

تحسین و تمجید و یا شکایت

باز تا ب (feedback) شما و نیز مطلع ساختن ما از اموری که خوب انجام میدهم بما کمک خواهد کرد تا به بهتر کردن خدماتمان ادامه دهیم .

اگر میخواهید از ما تمجید کنید میتوانید:

- به یکی از کسانی که از شما مراقبت میکند آنرا بگوئید
- نظر خود را در روی فرم مخصوص بازتاب (feedback) بنویسید
- با مدیر منطقه تماس بگیرید
- به خدمات صحی نامه نوشته کنید

اگر از هر قسمت از خدمات ما رضایت ندارید لطفا:

- هر چه زود تر به یکی از کسانی که از شما مراقبت میکند بگوئید
- با مسئول هماهنگی شکایات و یا کارمند رابط با مریضان تماس بگیرید
- با مدیر منطقه تماس بگیرید
- به خدمات صحی نامه نوشته کنید

اگر از نحوه رسیدگی به شکایاتمان از طرف مرکز تداوی راضی نیستید، میتوانید با کمیسیون حقوق صحی (Health Rights Commission) تماس بگیرید. این کمیسیون به اداره صحت کونینزلند وابسته نیست. میتوانید بوسیله تلفن مجانی شماره ۱۸۰۰۰۷۷۳۰۸ و یا تلفن ۳۲۳۴۰۲۷۲ (۰۷) با آن تماس بگیرید.

اگر میخواهید شکایت کنید بدانید که:

- شکایت شما برای ما مهم است
- آنرا جدی میگیریم
- اثر منفی بر روی مراقبت هائی که از شما میشود ندارد
- شخص دیگری میتواند از طرف شما شکایت کند
- مسئول هماهنگی شکایات و یا کارمند رابط با مریضان میتواند شما را در نوشته کردن شکایت کمک کند
- لازم نیست که بصورت کتبی باشد

اداره صحت کونینزلند چه وظائفی دارد؟

اداره صحت کونینزلند خود را متعهد میداند که انواع خدمات را بر اساس هدف "یاری دادن به افراد برای برخورداری از تندرستی و آسایش بهتر" در اختیار همه اهالی کونینزلند قرار دهد

اداره صحت کونینزلند از طریق شبکه ای شامل ۳۸ منطقه مرکز تداوی و شفاخانه های عمومی ما تر مجموعه ای از خدمات، مانند خدمات شفاخانه برای مریضهای بستری، سرپائی و عاجل (اورژانس)، خدمات صحت عمومی و روانی، صحت دهان و خدمات مراقبت از سالخوردهگان و صحت عامه و پروگرام ترقی و بهبود صحت را ارائه مینماید.

آیا دفتر چه ای بزبانهای دیگر موجود است؟

معلومات در مورد اینکه وقتی به مرکز تداوی مراجعه میکنید چگونه حد اکثر استفاده را بنمائید، بزبانهای عربی، بوزنیائی، چینی، دری، کروتیائی، فارسی، اسپانیولی، سربی، و ویتنامی موجود است. یکی از این دفترچه ها را بزبانی که لازم دارید بخواهید و یا به وب سایت ما به آدرس : www.health.qld.gov.au/masters/multilingual_facshets/home.htm مراجعه نمائید.

معلومات مفید

کارمندان اداره صحت کونینزلند همیشه آماده جوابگوئی به سوال شما در باره تداوی و مراقبتتان هستند. لطفا سوال کنید

اگر میخواهید قبل از عمل جراحی از مضمون رضایتنامه اطلاع حاصل کنید، برای اطلاع پیدا کردن از معلومات مهم، به وب سایت ما به آدرس www.health.qld.gov.au/informedconsent مراجعه نمائید و یا از کسانی که شما را تداوی میکنند پرسان کنید.

بعضی از خدمات صحی کونینزلند، مانند تسهیلات مربوط به خانه های مراقبت از سالخوردهگان، خدمات مربوط به اعتیاد به مشروبات الکلی، دخانیات، و سایر مواد مخدر، و خدمات مربوط به صحت روانی دارای لایحه مربوط به حقوق و وظائف نیز میباشد.

