

Prava i dužnosti korisnika usluga u sustavu za zaštitu mentalnog zdravlja (Consumer rights and responsibilities in the mental health system)

Ako ste dobro informirani, lakše ćete donositi dobre odluke o liječenju i njezi u odnosu na mentalnu bolest. Ako razumijete australski sustav zaštite mentalnog zdravlja, i to će Vam olakšati da se izborite za svoja prava. U ovom informativnom listiću ćete naći pregled sustava zaštite mentalnog zdravlja u Australiji, te informacije o svojim pravima i dužnostima koje imate kao mentalno oboljela osoba.

Tko je korisnik usluga za zaštitu mentalnog zdravlja?

Korisnik usluga za zaštitu mentalnog zdravlja je osoba koja boluje od mentalne bolesti i počinje koristiti usluge za zaštitu mentalnog zdravlja, ili ih od ranije koristi, ili će ih ubuduće koristiti.

Što je australski sustav za zaštitu mentalnog zdravlja?

Nacionalna strategija za zaštitu mentalnog zdravlja iz 2008. koju je razradila australska Vlada, ima za cilj razraditi sustav zaštite mentalnog zdravlja koji omogućuje oporavak, sprječavanje i rano otkrivanje mentalne bolesti, te smanjivanje posljedica povezanih s mentalnim poremećajima, uključujući posljedice koje stigma ima na pojedince, obitelji i širu zajednicu. Ta strategija osigurava da svi Australci s mentalnim poremećajima imaju pristup djelotvornom i prikladnom liječenju, te da mogu dobiti društvenu podršku kako bi se mogli uključiti u život zajednice. U sklopu ove strategije je razrađeno *Izveštće o pravima i dužnostima u zaštiti mentalnog zdravlja*. Kako ga možete dobiti, pogledajte dio pod naslovom *Trebate li više informacija?* na poleđini ovog informativnog listića.

Svaka savezna država i teritorija ima Zakon o zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Act), koji definira mentalnu bolest i opisuje vrste njege i liječenja mentalnih poremećaja, te druga pitanja povezana s mentalnim zdravljem, kao što su sudjelovanje korisnika usluga i njegovatelja. Ovi zakoni objašnjavaju prava korisnika, kako se donose odluke u pitanjima mentalnog zdravlja i tko u tome sudjeluje.

Kakva prava imam kao korisnik usluga?

Mentalno oboljele osobe imaju ista prava na život, rad i sudjelovanje u životu zajednice, te da se protiv njih ne diskriminira. Ako patite od mentalne bolesti, Vaša specifična prava u odnosu na Vašu mentalnu bolest uključuju:

1. Informiranost

Imate pravo:

- Dobiti informacije i pristup stručnim službama koje Vam mogu pomoći.
- Dobiti pomoć tumača da Vam objasni ili pomogne zatražiti informacije na Vašem jeziku.
- Biti informirani o svom mentalnom zdravlju rječnikom i jezikom koji razumijete.
- Saznati kvalifikacije osobe ili osoba koje će Vas liječiti.
- Biti informirani o ulozi zastupnika korisnika usluga i kako Vam oni mogu pomoći ili govoriti u Vaše ime ako želite podnijeti žalbu. Postoje različite vrste zastupnika. Neki pate od mentalne bolesti, a drugi su iz zajednice i poznati pod imenom "službeni posjetitelji" ("official visitors").



Zastupanje u pitanjima mentalnog zdravlja

Zastupnici su osobe kojima korisnik usluga daje pravo da govore u njegovo ime i da zastupa njihove pritužbe i interese. Vrste zastupnika i njihove uloge su različite u raznim saveznom državama i teritorijima. Evo nekoliko primjera:

Zastupnici korisnika (Consumer advocates) zastupaju mišljenje korisnika usluga. Neki i sami boluju od mentalne bolesti i ponekad se nazivaju savjetnici korisnika (consumer consultants), a drugi su iz zajednice i nazivaju se službeni posjetitelji (official visitors).

