

Коментари, пофалби и жалби (Comments, Compliments & Complaints)

Вашата нега, удобност и задоволство се важни за Локалната здравствена област на Југозападен Сиднеј (South Western Sydney Local Health District – SWSLHD). Важно ни е да знаеме кога се оди добро, а кога нешто треба да се подобри.

Пофалби (Compliments)

Пофалбите јасно ни покажуваат што очекувате од негата со висок квалитет. Тие исто така го подигаат моралот на вработените и им даваат поттик. Пофалбите можете да им ги дадете или директно на персоналот или преку Службеникот за врски со пациентите (Patient Liaison Officer.) во болниците.

Жалби (Complaints)

Нема да го изгубите правото на квалитетни услуги ако поднесете жалба, вашата жалба може да ни помогне да ги подобриме услугите. Кога се жалите, обидете се да бидете смирени и што е можно појасно да го изнесете тоа што се случило и како сакате да се реши.

Ако имате некакви прашања или сте загрижени за вашето лечење или пак сакате да се жалите, ви препорачуваме еден од следниве чекори.

Чекор Бр. 1 (Option 1)

Разговарајте за тоа што ве загрижува со Менаџерот на медицинските сестри на одделението каде што се наоѓате (Nursing Unit Manager), со докторот или со друг здравствен работник што е вклучен во вашето лечење. Тие можеби ќе можат веднаш да го решат проблемот или ќе ве упатат на некој со повисок ранг.

Добро би било да го запишете времето и датумот на разговорот, што сте разговарале и евентуално каква согласност сте постигнале.

Ако не сакате да го одберете овој начин, тогаш можете да ги одберете следниве чекори:

Чекор Бр. 2 (Option 2)

Обратете се кај надлежниот Службеник за врски со пациентите (Patient Liaison Officer).

Службеникот за врски со пациентите (Patient Liaison Officer) работи независно од болничкото одделение, тој ќе ја испита вашата жалба и ќе ве извести за резултатите од истрагата.

Телефонски броеви на Службениците за врски со пациентите во SWSLHD:

Болница Бенкстаун (Bankstown Hospital)	9722 8262
Болница Баурал (Bowral Hospital)	4861 0378
Болница Кембелтаун / Кемден (Campbelltown / Camden Hospitals)	0400 147 263 0477 372 270
Ферфилд (Fairfield)	9616 8124
Каритане (Karitane)	9794 2359
Болница Ливерпул (Liverpool Hospital)	8738 6354 8738 6632
Општествена здравствена служба (Community Health Services)	4621 8762
Служба за зависници од дроги (Drug Health Services)	0429 951 121
Служба за ментално здравје (Mental Health Services)	0438 595 284
Служба за орално здравје (Oral Health)	0476 824 465

Ако не сте задоволни со резултатот, можете да напишете писмо до Генералниот менаџер на болницата (Hospital General Manager).

Чекор Бр. 3 (Option 3)

Обратете се кај Службеникот од повисок степен за жалби во SWSLHD (Senior Complaints Officer), на 8738 6923

Или можете да ја доставите жалбата на писмено до:
Chief Executive
C/-South Western Sydney Local Health District
Liverpool Hospital, Eastern Campus
Locked Bag 7279
LIVERPOOL BC NSW 1871

Чекор Бр. 4 (Option 4)

Комисијата за жалби во здравството (Health Care Complaints Commission - HCCC) е независно тело што прима и разгледува жалби во врска со здравствени работници и установи.

Бесплатен повик: 1800 043 159
Интернет страна: www.hccc.nsw.gov.au

Оваа брошура ја одобри Општествениот совет на потрошувачи при SWSLHD (SWSLHD Consumer Community Council). Полната верзија може да се најде на повеќе јазици.

Вашите права и обврски (Your Rights and Responsibilities)

Како пациент, негувател или клиент на Локалната здравствена област на Југозападен Сиднеј (South Western Sydney Local Health District - SWSLHD)



Macedonian

SWSLHD ги почитува вашите права како поединец. Ние се обврзуваме да понудиме квалитетна, ефикасна, делотворна и безбедна здравствена услуга.

