

# Vaša prava kao pacijenta u Centru za psihijatrijske usluge



# Tu smo za vas

U Centru za psihijatrijske usluge regiona Zeland fokus je na pacijentu. Veliki naglasak stavljam o pružanje informacija i uputstava o vašoj bolesti kao i na lečenje jasnim i razumljivim jezikom. Ako imate bilo kakvo pitanje, uvek možete da se obratite članu osoblja.

## **Slobodan izbor bolnice**

U Danskoj imamo politiku ponude slobodnog izbora bolnice. To znači da, kao pacijent, slobodno možete da odaberete neku od bolnica i odeljenja u javnom sektoru u Danskoj. To vredi čak i kada region Zeland poseduje rehabilitacioni centar o kome je reč ili ima druge stručne kriterijume za bolničko lečenje o kom je reč. Međutim, bolnica može da odbije da prihvati pacijente iz drugih regiona ako nema dovoljno kapaciteta.



Ako vas preuzme ambulantno vozilo kao hitan slučaj, bez prethodnog uputa lekara, ono će vas odvesti do najbliže ustanove za lečenje. Kada vas pregledaju u bolnici, možete da odaberete drugu bolnicu u javnom sektoru, ali morate da organizujete sopstveni transport.

## **Prošireni slobodan izbor bolnice**

Ako vreme čekanja za lečenje traje duže od jednog meseca, možete izabrati da koristite prošireni slobodan izbor bolnice i da obavite pregled ili da se lečite u privatnoj bolnici ili klinici. O vašim opcijama možete pročitati više na adresi [www.sygehusvalg.dk](http://www.sygehusvalg.dk)

# Informacije o vašem lečenju

## **Pravo da sami odlučite**

Kao pacijent, imate pravo da dobijete informacije o vašem zdravlju, dijagnozi, ali i opcijama lečenja. Takođe ćete saznati koje su opcije dostupne u smislu prevencije i nege, i kakve mogu biti posledice ako ne želite da se lečite.

Nije nam dozvoljeno da počnemo bilo kakve preglede ili lečenje, sve dok ne date svoj pristanak. Međutim, ako je potreba za lečenjem posebno hitna ili je situacija opasna po život, a vi ne možete ili ne želite da date pristanak, lekar može da počne lečenje bez vašeg pristanka u skladu sa pravilima Zakona o obaveznoj nezi u mentalnom zdravlju Danske (*Lov om tvang sam psykiatrien*).

Imate pravo da odlučite i date pristanak za lečenje od trenutka kada napunite 15 godina. Roditelji će obično biti informisani i uključeni u lečenju mladih ljudi između 15 i 17 godina. Ako niste u stanju da shvatite

posledice vaše odluke, osoba koja je u svojstvu staratelja može dati pristanak u vaše ime.

Zdravstveni stručnjaci će proceniti da li ste u mogućnosti da sami date pristanak. U izuzetnim situacijama, informacije koje se daju vašim roditeljima mogu biti ograničene. Za lečenje dece i mladih ljudi mlađih od 15 godina, osoba koja je u svojstvu staratelja mora da dostavi pristanak za lečenje.

## **Dužnost o poverljivosti**

Svi zaposleni u Centru za psihijatrijske usluge dužni su da poštuju poverljivost o vašoj bolesti i ličnim okolnostima. Ta dužnost o poverljivosti se takođe odnosi na vaše rođake. Vi odlučujete kome će se dati informacije o vašem mentalnom zdravlju.

Zdravstveni stručnjaci će obično proslediti informacije drugim zdravstvenim stručnjacima koji će nastaviti vaše lečenje. Na primer,

ako se prebacite na drugo odeljenje ili u bolnicu radi lečenja, neophodne informacije će im biti prenete.

Vaš lekar će biti obavešten o načinu lečenja u bolnici u obliku otpusnog lista. Ako ne želite da se to dogodi, potrebno je da obavestite osoblje.

Ako ne želite da se sakupljaju ili prosleđuju informacije o vašem zdravstvenom stanju, možete zatražiti da se to ne uradi. U tom slučaju, osoblje će vas obavestiti koje posledice mogu nastati po vaše lečenje.

### **Ako vam je potreban prevodilac**

Zdravstveno osoblje će obezbediti da vam prevodilac bude dostupan ako mislite da postoji potreba za tumačem znakovnog jezika ili tumačem stranih jezika u pogledu vašeg pregleda ili lečenja. Saznajte više na stranici [www.regionsjaelland.dk/tolkning](http://www.regionsjaelland.dk/tolkning).

### **Kontakt osobe za zdravstvenu zaštitu**

Svim hospitalizovanim pacijentima se dodeljuje određeni zdravstveni stručnjak, a to je osoba zaposlena u ustanovi koja je odgovorna za vaše lečenje.

Taj kontakt će obezbediti da postoji kontinuitet u vašem lečenju i da se vama i vašim rođacima daju informacije koje su vam potrebne i koje želite da dobijete.