2. Poštovanje prema Vama i Vašoj kulturi

Imate pravo:

- Prakticirati svoja kulturalna uvjerenja i pridržavati se prehrambenih pravila.
- Prakticirati svoja duhovna/vjerska uvjerenja s tim da to ne krši prava i slobodu izbora drugih.
- Primati usluge koje su prihvatljive u Vašoj kulturi, kao na primjer uslugu na svom jeziku uz pomoć dvojezičnog stručnog djelatnika ili tumača, pri kojoj se u obzir uzima Vaše kulturalno podrijetlo i uvjerenja.

3. Liječenje

Imate pravo:

- Na visokokvalitetno liječenje u sredini koja Vas u najmanjoj mogućoj mjeri ograničava.
- Izraziti što mislite o svom liječenju i zatražiti mišljenje još jednog liječnika.
- Biti informirani o liječenju koje ćete primati, kako će ono djelovati, i koji su rizici i nuspojave povezane s tom vrstom liječenja.
- Izabrati druge vrste liječenja (osim ako ste u bolnicu primljeni u sklopu Zakona o zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Act) u svojoj saveznoj državi ili teritoriji).
- Za podršku imate pravo kontaktirati prijatelja, rođaka, pravnika, duhovnog/vjerskog savjetnika ili zastupnika prava korisnika usluga. Svaka osoba primljena u ustanovu za mentalno zdravlje ima pravo izabrati neku osobu da zastupa njene interese, ukoliko želi da je netko drugi zastupa.
- Podnijeti žalbu ako ste nezadovoljni uslugama ili primljenim liječenjem, ili zatražiti novog stručnog djelatnika za mentalno zdravlje.
- Stručnom djelatniku za mentalno zdravlje dati pristanak da o Vama razgovara s Vašom obitelji i njegovateljima, kako bi Vam oni mogli pomoći. Taj djelatnik može Vaš problem ili bolest objasniti i Vašem liječniku opće prakse (GP), te drugim zdravstvenim djelatnicima za mentalno zdravlje koji Vas liječe.
- Odbiti liječenje, osim ako je za to izdan nalog u sklopu Zakona o zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Act) u Vašoj saveznoj državi ili teritoriji.
- Odbiti da budu prisutni studenti kad razgovarate sa stručnim djelatnikom za mentalno zdravlje.
- Odbiti sudjelovanje u eksperimentima, anketama ili istraživanjima, i odbiti da se Vaši razgovori ili liječenje snimaju na video vrpcu.
- Vidjeti što o Vama piše u Vašem zdravstvenom kartonu i spisima. Međutim, te informacije se ponekad mogu izdati, ali samo na zahtjev tražen u sklopu Zakona o pristupačnosti informacija (Freedom of Information) u Vašoj saveznoj državi ili teritoriji. O tome Vam više može reći Vaš zdravstveni djelatnik za mentalno zdravlje.

Ako ste dobro informirani o tome što možete očekivati od neke službe i usluge, lakše ćete donositi dobre odluke, znajući da će Vaše potrebe biti zadovoljene.

4. Osjećaj sigurnosti

Imate pravo:

- Biti zaštićeni od zlostavljanja, maltretiranja i iskorištavanja.
- Primati posjete obitelji i prijatelja dok ste na liječenju.
- Biti liječeni u sredini u kojoj ste ograničeni u najmanjoj mogućoj mjeri, ili u zajednici. Ponekad se nekoj osobi može privremeno odrediti prisilno bolničko liječenje iako sama ne pristaje na tretman, što je u sklopu Zakona o zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Act). To se događa samo kad liječnik (GP) ustanovi da toj osobi prijete opasnost da naškodi sebi ili drugima. Zakon dopušta da se takav pojedinac smjesti na sigurno mjesto, za vlastitu sigurnost i sigurnost okoline, a to se naziva i "propisano liječenje" ("being scheduled") u sklopu Zakona o zaštiti mentalnog zdravlja. U nekim slučajevima, takvu osobu se može privremeno smjestiti u izoliranu sobu, te ostaje na promatranju dok opasnost ne prođe.

5. Zakonska prava

Imate pravo:

- Podnijeti žalbu na odluku tribunala/uprave za reviziju odluka u zaštiti mentalnog zdravlja ili suca, ukoliko se ne slažete s odlukom. Možete zatražiti da Vam stručni djelatnik za zaštitu mentalnog zdravlja ili zastupnik prava korisnika usluga pomogne s informacijama kako se to radi.

