



BOLNIČKA POVELJA ZA PRIVATNE PACIJENTE

Vaša prava i odgovornosti kao privatnog pacijenta u državnoj ili privatnoj bolnici

Kao privatni pacijent imate pravo da odaberete vlastitog ljekara, te da odlučite da li ćete ići u državnu ili privatnu bolnicu u kojoj radi vaš ljekar. Možda ćete također imati veću mogućnost da birate kada ćete bit primljeni na bolničko liječenje. Čak i ako imate privatno zdravstveno osiguranje možete odabrati da imate status državnog pacijenta i da vas besplatno liječi ljekar kojeg vam dodijeli bolnica.

- **Informacije o vašem liječenju** - Vaš ljekar vam treba jasno objasniti vašu dijagnozu, način liječenja (i rizike koje ono nosi), troškove liječenja, te navesti ostale mogućnosti liječenja koje su dostupne. Osim u situacijama kada to nije moguće, ljekar treba tražiti vaš pristanak prije bilo kakvog liječenja.
- **Informisan finansijski pristanak** - Vaš ljekar i ostali pružaoci zdravstvenih usluga vam trebaju dati informacije o troškovima predloženog liječenja, uključujući sve moguće izdatke koje trebate sami platiti, i tražiti vašu pismenu saglasnost o navedenim troškovima prije početka liječenja.
- **Mišljenja drugih ljekara** - Možete da tražite uputnicu za dodatno ljekarsko mišljenje (što može zahtijevati dodatne troškove koje ne pokriva Medicare ili vaše privatno zdravstveno osiguranje).
- **Posjetioci** – Bolnica u koju idete na liječenje može vam dati informacije o tome kako vas mogu posjećivati porodica i prijatelji dok se nalazite u bolnici, uključujući ko iz porodice može doći u posjetu (i ko se smatra porodicom), načinu posjećivanja za roditelje i staratelje ako je pacijent dijete, te kad vas mogu posjećivati prijatelji.
- **Tražite savjet o troškovima liječenja** – Kao pacijent sa privatnim zdravstvenim osiguranjem, sve troškove vašeg bolničkog i ostalog zdravstvenog liječenja može snositi vaše osiguranje, ili ćete morati sami platiti dio troškova (razliku). U nekim slučajevima možda ćete također morati platiti unaprijed participaciju. Prije nego što odete u bolnicu, raspitajte se kod svog privatnog zdravstvenog osiguranja, ljekara i u bolnici o očekivanim troškovima liječenja, uključujući moguće troškove ugrađivanja medicinskih uređaja i proteza. (Pogledajte na poledini ovog letka moguća pitanja o troškovima liječenja).
- **Povjerljivost informacija i pristup vašim zdravstvenim podacima** – Vaši lični podaci će se držati strogo povjerljivim. Međutim, u određenim okolnostima informacije o vašim potrebama će trebati biti proslijeđene drugom zdravstvenom radniku koji će vam pomoći u procesu liječenja ako to zahtijeva zakon ili je odobreno zakonom. Moraćete potpisati formular u kojem dajete pristanak da vaše osiguravajuće društvo može dati pristup određenim informacijama da bi bilo moguće platiti troškove vašeg liječenja. Na osnovu Zakona o slobodi informacija, imate pravo da dobijete na uvid i tražite primjerak svog zdravstvenog kartona koji se čuva u državnoj bolnici. Na osnovu Državnih temeljnih zakona o privatnosti (National Privacy Principles) vi također imate generalno pravo da dobijete pristup vašim informacijama koje se nalaze u privatnom sektoru.
- **Tretiranje sa poštovanjem i dignitetom** – Dok se nalazite u bolnici možete očekivati da će se prema vama pristojno odnositi te da će vaša etnička, kulturološka i vjerska ubjeđenja i običaji biti poštovani. Od vas se isto očekuje da se pristojno odnosite prema zdravstvenim radnicima i ostalim pacijentima, te da ih tretirate sa poštovanjem i naklonošću.
- **Njega i podrška koju pružaju medicinske sestre i ostalo stručno zdravstvenog osoblje** – Medicinske sestre i ostalo stručno zdravstveno osoblje pružaju njegu i podršku od vitalnog značaja i predstavljaju važan dio vašeg bolničkog liječenja. Zdravstveni radnici koji vas liječe trebaju se uvijek predstaviti a vi budite sigurni da možete razgovarati o bilo kakvim pitanjima vezanim za vaše liječenje ili iskustvo u bolnici sa zdravstvenim radnicima.

