

Australska povelja o zdravstvenim pravima u Viktoriji



Australaska povelja o zdravstvenim pravima

Australaska povelja o zdravstvenim pravima opisuje prava pacijenata, korisnika i drugih osoba koje koriste australski sistem zdravstvene zaštite. Ova prava su bitna kako bi bili sigurni da je zdravstvena zaštita sigurna i visoke kvalitete, gdje god i kad god je pružena.

Povelja potvrđuje da ljudi koji primaju ili pružaju zdravstvenu njegu igraju važnu ulogu u ostvarivanju prava zdravstvene njege. Ona pruža priliku pacijentima, korisnicima, porodicama, starateljima i uslugama za pružanje njege da razumiju prava osoba koje primaju zdravstvenu njegu. Ovo zajedničko razumijevanje pomaže svima da rade zajedno ka sigurnom i kvalitetnom sistemu zdravstvene njege. Pravo partnerstvo između pacijenata, korisnika i pružatelja usluga je važna da svi postignu najbolje moguće rezultate.

Vodeća načela

Ovi principi opisuju način na koji se ova Povelja primjenjuje na australski sistem zdravstvene njege.

1. Svako ima pravo da bude u mogućnosti da koristi zdravstvenu njegu i to pravo je neophodno da ova povelja ima značaj.
2. Australaska vlada se obavezala međunarodnim sporazumima o ljudskim pravima koji priznaju pravo svih ljudi na najviši mogući standard fizičkog i mentalnog zdravlja.
3. Australija je društvo sastavljeno od ljudi različitih kultura i načina života, a povelja priznaje i poštuje ove razlike.

Vaša prava u Australskoj povelji o zdravstvenim pravima

- **Pristup** - pravo na pristup zdravstvenoj njezi.
- **Sigurnost** - pravo na sigurnu i visoko kvalitetnu zdravstvenu njegu.
- **Poštivanje** - pravo na poštovanje i dostojanstven i obziran tretman.
- **Komunikacija** - pravo da budete informisani o uslugama, tretmanima, opcijama i troškovima na jasan i iskren način.
- **Sudjelovanje** - pravo da budete uključeni u odluke i izbor u vezi vaše zdravstvene njege.
- **Zaštita** - pravo na privatnost i povjerljivost vaših ličnih podataka.
- **Komentiranje** - pravo na svoj komentar na zdravstvenu zaštitu, te da se vaše brige uzmu u obzir.

Šta ova povelja znači u Viktoriji?

Ova brošura opisuje *Australsku povelju o zdravstvenim pravima* i šta to znači za vas kao pacijenta, korisnika, člana porodice ili njegovatelja koji koristi sistem zdravstvene njege u Viktoriji. Ona zamjenjuje Povelju o pacijentima u državnim bolnicama (Public Hospital Patient Charter).

Ova se prava primjenjuju na sve usluge zdravstvene njege u Viktoriji. To uključuje osobe koje koriste javne i privatne bolnice, opšte klinike, medicinske stručnjake, usluge za starosnu njegu i invalidnosti, usluge za mentalno zdravlje, društvene zdravstvene centre i zdravstvene usluge kao što su psiholozi, stomatolozi, naturopati i radni terapeuti.

O ovoj brošuri

Ova brošura vam govori šta možete očekivati od zdravstvenih usluga u Viktoriji i gdje se obratiti za pomoć ako ste zabrinuti u vezi usluga koje tražite ili primete.

Zdravstvena i ljudska prava

Australska i viktorijska vlada su se obavezale međunarodnim sporazuma o ljudskim pravima koji priznaju pravo svih osoba na najviši mogući standard fizičkog i mentalnog zdravlja. Oni poštuju vaše pravo na zdravstvenu njegu i na druge usluge neophodne za zdravlje, uključujući i čistu vodu, stambene usluge i zdravstveno obrazovanje.

U Viktoriji, zdravstvene usluge koje finansira država moraju biti u skladu sa Viktorijanskom poveljom o ljudskim pravima i Zakonom o odgovornosti iz 2006, koji štite mnoga ljudska prava. Posjetite www.patientcharter.health.vic.gov.au da biste saznali o tome kako ovo može uticati na prava o zdravstvenoj njezi.

Korisnici, pacijenti i pružatelji usluga

Korisnicima se smatraju osobe koje su aktualni ili potencijalni korisnici zdravstvenih usluga, uključujući i pacijente u bolnicama. To uključuje i djecu, žene i muškarce, ljude koji žive sa invaliditetom; osobe različitih kulturnih podneblja i vjera, socioekonomskih statusa i društvenih okolnosti, seksualnih orijentacija i zdravstvenih uslova.

