



BOLNIČKA POVELJA PRIVATNIM PACIJENTIMA (PRIVATE PATIENTS' HOSPITAL CHARTER)

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

Kao privatni pacijent, imate pravo odabrati liječnika i odlučiti hoćete li ići u državnu ili privatnu bolnicu u kojoj radi vaš liječnik. Također vam se pruža veći izbor kada ćete biti primljeni u bolnicu. Čak i ako imate privatno zdravstveno osiguranje, možete odabrati da vam se ukaže liječenje kao pacijentu u državnoj bolnici, bez troškova, ali da vas liječi doktor kojeg odredi bolnica.

- **Informacije o liječenju** – Liječnik vam treba jasno iznijeti dijagnozu, liječenje (i sve popratne rizike), troškove vezane uz to, te druge mogućnosti liječenja koje se mogu pružiti. Liječnik mora dobiti od vas suglasnost prije svakog liječničkog zahvata, osim ako se radi o hitnom slučaju, kada to nije moguće.
- **Informirana financijska suglasnost** – Vaš liječnik i drugi pružatelji zdravstvenih usluga trebaju vam dati informacije o troškovima predloženog liječenja, kao i o svim mogućim dodatnim troškovima koje morate platiti, te dobiti pismenu suglasnost od vas za sve moguće troškove prije početka liječenja.
- **Mišljenja drugih medicinskih stručnjaka** – Možete tražiti uputnice u svrhu dobivanja mišljenja drugih medicinskih stručnjaka (to može povlačiti za sobom dodatne troškove koje možda ne pokriva Medicare ili vaše privatno osiguranje)
- **Posjetitelji** – Bolnica u koju idete može vam dati informacije o posjetama obitelji i prijatelja dok ste u bolnici, kao i o pravu pristupa obitelji (i tko se smatra obitelji), aranžmanima za roditelje i skrbnike, ako se radi o djetetu, te kada vas prijatelji mogu posjećivati.
- **Potražite savjet u svezi troškova** – Kao pacijentu koji ima privatno zdravstveno osiguranje, svi troškovi bolničkog liječenja i računi medicinskih usluga mogu biti pokriveni vašim osiguranjem, ili će možda biti potebno platiti dodatno za neke troškove (razliku). U nekim slučajevima ćete možda morati platiti iznos do pokrića osiguranja (excess) ili suosiguranje. Prije negoli idete u bolnicu, pitajte svog osiguratelja, liječnika(e) i bolnicu koliki su očekivani troškovi liječenja, uključujući i troškove medicinskih naprava i proteza koje se ugrađuju kirurškim putem. (Na poledini su neka pitanja o troškovima koja vam preporučamo).
- **Povjerljivost i pristup vašoj medicinskoj dokumentaciji** - Vaši osobni podaci se drže u strogoj tajnosti. Međutim, u nekim situacijama podaci o vama moraju biti dostupni drugim zdravstvenim djelatnicima koji će pomoći u njezi, ako je potrebno ili ako to zakon dozvoljava. Vi morate potpisati obrazac kojim dajete svoju suglasnost da zdravstveni osiguratelj može imati pristup određenim podacima kako bi odobrio plaćanje liječenja. Na temelju Zakona o slobodi informacija, vi imate pravo vidjeti i dobiti primjerak svojih zdravstvenih podataka koje ima državna bolnica. Temeljem Nacionalnih načela zaštite privatnosti, vi u načelu imate pravo doći i do osobnih podataka koje o vama ima privatni sektor.
- **Odnos s poštovanjem i dostojanstvom** – Dok ste u bolnici, imate pravo očekivati da se prema vama odnose ljubazno i da se poštuju vaši etnički, kulturalni i vjerski običaji i uvjerenja. I vi morate biti pristojni prema zdravstvenim djelatnicima koji vam pružaju njegu i prema drugim pacijentima i odnositi se prema njima ljubazno i s poštovanjem.
- **Njega i pomoć koju pružaju medicinske sestre i stručnjaci srodnih zdravstvenih službi** – Medicinske sestre i stručnjaci srodnih zdravstvenih službi pružaju vitalnu njegu i pomoć i oni imaju važnu ulogu u vašem liječenju u bolnici. Osoblje koje vam prilazi mora se uvijek predstaviti, a vi možete slobodno s njima razgovarati o svim pitanjima vezanim za liječenje koje vam se ukazuje ili o situacijama koje ste doživjeli u bolnici sa zdravstvenim osobljem.
- **Sudjelujte u odlukama o svojoj njezi** – Prije izlaska iz bolnice razgovarat će se s vama o nastavku njege koja može biti potrebna po izlasku iz bolnice. To uključuje informacije o medicinskoj skrbi, lijekovima, njezi u kući ili drugim uslugama u zajednici koje vam mogu biti potrebne nakon odlaska kući.

