

Pohvale i pokude

Povratne informacije nam pomažu da poboljšamo naše usluge kao i da vidimo u čemu smo dobri.

Ako želite da nas pohvalite:

- recite to nekome iz tima koji se brine za vas
- napišite to na posebnom obrascu
- kontaktirajte upravitelja okruga
- pišite zdravstvenoj ustanovi.

Ukoliko niste zadovoljni u bilo kojem dijelu našim uslugama:

- recite to nekome iz tima koji se brine za vas čim prije
- kontaktirajte koordinatora za pritužbe ili službenika za svezu sa pacijentima
- kontaktirajte upravitelja okruga
- pišite zdravstvenoj ustanovi.

Ako niste zadovoljni načinom na koji je vaša pritužba prihvaćena, možete kontaktirati Komisiju za prava u zdravstvu (Health Rights Commission). Komisija je neodvisna od Zdravstva Queensland-a (Queensland Health). Možete besplatno nazvati na 1800 077 308 ili (07) 3234 0272.

Ako želite da se žalite, treba da znate:

- vaša pritužba je za nas vrlo važna
- razmotrićemo je s ozbiljnošću
- to neće negativno utjecati na brigu o vama
- netko drugi se može žaliti u vaše ime
- koordinador za pritužbe/službenik za svezu sa pacijentima vam može pomoći da napravite pritužbu
- pritužba ne mora da bude pisana.

Šta znamo o Zdravstvu Queensland-a (Queensland Health)?

Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) obezbjeđuje čitav niz usluga za stanovnike Queensland-a, a cilj je "Pomoći ljudima do dobrog zdravlja i dobročinstva".

Putem mreže od 38 zdravstvenih okruga (Health Service District) i Mater državnu bolnicu (Mater Public Hospital), Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) pruža čitav niz integriranih usluga koje uključuju bolničko i vanbolničko liječenje, hitnu pomoć, mentalno zdravlje, zubarske usluge, te usluge za starije osobe, zdravlje stanovništva kao i programe za zdravstvenu promociju.

Da li je ova knjižica prevedena na druge jezike?

Informacije o tome Kako najbolje iskoristiti posetu zdravstvenim centrima možete dobiti na arapskom, bosanskom, kineskom, dari, hrvatskom, farsi, španskom, srpskom i vijetnamskom jeziku.

Tražite brošuru koju želite ili nas posjetite na www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual_factsheets/home.htm.

Korisne informacije

Osoblje Zdravstva Queensland-a (Queensland Health) će uvijek nastojati da odgovori na bilo koje pitanje u svezi sa vašeg tretmana i njege - zato slobodno pitajte što vas zanima.

Ako želite da dobijete više obaveštenja o suglasnosti koju treba da date prije operacije, pogledajte našu internet stranicu www.health.qld.gov.au/informedconsent ili pitajte osoblje koje se stara o vama.

Neki od centara pri Zdravstvu Queensland-a (Queensland Health), primjerice za smještaj starijih osoba, za liječenje od alkohola, pušenja ili opojnih droga, te usluge mentalnog zdravlja, također imaju svoje knjižice o pravima i odgovornostima. Molimo da tražite od osoblja bilo kojeg od ovih servisa da li imaju ove knjižice.

Za više informacija:

- tražite svoju kopiju knjižice Kako najbolje iskoristiti posjetu zdravstvenim centrima
- tražite da pogledate video
- posetite našu internet stranicu www.health.qld.gov.au
- kontaktirajte najbližu zdravstvenu ustanovu.

Lokalni kontakti

© State of Queensland (Queensland Health) 2002
Ova publikacija je zaštićena. Izuzev u smislu Zakona o autorskim pravima (Copyright Act) 1968, reprodukcija knjižice je zabranjena bez prethodne pismene dozvole Zdravstva Queensland-a (Queensland Health). Sva pitanja dostavite upravniku na adresu: Procurement Strategy Unit, Queensland Health, GPO Box 48, Brisbane Q 4001

Kako najbolje iskoristiti posjetu zdravstvenim centrima

Vaša prava i odgovornosti

CROATIAN

Povelja Zdravstva Queensland-a za pacijente korisnike državnog osiguranja



Queensland Government
Queensland Health

Pomoći ljudima do dobrog zdravlja i dobročinstva

Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) obezbjeđuje kvalitetne liječničke usluge na siguran i efikasan način uz poštivanje vaših osobnih prava.

Koja su vaša prava?