Pružatelj zdravstvenih usluga je trenirani zdravstveni radnik koji vam puža njegu. **Ustanova za zdravstvene usluge** je organizacija odgovorna za pružanje zdravstvenih usluga.

Pristup

Vi imate pravo na zdravstvenu njegu koja vam je potrebna. Ovo pravo je podržano od strane Medicare, koji pruža pristup besplatnom ili subvencioniranom liječenju od strane doktora, i besplatan pristup javnim bolničkim uslugama.

Vi imate pravo na visoko kvalitetnu zdravstvenu njegu koja zadovoljava vaše zdravstvene potrebe. Viktorijski zdravstveni sistem obuhvaća **veliki broj usluga**. Primanje njege koja vam je potrebna može značiti upućivanje drugim ustanovama od onih koje ste prvi put posjetili.

Vi možete izabrati da budete **pacijent u javnoj ili privatnoj zdravstvenoj njezi**. U javnoj bolnici u Viktoriji, ako ste javni pacijent, neće vam biti naplaćene bolničke ni medicinske usluge. Ako ste privatni pacijent, vi ili vaš osiguratelj ćete platiti za neke usluge. Vaša služba zdravlja treba objasniti sve troškove ili razlike koje su uključene u njegu ako ste bili privatni pacijent.

Vama može biti naplaćena mala naknada za neke javno finansirane zdravstvene usluge poput zubarskih ili fizioterapeutskih.

Sigurnost

Vi imate pravo na sigurne i visoko kvalitetne usluge njege. Pacijenti, korisnici i pružatelji zdravstvenih usluga imaju pravo na sigurnu, bezbjednu i podržavajuću zdravstvenu okolinu.

Vi imate pravo na visoki standard **bezbjedne njege i liječenja**. **Obavijestite osoblje** ako ste zabrinuti oko sigurnosti ili mislite da je napravljena greška.

Vaše pravo na sigurnu i kvalitetnu njegu zavisi djelomično od **jasne komunikacije**. To znači da ćete pružatelju zdravstvenih usluga dostavljati informacije koje su im potrebne da vas liječe, a vaš pružatelj usluga će vam reći šta vam je potrebno da donesete odluku u vezi vaše njege.

Vi imate pravo na **akreditiranog prevodioca** ako vam je potreban kada koristite **zdravstvene usluge koje finansira vlada**, kao što bolnice ili društveni zdravstveni centri.

Sve usluge zdravstvene njege trebaju stalno raditi na poboljšanju kvalitete njihove njege. Javne zdravstvene usluge izvještavaju javnost o ovome kroz svoje godišnje izvještaje o kvalitetu njege.

Poštovanje

Imate pravo na poštovanje, da budete tretirani obzirno i dostojanstveno, i bez diskriminacije. Zdravstvene službe trebaju stvarati okruženje koje podržava saradnju i komunikaciju između bolesnika, korisnika i osoblja.

Vaše pravo je da budete tretirani **na način koji poštuje svoje dostojanstvo**. Zdravstveni radnici također zaslužuju da ih tretiraju sa poštovanjem i obzirom, i bez diskriminacije.

Vi imate pravo na njegu koja **poštuje vašu kulturu i običaje**, kao što su običaji i prakse oko rođenja, bolesti i smrti, polu osobe koja vas liječi, ili vaše prehrambene potrebe dok ste u bolnici.

Imate pravo biti tretirani **bez diskriminacije** na temelju rase, dobi, spola, spolnog identiteta, seksualne orijentacije, položaja njegovatelja, invalidnosti, bračnog stanja ili vjerskih uvjerenja. Koliko god je to moguće, zdravstvene usluge trebaju pružiti njegu i liječenje u **sredinama koje omogućuju osobnu privatnost**.

Komunikacija

Visoka kvaliteta zdravstvene zaštite temelji se na otvorenoj i djelotvornoj dvosmjernoj komunikaciji između vas i vašeg pružatelja zdravstvenih usluga. Imate pravo da budete informisani o uslugama, tretmanima, opcijama i troškovima na način koji možete razumjeti.

Vi imate pravo na **jasne i razumljive informacije** o zdravstvenoj njezi i stanju, uključujući, mogućnosti liječenja, očekivanim ishodom, mogućim nuspojavama i troškovima. Vaš pružatelj zdravstvenih usluga treba vam dati priliku da postavljate pitanja.

Ako imate pitanja o opcijama liječenja koje vam je ponudio vaš pružatelj zdravstvenih usluga, imate pravo tražiti **drugo medicinsko mišljenje**.

