

В этом документе объясняется, что вы или за кем вы осуществляете уход, можете ожидать от нас, и что мы ожидаем от вас, когда вы пользуетесь нашими услугами.

### Что вы можете ожидать от нас

#### Уважение

Вы имеете право на:

- достойное и уважительное отношение
- уважение и признание вашей культуры, личности, убеждений и выбора

#### Информация

Вы имеете право на:

- четкую информацию о вашем состоянии здоровья, о возможных преимуществах и рисках различных тестов, и вариантах лечения, для того, чтобы вы на основании этой информации дали согласие
- получение информации об услугах, очередности и стоимости
- при необходимости, получить помощь, для того чтобы понять информацию о здоровье и использовать
- запросить доступ к информации о вашем здоровье
- быть проинформированным, если что-то не так, как это произошло, как это может повлиять на вас, и что сделано, чтобы уход был безопасным

#### Партнерство

Вы имеете право :

- задавать вопросы и участвовать в открытом и честном общении, принимать решения с человеком, предоставляющим за вами уход, по мере ваших возможностей
- привлекать людей, выбранных вами, в планировании и принятии решений

#### Безопасность

Вы имеете право на:

- безопасный и высококачественный медицинский уход, согласно государственным стандартам
- получать уход в безопасной для вас атмосфере

#### Доступ

Вы имеете право на доступ к медицинскому обслуживанию и лечению согласно вашим нуждам. Мы предлагаем государственное или частное лечение. Государственное лечение оплачивается государством. Если у вас есть частная медицинская страховка, вы можете выбрать лечение в качестве пациента частной системы здравоохранения.

#### Защита от вторжения в частную жизнь

Вы имеете право на уважение и защиту от вторжения в вашу частную жизнь и соблюдение конфиденциальности ваших медицинских данных.

#### Отзывы

Вы имеете право на:

- отзывы или жалобы, не влияющие на отношение к вам
- вовремя и открыто обратить внимание на ваши проблемы
- поделиться своим опытом и принять участие в улучшении качества ухода и медицинских услуг



## Что мы ожидаем от вас

### Уважение

- С вашей стороны мы ожидаем достойное и уважительное отношение к нашим сотрудникам, пациентам, людям осуществляющим уход, членам их семей, и посетителям.

### Информирование

Пожалуйста, сообщите нам все, что вы знаете о состоянии своего здоровья. Сюда может входить:

- ваша история болезни
- поддержка со стороны семьи и близких
- лекарства, которые вы принимаете
- то, как вы себя чувствуете
- дополнительные альтернативные методы лечения
- образ жизни и культурные убеждения

Если не можете рассказать это сами, вы можете попросить, чтобы кто-то вам помог.

### Ваше участие в принятии решений

Пожалуйста, участвуйте в принятии решений, касающихся вашего лечения. Это значит, что вы можете задавать вопросы, обсудить варианты лечения, и принимать решения по лечению, и уходу за вами.

### Безопасность

Мы ожидаем от вас аккуратного обращения с нашими помещениями и оборудованием, с тем чтобы они оставались в чистом и безопасном состоянии. Просим вас соблюдать правила и предписания. Просим не курить в наших помещениях.

### Защита от вторжения в частную жизнь

Мы ожидаем, что вы будете уважать право других людей на защиту от вторжения в их частную жизнь.

#### У вас есть проблемы?

Мы бы хотели получить возможность решить вашу проблему в кратчайший срок. Если вы не довольны Monash Health, пожалуйста, сообщите нам:

Шаг 1: Поговорите с сотрудником, ухаживающим за вами

Шаг 2: Попросите побеседовать со старшей медсестрой

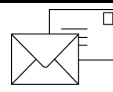
Шаг 3: Если ваши проблемы не были решены, или вам не удобно общаться с сотрудниками отделения, вы можете связаться с одним из Координаторов по работе с пациентами (Patient Relations Coordinators):

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	9554 8078
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health Program	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 8078
Kingston Centre	9265 1356	Community Oral	9554 8078



Альтернативно, вы можете посетить нашу страничку интернета и высказать свое мнение:

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



Или написать нам:  
Complaints and Compliments (Жалобы и предложения)  
Monash Health Locked Bag 29 Clayton  
South VIC 3169

Если мы не смогли решить вашу проблему, вы можете связаться с "Health Complaints Commissioner" (Полномочный по медицинским жалобам):



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