

10. Vi i sustav zdravstvenih službi

Službe zdravstvene zaštite u Australiji nastoje da pruže najbolje moguće usluge ljudima koji ih koriste. Postoje različiti nazivi za osobe koje koriste ove usluge – korisnici zdravstvenih usluga, klijenti ili pacijenti. Državne zdravstvene službe vode politiku i praksu zaštite prava i interesa korisnika zdravstvenih usluga..

Vaša prava i odgovornosti

- Povelja za državne pacijente (Public Patients' Charter) Ministarstva za zdravstvo Queenslanda utvrđuje prava i odgovornosti državnih pacijenata.
- Povelja je prevedena na devet jezika i može se naći na Internet stranici: <http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual>. Povelja se također može dobiti u državnim bolnicama gdje slobodno možete zatražiti primjerak.
- Povelja za privatne pacijente u bolnici (Private Patients' Hospital Charter) Savezne vlade je vodič koji objašnjava što znači biti privatni pacijent u državnoj bolnici, privatnoj bolnici ili jednodnevnom bolničkom smještaju.
- Povelja je prevedena na mnoge jezike i može se naći na Internet stranici: <http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/helath-privatehealth-consumers-charter-language.htm>

Komisija za žalbe i pitanja kvalitete u zdravstvu

- Obrađuje žalbe na državne i privatne zdravstvene službe koje nisu riješene nakon što se korisnik usluga žalio direktno zdravstvenoj službi.
- Komisija je neovisna od Ministarstva za zdravstvo Queenslanda.
- Komisija mora primiti žalbu u roku od godinu dana od incidenta koji je predmet žalbe, ili u roku od godinu dana od trenutka kada je podnosilac žalbe postao svjestan pitanja ili problema.
- Nazovite na (07) 3120 5999 ili besplatno na 1800 077 308 (izvan Brisbanea). Internet adresa je: <http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp>

Kako podnijeti žalbu

- brzo reagirajte – obratite se zdravstvenoj službi što je moguće prije. Što duže čekate, činjenice postaju nejasnije i može biti sve teže naći rješenje
- obratite se prvo zdravstvenoj službi na koju se žalite – žalba ne mora biti podnesena pismenim putem, možete se izravno žaliti zdravstvenoj službi usmenim putem (možete to učiniti na vlastitom jeziku). Pružite službi priliku da riješi problem ako smatrate da oni to mogu učiniti
- podnesite formalnu žalbu – u slučaju da ne želite govoriti o vašem problemu s osobljem zdravstvene službe ili ako oni nisu bili u stanju da razmotre Vaš problem, možete predati formalnu žalbu koordinatoru za žalbe u zdravstvenoj službi
- budite jasni – po redu objasnite kako su se stvari dešavale, navedite datume i opis incidenta, kao i sve telefonske pozive, pisma ili sastanke i budite jasni u tome što želite da se poduzme
- ako će Vam to biti lakše, možete raspraviti svoj problem sa službenikom za podršku i rješavanje sporova koji Vam može pružiti savjet i pomoći u podnošenju žalbe.



Interpreter

Prevoditelji i tumači

- Vi imate pravo na profesionalnog tumača ako Vam je potreban za vrijeme korištenja usluga državnog zdravstva u Queenslandu.
- Tumači mogu biti angažirani besplatno za tumačenje na licu mjesta ili putem telefona.
- Politika Ministarstva za zdravstvo u Queenslandu predviđa da se prijatelji i rodbina koriste kao tumači samo u hitnim slučajevima. Ako je prijatelj ili član obitelji odnosno rođak mlađi od 18 godina, on ne bi nipošto trebao biti korišten kao tumač.
- Molimo Vas da unaprijed zatražite usluge profesionalnog tumača tako da se s njim može napraviti dogovor za Vaš termin.

10. Vi i sustav zdravstvenih službi

Pristanak

- Prije nego što počnete liječenje, morate dati vaš pristanak – to znači da Vi razumijete u čemu se sastoji liječenje i dajete svoj pristanak da se ono poduzme. Prevedeni obrasci za pristanak na liječenje se mogu dobiti na adresi: http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi_info.asp. Ove obrasce možete zatražiti i u bolnici.
- U većini slučajeva roditelj ili odrasli skrbnik daje pristanak za liječenje djeteta. Međutim, ako zdravstveni radnik opravdano vjeruje da je dijete dovoljno staro i duševno i emocionalno zrelo da razumije prirodu pristanka, djeca ispod 18 godina mogu dati svoj vlastiti pristanak.

Povjerljivost i privatnost

- Svatko ima pravo na povjerljivost i privatnost kad koristi usluge Ministarstva za zdravstvo Queenslanda. Osoblje mora postupati s Vašim podacima na etički i povjerljiv način i u skladu sa zakonom.
- Povjerljivost znači da će samo oni zdravstveni radnici koji su uključeni u Vašu njegu imati pristup Vašim podacima i imati pravo da o njima razgovaraju. To znači da se Vaši podaci ne mogu dati čak ni rodbini bez Vašeg dopuštenja.
- Neki zakoni zahtijevaju od Ministarstva za zdravstvo Queenslanda da Vaše podatke proslijede drugim vladinim ministarstvima, kao npr. podatke o vašem rođenju, smrti i zaraznim bolestima.
- Ponekad osiguranje plaća Vaše bolničke usluge, kao na primjer za povredu na radu. Osoblje bolnice će od vas tražiti pristanak da Vaše podatke prenese osiguranju kako bi moglo platiti bolnički račun.

Ovaj informativni list je jedan od deset u kompletu koji se sastoji od:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Zdravstveni sustav Queenslanda | 6. Zubarske službe |
| 2. Posjeta liječniku | 7. Službe stručnih zdravstvenih djelatnika |
| 3. Lijekovi | 8. Kako sačuvati zdravlje i spriječiti bolest |
| 4. Bolnice u Queenslandu | 9. Službe za zaštitu zdravlja i podršku posebnih grupa |
| 5. Domovi zdravlja | 10. Vi i sustav zdravstvenih službi |