برای کسب معلومات بیشتر:

- یک نسخه از دفترچه "هنگام مراجعه به مرکز تداوی چگونه حد اکثر استفاده را بنمائید" را بخواهید
- بخواهید که ویدئو مربوط را برای شما نمایش دهند
- به وب سایت ما به آدرس www.health.qld.gov.au مراجعه نمائید
- به نزد یکترین محل خدمات صحی مراجعه فرمائید

آدرس، شماره تلفن و سایر مشخصات برای تماس با اداره محلی

ایالت کونینزلند (اداره بهداری کونینزلند) ۲۰۰۲

این نشریه در تحت حمایت قانون حق التالیف قرار دارد. تکثیر و یا نسخه برداری از آن به هر تریبی بجز مواردی که بموجب قانون حق التالیف مصوب سال ۱۹۶۸ مجاز شناخته شده، بدون اجازه کتبی اداره بهداری کونینزلند ممنوع میباشد. هر گونه کسب اطلاع یا بد به Manager, Procurement Unit, اداره بهداری کونینزلند، صندوق پستی ۴۸ - کونینزلند ۴۰۰۱ ارجاع گردد.

هنگام مراجعه به مرکز تداوی چگونه حد اکثر استفاده را بنمائید

حقوق و مسؤلیتهای شما

DARI

رهنمائی برای مریضانی که از سیستم صحی کونینزلند استفاده مینمایند



یاری دهنده افراد برای برخورداری از تندرستی و آسایش بهتر

اداره صحت کونینزلند خود را موظف میداند که بهترین خدمات صحتی را که در عین حال مطمئن، موثر، سودمند، و محترم شمرده شود حقوق شما بعنوان یک فرد باشد در اختیار شما قرار دهد.

حقوق شما کدامند؟

شما حق دارید که:

- اگر کارت مدیگر معتبر دارا میباشید میتوانید بعنوان مریض عمومی از خدمات تدوی شفاخانه بطور مجانی استفاده کنید بیشتر این خدمات تدوی عمومی مجانی است لکن بعضی شان نیمه مجانی است و یا از نظر دارا بودن شرایط به ضوابط بستگی دارد.
- با احترام، عزت، و توجه، بدون در نظر گرفتن سن، جنسیت، برتری جنسی، دین و فرهنگتان مورد تدوی قرار گیرید.
- بطور مجانی از ترجمان استفاده کنید
- دسترسی به معلومات لازم پیدا کنید تا بتوانید تصمیم بگیرید که میخواهید بطور خصوصی و یا عمومی مورد تدوی قرار گیرید.
- نظر به تشخیص ما، با در نظر گرفتن شدت مریضی تان، مورد تدوی قرار گیرید.
- در تصمیم گیری جهت نحوه مراقبت صحتی تان شرکت نمائید.
- در مورد معالجه تان و همچنین خطرات و سایر موارد مربوط به آن به معلوماتی که فهم آنها آسان باشد دسترسی داشته باشید.
- اگر ممکن باشد، قبل از اینکه تحت تدوی قرار بگیرید اجازه چنین کاری را بدهید.
- از داکتر دیگر نیز نظرخواهی کنید.
- تحسین و تمجید و یا شکایت کنید.
- درخواست کنید که معلومات در مورد شما محرمانه بماند.
- در خواست کنید که سوابق صحتی تان را ببینید.
- تصمیم بگیرید که آیا حاضرید در برنامه های تحقیقات صحتی و آموزشهای بالینی (کلینیکی) شرکت نمائید.

وظائف شما کدامند؟

میخواهیم اطمینان حاصل کنیم که شما بهترین مراقبت ممکن را از ما، دریافت نمائید. لذا برای کمک به ما در به انجام رسانیدن آن، لطفا نسبت به انجام بعضی امور مانند موارد زیر اقدام فرمائید:

