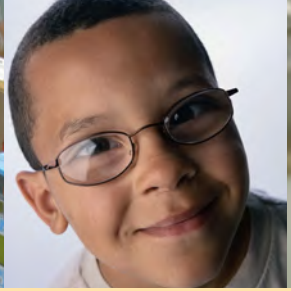


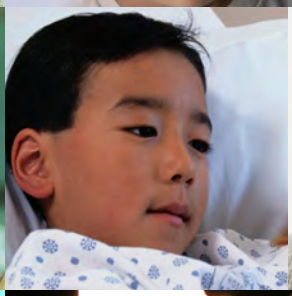
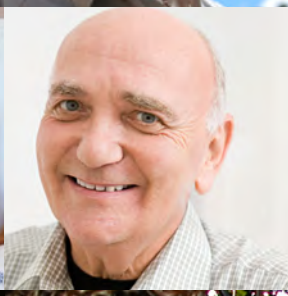
ACT Health

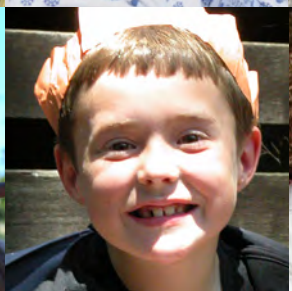
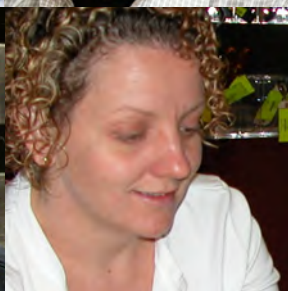
Važno je vaše mišljenje

Your opinion counts

Anketa ACT Healthcare

ACT HEALTHCARE SURVEY

Važno je vaše mišljenje: Anketa ACT Healthcare

Ova brošura se odnosi na anketu koju ćete možda uskoro primiti.

Anketa ACT Healthcare Survey je jedan način kako možete izvijestiti zdravstvenu službu ACT Health o vašim nedavnim iskustvima koje ste stekli kad ste koristili jednu od njihovih usluga.

Izvještaji iz drugih država gdje su se obavljale slične ankete pokazuju da su se službe za pružanje zdravstvenih usluga popravile – zahvaljujući komentarima koje smo primili od potrošača. Na primjer, bolja je komunikacija između potrošača i zdravstvenog osoblja, pismeni materijali su korisniji a prostorije su čišće.

Zašto sudjelovati?

Ako sudjelujete možete:

- naglasiti dobre stvari koje se događaju u ACT Health
- ukazati na to gdje bi se stvari mogle popraviti
- javiti nam da li vas je osoblje uključilo u donošenje odluka o vašem liječenju
- izvijestiti nas o tome da li vas je osoblje saslušalo i reagiralo na vaša gledišta i pitanja

Vaše povratne informacije će pomoći službi ACT Health da popravi pružanje svojih zdravstvenih usluga potrošačima i njihovim njegovateljima time što će:

- bolje shvatiti što potrošači i njegovatelji smatraju dobrom zdravstvenom njegom
- saznati od potrošača i njegovatelja na kakve sve načine se može popraviti kvaliteta njenih usluga
- pratiti postignuća ACT Health-a u određenom vremenskom razdoblju

Sudjelovanje je dobrovoljno

Kada koristite usluge zdravstvene službe ACT Health, dobit ćete *Informativni list* s objašnjenjem o anketi, i obrazac o isključenju *(**Opt Out** form).*

Sudjelovanje je **dobrovoljno.** Ako ne želite sudjelovati u anketi, jednostavno popunite obrazac o isključenju - ***Opt Out form*** – i ostavite ga kod vašeg snabdjevača zdravstvenih usluga. Također možete kontaktirati UltraFeedback – upravitelje ankete –

telefonski ili na email adresi koja se navodi na poleđini ove brošure.

Isto tako, ako dobijete anketu, ne morate je popuniti ni vratiti.

Ako odlučite da ćete sudjelovati

Služba ACT Health je povjerila jednoj nezavisnoj organizaciji za istraživanje, UltraFeedback, da obavi ovu anketu. ***Njihovi detalji za kontaktiranje se nalaze na poleđini ove brošure.***

Ako odlučite da ćete sudjelovati, možda ćete dobiti anketu poštom ili ćete je dobiti osobno kada koristite usluge ACT Health-a. Također možete biti pozvani da sudjelujete u fokus grupi.

