

إعطاء مجاملة أو تقديم شكوى

إن تزويدك بالمعلومات يساعدنا على مواصلة تحسين خدماتنا كما انه يعلمنا عما نفعله جيداً.

إذا كنت تريد أن تجاملنا فيمكنك ان :

- تعلم عضو من الفريق المعنتي بك
- تكتب ملاحظتك على وثيقة تزويد المعلومات.
- تتصل بمدير المنطقة.
- تكتب الى خدمة الصحة.

إذا لم تكن مسروراً من أي جزء من خدمتنا فنرجو ان:

- تخبر عضو من الفريق المعنتي بك في أسرع وقت ممكن.
- تتصل بمنسق الشكاوي أو بضابط الارتباط للمرضى.
- تتصل بمدير المنطقة.
- تكتب الى خدمة الصحة.

إذا لم تكن مسروراً من الطريقة التي عالجت خدمة الصحة

شكواك فيمكنك الاتصال بمفوضية حقوق

الصحة (Health Rights Commission). المفوضية مستقلة

عن الصحة في كوينزلاند. يمكنك الاتصال مجاناً على

٠٧ ٣٢٣٤ ٠٢٧٢ أو على ١٨٠٠ ٠٧٧ ٣٠٨.

إذا كنت ترغب بتقديم شكوى تذكر:

- أن شكواك مهمة لنا.
- اننا سنأخذها بجدية.
- انها لا تؤثر سلبياً على العناية التي تتلقاها.
- ان شخصاً آخر يمكنه ان يقدم شكواك.
- ان منسق الشكاوي / ضابط ارتباط المرضى يمكنه ان يساعد في تقديم شكواك.
- لا تحتاج ان تقدمها خطياً.

ماذا عن الصحة في كوينزلاند؟

ان الصحة في كوينزلاند ملتزمة في تقديم سلسلة من الخدمات لكل سكان كوينزلاند تهدف الى "مساعدة الناس لسعادة وصحة أفضل".

من خلال شبكة مؤلفة من ٣٨ منطقة خدمة صحية ومستشفيات Mater العامة، تقدم الصحة في كوينزلاند سلسلة من الخدمات المتكاملة وتشمل النمامة في المستشفى وخدمات الطوارئ والعيادات الخارجية، خدمات المجتمع والصحة العقلية، خدمات العناية بالمسنين وصحة الفم وبرامج التشجيع على الصحة والصحة العامة.

هل الكتيب متوفر بلغات أخرى؟

ان المعلومات عن "استفد أكثر من زيارتك لخدمة الصحة" موجودة باللغات العربية، البوسنية، الصينية، الداري، الكرواتية، الفارسية، الاسبانية، الصربية والفيتنامية. اطلب كتيب باللغة التي تريدها أو قم بزيارة موقعنا على الانترنت على:

www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual/factsheets/home.htm

معلومات مفيدة

يحاول موظفو الصحة في كوينزلاند دائماً الاجابة على أي سؤال لديك عن علاجك والعناية بك، فنرجو ان تسأل.

إذا اردت ان تعرف عن الموافقة المعلمة قبل إجراء العملية لك، قم بزيارة موقعنا على الانترنت

على www.health.qld.gov.au/informedconsent من أجل نشرات وقائع أو اسأل الموظفين المعالجين لك.

ان بعض خدمات الصحة في كوينزلاند، مثلاً، خدمات العناية بالمسنين المقيمين، الكحول، التبغ، وخدمات المخدرات الاخرى، وخدمات الصحة العقلية، ولديها ايضاً بيانات المسؤوليات والحقوق.

لمزيد من المعلومات:

- اطلب نسخة عن كتيب "استفد أكثر من زيارتك لخدمة الصحة".
- اطلب مشاهدة فيديو.
- قم بزيارة موقعنا على الانترنت على www.health.qld.gov.au
- اتصل باقرب خدمة صحية.

تفاصيل الاتصال المحلى

مقاطعة كوينزلاند (الصحة في كوينزلاند) ٢٠٠٢ مقاطعة كوينزلاند (الصحة في كوينزلاند) ٢٠٠٢ حق النشر يحفظ هذاالنشرة ما عدا أهداف يسمح بها حق النشر. مرسوم ١٩٦٨، اعادة استساخ باية وسيلة ممنوع بدون الاذن الخطي المسبق من الصحة في كوينزلاند. الاستفسارات يجب ان ترسل الى: The Manager, Procurement Strategy Unit, Queensland Health, GPO Box 48 Brisbane Q 4001.

استفد أكثر من زيارتك لخدمات الصحة

حقوقك ومسؤولياتك

ARABIC

دستور المرضى العامين في صحة كوينزلاند



مساعدة الناس لرعاية أفضل

ان الصحة في كوينزلاند ملتزمة بتقديم خدمات صحية ذات نوعية سليمة، فعالة، مؤثرة وتحترم حقوقك ك فرد.

