

## Коментари, комплименти и жалбе (Comments, Compliments & Complaints)

Локалној здравственој области Југозападног Сиднеја (South Western Sydney Local Health District) је важна ваша нега, удобност и задовољство. Важно нам је да знамо када све иде добро, али исто тако и када би нешто могло да се побољша.

### Комплименти (Compliments)

Комплименти нам јасно дају до знања шта очекујете од неге високог квалитета. Комплименти такође уздижу морал особља и дају им подстрек. Комплименте можете да дате директно особљу или преко Службеника за везе са пацијентима (Patient Liaison Officer) у болницама.

### Жалбе (Complaints)

Нећете изгубити право на квалитетне услуге ако уложите жалбу и ваша жалба нам помогне да побољшамо услуге. Када се жалите, покушајте да budete смирени и да што јасније изложите шта се десило и како желите да се проблем реши.

Ако имате неких питања или вас забрињава ваш третман или желите да се жалите, саветујемо вам да одaberете једну од следећих опција.

#### 1. Опција (Option 1)

Разговарајте о ономе што вас забрињава са Менаџером одељења медицинских сестара (Nursing Unit Manager), лекаром или другим здравственим радником који вам пружа третман. Та особа ће можда одмах моћи да реши спорно питање или може да вас упути на вишег члана особља.

Није лоше да запишете време и датум разговора, о чему сте разговарали и какав споразум сте евентуално постигли.

Ако не желите да се послужите овом опцијом, онда вам још следеће алтернативе стоје на располагању:

#### 2. Опција (Option 2)

Обратите се надлежном Службенику за везе са пацијентима (Patient Liaison Officer).

Службеник за везе са пацијентима (Patient Liaison Officer) је независан од болничких одељења, он ће испитати ваш случај и обавестити вас о исходу истраге.

### Бројеви телефона Службеника за везе са пацијентима у SWSLHD:

Болница Бенкстаун (Bankstown Hospital)	9722 8262
Болница Баурал (Bowral Hospital)	4861 0378
Болнице 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
Друштвене здравствене службе (Community Health Services)	4621 8762
Служба за дроге (Drug Health Services)	0429 951 121
Служба за ментално здравље (Mental Health Services)	0438 595 284
Орално здравље (Oral Health)	0476 824 465

Ако нисте задовољни са исходом, можете да пишете Генералном менаџеру болнице (Hospital General Manager).

#### 3. Опција (Option 3)

Обратите се Вишем службенику за жалбе (Senior Complaints Officer) у SWSLHD, 8738 6923

Или писменим путем на следећу адресу:

Chief Executive  
C/-South Western Sydney Local Health District  
Liverpool Hospital, Eastern Campus  
Locked Bag 7279  
LIVERPOOL BC NSW 1871

#### 4. Опција (Option 4)

Комисија за жалбе у здравству (Health Care Complaints Commission - HCCC) је независно тело које прима и разматра жалбе на здравствене раднике и здравствене установе.

Бесплатан позив: 1800 043 159

Вебсајт: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

Ову брошуру је одобрио Друштвени савет потрошача при SWSLHD (SWSLHD Consumer Community Council). Потпуна верзија је на располагању на више језика.



Health  
South Western Sydney  
Local Health District

[www.swslhd.nsw.gov.au](http://www.swslhd.nsw.gov.au)



Health  
South Western Sydney  
Local Health District

## Ваша права и обавезе (Your Rights and Responsibilities)

Као пацијента, неговатеља или странке Локалне здравствене области Југозападног Сиднеја (South Western Sydney Local Health District - SWSLHD)



### Serbian

SWSLHD поштује ваша права као појединца. Ми смо се обавезали на пружање квалитетних, ефикасних, делотворних и безбедних здравствених услуга.

