

# Австралиска повелба за правата при здравствената нега во Викторија





## Австралиска повелба за правата при здравствената нега

*Австралиската повелба за правата при здравствената нега (Australian Charter of Healthcare Rights)* ги опишува правата на пациентите, корисниците и другите луѓе што го користат австралискиот систем за здравствена нега. Тие права се од основна важност за да се осигура дека секаде и секогаш кога се дава нега, таа е со висок квалитет и безбедна.

Повелбата утврдува дека луѓето што добиваат здравствена нега и луѓето што пружаат здравствена нега играат значајни улоги во остварувањето на правата при здравствената нега. Таа им овозможува на пациентите, корисниците, семејствата, негувателите и службите што пружаат нега заеднички да ги разберат правата на луѓето што добиваат здравствена нега. Таквото заедничко разбирање им помага на сите заеднички да работат во правец на безбеден и висококвалитетен систем за здравствена нега. Важно е да постои искрено партнерство меѓу пациентите, корисниците и давателите на услугите за да може секој да ги постигне најдобрите можни исходи.

## **Начела од кои се раководиме**

Овие начела опишуваат како оваа Повелба се применува во австралискиот систем за здравствена нега.

1. Секој има право да може да добие здравствена нега, а ова право е од основна важност за да може оваа Повелба да има смисла.
2. Австралиската влада се придржува кон меѓународните договори за човековите права кои го признаваат правото на секој човек да има највисок можен стандард на телесно и душевно здравје.
3. Австралија е општество сочинето од луѓе со разни култури и разни начини на живот, а оваа Повелба ги признава и почитува тие разлики.

## **Вашите права според *Австралиската повелба за правата при здравствената нега***

- **Пристап** – право на пристап до здравствена нега.
- **Безбедност** – право да примате безбедна и висококвалитетна нега.
- **Почит** – право да ви укажуваат почит, и кон вас да се однесуваат со достоинство и обзири.
- **Комуникација** – право да бидете информирани за услугите, лекувањата, можностите и цените на јасен и отворен начин.
- **Учество** – право да бидете вклучени во одлучувањето и да донесувате избори во врска со вашата здравствена нега.
- **Приватност** – право на приватност и доверливост на вашите лични информации.
- **Мислење** – право да го искажете вашето мислење во врска со вашата здравствена нега, и да биде разгледано се што ве загрижува.

## Што значи Повелбата во Викторија?

Оваа книшка ја опишува *Австралиската повелба за правата при здравствената нега* и што значи тоа за вас како пациент, корисник, член на семејството или негувател што го користи викторискиот систем за здравствена нега. Таа ја заменува Повелбата за пациенти во државните болници.

Тие права важат за сите здравствени служби во Викторија. Тука спаѓаат луѓето што користат државни и приватни болници, амбулантите за општа медицина, здравствените специјалисти, службите за постари и онеспособени лица, службите за душевно здравје, здравствените центри во заедницата и давателите на услуги од здруженото здравство, како што се психолози, заболечари, луѓе што лекуваат со природна медицина, и терапевти за работно оспособување.

### За оваа книшка

Оваа книшка ви кажува што можете да очекувате од службите за здравствена нега во Викторија и каде да побарате помош ако ве загрижува нешто во врска со услугата што ја барате или добивате.

### Права на здравствена нега и човекови права

Владите на Австралија и на Викторија се придржуваат кон неколку меѓународни договори за човековите права со кои се признава правото на секој човек на највисок можен стандард на телесно и душевно здравје. Тие го признаваат вашето право на здравствена нега и на други услуги што се од основна важност за здравјето, вклучувајќи безбедна вода, живеалиште и подучување во врска со здравјето.

Во Викторија, здравствените служби што ги финансира државата мора да се придржуваат кон Законот за Викториската повелба за човекови права и обврски од 2006 г., со кој се заштитени многубројни човечки права. Посетете го [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) за да дознаете како може тоа да влијае на вашите права при здравствената нега.

### **Корисници, пациенти и даватели на услуги**

**Корисници** се луѓе кои се тековни или можни корисници на здравствени услуги, вклучувајќи ги и болничките пациенти. Тука спаѓаат децата, жените и мажите; луѓето што живеат со онеспособеност; луѓето од различни културни потекла и со различни вери, општественоекономска положба и социјални околности, сексуална определба и здравствена состојба.