ما هي مسؤولياتك؟

نود أن نتأكد بانك تتلقى منا افضل عناية ممكنة. لمساعدتنا في ذلك نرجو ان تقوم بأشياء قليلة مثل:

- إعطاء الموظفين أكبر اتقدر من المعلومات عن صحتك وعن أية معلومات قد تؤثر على معاجتك.
- بلغ الموظفين إذا كنت تتناول أية أدوية، عقاقير ترفيحية أو علاجات طبيعية.
- أخبر الموظفين اذا كان شخص آخر يعالجك لنفس الحالة.
- إ طرح أسئلة وتحدث مع عائلتك اذا اردت ذلك، قبل أخذ القرارات عن العناية بصحتك.
- تقيد بتعليمات الموظفين عن علاجك والعناية بك.
- أخبر الموظفين عن أية مشاكل لديك بسبب معالجتك أو بسبب الادوية التي تتناولها.
- كن مستعداً ان تذهب الى مستشفى آخر اذا كانت الخدمة الصحية غير متمكنة من اعطاء المعالجة التي تحتاجها.
- إحضر على الوقت المحدد لمواعيدك وبلغ الخدمة الصحية اذا كنت تريد إلغاء الموعد أو إذا غيرت تفاصيل الاتصال بك.
- تحدث الى طبيبك المحلي اذا تغيرت حالتك بينما انت على لائحة الانتظار للعلاج.
- عامل الناس الذين تقابلهم في الخدمة الصحية (الموظفين، المتطوعين، المرضى / الزبائن وعائلاتهم ومقومي العناية بكبار السن) باهتمام وكرامة والاعتبار الذي نستحقه.
- احترم سرية وحقوق الآخرين.

معلومات مفيدة عن خدمات الصحة

تزويدك لنا بالمعلومات

لكي نحسن طريقة الاهتمام بك فاننا بحاجة الى الاذن كي نتصل بك من أجل الملاحظات عن العناية بك. سيطلب منك ان توقع وثيقة إذن عن ذلك عند زيارتك الاولى الى الخدمة الصحية، لست مجبراً على المشاركة اذا لم ترغب بذلك. يمكنك ان تغير رأيك في أي وقت بواسطة الاتصال بالرقم الموجود على الوثيقة. العناية بك لا تتأثر بأية حال.

المساعدة في السفر

ان برنامج الصحة في كوينزلاند لا عانة سفر المريض تساعد في دفع تكاليف السفر والاقامة من أجل خدمات الاسنان والاختصاص الطبي التي لا تقدم في منطقتك المحلية. انها للمرضى المؤهلين وفي بعض الحالات الى المعتمنين بهم. اطلب من الموظفين أو طبيبك المحلي كتيب برنامج سفر المريض اذا كنت بحاجة الى معلومات إضافية.

خدمات المترجمين

يمكنك استعمال خدمات مترجم إذا لم تكن الانكليزية لغتك الاولى. فخدمات المترجمين مجانية ويمكن تأمينها إما وجهاً لوجه أو بواسطة الهاتف. يمكن للموظفين حجز مترجم لمساعدتهم في توضيح معلومات ضرورية لك.

يمكنك استعمال خدمة Auslan اذا كنت أصماً أو ضعيف السمع. مترجم بالإشارة

كل المترجمين الموافق عليهم مدربون والخدمات سرية.

خصوصيتك

نأخذ خصوصية معلوماتك الشخصية بجدية. قم بزيارة موقعنا على الانترنت على أو اسأل الموظفين عن كراسة

<http://www.health.qld.gov.au/privacy>

لمزيد من العلوامات عن خصوصية معلوماتك الشخصية بداخل الصحة في كوينزلاند.

ما هي حقوقك؟

- يحق لك الحصول على الخدمات الصحية مجاناً في المستشفى كمريض عام إذا كان لديك بطاقة ميديكير. تقدم العناية الصحية مجاناً من قبل أكثر مقدمي خدمات الصحة في المجتمع بينما يطلب البعض منهم دفعة إضافية أو لديهم معيار للجدارة.
- أن تعالج باحترام وكرامة واعتبار بغض النظر عن عمرك، جنسك، تفضيلك الجنسي، دينك وحضارتك.
- مترجم مجاني.
- معلومات لكي تختار ان تكون مريضاً عاماً أو خاصاً.
- معالجة مبنية على تقييمنا عن كيفية مرضك.
- المشاركة في القرارات المتعلقة بعنايتك الصحية.
- المعلومات السهلة للفهم عن معالجتك وتشمل الاخطار والخيارات الاخرى.
- إعطاء الإذن قبل معالجتك إذا كنت قادراً على ذلك.
- رأي (طبي) آخر.
- إعطاء مجاملة أو تقديم شكوى.
- أن تبقى معلوماتك الشخصية خاصة وسرية.
- أن تطلب لترى سجلك الطبي.
- أن تقرر اذا كنت تنوي المشاركة في بحث وتدريب طبي.