

Pohvale i pritužbe

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 o vama
- saopštite to na posebnom formularu
- kontaktirajte upravnika okruga
- pišite zdravstvenoj ustanovi.

Ukoliko niste zadovoljni našim uslugama:

- recite to nekome iz tima koji se brine o Vama
- kontaktirajte koordinatora za žalbe ili službenika za odnose s pacijentima
- kontaktirajte rukovodioca 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 nezavisna od Zdravstva Queensland-a (Queensland Health). Možete zvati besplatno na telefon 1800 077 308 ili na (07) 3234 0272.

Ako želite da se žalite, treba da znate:

- Vaša pritužba je za nas vrlo važna
- razmotrićemo je s punom ozbiljnošću
- to neće negativno uticati na brigu o Vama
- neko drugi se može žaliti u Vaše ime
- koordinador za žalbe/službenik za odnose s pacijentima Vam može pomoći da se žalite
- žalba ne mora da bude u pisanoj formi.

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

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

Putem mreže od 38 zdravstvenih okruga (Health Service Districts) i Mater državne bolnice (Mater Public Hospital), Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) pruža čitav niz integrisanih usluga koje uključuju bolničko i vanbolničko lečenje, hitnu pomoć, mentalno zdravlje, zubarske usluge, te usluge za starije osobe i oblast javnog zdravlja, kao i programe za zdravstvenu promociju.

Da li je ova brošura prevedena na druge jezike?

Informacije o tome Kako najbolje iskoristiti posetu zdravstvenim ustanovama možete dobiti na arapskom, bosanskom, kineskom, dari, hrvatskom, farski, 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 uvek nastojati da odgovori na bilo koje pitanje u vezi sa Vašim lečenjem i negom - zato slobodno pitajte šta Vas zanima.

Ako želite da dobijete više obaveštenja o saglasnosti koju treba da date pre 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), na primer: centri za smeštaj starijih osoba, za lečenje od alkohola, pušenja ili opojnih droga, te usluge mentalnog zdravlja, takođe imaju svoje brošure o pravima i odgovornostima. Pitajte osoblje bilo kojeg od ovih centara da li imaju ove knjižice.

Za više informacija:

- tražite kopiju brošure Kako najbolje iskoristiti posetu zdravstvenim ustanovama
- 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 posetu zdravstvenim ustanovama

Vaša prava i odgovornosti

SERBIAN

Povelja Zdravstva Queensland-a za pacijente korisnike državnog osiguranja



Queensland Government
Queensland Health

Pomoći ljudima do dobrog zdravlja i blagostanja

Zdravstvo Queensland-a (Queensland Health) obezbeđuje kvalitetne medicinske usluge na bezbedan i efikasan način i uz poštivanje Vaših prava.

Koja su Vaša prava?

Vi imate pravo na:

- besplatne bolničke usluge, ako ste korisnik državnog osiguranja i ukoliko imate važeću zdravstvenu (Medicare) karticu. Mada su zdravstvene usluge normalno besplatne, za neke od njih se traži doplata i/ili zadovoljenje određenih kriterijuma;
- poštovanje, dostojanstvo i pažnju bez obzira na Vaše godine, pol, seksualni izbor, religiju i kulturu;
- besplatnog tumača;
- potrebne informacije kako biste mogli odlučiti da li da se lečite privatno ili kao državni osiguranik;
- lečenje zasnovano na našoj proceni Vašeg zdravlja;
- učešće u odlučivanju o Vašem lečenju;
- lako razumljivu informaciju u vezi s vašim lečenjem, uključujući tu rizike i druge izbore;
- Vaše odobrenje za početak lečenja, ako je to moguće;
- alternativno mišljenje;
- pohvalu i pritužbu;
- čuvanje privatnosti Vaših ličnih podataka;
- uvid u zdravstveni dosije;
- odlučivanje u vezi s učešćem u medicinskim istraživanjima i kliničkoj obuci.

Koje su Vaše odgovornosti?

Mi želimo da Vam pružimo što je moguće bolju negu. Da biste nam u tome pomogli, molimo da činite sledeće:

- dajte osoblju što je moguće više informacija o stanju Vašeg zdravlja i recite sve što može biti od koristi pri Vašem lečenju;
- recite osoblju da li uzimate lekove, rekreativne droge ili trave;
- recite osoblju da li se drugde lečite za istu stvar;
- pitajte i, ako želite, razgovarajte sa članovima porodice pre nego donesete odluku o lečenju;
- sledite uputstva osoblja u vezi s lečenjem i negom;
- recite osoblju ako imate bilo kakav problem u vezi sa tretmanom ili lekovima koje uzimate;
- budite spremni da promenite bolnicu ukoliko Vaša zdravstvena ustanova ne pruža tretman koji Vam treba;
- dođite na vreme i recite blagovremeno ako želite da otkazete dogovoreni sastanak, ili ako promenite lične podatke;
- razgovarajte sa svojim porodičnim lekarom ukoliko se stanje vašeg zdravlja promeni dok ste na listi čekanja;
- sa svim licima koja susrećete u zdravstvenim ustanovama (zaposleni, dobrovoljci, pacijenti/klijenti i njihove porodice, te starije osobe) odnosite se sa pažnjom i poštovanjem koje svi zaslužujemo;
- poštujujte poverljivost i privatnost drugih.

Korisne informacije o zdravstvenom sistemu

Vaš komentar

Radi poboljšanja brige o Vama potrebna nam je dozvola za kontakt da bismo mogli zatražiti Vaše mišljenje u vezi sa našim radom. Od Vas će se tražiti da potpišete obrazac o saglasnosti pri prvoj poseti nekoj od zdravstvenih ustanova. Ako ne želite, ne morate da učestvujete u ovome. Možete se i predomisлити, to jest promeniti svoju odluku pozivom na broj koji se nalazi na formularu. Takva odluka neće uticati na staranje o vama.

Putne povlastice

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

Služba prevođenja

Vi imate pravo na tumača ukoliko engleski nije vaš maternji jezik. Prevodjenje je besplatno i može se obezbediti na licu mesta ili telefonom. Možete telefonirati 24 časa dnevno, sedam dana nedeljno. Osoblje može pozvati tumače da Vam razjasne informacije koje su za Vas od posebnog značaja.

Možete takođe koristiti tumače za gluva i nagluva lica (Auslan).

Svi ovlašćeni prevodioci su obučeni, a usluge su poverljivog karaktera.

Vaša privatnost

Mi štitimo privatnost ličnih informacija. Posetite našu internet stranicu <http://www.health.qld.gov.au/privacy> ili pitajte nekog od osoblja za knjižicu sa više informacija o čuvanju tajnosti Vaših ličnih podataka u Zdravstvu Queensland-a (Queensland Health).