Ako imate bilo kakvo pitanje koje se odnosi na tok lečenja, uvek možete da ga postavite svojoj osobi za kontakt.

### **Plan lečenja**

Ako budete primljeni, dobićete privremeni plan u roku od 24 sata od prijema u kome je predstavljeno vaše lečenje. Konačni plan lečenja će biti dostupan najkasnije do sedam dana nakon prijema.

# Nakon lečenja

## Pristup dokumentima

Ako želite da vidite svoj zdravstveni karton, obično možete da dobijete jedan primerak od osoblja.

## Zdravstvene evidencije

Moguće je da pogledate svoje zdravstvene podatke koje su nadležni organi registrovali putem sundhed.dk. Između ostalog, možete da pogledate kada ste poslednji put bili primljeni u bolnici, informacije o vašem lečenju, lekove i još mnogo toga. Da biste dobili pristup svom zdravstvenom kartonu, morate imati više od 15 godina i imati NemID. Ne možete da izmenite ili ispravite svoj zdravstveni karton.

Više informacija možete pronaći na: [www.sundhed.DK](http://www.sundhed.DK)

## Pomozite nam da budemo bolji

Svakog dana, mnogi ljudi imaju doticaja sa Centrom za psihijatrijske usluge. Iako dajemo sve od sebe, s vremena na vreme se mogu javiti



neočekivani događaji. Na primer, pacijent se može povrediti ili biti izložen nepotrebnom riziku. Kao pacijent ili rođak, možete da prijavite svaki slučajni događaj ako želite da nas obavestite da ste vi ili vaš rođak povređeni ili izloženi nepotrebnom riziku.

Kako bi se poboljšalo iskustvo pacijenta i obezbedilo da se ostali pacijenti ne izlože istom riziku tokom

lečenja u Centru za psihijatrijske usluge, vrlo je važno da budemo svesni takvih neželjenih događaja.

Prijavljivanje se vrši putem:  
[www.dpsd.dk](http://www.dpsd.dk)

Ako je potrebno, zatražite od osoblja više informacija. U svakom slučaju preporučujemo da se obratite osoblju ako bilo šta krene po zlu kada kontaktirate Centar za psihijatrijske usluge.

### **Ako želite da uložite žalbu**

Ako ste tokom lečenja u Centru za psihijatrijske usluge iskusili nešto u vezi čega biste želeli da uložite žalbu, uvek možete da zatražite smernice za pacijenata regiona Zeland radi uputstava i saveta o opcijama koje imate za podnošenje žalbe.

Žalbe se dostavljaju upravi odeljenja i prosleđuju se upravi Centra za psihijatrijske usluge

Ako želite da uložite prijavu o zdravstvenom lečenju ili kršenju vaših prava kao pacijenta, možete takođe da se žalite danskoj Agenciji za žalbe pacijenata, kao nepristrasnom nadležnom telu.

Žalbe o određenom zdravstvenom radniku može uputiti danskoj Agenciji za žalbe pacijenata ili direktno disciplinskom odboru danskog zdravstvenog sistema. Više informacija o vašim opcijama za žalbe možete pronaći na stranici [www.stps.dk](http://www.stps.dk).

Danska agencija za žalbe pacijenta je uvela digitalne obrasce za žalbe. Obrasci za žalbe su dostupni na stranici **[www.borger.dk](http://www.borger.dk)** pod „Sundhed og sygdom” („zdravlje i bolesti”) -> „Klage preko sundhedsvæsenet” („žalbe u vezi zdravstvene usluge”) ili putem sledećih veza:

**[www.stps.dk/borger-PR](http://www.stps.dk/borger-PR)** da se žalite na kršenje prava pacijenata  
**[www.stps.dk/borger-KC](http://www.stps.dk/borger-KC)** da se žalite na zdravstveno lečenje



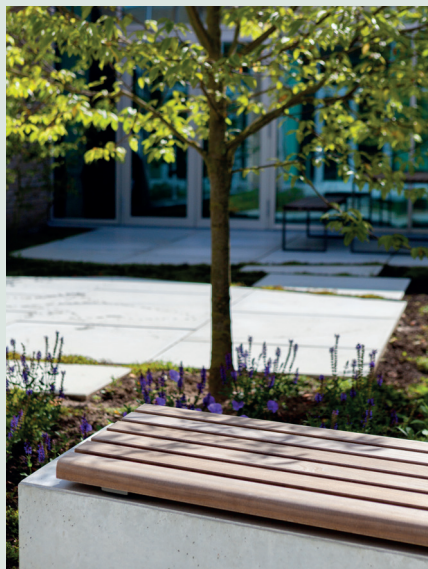
Pravni je uslov da se žalbe danskoj agenciji za žalbe pacijenta proslede digitalno. Žalbe koje se proslede putem e-pošte ili poštom će u opštem slučaju biti odbijene. Međutim, postoje određeni izuzeci za ovaj uslov, npr. za pojedince koji su oslobođeni digitalne pošte ili koji nisu u mogućnosti da koriste obrazac digitalne žalbe zbog starosti, nemoći/bolesti ili jezičkih poteškoća.

