gov.au)

Adresa: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Internet stranice: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

### **Komisija za ravnopravne mogućnosti i ljudska prava Viktorije (Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission)**

Telefon: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Email: [complaints@veohrc.vic.gov.au](mailto:complaints@veohrc.vic.gov.au)

Adresa: Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Internet stranice: [www.equalopportunitycommission.vic.gov.au](http://www.equalopportunitycommission.vic.gov.au)

### **Ured državnog branitelja (The Office of the Public Advocate)**

Telefon (besplatan broj): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

Adresa: Level 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

Internet stranice: [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

### **Ako te bilo što brine ili ako imaš neka pitanja o tvojoj njezi u ovoj službi, molimo kontaktiraj:**

---

(Molim upišite ovdje kontaktne detalje aboriđanskog djelatnika za vezu i zastupnika pacijenata)

---

A Victorian  
Government  
initiative