Tribunal/Uprava za reviziju odluka u zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Review Tribunal/Board) štiti prava osoba na prisilnom liječenju zbog mentalne bolesti. Ta uprava obavlja nezavisno preispitivanje potreba za daljnje liječenje.

6. Privatnost

Imate pravo:

- Na privatnost i povjerljivost. Nikakve informacije o Vama se neće ustupiti drugima osim ako za to date pristanak, ili osim ako zakon nalaže da se takve informacije ustupe.

7. Izraziti svoje mišljenje o razrađivanju smjernica za zaštitu mentalnog zdravlja

To znači da stručni djelatnik za zaštitu mentalnog zdravlja treba:

- Zatražiti Vaše mišljenje o uslugama koje primete.
- Potaknuti Vas da iznesete svoju točku gledišta kako bi se usluge i smjernice mogle poboljšati.
- Povezati Vas s drugim korisnicima usluga ili zastupničkim grupama koje predstavljaju mišljenje i zastupaju interese korisnika usluga u sektoru zaštite mentalnog zdravlja ili njihovih njegovatelja.
- Informirati Vas o mogućnostima da svoje mišljenje proslijedite odborima i stručnim zdravstvenim djelatnicima, sa stanovišta korisnika usluga, njegovatelja ili kulture iz koje dolazite.

8. Sudjelovanje u zajednici

Imate pravo:

- Da se prema Vama odnose s poštovanjem i dostojanstvom.
- Na ista prava koja imaju i drugi građani, u odnosu na raspolaganje svojim prihodima, pristup zdravstvenoj njezi, obrazovanju, zapošljavanju, stambenom smještaju, prijevozu, pravnim uslugama, te zdravstvenim i drugim policama osiguranja, te razonodi koja odgovara Vašoj starosnoj dobi.

Koja su moja prava ako sam roditelj ili staratelj mentalno oboljelog djeteta?

Sva gore navedena prava možete provoditi u ime djeteta za koje se starate. U Australiji, uzrast kad mlade osobe mogu zatražiti liječenje i same dati pristanak varira od 18 godina, do 16 godina, te do 14 godina. Ili, mogu odluke donositi u dogovoru sa svojim roditeljima.

Kako mogu provoditi svoja prava?

O provođenju svojih prava možete saznati više ako porazgovarate s liječnikom (GP), stručnim djelatnikom za zaštitu mentalnog zdravlja ili zastupnikom prava korisnika usluga. Organiziranje razgovora sa zastupnikom za mentalno zdravlje ili takve službe je različito u raznim saveznm državama i teritorijima.

Kakav je odnos između mentalnog zdravlja, ljudskih prava i zakona?

Brojni zakoni štite temeljna prava pojedinaca. Takvi zakoni pomažu mentalno oboljelim osobama, jer definiraju prava pojedinca u sljedećim područjima:

- Pošteđenost od diskriminacije.
- Pristup stambenom smještaju i pomoći koja omogućuje samostalno življenje.
- Pristup financijskoj sigurnosti koju omogućuju Vladini Centrelinkovi uredi.
- Pristup mogućnostima za zapošljavanje koje omogućuje Centrelink.
- Dodatne usluge kao što su isplate za roditelje i obitelji, isplate za negovatelje, isplate za onesposobljene, podrška vršnjaka, pomoćne službe za useljenike i izbjeglice, te pomoć mentora.
- Pristup tečajevima engleskog i uslugama tumača.
- Pristup uslugama za zaštitu djeteta, te za sprječavanje nasilja u obitelji i kriminala općenito. Obratite se policiji u slučaju bilo koje vrste nasilja ili zlostavljanja.
- Pristup zdravstvenoj njezi preko Vladinog Medicare sustava, te specijaliziranim uslugama za izbjeglice, djecu, mladež i starije.

Protuzakonito je diskriminirati protiv neke osobe jer boluje od mentalne bolesti. Zakon o diskriminaciji protiv onesposobljenih iz 1992. (Disability Discrimination Act 1992) štiti sve osobe u Australiji od diskriminacije zbog invalidnosti.

Koje su moje dužnosti?