U vezi sa žalbama, imaćete priliku da razgovarate sa odgovarajućim zdravstvenim radnicima u roku od četiri nedelje od kada danska Agencija za žalbe pacijenta proceni vašu žalbu. Naravno, da li ćete prihvatiti tu ponudu ili ne, zavisi od vas.

### **Posebne napomene koje se tiču prinude**

Ako kao pacijent želite da uložite prijavu o upotrebi prisile, to možete da je prosledite:

Det Psykiatriske Patientklagenævn  
(odboru za žalbe pacijenata danskog mentalnog zdravstva)  
NÆVNENES HUS  
Toldboden 2  
DK-8800 Viborg  
E-pošta: patientklage@  
naevneneshus.dk  
Tel.: +45 72 40 56 00





## Kompensacija

Svi pacijenti su pokriveni državnom šemom za naknadu. Šema pruža pokriće ukoliko ste povređeni tokom lečenja u bolnici javnog sektora, u privatnoj bolnici, kod svog lekara, kod specijaliste ili kod drugih zdravstvenih radnika koji imaju odobrenje za rad u privatnoj praksi. Ova šema takođe pokriva povrede izazvane lekovima.

Posao danskog udruženja za naknadu pacijentima je da obezbedi da pacijenti dobiju odštetu na koju imaju pravo po zakonu. Morate da prijavite svoju povredu danskom udruženju za naknadu pacijentima.

Više informacija o naknadi za povredu koju ste imali tokom lečenja možete pronaći na stranici [www.patientsstatningen.dk](http://www.patientsstatningen.dk), gde takođe možete da pronađete odgovarajući obrazac za prijavu.

Ako bolnica snosi krivicu za gubitak ili uništavanje lične imovine, imate pravo na naknadu štete u određenim slučajevima. Potrebno je da se obratite bolnici.

Vodič za pacijenta regiona Zeland pacijentu pruža pomoć ako su vam potrebni savet i smernice u vezi sa povredom.



### **Informacije i smernice**

Uopšteno gledano, vaš lekar ili zaposleni u Centru za psihijatrijske usluge odgovorni su da vam pruže informacije i smernice. U svakoj ustanovi se nalazi namenjeni savetnik koji može da pruži uputstva i savete i da vam pomogne da uložite žalbu ako to želite da učinite.

Region Zeland takođe ima uputstva za pacijenta koja se nalaze u centru a koja vam mogu pomoći u vezi vašeg izbora mesta za lečenje, vremena čekanja, informacija i kanala za žalbe.

Oni takođe mogu da pruže informacije i savete o vašim pravima i izborima u zdravstvenom sistemu.

Savetnici pacijenta su dužni da budu poverljivi i ne smeju da nastavite sa vašim upitom bez prethodnog obostranog slaganja.

### **Zatražite smernice za pacijenta**

Smernice za pacijenta možete da zatražite telefonom: Od ponedeljka do četvrtka od 9.00 do 13.00 i petkom od 9.30 do 13.00 na broj +45 70 15 50 01. E-pošta: patientvejledningen @ regionsjaelland.DK

# Pronađite više informacija o svojim pravima pacijenta na

## **[www.sygehusvalg.dk](http://www.sygehusvalg.dk)**

Pravila u vezi sa slobodnim izborom bolnice i izuzeci od pravila. Pogledajte koje privatne bolnice možete da odaberete ako imate pravo na lečenje u bolnici u okviru šeme sporazuma i lečenja koja oni nude.

## **[www.sum.dk](http://www.sum.dk)**

Pravila u vezi sa lečenjem, uključujući lečenje u bolnicama u inostranstvu.

## **[www.mitsygehusvalg.dk](http://www.mitsygehusvalg.dk)**

Vreme čekanja za široku ponudu pregleda, lečenja i kontrolnih lečenja.

## **[www.sundhedskvalitet.dk](http://www.sundhedskvalitet.dk)**

Bolnice u javnom sektoru, broj lečenja itd., koje obavlja svaka bolnica u okviru raznih oblasti.

## **[www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk)**

Danski zdravstveni sistem uopšteno, prava pacijenta, dobijte pristup svom elektronskom medicinskom kartonu (e-dnevnik) kao i letke i uputstva.

## **[www.regionsjaelland.dk/ patientvejledningen](http://www.regionsjaelland.dk/patientvejledningen)**

Saznajte ovde kako vam savetnici za pacijenta mogu pomoći.

## **[www.borger.dk/ sundhed-og-sygdsm](http://www.borger.dk/sundhed-og-sygdsm)**

Opcije za žalbu u vezi stručne zdravstvene ustanove, bez obzira na prava ili određenog zdravstvenog radnika. Pronađite i odštampajte obrazac za izveštavanje.

## **[www.patienterstatningen.dk](http://www.patienterstatningen.dk)**

Opcije za kompenzaciju i obrasci za izveštavanje koji se mogu štampati.



# Napomene