**Давател на здравствени услуги** е обучен здравствен работник што ви пружа здравствена нега. **Здравствена служба** е организацијата надлежна за пружање услуги за здравствена нега.

## Пристап

**Имате право да ја добиете здравствената нега што ви е потребна. Тоа право го поддржува службата Medicare, која обезбедува пристап до бесплатно или поевтино лекување кај лекари, и пристап до бесплатни услуги во државните болници.**

Имате право на висококвалитетна здравствена нега што ги задоволува вашите здравствени потреби. Викторискиот систем за здравствена нега опфаќа **низа разновидни услуги**. Да ја добиете негата што ви е потребна може да значи да ве упатат до друга служба од онаа каде што прво сте пошле.

Може да одберете да бидете **државен или приватен пациент**. Во викториските државни болници, ако сте државен пациент, нема да ви наплатат за болничките и медицинските услуги. Ако сте приватен пациент, вие или вашата осигурителна компанија ќе платите за некои услуги. Вашата здравствена служба треба да ви ги објасни сите цени или разлики во вашата нега ако сте приватен пациент.

Може да ви се наплати мал износ за некои здравствени услуги што ги финансира државата, како што се забелекарски услуги или физикална терапија.



## Безбедност

**Имате право на безбедна и висококвалитетна нега. И пациентите, и корисниците и давателите на здравствени услуги имаат право на безбедно, сигурно и поттикнувачко опкружување при примањето и пружањето на здравствена нега.**

Имате право на висок стандард на **безбедна нега и лекување**. Ве молиме **известете го персоналот** ако сте загрижени за безбедноста или ако мислите дека можеби е направена грешка.

Вашето право на безбедна и висококвалитетна нега делумно почива на **јасната комуникација**. Тоа значи вие да им ги давате на давателите на здравствени услуги информациите што им се потребни за да ве лекуваат, а вашиот давател на здравствени услуги да ви го кажува она што треба да го знаете за да донесувате одлуки во врска со вашата нега.

Имате право на **овластен преведувач** ако ви е потребен кога користите **здравствена служба што ја финансира државата**, на пример болница или здравствен центар за заедницата.

Сите служби за здравствена нега треба да работат на постојано подобрување на квалитетот на нивната нега. Државните здравствени служби ја известуваат заедницата за тоа преку нивниот годишен извештај за квалитетот на негата.

## Почит

Имате право да ви укажуваат почит, кон вас да се однесуваат со достоинство и обзири, и без дискриминација. Здравствените служби треба да изградат опкружување што ги поттикнува соработката и комуникацијата меѓу пациентите, корисниците и персоналот.

Имате право кон вас да се однесуваат **на начин кој го почитува вашето достоинство**. Персоналот за здравствена нега исто така заслужува кон него да се однесувате со почит и обзири, и без дискриминација.

Имате право да добивате нега што е **пресретлива за вашата култура и уверувања**, како што се вашите уверувања и обичаи во однос на раѓањето, болеста и смртта, полот на лицето што ве лекува, или вашите барања во врска со исхраната додека сте во болница.

Имате право кон вас да се однесуваат **без дискриминација** заснована на вашата раса, возраст, пол, полова определба, сексуална определба, положба на негувател, онеспособеност, брачна состојба или верски убедувања.

Здравствените служби треба во најголема можна мера да пружаат нега и лекување во **опкружување што овозможува лична приватност**.

## Комуникација

**Висококвалитетната здравствена нега е заснована на отворена и ефикасна двонасочна комуникација меѓу вас и вашиот давател на здравствени услуги. Имате право да бидете информирани за услугите, лекувањето, можностите и цените на начин што можете да го разберете.**

Имате право на **јасни и разбирливи информации** за вашата здравствена нега и состојба, вклучувајќи ги можностите за лекување, очекуваните исходи, можните несакани последици и цените. Вашиот давател на здравствени услуги треба да ви даде можност да поставувате прашања.

Ако сте загрижени во врска со можностите за лекување што ги понудил вашиот давател на здравствени услуги, имате право да добиете **второ лекарско мислење**.

Многу работи влијаат на вашето здравје: вашиот здравствен историјат, лековите и дополнителните терапии што ги примате, социјалните околности и душевната добросостојба. **Важно е на вашиот давател на здравствени услуги да му ги дадете сите важни информации**, за да може тој да ви го понуди најсоодветното лекување.