Ako ste mentalno oboljeli, važno je da se koncentrirate na oporavak i poboljšavanje svog mentalnog stanja:

- Budite iskreni i jasno sagledajte svoje zdravstveno stanje kad razrađujete svoj plan liječenja mentalne bolesti, koji se naziva i plan postupaka za oporavak, te plan za liječenje mentalne bolesti.
- Pridržavajte se svog plana za liječenje mentalne bolesti.
- Razgovarajte sa svojim liječnikom (GP) ili stručnjakom za mentalno zdravlje ako želite promijeniti svoj plan liječenja mentalne bolesti, ili ako smatrate da Vam plan ne pomaže.
- Svom liječniku (GP) ili stručnjaku za mentalno zdravlje recite ako negdje drugdje primete liječenje za isti problem, ili ako trošite ljekovite biljke, proizvode tradicionalne medicine ili vitamine. To su važne informacije, jer neki lijekovi mogu izazvati reakciju u kombinaciji s tim vrstama liječenja, i dovesti do štetnih nuspojava.
- Svom liječniku (GP) ili stručnjaku za mentalno zdravlje recite ako trošite kofein (u kavi ili energetskim pićima) ili ako trošite alkohol ili droge. I to može u kombinaciji s Vašim lijekovima izazvati štetne nuspojave.
- Trošite samo lijekove koji su Vam prepisani.
- Prije nego što odlučite prestati uzimati lijek, porazgovarajte sa svojim liječnikom (GP) ili stručnjakom za mentalno zdravlje, jer bi u suprotnom to moglo izazvati štetne posljedice.
- Saznajte koje lijekove uzimate. Ako niste sigurni što uzimate i zašto, zatražite informativne listiće kako biste saznali više, ili razgovarajte sa svojim liječnikom (GP) ili stručnjakom za mentalno zdravlje.
- Odlazite na zakazane preglede. Ako ste spriječeni, to unaprijed javite svom liječniku (GP) ili stručnjaku za mentalno zdravlje.
- Poštujte prava drugih koji se služe zdravstvenim uslugama za zaštitu mentalnog zdravlja.
- Poštujte prava stručnjaka za mentalno zdravlje koji imaju pravo na sigurnost na radnom mjestu.
- Ako osjećate da Vam se stanje pogoršava, smjesta to nekom recite, kako biste mogli dobiti pomoć.

Koja su prava zajednice i korisnika usluga na pravnog zastupnika?

U situacijama kad možda ne primjećujete da niste dobro i ako potencijalno ugrožavate vlastitu ili tuđu sigurnost, sustav zaštite mentalnog zdravlja mora uskladiti prava zajednice na zaštitu i sigurnost s Vašim osobnim pravima na slobodu i njegu u sredini koja Vas ograničava u najmanjoj mogućoj mjeri.

Zakon nalaže da se za neku osobu može izdati nalog za prisilno liječenje, radi zaštite vlastite sigurnosti i zaštite šire zajednice. Ovi nalozi se izdaju na temelju stručnog liječničkog mišljenja i procjene stanja u sklopu Zakona o zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Act) u svakoj saveznoj državi i teritoriju. Ako dobijete nalog za prisilno liječenje, imate pravo da pravni zastupnik Vaš slučaj izloži pred sucem ili na tribunalu. Svrha pravnog zastupnika je osigurati da se nalozi za prisilno liječenje ne izdaju osim ako su neophodni.

Mentalno oboljela osoba može ponekad počinuti krivično djelo. Ako se to dogodi, a osoba koja je počinila prekršaj nije bila svjesna što radi, ta osoba ima pravo na procjenu mentalnog stanja, liječenje i rehabilitaciju.

Trebate više informacija?

Za usluge tumača

Služba prevoditelja i tumača (TIS)

Tel: 13 14 50

Brojeve za službe za zaštitu mentalnog zdravlja i 24-satna hitne službe ćete naći u lokalnom telefonskom imeniku.

Lifeline 24-satna telefonska savjetodavna služba
Usluge savjetovanja i informacija koje pruža nevladina organizacija.