Za neke vrste zdravstvenih usluga, ACT Health će proslijediti UltraFeedback-u vaše ime, adresu i jezik koji vam najviše odgovara. UltraFeedback potom nasumce odabire potrošače i šalje im anketu.

Za druge vrste zdravstvenih usluga, možda ćete dobiti paket ankete kada posjetite neku zdravstvenu službu. Neće svako tko koristi tu službu dobiti anketu.

Anketa je **potpuno anonimna**. Nikome u ACT Health se neće dati nikakve informacije koje bi vas mogle identificirati.

Pri dnu svake ankete je dio koji se može otkinuti na kome se nalazi šifra za identifikaciju. Ta šifra omogućuje UltraFeedback-u da dobije dodatne informacije od ACT Health-a bez da ste identificirani.

U te informacije je uključeno sljedeće:

- vaša starosna grupa i spol
- kakva vrsta potrošača ste, npr. u državnom ili privatnom bolničkom smještaju, vanjski pacijent, liječite se kod kuće, i t.d.
- priroda vašeg liječenja (npr. porođaj, medicinsko, zubarsko); i
- da li ste koristili usluge tumača

U te informacije nije uključeno vaše ime ni adresa.

Ako vam to više odgovara, možete otkinuti šifru za identifikaciju na dnu ankete; time ćete spriječiti da se te dodatne informacije dostave UltraFeedback-u.

Ako dobijete poziv za sudjelovanje u fokus grupi, dobit ćete informacije o tome gdje i kada će se grupa sastati. Ako odlučite da ćete sudjelovati, srest ćete i druge osobe koje su koristile neku zdravstvenu uslugu ACT Health-a i razgovarat ćete o svojim iskustvima s tom službom.

Vaše povratne informacije koje navedete u fokus grupi bit će anonimne. Nikome u ACT Health se neće dati nikakve informacije koje bi vas mogle identificirati.

Dodatne informacije

Ne zaboravite, anketa je potpuno anonimna. **Ako odlučite da ćete sudjelovati, povratne informacije koje ćete snabdjeti neće se ni na koji način odraziti na zdravstvene usluge koje ćete možda trebati.**

- ako dobijete anketu poštom, 7-10 dana poslije slanja ankete dobit ćete pismo – podsjetnik ili zahvalnicu
- UltraFeedback uništava sve evidentne podatke o imenu i adresi potrošača kad se pošalje pismo - podsjetnik
- sve ankete se vraćaju UltraFeedback-u
- informacije se analiziraju
- najmanje jedanput godišnje objavit će se izvještaj širom ACT-a

Vaša privatnost je zaštićena

U sve vrijeme je zaštićena vaša privatnost – bolnicama i zdravstvenim službama se neće snabdjeti podaci o imenima i adresama osoba koje su popunile anketu ili sudjelovale u fokus grupi.

Anketa ACT Healthcare Survey se obavlja u skladu sa zakonodavstvom o privatnosti.

Što ako imam neku žalbu protiv ACT Health-a

Anketa ACT Healthcare Survey vam ne može pomoći riješiti nikakvu žalbu.

Ako se na nešto žalite, možete kontaktirati Tim za rad sa potrošačima - ACT Health's Consumer Engagement Team tako da popunite obrazac za povratne informacije, ili možete nazvati 6244 2974 ili 6205 5066 ili putem emaila na HealthFeedback@act.gov.au

Alternativno, možda želite kontaktirati Ured za ljudska prava - Human Rights Office tako da nazovete (02) 6205 2222, ili putem emaila na human.rights@act.gov.au

Ako govorite neki drugi jezik osim engleskog

Ova anketa može se također dobiti na kineskom, hrvatskom, talijanskom, španjolskom i vijetnamskom jeziku.

Ako dobijete anketu na engleskom, a više bi vam odgovarao jedan od naprijed navedenih jezika, molimo nazovite UltraFeedback na besplatnom broju 1800 143 733

Daljnje informacije

Ako trebate daljnje informacije molimo kontaktirajte UltraFeedback. Njihovi detalji za kontaktiranje su:
Telefon (besplatni broj): 1800 143 733
Email: acthealthsurvey@ultrafeedback.com