

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 индивидуално, уз поштовање и достојанство
- да вас третирају уз уважавање и поштовање ваше културе, идентитета, убеђења и избора

Информације

Имате право

- да добијете информације о вашем стању, бенифицијама лечења и ризицима од разних тестова и третмана да бисте дали информисан пристанак
- да добијете информације о услугама, чекању и трошковима
- када затреба, добити помоћ да бисте разумели и користили здравствене информације
- затражити ваше здравствене информације на увид
- да будете обавештени ако нешто крене наопако, како се до десило, како то може деловати на вас и шта је учињено да вам се омогући безбедна нега.

Партнерство

Имате право

- да постављате питања и учествујете у отвореној и искреној комуникацији
- да доносите одлуке са вашим даваоцем неге у оноликој мери колико ви изаберете и желите
- укључити особе које ви желите у планирање и доношење одлука

Безбедност

Имате право

- да примате безбедну и негу високог квалитета у складу са националним стандардима
- да примате негу у окружењу у којем се ви осећате безбедно

Приступ

Имате право на приступ здравственим услугама и третманима у складу с вашим потребама. 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.

Повратне информације

Имате право

- да дате повратне информације или се жалити а да то не делује на то како се према вама поступа
- на решавање ваших питања на отворен и бљговремен начин
- да делите своја искуства и учествујете у побољшању квалитета неге и здравствених услуга



Молимо Вас да нам кажете ако требате преводиоца 131 450

Шта ми можемо да очекујемо од Вас

Поштовање

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

Информације

Молимо Вас да нам кажете све што знате о своме здрављу. То може бити:

- Ваша анамнеза
- друштвена и породична подршка
- сви лекови које узимате
- како се осећате
- комплементарне терапије
- стил живота и културолошка убеђења

Ако нисте у стању говорити у своје име, можете од некога тражити да Вам помогне.

Партнерство

- Молимо Вас да учествујете у своме лечењу. То значи да постављате питања, дискутујете опције 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:

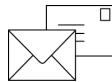
- 1. корак:** Разговарајте са радником који брине о вама.
- 2. корак:** Тражите да разговарате са шефом одељења.
- 3. корак:** Уколико ваша питања нису решена, или ако вам је незгодно да разговарате са особљем одељења, можете контактирати нашег Службеника за везу с корисницима:

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	9554 8078
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health Program	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8585	Monash Health Community	9554 8078
Kingston Centre	9265 1356	Community Oral	9554 8078



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



Молимо Вас да нам кажете ако требате преводиоца 131 450