- **Učestvujte u donošenju odluka o vašem liječenju** – Prije nego što napustite bolnicu ljekar treba sa vama porazgovarati o nastavku liječenja koje vam može biti potrebno nakon što napustite bolnicu. To uključuje dobivanje informacija o bilo kakvoj medicinskoj njezi, lijekovima, kućnom liječenju ili ostalim uslugama u zajednici koje vam mogu zatrebati nakon dolaska kući.
- **Komentari ili žalbe** – Ako Vas brine bilo koji aspekt vašeg bolničkog liječenja trebate se prvo obratiti osoblju koje vas liječi u bolnici. Ako niste zadovoljni načinom na koji je bolnica razmotrila vaše primjedbe, svaka država i teritorija ima nezavisnu organizaciju koja se bavi žalbama koje se odnose na zdravstvene usluge i ljekare. Ako se vaš upit ili žalba odnose na privatno zdravstveno osiguranje, prvo se obratite društvu za zdravstveno osiguranje. Ako vaše primjedbe ostanu neriješene možete kontaktirati Ombudsmana za privatno zdravstveno osiguranje (Private Health Insurance Ombudsman) na telefon 1800 640 695 (besplatni poziv).
- **Dajte tačne informacije** – Da biste pomogli ljekarima/specijalistima i bolničkom osoblju da vam pruže adekvatno liječenje trebate dati informacije kao što su podaci o porodici, zdravstvena anamneza, alergije, fizički i psihološki problemi koji vas muče, te bilo koje liječenje kojem ste trenutno podvrgnuti ili lijekovi koje uzimate (čak i ako ih nije propisao vaš ljekar).
- **Pacijenti sa dugoročnim boravkom u bolnici** – Ako boravite u bolnici duži period možda ćete postati tip bolesnika za dom za njegu. Razgovarajte sa svojom bolnicom ili osiguravajućim društvom o aranžmanima za pacijente sa dugoročnim boravkom.

Raspitajte se o svim mogućim troškovima prije nego što odete u bolnicu

Pitajte ljekara ili specijalistu koji vas liječe:

- da vam potvrde napismeno koliko će iznositi troškovi njihovih usluga i koliki dio troškova će pokrivati Medicare ili vaše privatno zdravstveno osiguranje.
- da li imaju aranžman sa vašim osiguravajućim društvom u okviru kojeg se pokriva razlika u troškovima liječenja i, ako ćete vi morati platiti tu razliku, koliko će to iznositi.
- koji će ljekari i medicinsko osoblje biti uključeni u vaše liječenje i kako možete dobiti informacije o cijenama njihovih usluga, te da li njihove usluge pokriva vaše privatno zdravstveno osiguranje.
- da vam daju procjenu svih ostalih troškova u sklopu vašeg liječenja koje Medicare ili vaše privatno zdravstveno osiguranje možda ne pokrivaju (na primjer, farmaceutski proizvodi, dijagnostički testovi).
- da li ćete imati hiruški usađen medicinski uređaj ili protezu i da li ćete morati pokriti dio tih troškova.

Pitajte vaše društvo za zdravstveno osiguranje:

- da li troškove liječenja kojem ste podvrgnuti pokriva vaše privatno zdravstveno osiguranje i da li postoje iznimke ili periodi čekanja koji se trenutno primjenjuju na tu vrstu liječenja u okviru vaše police osiguranja. Ako ćete roditi bebu, razgovarajte sa svojim zdravstvenim osiguravajućim društvom što je prije moguće još u trudnoći da biste saznali koja se pravila odnose na porođajstvo i novorođenčad.
- da li morate unaprijed platiti učešće, i ako je to slučaj, koliki će biti iznos.
- o vrsti bolničkog smještaja kojeg pokriva vaša polica osiguranja (neke police pokrivaju ovaj trošak samo ako ste privatni pacijent u državnoj bolnici).
- da li vaše osiguravajuće društvo ima sporazum sa bolnicom u koju ćete ići na liječenje.
- da li ćete morati platiti dodatni iznos za hiruški ugrađene medicinske uređaje ili proteze.
- da li postoje ugrađeni aranžmani za pokrivanje razlike u troškovima koji se mogu odnositi na vas.

Raspitajte se u bolnici:

- da li bolnica ima sporazum sa vašim zavodom za privatno zdravstveno osiguranje.
- da li ćete morati išta platiti za vaš bolnički smještaj.
- da li ćete morati platiti bilo kakve dodatne bolničke troškove koje ne pokriva vaše privatno zdravstveno osiguranje (npr. unajmljivanje TV-a, telefonski pozivi).