## Ваша права (Your Rights)

### Ви имате право да:

- се са вама поступа са достојанством, поштовањем и обзирно, као и да примите услуге без дискриминације, без обзира на вашу старост, пол, сексуално опредељење, вероисповест или културу
- тражите тумача у здравству
- бирате да ли желите да будете државни пацијент (ако имате право на то) или приватни пацијент и кад год је то могуће, да вам се објасни разлика пре него што почнете да примате третман
- примите третман који је заснован на клиничким потребама
- учествујете у доношењу одлука о вашој здравственој нези
- добијете јасно објашњење о вашем стању са лако разумљивим информацијама, укључујући ризике и друге врсте избора
- што пре будете информисани ако нешто не иде како је предвиђено током вашег третмана или неге
- добијете мишљење другог здравственог стручњака о вашем стању
- будете активно укључени у планирање свог отпуста
- одете из здравствене установе у било које време, на сопствени ризик и одговорност
- одбијете лечење од одређеног здравственог радника или болнице (међутим, болница или здравствена установа можда неће бити у могућности да вам пружи одговарајућу алтернативу)
- се ваши лични подаци чувају у приватности и у поверењу
- погледате или добијете копију вашег здравственог картона, под условима које налажу Смернице здравства Новог Јужног Велса (NSW Health Guidelines) (то се можда наплаћује)
- поднесете захтев за путне трошкове ако на третман треба да путујете више од 100 км
- одлучите да ли ћете учествовати у медицинским истраживањима и клиничкој обуци
- дате комплимент или да се жалите

## Ваше обавезе (Your Responsibilities)

### Ми по сваку цену желимо да вам пружимо најбољу могућу негу. Да бисте нам помогли да то постигнемо, ви треба да:

- се са поштовањем односите према свим особама са којима се срећете у здравственим установама (особље, волонтери, пацијенти/странке, њихове породице и станари домова за негу старијих особа)
- потврдите своје име и друге податке када се то од вас тражи
- колико год је то у вашој моћи, здравственим радницима дате тачне информације о вашем здрављу и евентуалним убеђењима која могу да утичу на ваш третман
- кажете здравственим радницима ако узимате неке лекове, рекреативне дроге или природне терапије
- кажете здравственим радницима ако имате проблема услед третмана или лекова које узимате
- кажете здравственим радницима ако вас још неко лечи од исте болести
- следите упутства у вези вашег третмана
- разговарате са вашим локалним лекаром ако се ваше стање промени док чекате да дођете на ред за третман
- постављате питања и разговарате са својом породицом, ако желите, пре него што донесете одлуке о свом лечењу
- дођете на време на прегледе и да јавите здравственој установи ако желите да откажете заказани преглед
- здравственим радницима у вашој кући обезбедите безбедну средину без дима, насиља и злостављања и слободних животиња
- поштујете поверљивост и приватност других

## Пристанак (Consent)

Пре примања третмана, морате да дате свој пристанак. У већини случајева ће то бити усмени пристанак. За неке процедуре, на пример за операцију, је потребан писмени пристанак. Ви имате право да не дате пристанак. У том случају нећете примити третман. У хитној ситуацији која је опасна по живот и у којој сте превише лоше или без свести, пристанак није потребан.



## Пристанак који дају друге особе у име пацијента (Consent by others)

- Деца испод 14 година старости морају да имају пристанак родитеља или старатеља
- Деца између 14 и 16 година старости обично заједно са родитељем или старатељем дају пристанак; међутим, могу да дају пристанак и сама ако је јасно да у потпуности разумеју предложени третман
- Ако је пацијент без свести или превише лоше да сам да пристанак, онда рођак, неговатељ или друга блиска особа може да потпише пристанак на третман за који квалификовани здравствени радник сматра да је у најбољем интересу пацијента
- Ако таква особа не постоји, Трибунал за старатељство (Guardianship Tribunal) може да да пристанак. За више информација, погледајте: [www.gt.nsw.gov.au](http://www.gt.nsw.gov.au) или назовите **1800 463 928**