- **Primjedbe ili pritužbe** – Ako ste zabrinuti zbog bilo kojeg vida liječenja u bolnici, najprije to trebate reći osoblju koje vam pruža njegu ili obavijestiti bolnicu. Ako niste zadovoljni načinom kako je bolnica rješavala pitanja koja vama stvaraju zabrinutost, svaka država i teritorij ima neovisnu organizaciju koja se bavi rješavanjem pritužbi na zdravstvene službe i stručnjake. Ako se vaše pitanje ili pritužba odnosi na privatno zdravstveno osiguranje, najprije o tome morate porazgovarati sa svojim zdravstvenim osigurateljem. Ako je problem koji vas brine ostao neriješen, možete se javiti Pravobranitelju za privatno zdravstveno osiguranje (Private Health Insurance Ombudsman) na 1800 640 695 (besplatno poziv).
- **Dajte točne informacije** – Da bi vam liječnici/specijalisti i bolničko osoblje mogli pružiti primjerenu njegu, morate im dati podatke kao što su povijest bolesti u obitelji, alergije, vaše tjelesno i psihičko stanje te druge vrste liječenja i lijekova koje koristite (čak i ako nisu na recept).
- **Pacijenti s dugotrajnim boravkom** – Ako ste u bolnici duže vrijeme, možete postati tip pacijenta kao u staračkom domu. Porazgovarajte s bolnicom ili zdravstvenim osigurateljem o aranžmanima za pacijente s dugotrajnim boravkom.

Saznajte o potencijalnim troškovima prije nego što odete u bolnicu

Pitajte svog liječnika ili specijalista:

- da vam da na pismeno kolika će biti njegova pristojba i koliko će pokriti Medicare ili vaše privatno zdravstveno osiguranje.
- sudjeluje li u pokriću razlike do pokrića zdravstvenog osiguranja, a ako ćete vi morati platiti razliku, koliko će to biti.
- koji će još liječnici i medicinsko osoblje biti uključeni u vaše liječenje i kako možete dobiti podatke o tome koliko će to koštati i je li to pokriveno vašim privatnim zdravstvenim osiguranjem.
- za procjenu eventualnih drugih troškova vezanih za liječenje koje možda ne pokriva Medicare ili vaše privatno zdravstveno osiguranje (np. farmaceutski proizvodi, dijagnostičke pretrage).
- hoće li vam kirurškim postupkom biti ugrađena naprava ili proteza i morate li vi pridonijeti u plaćanju tih troškova.

Pitajte zdravstvenog osiguratelja:

- je li liječenje kojem se podvrgavate pokriveno vašim privatnim zdravstvenim osiguranjem i ima li izuzeća ili razdoblja čekanja koja se trenutno primjenjuju na ovo liječenje na temelju vaše police. Ako ste trudni, porazgovarajte s osigurateljem u što ranijoj fazi trudnoće i saznajte kakva se pravila primjenjuju na akušerstvo i novorođenčad.
- morate li platiti iznos do pokrića osiguranja (excess) ili dodatno osiguranje, a ako morate, koliko će to iznositi.
- o razini smještaja u bolnici koji pokriva vaša polica (neke police pokrivaju samo status privatnog pacijenta u državnoj bolnici).
- ima li vaš osiguratelj sporazum s bolnicom u koju idete na liječenje.
- morate li platiti dodatno za naprave ili proteze koje se ugrađuju kirurškim putem.
- postoji li ikakav aranžman za pokriće razlike koji se odnosi na vas.

Pitajte bolnicu:

- ima li bolnica sporazum s vašim privatnim zdravstvenim osigurateljem.
- hoćete li vi morati doplatiti za smještaj u bolnici.
- hoćete li morati platiti dodatne bolničke troškove koji nisu pokriveni vašim privatnim zdravstvenim osiguranjem (np. za unajmljivanje TV-a, telefonske pozive).