Tel: 13 11 14

Internet stranica: www.lifeline.org.au

Sane Australia

Nacionalna dobrotvorna udruga za zaštitu mentalnog zdravlja koja nudi informacije i upućivanje preko nacionalne, besplatne službe, zajedno s obrazovnim i stručnim materijalima.

Tel: 1800 18 SANE (7263)

Internet stranica: www.sane.org

beyondblue: nacionalna inicijativa za borbu protiv depresije
Informacije o depresiji, napetosti i s tim povezanim poremećajima, raspoloživom liječenju i gdje potražiti pomoć.

Tel: 1300 22 4636

Internet stranica: www.beyondblue.org.au

Carers Australia

Nevladina organizacija koja njegovateljima pruža informacije, upućivanje i obrazovne materijale.

Tel: 1800 242 636

Internet stranica: www.carersaustralia.com.au

Upišite lokalne kontakt podatke ovdje

.....

.....

.....

Multikulturalna zaštita mentalnog zdravlja u Australiji (MMHA)

Tel: 02 9840 3333

Telefaks: 02 9840 3388

Internet stranica: www.mmha.org.auEmail: admin@mmha.org.au

Izvešće o pravima i dužnostima u zaštiti mentalnog zdravlja iz 1991. (Mental Health Statement of Rights and Responsibilities, 1991) se može naći na internet stranici australskog Ministarstva za zdravstvo i pitanja starijih osoba (Australian Department of Health and Ageing): www.health.gov.au

Australska komisija za zaštitu ljudskih prava
Nezavisna organizacija koja parlament izvješćuje o pitanjima kršenja ljudskih prava za široki niz pojedinaca i grupa.

Tel: (02) 9284 9600

Žalbe Tel: 1300 656 419

Internet stranica: www.humanrights.gov.au

Savezni Ombudsman (Commonwealth Ombudsman)

Ako smatrate da su neko ministarstvo ili agencija australske Vlade nepravedno postupali prema Vama, možete se žaliti saveznom Ombudsmanu (zaštitniku prava građana).

Tel: 1300 362 072

Internet stranica: www.ombudsman.gov.au

Australsko Vijeće za zaštitu mentalnog zdravlja (MHCA)

Nevladina organizacija koja promiče mentalno zdravlje u zajednici, prosvjećivanje o pitanjima mentalnog zdravlja, te podržava reforme u zdravstvenim uslugama, kako bi svi Australci imali bolje usluge zaštite mentalnog zdravlja.

Tel: (02) 6285 3100

Internet stranica: www.mhca.com.au

Nazovite lokalnog:

- Liječnika (GP)
- Centar za zaštitu mentalnog zdravlja
- Društveni dom za zaštitu zdravlja
- Tim za zaštitu mentalnog zdravlja u lokalnoj bolnici
- Transkulturalni centar/službu za zaštitu mentalnog zdravlja (Transcultural Mental Health Centre/Service)
*MMHA Vam može dati kontakt podatke ako postoje u Vašoj saveznoj državi ili teritoriju.

Ove službe mogu dati i kontakt podatke za Tribunal/ Upravu za reviziju odluka u zaštiti mentalnog zdravlja (Mental Health Review Tribunal/Board) u svakoj saveznoj državi i teritoriju.

O ovom informativnom listiću

Ovaj informativni listić je sastavila Multikulturalna služba za zaštitu mentalnog zdravlja u Australiji (MMHA) zahvaljujući subvencijama Australskog ministarstva za zdravstvo i pitanja starijih osoba (Australian Department of Health and Ageing). Drugi informativni listići u ovoj seriji uključuju:

- Njegovatelji mentalno oboljelih osoba
- Kulturalni identitet i zaštita mentalnog zdravlja
- Kako preko liječnika dobiti pomoć u pitanjima zaštite mentalnog zdravlja
- Posttraumatski stresni poremećaj
- Psihoza i problemi povezani s alkoholom i drogama
- Oporavak od mentalne bolesti

© April 2011 Multicultural Mental Health Australia

For more information about Multicultural Mental Health Australia visit www.mmha.org.au

Multicultural Mental Health Australia,
Locked Bag 7118, Parramatta CBD, NSW, 2124
Phone: 02 9840 3333 Fax: 02 9840 3388 Email: admin@mmha.org.au