



Bečko pravobraniteljstvo za njegu i pacijente –
besplatno tu za Vas!

PPA
Wiener Pflege-, Patientinnen-
und Patienten-anwaltschaft

Stadt **+** Wien
Wien ist anders.

Bečki pravobranitelj za njegu i pacijente

Draga čitateljice, dragi čitatelju!

Kao nezavisni bečki pravobranitelj za njegu i pacijente imam dužnost pružati Vam podršku u svim pitanjima vezanima uz bečko zdravstvo i njegu, kako riječju tako i djelom.



Moj tim i ja pomoći ćemo Vam kod zaštite i ostvarenja Vaših prava koja na tom području imate. Vaše upite, sugestije i pritužbe razjasnit ćemo nebirokratski i što brže Vam na njih odgovoriti. Nastojimo Vam pružiti izvansudsku pomoć, ali Vas pred sudom ne možemo zastupati.

Povjerljivost i objektivnost zagarantirane su autonomijom i neovisnošću naše ustanove koja je obvezna čuvati službenu tajnu i jamčiti zaštitu podataka. Bečko pravobraniteljstvo za njegu i pacijente radi uspješno prema tim načelima već duže od jednog desetljeća.

Budući da sukobi na području zdravstva i njege mogu utjecati na povjerenje ljudi u medicinu i zdravstvenu skrb, potrebno je da se vrlo oprezno i pažljivo rješavaju. Možete nam se obratiti s povjerenjem.

Vaš

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Konrad Brustbauer'.

Prof. dr. Konrad Brustbauer
Bečki pravobranitelj za njegu i pacijente

Mi o nama



Zajedno s bečkim pravobraniteljem za njegu i pacijente stoji Vam na raspolaganju kompetentan i iskusan tim stručnjaka za zdravstvena pitanja:

pravne suradnice i suradnici

pomažu ne samo kod ostvarivanja prava koja imate kao pacijentica ili pacijent, nego Vam pružaju i podršku kod medicinskih pravnih pitanja i kod ostvarivanja prava na odštetu izvansudskim putem;

diplomirani radnici za zdravstvenu njegu i njegu bolesnika

stoje Vam na raspolaganju za profesionalno savjetovanje i podršku kod pitanja vezanih uz njegu i skrb kao i kod ostvarivanja Vaših prava koja imate u domskom smještaju.

stručne referentice

odgovaraju na pitanja vezano uz naknade, transport bolesnika i pravna pitanja na temelju socijalnog osiguranja;

diplomirana socijalna radnica

stoji na raspolaganju za savjetovanje, informiranje i podršku pri posredovanju resursa na području skrbi o starijim osobama, osobama kojima je potrebna njega ili osobama s invaliditetom.

druge suradnice i suradnici

odgovaraju telefonskim putem kompetentno i brzo na Vaša pitanja i dopunjuju ovaj tim.

**Uzimamo sebi vremena za Vaše probleme, upite i želje.
Naša pomoć je za Vas besplatna!**

Mi za Vas

Nadležni smo za

ukupno zdravstvo i **područje njege u Beču**,
u to spadaju među ostalim:

Zdravstvene ustanove
gradske i
privatne bolnice

**Domovi za
stanovanje
i njegu**

**Usluge u
zdravstvu**
Kućna njega bolesnika,
socijalne službe itd.

**Vozila Hitne pomoći i
prijevoz bolesnika**

**Liječničke/lje-
karske ordinacije**

Zavodi socijalnog osiguranja

Apoteke/ljekarne

Babice/primalje

Mi za Vas

Naši zadaci

ne obuhvaćaju samo **besplatno savjetovanje i informiranje**

- o zdravstvu i području njege u Beču
- o reguliranju i ostvarivanju prava pacijenta ili pacijentice
- o uzimanju organa
- o kućnoj njezi i socijalnim službama
- o novcu za njegu
- o samodoprinosa
- o izjavama pacijentove volje

nego i **besplatno posredovanje u slučaju sukoba**

- u zdravstvu i području njege
- kod pitanja vezanih uz osiguranje
- kod pitanja vezanih uz naknade za njegu i nagrade/honorare

i **besplatno pružanje pomoći**

- za izvansudsko reguliranje odštete u slučaju da pacijent pretrpi nekakvu štetu
- u vezi s medicinskom skrbi
- kod svladavanja organizacijskih problema.

Prava pacijenata

Ova brošura treba Vam predočiti važnost Vaših prava. Treba Vam pokazati da - iako ste u lošijem zdravstvenom stanju – ipak imate pravo da postavljate određene zahtjeve i da se mora poštovati Vaše ljudsko dostojanstvo.

Prava koja imate kao pacijentica ili pacijent:

Kao pacijent imate u bolnici mnogobrojna prava koja su regulirana u § 17a bečkog Zakona o zdravstvenim ustanovama. Imate primjerice pravo na:

- stručno i primjereno liječenje;
- pouku i obuhvatno informiranje o mogućnostima liječenja i rizicima;
- pristanak na liječenje ili odbijanje liječenja;
- uvid u povijest/historiju bolesti odn. da Vam se izda kopija o istoj;
- kontakt s osobama od povjerenja i izvan vremena posjete u slučaju da Vam se zdravstveno stanje trajnije pogoršava;
- prijevremeno otpuštanje.

Prava smještenih u domove

Vaša prava u domskom smještaju i njezi

prema § 4 Bečkog zakona o domskom smještaju i njezi predviđeno je između ostalog pravo na

- stručnu i primjerenu skrb uz puno poštovanje Vašeg ljudskog dostojanstva, kao i njegu prema aktualnim standardima uključujući i organiziranje pomagala kod fizičkih poteškoća (kao primjerice invalidskih kolica, pomagala za hodanje);
- ishranu prilagođenu Vašim potrebama ili dijetu kao i pomoć pri uzimanju hrane ako je to potrebno;
- uvid u dokumentaciju o njezi i medicinsku dokumentaciju kao i na izdavanje kopija iz njih;
- organiziranost tijekom dana prema potrebama i mogućnostima smještenih;
- uvažavanje kulturnih razlika i potreba i vjersku skrb.

Rado ćemo Vas detaljno posavjetovati i pružiti Vam pomoć pri ostvarenju Vaših prava!

Bečko pravobraniteljstvo za njegu i pacijente

Kako možete doći do Bečkog pravobraniteljstva za njegu i pacijente?

Lično/osobno

Pon – pet od 8:00 do 16:00 sati ili prema dogovorenom terminu, molimo za telefonsko zakazivanje termina

Adresa

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft
1050 Wien, Schönbrunner Straße 108/ulaz Sterkgasse

Javnim prijevozom

U4 - stanica Margaretengürtel/izlaz Morizgasse
Tramvaj - linije 6,18, stanica Margaretengürtel
Autobus – linija 12A, stanica Am Hundsturm

Parkiralište za osobe sa invaliditetom stoji na raspolaganju od 8:00 do 16:00 sati u Schönbrunner Straße 108.

Adekvatan prilaz za osobe sa invaliditetom.

Postoji WC za osobe sa invaliditetom.

Telefonski: (+43 1) 587 12 04

Faxom: (+43 1) 586 36 99

E-mailom: post@wpa.wien.gv.at

Besplatan hotline za njegu: (0800) 20 31 31

Impresum: Izdavač: Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft. Štampa/tisak: AV+Astoria Druckzentrum GmbH, Wien

www.patientenanwalt.wien.at