Mnoge stvari utiču na vaše zdravlje: vaša zdravstvena prošlost, lijekovi i dodatne terapije koje uzimate, društvene okolnosti i emocionalno stanje. **Važno je dati sve odgovarajuće informacije vašem pružatelju usluga**, tako da vam oni mogu ponuditi najprikladnije liječenje.

Vi imate pravo na **akreditiranog prevodioca za potrebe komunikacije sa ustanovom zdravstvenih usluga koje finansira država**. Prevodioci trebaju biti osigurani u važnim momentima vaše njege, kao što je kad se raspravlja o vašoj zdravstvenoj prošlosti, liječenju, rezultatima ispitivanja, dijagnozama, prilikom primanja u bolnicu i zdravstvene procjene, kao i kada morate dati informisani pristanak.

Ako ste pacijent ili korisnik u bolnici ili drugoj velikoj ustanovi zdravstvenih usluga, vas može liječiti više osoba. Imate pravo biti upoznati o tome **ko je odgovoran za vašu njegu**, i kako ih kontaktirati.

Vi imate pravo da **uključite člana porodice, njegovatelja ili izabranu osobu za podršku** da vam pomogne da komunicirate sa vašim zdravstvenim uslugama. Ta osoba može biti prijatelj ili član porodice, ili neko iz organizacije za podršku korisnika. Na primjer, većina javnih bolnica u Viktoriji imaju aboridžinskog službenika za vezu. Pogledajte na poledini ove brošure kome se možete obratiti za pomoć.

Sudjelovanje

Vi imate pravo da preuzmete aktivnu ulogu u vašem zdravlju i da budete uključeni u odluke i izbore o vašoj njezi.

Vi imate pravo da **sudjelujete onoliko koliko želite u donošenju odluka o svojoj njezi i liječenju**. Vaše usluge zdravstvene zaštite trebale bi vam dati sve informacije koje su vam potrebne da donesete informisanu odluku, priliku da postavljate pitanja, i vremena za razgovor sa vašim njegovateljem, porodicom i prijateljima prije donošenja odluka.

Vi imate **pravo da uključite vašu porodicu, njegovatelja ili druge izabrane osobe** u vašu njegu. Uz vašu suglasnost, oni također mogu dobiti informacije i biti uključeni u donošenje odluka o njezi zajedno sa vama.

Imate **pravo odbiti liječenje**. Međutim, postoje okolnosti u kojima se možete smatrati nesposobnim da date informisani pristanak ili odbijete liječenje.

Imate pravo imenovati **nekoga da donosi medicinske odluke za vas** u slučaju da izgubite sposobnost da to učinite. Za više informacija, molimo kontaktirajte ured javnog zastupnika – pogledajte poledinu ove brošure gdje se možete obratiti za pomoć.

Ako ste bolnički pacijent, imate pravo da budete uključeni u odluke o tome **kako i kada napustiti bolnicu**. Prije nego što napustite, bolnički službenici bi trebali razgovarati sa vama o zdravstvenim uslugama koje bi vam bile potrebne nakon što napustite bolnicu, i uputiti vas njima. Vi imate pravo sudjelovati u odlukama o vašem toku njege. Vaš doktor opšte prakse također bi trebao biti uključen. Vi se možete otpustiti iz bolnice i protiv doktorovog savjeta, ali možete biti zamoljeni da potpišete obrazac o prihvaćanju odgovornosti za to.

Postoje mnoge mogućnosti za **sudjelovanje u planiranju, uređivanju i procjeni javnih zdravstvenih usluga**. Mnoge organizacije uzimaju u obzir korisnička iskustva i ideje o njihovim uslugama prilikom unapređivanja usluga. Vi imate pravo da podijelite svoje stavove, na primjer, popunjavanjem anketa, uključivanjem u savjetodavni društveni odbor, pisanjem pisama ili informisanjem službenika o svom iskustvu. I negativne i pozitivne povratne informacije su korisne.

Privatnost

Australski i viktorijski zakoni štite privatnost i povjerljivost vaših ličnih zdravstvenih i drugih informacija. Informacije se moraju prikupiti, koristiti, pohraniti i koristiti u skladu sa tim zakonima.

Svi koji su uključeni u liječenje i brigu imaju **profesionalnu i pravnu obvezu kako bi informacije o vama ostale povjerljive**. Ponekad vaše zdravstveno osoblje treba dijeliti informacije o vama s drugima koji su uključeni u vašu njegu. Oni će samo podijeliti vaše informacije s nekim koji nisu uključeni u zdravstvenu njegu **uz vaše dopuštenje. Zakon o zdravstvenim podacima u Viktoriji iz 2001.** određuje načela o privatnosti kojih se sve zdravstvene usluge moraju pridržavati.