- هرچه ممکن است بیشتر در باره وضع سلامتی خود و هرگونه عقیده و نظری که میتواند بر روی تدوی شما موثر باشد، معلومات در اختیار کارکنان قرار دهید.
- اگر دوا یا مواد مخدر و یا دواهای طبیعی مصرف میکنید به کارکنان از آن خبر دهید.
- اگر بوسیله شخص دیگری برای همین مریضی تحت معالجه هستید، موضوع را به کارکنان اطلاع دهید.
- قبل از تصمیم گیری برای تدوی، در صورت تمایل، هر سوالی دارید بپرسید و با اعضای خانواده تان در این مورد مذاکره کنید.
- دستورات کارکنان را در باره تدوی و مراقبت های مربوطه مراعات نمائید.
- اگر در اثر تدوی و یا دواهایی که مصرف میکنید با مشکلی روبرو هستید موضوع را به کارکنان بگوئید
- اگر شفاخانه یا مرکز تدوی که در آن معالجه میکنید نمیتواند معالجه ای را که احتیاج دارید ارائه دهد، آمادگی برای رجوع به مرکز تدوی دیگری را داشته باشید.
- سر ساعت در وعده ملاقات حاضر شوید و اگر میخواهید وعده ملاقات را تغییر دهید و یا آدرس یا شماره تلفن تان را تغییر کرده موضوع را به اطلاع شفاخانه برسانید.
- زمانی که برای دریافت معالجه در لیست انتظار قرار دارید، اگر در وضع صحتی شما تغییری حاصل شد موضوع را به داکتر محلی تان اطلاع دهید.
- با همه کسانیکه در مرکز تدوی ملاقات میکنید (کارمندان، داوطلبان، مریضها و یا مراجعین، خانواده های آنان، و کلانسانی که در آنجا ساکنند) با ادب، متانت و توجه، آنطور که سزاوار همه ماست رفتار نمائید.
- امور محرمانه و زندگی خصوصی دیگران را محترم بشمارید.

معلومات مفید در مورد خدمات صحتی

بازتاب (feedback) از طرف شما

برای بهبود بخشیدن به نحوه مراقبت ما از شما، نیاز به کسب اجازه از شما داریم تا بتوانیم جهت اطلاع از نظراتان درباره نحوه مراقبت، با شما تماس بگیریم. مرتبه اول که به مرکز تدوی مراجعه میکنید از شما خواسته خواهد شد که فرم رضایت نامه ای را در این مورد امضاء کنید. در صورت عدم تمایل، حق دارید که این کار را نکنید. هر وقت که مایل باشید میتوانید با تلفن به شماره ای که در روی فرم ذکر شده تغییر عقیده دهید. در هر حال این کار تاثیری در مراقبت از شما نخواهد داشت.

کمک برای مسافرت

"پروگرام کمک دولتی (subsidy) اداره صحت کونینزلند برای مسافرت مریضها" نسبت به پرداخت مصارف مسافرت و جای بود و باش شما برای استفاده از خدمات داکترهای متخصص طبیبی و دندان که در جای بود و باش شما موجود نیستند، کمک مینماید. این پروگرام برای مریضانی که شرایط دارا هستند و بعضی اوقات برای مراقبت کنندگان از آنان میباشد. چنانچه معلومات بیشتری میخواهید از داکتر محلی تان بخواهید دفترچه پروگرام کمک دولتی برای مسافرت مریضان را به شما بدهد.

خدمات استفاده از ترجمان

اگر زبان اول شما انگلیسی نیست میتوانید از ترجمان استفاده کنید. خدمات ترجمان مجانی است و میتواند ترجمان حضوری و یا از طریق تلفن باشد. خدمات ترجمان تلفنی ۲۴ ساعت شبانه روز، هفت روز هفته موجود است. همچنین ممکن است کارکنان برای توضیح دادن معلومات مهم به شما، از ترجمان استفاده نمایند. چنانچه دچار ناشنوایی و یا ضعف شنوایی هستید میتوانید از ترجمان مخصوص (Auslan) استفاده کنید. تمام ترجمان های رسمی آموزش دیده اند و ترجمه ها محرمانه باقی مینماند.

امور خصوصی شما

ما محرمانه نگه داشتن معلومات مربوط به امور خصوصی شما را جدی میگیریم. برای بدست آوردن معلومات بیشتر در مورد محرمانه بودن معلومات امور خصوصی تان در سیستم صحتی کونینزلند، میتوانید به وبسایت ما به آدرس <http://www.health.qld.gov.au/privacy> مراجعه نمائید و یا از کارمندان ما جزوه مربوطه را بخواهید.