Имате право на **овластен преведувач заради потребите за комуникација со вашата здравствена служба што ја финансира државата**. Преведувач треба да биде обезбеден во важните моменти во текот на вашата нега, на пример, кога разговарате за здравствениот историјат, за лекувањата, за резултати од проверки, за медицински наоди, при приемот во болница и оценувањето, и кога треба да дадете информирана согласност.

Ако сте пациент или корисник во болница или во друга голема служба за здравствена нега, може да ве лекуваат поголем број луѓе. Имате право да бидете постојано информирани за тоа **кој е одговорен за вашата нега**, и како да стапите во контакт со тоа лице или тие лица.

Имате право **да вклучите член на семејството, негувател или одбрано лице за поддршка** да ви помогне да комуницирате со вашиот давател на здравствени услуги. Тоа лице може да биде пријател или член на семејството, или лице од некоја организација за поддршка на корисниците. На пример, повеќето државни болници во Викторија имаат службеник за поврзување за лицата од аборицинско потекло. Видете ги контактните поединости на задната страна на оваа книшка.

## Учество

**Имате право да играте активна улога во вашата здравствена нега и да учествувате во донесувањето на одлуки и избори во врска со вашата нега.**

Имате право **да учествувате толку многу колку што сакате во донесувањето одлуки за вашата нега и лекување.** Вашиот давател на здравствена нега треба да ви ги даде сите информации што ви се потребни за да донесете информирани одлуки, да ви даде можност да поставувате прашања, и време да поразговарате со вашите негуватели, семејство и пријатели пред да донесете одлука.

Имате **право вашето семејство, други негуватели или одбрано лице за поддршка** да бидат вклучени во вашата нега. Со ваша согласност, тие исто така може да добиваат информации и да учествуваат во донесувањето одлуки за вашата нега заедно со вас.

Имате **право да одбиете лекување.** Меѓутоа, има некои околности во кои може да ве сметаат за неспособен да дадете информирана согласност или да одбиете лекување.

Имате право да назначите **лице што ќе донесува медицински одлуки за вас** во случај вие да ја загубите способноста да го правите тоа. За повеќе информации, ве молиме јавете се во Канцеларијата на јавниот застапник (Office of the Public Advocate) – контактните поединости се на задната страница на оваа книшка.

Ако сте пациент во болница, имате право да бидете вклучени во донесувањето одлука за тоа **како и кога ќе ја напуштите болницата.**

Пред да си заминете, болницата треба да поразговара со вас кои здравствени служби може да ви бидат потребни откако ќе излезете од болница, и да ве упати до нив. Имате право да учествувате во донесувањето одлуки за вашата тековна нега. Вашиот општ лекар исто така треба да биде вклучен. Може да си заминете од болница иако вашиот лекар не ви го советува тоа, но од вас може да побараат да потпишете формулар со кој ја прифаќате одговорноста за тоа.

Има многу можности да **учествувате во планирањето, изгледот и оценувањето на државните служби за здравствена нега.**

Многу организации водат сметка за искуствата на корисниците и за нивните идеи за тие служби кога прават подобрувања. Имате право да ги споделите вашите гледишта, на пример, така што ќе пополните прашалници, ќе се вклучите во советодавен одбор во заедницата, ќе пишувате писма или ќе му кажувате на персоналот за вашето искуство. И лошите и добрите мислења се корисни.

## Приватност

**Австралиските и викториските закони ги штитат приватноста и доверливоста на вашите лични здравствени и други информации. Информациите мора да се прибираат, чуваат и споделуваат во согласност со тие закони.**

Сите што се вклучени во вашето лекување и нега имаат **професионална и законска обврска доверливо да ги чуваат информациите за вас**. Понекогаш вашиот давател на здравствена нега треба да сподели информации за вас со други лица вклучени во вашата нега. Тие ќе ги споделат вашите информации со лица што не се вклучени во вашата здравствена нега само со **ваша дозвола**. **Викторискиот закон за здравствени картони од 2001 г. (Victorian Health Records Act 2001)** ги утврдува начелата за приватност кон кои мораат да се придржуваат сите здравствени служби.

Имате право **да го кажете вашето мислење во врска со тоа што се случува со вашите информации**. Ако одлучите да не споделите некои од вашите информации или да го ограничите пристапот до вашиот здравствен картон, тоа е ваше право, но тоа може да влијае на способноста на вашиот давател на здравствена нега да ви ја пружи најдобрата можна нега.

