

Ваша права и одговорности

Your rights and responsibilities - Serbian

У овом документу су информације о томе шта можете да очекујете од нас и шта ми можемо да очекујемо од Вас за време док користите наше услуге.

Шта Ви можете да очекујете од нас

Поштовање

- Имате право да Вас третирају с поштовањем и уважавањем.
- Ви имате право тражити од нас да Вам пружамо нјегу у складу са Вашим културолошким и верским назорима. Ми ћемо се потрудити да испунимо Ваше потребе а ако не будемо могли, ми ћемо Вам објаснити зашто.

Комуникација

- Имате право да добијете информације о службама, лечењу и врстама неге и услуга на јасан и отворен начин.
- У свако време, можете постављати питања.
- Ако желите, можете затражити преводиоца.
- Ми ћемо урадити све што је у нашој моћи да добијете информације на начин који је Вама лако разумљив.



Учествовање

- Имате право да учестујете у доношењу одлука и бирању здравствене неге. На пример, можда ћете желети да укључите своју породицу, пријатеље и друге особе које ће Вам помоћи да донесете одлуке о Вашој нези.
- У већини ситуација, можете одбити негу ако је не желите примати.
- Можда пристанете да учествујете у нашим програмима истраживања или обучавања студената. Ми ћемо Вас питати али ако не желите, ви не морате да учествујете.

Безбедност

- Имате право на безбедност док примате негу. Ми ћемо се побринути да сви наши третмани и капацитети буду чисти и сигурни.

Пристап

- Имате право на пристап здравственој нези високога квалитета.
- Ми нудимо услуге јавне и приватне неге. Држава покрива услуге јавне неге. Ако имате приватно здравствено осигурање, можете да изаберете приватну негу.

Приватност

- Имате право на личну приватност укључујући поверљивост Ваших здравствених података.

Коментар

- Имате право да дате коментар о Вашој здравственој нези. Ми ћемо одговорити на сва питања које имате.

Молимо Вас да нам кажете ако требате преводиоца 131 450



Поштовање

- Ми очекујемо да се према нашем особљу, пацијентима, неговатељима, породицама и посетиоцима односите с поштовањем и достојанствено.

Комуникација

- Молимо Вас да нам кажете све што знате о своме здрављу. То може бити:
 - Ваша анамнеза
 - сви лекови које узимате
 - комплементарне терапије
 - друштвена и породична подршка
 - како се осећате
 - стил живота и културолошка убеђења
- Ако нисте у стању говорити у своје име, можете од некога тражити да Вам помогне.

Учествовање

- Молимо Вас да учествујете у своме лечењу. То значи да постављате питања и бирате лечење и негу.

Безбедност

- Ми очекујемо да се према нашим капацитетима односите са пажњом и држите их чисто и уредно. Од Вас тражимо да поштујете правила и упутства. Ми тражимо да не пушите било где у оквиру наших капацитета.

Приватност

- Ми очекујемо да поштујете приватност других.

Имате ли неких питања?

Ми желимо да одговорима на сва Ваша питања што је могуће пре. Аке сте незадовољни искуством са Монаш Хелтом молимо Вас да нам то кажете:

1. корак: Разговарајте са радником који брине о Вама.

2. корак: Тражите да разговарате са шефом одељења.



3. корак: Уколико Ваша питања нису решена, или ако Вам је незгодно да разговарате са особљем одељења, можете контактирати нашег Службеника за везу с корисницима:

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	8768 1465
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 9376
Kingston Centre	9265 1000		



Алтернативно, посетите нашу интернет старницу и оставите своје мишлење:

www.monashhealth.org



Или можете да нам пишете на:

Complaints and Compliments
Monash Health Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169

Ако из било којег разлога не решимо питање, можете да контактирате Комесара за здравствене услуге(Health Services Commissioner):



Level 26, 570 Bourke Street
Melbourne VIC 3000
Telephone: **1300 582 113**
Website: www.hcc.vic.gov.au

Наше вредности: поштење, саосећање, одговорност, поштовање, изврсност

Молимо Вас да нам кажете ако требате преводиоца 131 450

