

# Vaša prava i odgovornosti

## Your rights and responsibilities – Croatian

U ovom dokumentu je objašnjeno što možete očekivati od nas i što mi možemo očekivati od Vas dok koristite naše usluge.

### Što Vi možete očekivati od nas

#### Poštovanje

- Vi imate pravo biti tretirani s poštovanjem i uvažavanjem.
- Vi imate pravo zahtijevati od nas njegu koja je sukladna Vašim kulturnim i vjerskim potrebama. Mi ćemo nastojati ispuniti Vaše potrebe a ukoliko ne budemo u mogućnosti, objasniti ćemo Vam razloge.

#### Komunikacija

- Imate pravo primiti informacije o službama, liječenju, te vrstama njege i troškova na jasan i otvoren način.
- Možete u svako doba postavljati pitanja.
- Ukoliko su Vam potrebne, možete tražiti usluge tumača.
- Mi ćemo učiniti sve što možemo da Vam informacije pružimo na Vama lako razumljiv način.



#### Sudjelovanje

- Imate pravo sudjelovati u donošenju odluka i izboru zdravstvene njege. Na primjer, možda ćete uključiti svoju obitelj, prijatelje i druge osobe koje će Vam pomoći pri donošenju odluka o Vašoj njezi.
- U većini situacija, Vi možete odbiti njegu ukoliko je ne želite.
- Možda ćete pristati na sudjelovanje u našim istraživačkim programima ili obuci studenata. Mi ćemo Vas pitati ali ako ne želite, Vi ne morate sudjelovati.

#### Sigurnost

- Vi imate pravo na sigurnost tijekom primanja njege. Mi ćemo se pobrinuti da svi naši tretmani i kapaciteti budu čisti i sigurni.

#### Pristup

- Imate pravo na pristup zdravstvenoj njezi visoke kvalitete.
- Mi nudimo usluge javne i private njege. Država plaća za usluge javne njege. Ukoliko imate privatno zdravstveno osiguranje, možete izabrati privatnu njegu.

#### Privatnost

- Imate pravo na osobnu privatnost uključujući povjerljivost Vaših zdravstvenih informacija.

#### Komentar

- Imate pravo komentirati o Vašoj zdravstvenoj njezi. Mi ćemo odgovoriti na sva pitanja koje imate.



Molimo Vas, recite nam ako trebate tumača: 131 450

## Što mi možemo očekivati od Vas

### Poštovanje

- Mi očekujemo da se prema našem osoblju, pacijentima, njegovateljima, obiteljima i posjetiteljima odnosite s poštivanjem i dostojanstvom.

### Komunikacija

Molimo Vas, recite nam sve što znate o svom zdravlju. To može biti:

- vaša anamneza
  - svi lijekovi koje uzimate
  - komplementarne terapije
  - društvena i obiteljska potpora
  - kako se osjećate
  - način života i kulturološka uvjerenja
- Ukoliko ne možete govoriti u svoje ime, možete nekoga pitati da Vam pomogne.

### Sudjelovanje

- Molimo Vas, sudjelujte u svom liječenju. To znači, postavljanje pitanja i biranje liječenja i njege.

### Sigurnost

- Mi očekujemo da se prema našim kapacitetima odnosite s pozornošću i držite ih čistim i sigurnim. Od Vas tražimo da poštivate pravila i upute. Mi tražimo da ne pušite dok ste bilo gdje u okviru naših kapaciteta.

### Privatnost

- Mi očekujemo da poštivate privatnost drugih.

#### Imate li bilo kakvih pitanja?

Mi bismo željeli odgovoriti na bilo kakva pitanja koja imate, što je moguće prije. Ukoliko niste zadovoljni iskustvom koje ste doživjeli sa Monash Health, molimo Vas izvijestite nas:

**1. korak:** Razgovarajte sa djelatnikom koji brine o Vama

**2. korak:** Tražite razgovor sa rukovoditeljem odjela



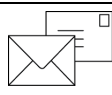
**3. korak:** Ako Vaše nedoumice nisu razriješene ili Vam je nelagodno obratiti se osoblju odjela, možete se obratiti Djelatniku za vezu s korisnicima ( Consumer Liaison Officer):

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



Alternativno, možete posjetiti našu web stranicu i dati nam povratne informacije:

[www.monashhealth.org](http://www.monashhealth.org)



Ili nam pišite na adresu:

Complaints and Compliments

Monash Health Locked Bag 29

Clayton South VIC 3169

Ako Vaše nedoumice nisu razriješene, možete se obratiti Povjereniku za žalbe u zdravstvu (Health Complaints Commissioner):



Level 26, 570 Bourke Street  
Melbourne VIC 3000  
Telephone: **1300 582 113**  
Website: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

Naše vrijednosti: poštenje, suosjećanje, odgovornost, poštovanje, izvrsnost



Molimo Vas, recite nam ako trebate tumača: 131 450