Имате право на пристап до **вашиот здравствен картон**. Ве молиме кажете му на вашиот давател на здравствени услуги ако некоја информација е неточна, нецелосна или застарена. Во некои случаи, може да ви дадат само дел од вашиот картон. Во таков случај, имате право според законите за слобода на информирањето (Freedom of Information) да го поднесете барање за вашиот целосен картон. Прашајте го вашиот застапник на пациентите или соодветниот член на персоналот за повеќе информации – контактните поединости се на задната страница од оваа книшка.



## Мислење

**Имате право да го кажете вашето мислење за вашата нега, и да биде решено се што ве загрижува. Службите за здравствена нега треба да ги направат информациите за нивната постапка за искажување мислења лесни за наоѓање.**

Имате право **да го кажете вашето мислење, да поставувате прашања и да поднесувате поплаки** во врска со вашата здравствена нега.

Секогаш е најдобро прво **да се обидете да ги решите работите што ве загрижуваат со вашиот давател на здравствени услуги.** Службите за здравствена нега сакаат да ги решаваат проблемите брзо, но треба прво да знаат дека има проблем. Обидете се да го кажете вашето мислење на начин што ги почитува другите корисници и давателите на здравствена нега.

Службите за здравствена нега ги бележат **и добрите и лошите мислења**, на пример, преку прашалници, мислења и постапки за поднесување поплаки. Вашето мислење треба да биде искористено за да се подобрат услугите во иднина.

Кога сте во болница, ако сте незадоволни од тоа како вашиот лекар или тимот што ве лекува одговара на она што ве загрижува, имате право да зборувате со **болничкиот застапник на пациентите.**

Ако не сте задоволни со тоа како вашата служба за здравствена нега или застапникот на пациентите одговорил на она што ве загрижува, имате право **да поднесете поплака до Викторискиот началник за здравствени служби (Victorian Health Services Commissioner).** Видете ги контактните поединости на задната страница од оваа книшка.

## Повеќе информации

### Како се користи Повелбата

Повеќе национални информации за Австралиската повелба за правата при здравствената нега може да се добијат на [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au). Посетете го [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) за да дознаете повеќе за тоа како функционира Повелбата во Викторија, вклучувајќи и информации што ќе им помогнат на службите за здравствена нега да ја применуваат Повелбата во своето работење.

### Поддршка во склоп на вашата служба за здравствена нега

Големите државни болници имаат Застапник на пациентите, а повеќето од нив имаат и Службеник за поврзување за луѓе од абориџинско потекло. Многубројни служби за душевно здравје имаат застапници за корисниците или за негувателите. Вашата служба за здравствена нега може има наведено персонал за контакт на подолниот список.

Сите државни здравствени служби имаат пристап до овластени преведувачи. Тие може да се добијат на самото место или преку телефон од надворешни агенции.

### Корисни контакти

Овие организации можат да помогнат при решавање на поплаки, или да ве поддржат како корисник. Посетете го [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au) за повеќе корисни контакти.

### Health Services Commissioner (Началник за здравствени служби)

Телефон: (03) 8601 5200

Бесплатен повик: 1800 136 066

Машина за пишување по телефон (TTY): 1300 550 275

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

Место на интернет [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

### **Disability Services Commissioner (Началник за служби за онеспособени лица)**

Телефон: 1300 728 187

Бесплатен повик: 1800 677 342

Машина за пишување по телефон (TTY): 1300 726 563

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

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

Место на интернет: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

### **Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission**

(Викториска комисија за еднакви можности и за човекови права)

Телефон: (03) 9281 7100

Машина за пишување по телефон (TTY): (03) 9281 7110

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

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

Место на интернет: [www.equalopportunitycommission.vic.gov.au](http://www.equalopportunitycommission.vic.gov.au)

### **The Office of the Public Advocate (Канцеларија на јавниот застапник)**

Телефон (бесплатен повик): 1300 309 337

Машина за пишување по телефон

(TTY): (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

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

Место на интернет: [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

**Ако нешто ве загрижува, или ако имате прашања во врска со вашата нега во оваа служба, ве молиме стапете во контакт со:**

---

Ве молиме, напишете ги овде контактните податоци на службеникот за поврзување за лица од аборицинско потекло и на застапникот на пациенти.

---

A Victorian  
Government  
initiative