Вашите права (Your Rights)

Имате право да:

- бидете третирано со достоинство, почит и внимание и да добивате услуги без дискриминација, без оглед на вашата возраст, пол, сексуална определеност, религија или култура
- побарате здравствен преведувач
- одберете да бидете државен пациент (ако имате право на тоа) или приватен пациент и секогаш кога е можно, да ви се објасни разликата пред да почне лечењето
- примате лечење базирано врз клиничките потреби
- учествувате во одлуките за вашата здравствена нега
- добиете јасно објаснување за вашата здравствена состојба со лесно разбирливи информации, вклучувајќи и ризици и други избори што се на располагање
- бидете информирани што е можно поскоро ако нешто не е во ред со вашето лечење или нега
- добиете мислење од друг здравствен стручњак за вашата здравствена состојба
- бидете активно вклучени во планирањето на вашето отпуштање од болница
- ја напуштите здравствената установа во секое време на сопствен ризик и одговорност
- да одбиете лечење од одредено здравствено лице или болница (меѓутоа, болницата или здравствената служба можеби нема да е во можност да ви понуди соодветна алтернатива)
- вашите лични податоци да се чуваат во приватност и во доверба
- да го разгледате или да добиете копија од вашиот здравствен картон во согласност со Насоките зацртани за здравството во HJB (NSW Health Guidelines); можна е наплата за тоа.
- поднесете барање за патни трошоци ако за лечење треба да патувате повеќе од 100 км
- решите дали да учествувате во медицинско истражување и клиничка обука
- дадете пофалба или поплака

Вашите одговорности (Your Responsibilities)

Нашата крајна цел е да добиете најдобра можна нега.

За да ни помогнете да го постигнеме тоа, вие треба да:

- се однесувате со почит кон луѓето што ќе ги сретнете во здравствената служба (персонал, доброволци, пациенти/клиенти, нивните семејства и станарите во домовите за нега на постари лица)
- го потврдите вашето име и другите податоци кога тоа ќе се побара од вас
- им дадете на здравствените работници колку што можете поточни информации за вашето здравје и ако имате убедувања што можат да влијаат на вашето лечење
- да им кажете на здравствените работници ако земате некакви лекови, рекреативни дроги или природни терапии
- да им кажете на здравствените работници ако имате некакви проблеми од третманот или од лековите што ги земате
- да им кажете на здравствените работници ако некој друг ве лечи за истата болест
- да се придржувате на упатствата за вашето лечење
- да зборувате со вашиот локален доктор ако вашата состојба се смени додека чекате на ред за лечење
- поставувате прашања и да разговарате со вашето семејство ако сакате, пред да донесете решенија за своето лечење
- доаѓате на време на прегледи и да се јавите во здравствената служба ако сакате да го откажете закажаниот преглед
- им обезбедите на здравствените работници во вашиот дом безбедна средина што е без чад, насилство и малтретирање и без животни што слободно се шетаат
- ја почитувате доверливоста и приватноста на другите

Согласност (Consent)

Пред да примите лечење, треба да ја дадете вашата согласност. Во најголемиот број случаи тоа ќе биде усмена согласност. За некои процедури, како на пример операција, потребна е писмена согласност. Имате право да не дадете согласност. Во тој случај нема да примите лечење. Во итна и опасна по живот ситуација ако сте премногу болни или без свест, согласност не е потребна.



Давање согласност за друго лице (Consent by others)

- За деца помали од 14 години мора да се добие согласност од родителите или старателите
- Децата помеѓу 14 и 16 години најчесто даваат согласност заедно со родителите или старателите; меѓутоа, тие можат да дадат согласност и самостојно се додека покажат дека потполно го разбираат предложеното лечење
- Ако сте без свест или премногу болни сами да дадете согласност, тогаш ваш роднина, негувател или некој што ви е близок може да даде согласност за лечење за кое што квалификувано здравствено лице смета дека е најдобро за вас
- Ако такво лице не постои, Трибуналот за старателство (Guardianship Tribunal) може да даде согласност. За повеќе информации проверете на: www.gt.nsw.gov.au или јавате се на **1800 463 928**