Vi imate pravo **odlučiti o tome šta se događa s vašim podacima**. Ako odlučite da ne dijelite neke informacije ili ograničite pristup vašim zdravstvenim podacima, to je vaše pravo, ali to može uticati na sposobnost vašeg pružatelja usluga da vam pruži najbolju moguću njegu.

Imate pravo na pristup **vašim podacima o zdravstvenoj njezi**. Molimo obavijestite vašeg pružatelja zdravstvenih usluga ako su bilo koji podaci netačni, nepotpuni ili zastarjeli. U nekim slučajevima, može vam se dati samo dio vaših podataka. Ako je tako, imate pravo podnijeti zahtjev na temelju zakona o slobodi informisanja za potpunu evidenciju o vama. Pitajte vašeg zastupnika za pacijente ili odgovarajućeg službenika za više informacija - pogledajte na poledini ove brošure kome se možete obratiti za pomoć.

Komentar

Vi imate pravo da se izjasnite o vašoj njezi, i da se vaše zabrinutosti riješe. Ustanove zdravstvenih usluga bi trebale učiniti informacije o njihovim povratnim procesima lako dostupnim.

Vi imate pravo **na komentar, postaviti pitanja i napraviti pritužbe** na brigu o vašem zdravlju.

Uvijek je najbolje prvo **pokušati riješiti problem sa vašim pružateljem usluga**. Zdravstvene usluge žele riješiti probleme brzo, ali trebaju prvo biti upoznate sa problemom. Pokušajte pružiti povratnu informaciju na način koji poštuje druge korisnike i pružatelje zdravstvenih usluga.

Zdravstvene usluge bilježe **pozitivne i negativne povratne informacije**, na primjer, putem ankete, povratne informacije i procesa pritužbe. Vaše povratne informacije se koriste za poboljšanje usluga u budućnosti.

Ako ste nezadovoljni sa načinom na koji vaš doktor ili doktorski tim u bolnici odgovara na stvari koje vas brinu, imate pravo **razgovarati sa bolničkim predstavnikom pacijenata**.

Ako niste zadovoljni sa načinom na koji vaša ustanova za zdravstvene usluge ili predstavnik odgovara na stvari koje vas brinu, imate se pravo **žaliti Komisionaru za zdravstvene usluge u Viktoriji**. Pogledajte na poledini ove brošure kome se možete obratiti za pomoć.

Više informacija

Korištenje Povelje

Više informacija o Australskoj povelji o zdravstvenim pravima su dostupne na www.safetyandquality.gov.au. Posjetite www.patientcharter.health.vic.gov.au da biste saznali više o tome kako Povelja funkcionira u Viktoriji, uključujući i resurse kako bi se pomoglo ustanovama za zdravstvene usluge da koriste Povelju u svom radu.

Pomoćne službe unutar zdravstvenih usluga

Velike javne bolnice imaju predstavnika za pacijente, a većina ih ima i aboridžinskog službenika za vezu. Mnoge ustanove za usluge mentalnog zdravlja imaju i predstavnika za korisnike i njegovatelje. Vaše zdravstvene usluge možda imaju navedeno osoblje u poglavlju ispod.

Sve javne zdravstvene službe mogu koristiti akreditirane prevodioce. Oni mogu biti dostupni unutar bolnice ili putem telefona preko prevodilačkih agencija.

Korisni kontakti

Ove organizacije mogu pomoći u rješavanju pritužbi, ili vas podržati kao korisnika. Posjetite www.patientcharter.health.vic.gov.au za više korisnih kontakata.

Povjerenik za zdravstvene usluge

Telefon: (03) 8601 5200

Besplatni poziv: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

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

Web www.health.vic.gov.au/hsc

Povjerenik za invalidska pitanja

Telefon: 1300 728 187

Besplatni poziv: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

E-mail: complaints@odsc.vic.gov.au

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

Web stranica: www.odsc.vic.gov.au

Povjerenstvo za jednakost i ljudska prava Viktorije

Tel: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

E-mail: complaints@veohrc.vic.gov.au

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

Web stranica: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

Ured javnog zastupnika

Telefon (besplatni poziv): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133 677 (03) 9603 9500

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

Web stranica: www.publicadvocate.vic.gov.au

Ako imate pitanja o vašoj njezi u ovim uslugama, molimo kontaktirajte:

(Molimo vas da upišete kontakt podatke aboridžanskog službenika za vezu i predstavnika pacijenata ovdje)

A Victorian
Government
initiative