Vi imate pravo na:

- besplatne bolničke usluge kao korisnik državnog osiguranja, ukoliko imate važeću zdravstvenu karticu (Medicare card). Ove usluge su obično besplatne iako za neke od njih treba doplata i/ili zadovoljenje određenih kriterija.
- rešpekt, dostojanstvo i pažnju bez obzira na vaše godine, spol, seksualni izbor, religiju i kulturu;
- besplatnog prevoditelja;
- potrebne informacije kako biste mogli odlučiti da li da se liječite privatno ili kao državni osiguranik;
- tretman zasnovan na našoj ocjeni vašeg zdravlja;
- učešće u odlučivanju o vašem liječenju;
- lako razumljivu informaciju u svezi s vašim tretmanom, uključujući tu rizike i ostalo;
- vaše dopuštenje prije početka liječenja, ako je to moguće;
- drugo mišljenje;
- pohvalu i pokudu;
- čuvanje vaših osobnih podataka u tajnosti;
- uvid u zdravstveni dosije;
- odlučivanje u svezi sa učešćem u zdravstvenim istraživanjima i kliničkoj obuci.

Koje su vaše odgovornosti?

Mi želimo da vam pružimo što je moguće bolju njegu. Da biste nam u tome pomogli, molimo da činite slijedeće:

- dajte osoblju što je moguće više informacija o stanju vašega zdravlja i recite sve što može poslužiti u vašem tretmanu;
- recite osoblju da li uzimate lijekove, rekreativne droge ili kakve trave;
- recite osoblju da li drugdje imate tretman za istu stvar;
- postavljajte pitanja i, ako želite, razgovarajte sa članovima obitelji prije nego donesete odluku o vašem liječenju;
- slijedite upute osoblja u svezi s tretmanom i njegom;
- recite osoblju ako imate bilo kakav problem usljed tretmana ili lijekova koje uzimate;
- budite spremni da promijenite bolnicu ukoliko vaša zdravstvena ustanova ne pruža tretman kojeg vi trebate;
- budite točni pri dolasku i recite na vrijeme ako želite da poništite dogovoreni sastanak, ili ako promijenite osobne podatke;
- razgovarajte sa svojim lokalnim liječnikom ukoliko se stanje vašeg zdravlja promijeni dok ste na listi čekanja;
- sve osobe koje susrećete u zdravstvenim ustanovama (osoblje, dragovoljce, pacijente/klijente, njihovu obitelj, kao i starije osobe) tretirajte sa pažnjom i poštovanjem koje svi zaslužujemo;
- poštujujte povjerljivost i privatnost drugih.

Korisne informacije o zdravstvenom sustavu

Vaš komentar

Radi poboljšanja našeg staranja o vama mi trebamo dozvolu za kontakt da bismo dobili vaš komentar u svezi sa našom njegom. Od vas će se tražiti da potpišete obrazac suglasnosti pri prvoj posjeti nekom od zdravstvenih servisa. Vi ne morate da učestvujete u ovome ako ne želite. Takodjer se možete predomisлити, to jest promijeniti svoju odluku pozivom na broj koji se nalazi na obrascu. Takva odluka neće uopće uticati na staranje o vama.

Potpoma za putovanje

Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) ima specijalne povlastice za putovanje i smještaj (Patient Travel Subsidy Scheme) za specijalističke medicinske i zubarske usluge kojih nema u vašem kraju. Ovo se odnosi samo na pacijente koji se kvalificiraju i, u nekim slučajevima, njihove staratelje. Pitajte nekog od osoblja ili svog doktora o posebnoj knjižici Pomoć pacijentima koji putuju (The patient travel subsidy scheme) ukoliko želite više informacija.

Služba prevodjenja

Vi imate pravo na prevoditelja ukoliko engleski nije vaš prvi jezik. Prevodjenje je besplatno i može se obezbijediti izravno na licu mjesta ili putem brzoglasa. Brzoglas je raspoloživ 24 sata dnevno, sedam dana tjedno. Osoblje takodjer može pozvati prevoditelje da bi vam objasnili informacije od izvanrednog značaja za vas.

Možete koristiti i prevoditelje za gluhe i nagluhe osobe (Auslan).

Svi ovlaštteni prevoditelji su obučeni, a usluge su povjerljivog karaktera.

Vaša privatnost

Mi štitimo privatnost osobnih informacija. Posjetite našu internet stranicu <http://www.health.qld.gov.au/privacy> ili pitajte nekog od osoblja za knjižicu sa više obavještenja o čuvanju povjerljivosti vaših osobnih informacija u Zdravstvu Queensland-a.