

Your rights and responsibilities – Croatian

U ovom dokumentu je objašnjeno što vi ili netko o kome brinete možete očekivati od nas i što mi očekujemo od vas kada koristite naše usluge.

Što Vi možete očekivati od nas

Poštovanje

Imate pravo:

- biti tretirani osobno, s poštovanjem i dostojanstveno.
- biti tretirani uz uvažavanje i poštovanje vaše kulture, identiteta, uvjerenja i izbora.

Informacije

Imate pravo:

- primati jasne informacije o vašem stanju, koristima liječenja, te rizicima raznih testova i tretmana kako biste dali informirani pristanak.
- primati informacije o uslugama, čekanju i troškovima
- dobiti pomoć kada je potrebno, kako biste razumjeli i koristili zdravstvene informacije
- zatražiti pristup vašim zdravstvenim informacijama
- biti obaviješteni ako je nešto pošlo po zlu, kako se do dogodilo, kako to može utjecati na vas i što je poduzeto da vam se pruži sigurna njega

Partnerstvo

Imate pravo

- postavljati pitanja i sudjelovati u otvorenoj i iskrenoj komunikaciji
- donositi odluke sa vašim pružateljem njege u onolikoj mjeri u kojoj vi izaberete i želite
- uključiti osobe koje vi želite u planiranje i donošenje odluka

Sigurnost

Imate pravo

- primati sigurnu i visoko-kvalitetnu zdravstvenu njegu sukladno nacionalnim standardima
- primati njegu u okruženju u kojem se osjećate sigurno

Pristup

Imate pravo na pristup zdravstvenim uslugama i tretmanima sukladno vašim potrebama. 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 podataka.

Povratne informacije

Imate pravo

- pružati povratne informacije ili se žaliti a da to ne utječe na to kako se prema vama postupa
- na rješavanje vaših pitanja na otvoren i blagovremen način
- dijeliti vaša iskustva i sudjelovati u poboljšanju kvaliteta njege i zdravstvenih usluga



Što mi očekujemo od Vas

Poštovanje

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

Informacije

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

- vaša anamneza
- društvena i obiteljska potpora
- svi lijekovi koje uzimate
- kako se osjećate
- komplementarne terapije
- način života i kulturološka uvjerenja

Ukoliko ne možete govoriti u svoje ime, možete nekoga pitati da vam pomogne.

Partnerstvo

- Molimo vas, sudjelujte u svom liječenju. To znači, postavljati pitanja, diskutirati opcije te birati liječenje i njegu.

Sigurnost

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

Privatnost

- Mi očekujemo da poštujete 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 na Monash Health, molimo vas izvijestite nas:

- 1. korak:** Razgovarajte sa članom osoblja koji brine o vama
- 2. korak:** Tražite razgovor sa rukovoditeljem odjela
- 3. korak:** Ako vaša pitanja nisu razriješena ili vam je nelagodno razgovarati sa osobljem odjela, možete se obratiti Djelatniku za vezu s korisnicima (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



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

www.monashhealth.org



Ili nam pišite na adresu:

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

Ako vaša pitanja nisu razriješena, 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



Molimo Vas, recite nam ako trebate tumača: 131 450