

تحسین و تمجید و یا شکایت

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

اگر میخواهید از ما تمجید کنید میتوانید:

- به یکی از کسانیکه از شما مراقبت میکند آنرا اظهار نمایند
- اظهار نظر خود را در روی فرم مخصوص بازتاب بنویسید
- با مدیر منطقه تماس بگیرید
- به خدمات بهداشتی نامه بنویسید

اگر از هر قسمت از خدمات ما رضایت ندارید لطفاً:

- در اولین فرصت به یکی از کسانیکه از شما مراقبت میکند بگویند
- با مسئول هماهنگی شکایات و یا کارمند رابط با بیمارانتان تماس بگیرید
- با مدیر منطقه تماس بگیرید
- به خدمات بهداشتی نامه بنویسید

اگر از نحوه رسیدگی به شکایاتتان از طرف مرکز درمانی راضی نیستید، میتوانید با کمیسیون حقوق بهداشتی (Health Rights Commission) تماس بگیرید. این کمیسیون به اداره بهداشتی 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 تلقی میکنیم
- اثر منفی بر روی مراقبت‌هایی که از شما میشود ندارد
- شخص دیگری میتواند از طرف شما شکایت کند
- مسئول هماهنگی شکایات و یا کارمند رابط با بیمارانتان میتواند شما را در تنظیم شکایت کمک نماید
- لازم نیست که بصورت کتبی باشد

اداره بهداشتی کونینزلند چه وظایفی دارد؟

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

اداره بهداشتی کونینزلند از طریق شبکه ای شامل ۳۸ منطقه مرکز درمانی و بیمارستانهای عمومی ما تر مجموعه ای از خدمات شامل خدمات بیمارستانی برای بیماران بستری، سرپائی و اضطراری (اورژانس)، خدمات سلامتی عمومی و روانی، سلامتی دهان و خدمات مراقبت از سالمندان و سلامتی عامه و پروگرام ترقی و بهبود سلامتی را ارائه مینماید.

آیا دفتر چه ای بزبانهای دیگر موجود است؟

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

اطلاعات مفید

کارمندان اداره بهداشتی کونینزلند همیشه آماده پاسخ به سوال شما درباره معالجه و مراقبتتان هستند. لطفا سوال کنید

اگر میخواهید قبل از عمل جراحی از مفاد رضایتنامه اطلاع حاصل کنید، برای آگاهی از اطلاعات مهم به وب سایت ما به آدرس www.health.qld.gov.au/informedconsent مراجعه نمائید و یا از کسانیکه شما را معالجه میکنند بپرسید.

بعضی از خدمات بهداشتی کونینزلند، مانند تسهیلات مربوط به خانه های مراقبت از سالمندان، خدمات مربوط به اعتیاد به مشروبات الکلی، دخانیات، و سایر مواد مخدر، و خدمات مربوط به سلامت روانی، دارای بیانیه مربوط به حقوق و وظائف نیز میباشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر:

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

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

هنگام مراجعه به مرکز درمانی چگونه حد اکثر استفاده را بنمائید

حقوق و مسؤلیتهای شما

FARSI

دستورالعمل برای بیمارانی که از سیستم بهداشتی کونینزلند استفاده مینمایند



یاری دهنده افراد برای برخورداری از تندرستی و آسایش بهتر

ایالت کونینزلند (اداره بهداشتی کونینزلند) ۲۰۰۲ این نشریه در تحت حمایت قانون حق التألیف قرار دارد. تکثیر و یا نسخه برداری از آن به هر ترتیبی بجز مواردی که بموجب قانون حق التألیف مصوب سال ۱۹۶۸ مجاز شناخته شده، بدون اجازه کتبی اداره بهداشتی کونینزلند ممنوع میباشد. هرگونه کسب اطلاع یا پدید به
Manager, Procurement Unit, اداره بهداشتی
کونینزلند، صندوق پستی ۴۸ - کونینزلند ۴۰۰۱ ارجاع گردد

اداره بهداری کوئینزلند خود را موظف میداند که بهترین خدمات بهداشتی را که در عین حال مطمئن، موثر، سودمند، و محترم شمردن حقوق شما بعنوان یک فرد باشد در اختیار تان قرار دهد.

حقوق شما کدامند؟

- شما حق دارید که:
- چنانچه دارای کارت معتبر مدیگر هستید حق دارید بعنوان بیمار عمومی از خدمات درمانی بیمارستان بطور رایگان استفاده نمائید. بیشتر خدمات درمانی عمومی رایگان است در حالی که پاره ای از آنها نیمه رایگان و یا بستگی به ضوابطی از جهت شرایط بودن دارد.
- با احترام، عزت، و توجه، بدون در نظر گرفتن سن، جنسیت، ارجحیت جنسی، دین و فرهنگتان مورد معامله قرار گیرید.
- بطور رایگان از مترجم استفاده کنید
- دسترسی به اطلاعات لازم پیدا کنید تا بتوانید تصمیم بگیرید که میخواهید بطور خصوصی و یا عمومی مورد معامله قرار گیرید.
- نظر به تشخیص ما، به در نظر گرفتن شدت بیماری تان، مورد معامله قرار گیرید.
- در تصمیم گیری جهت نحوه مراقبت بهداشتی تان شرکت نمائید.
- در مورد معامله تان و همچنین خطرات و سایر موارد مربوط به آن، به اطلاعاتی که فهم آنها آسان باشد دسترسی داشته باشید.
- در صورت امکان، قبل از اینکه تحت معامله قرار بگیرید اجازه چنین کاری را بدهید.
- از پزشک دیگر نیز کسب نظر نمائید.
- تحسین و تمجید و یا شکایت کنید.
- درخواست کنید که اطلاعات در مورد شما محرمانه بماند.
- در خواست کنید که سوابق پزشکی تان را ببینید.
- تصمیم بگیرید که آیا حاضرید در برنامه های تحقیقات پزشکی 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 موارد زیر اقدام فرمائید:

- هرچه ممکن است بیشتر در باره وضع سلامتی خود و هرگونه عقیده و نظری که میتواند بر روی معامله شما موثر باشد، اطلاعات در اختیار کارکنان قرار دهید.
- اگر دارو یا مواد مخدر و یا داروهای طبیعی مصرف میکنید کارمندان را از آن مطلع نمائید.
- اگر بوسیله شخص دیگری برای همین بیماری تحت معالجه هستید، مراتب را به کارکنان اطلاع دهید.
- قبل از اخذ تصمیم برای معامله، در صورت تمایل، هر گونه سوالی دارید بپرسید و با اعضای خانواده تان در این مورد مذاکره کنید.
- دستورات کارکنان را در باره معامله و مراقبت های مربوطه رعایت نمائید.
- اگر در اثر معامله و یا داروهای که مصرف میکنید با مشکلی روبرو هستید مراتب را با کارکنان در میان بگذارید.
- اگر بیمارستان یا مرکز درمانی که در آن تحت معامله هستید نمیتواند معامله ای را که احتیاج دارید ارائه دهد، آمادگی برای رجوع به مرکز درمانی دیگری را داشته باشید.
- سر ساعت در وعده ملاقات حاضر شوید و اگر میخواهید وعده ملاقات را بهم بزنید و یا آدرس یا شماره تلفن آن عوض شده مراتب را به اطلاع بیمارستان برسانید.
- زمانی که برای دریافت معالجه در لیست انتظار قرار دارید، اگر در وضع سلامتی شما تغییری حاصل شد مراتب را به دکتر محلی تان اطلاع دهید.
- با همه کسانی که در مرکز درمانی ملاقات میکنید (کارمندان، داوطلبان، بیماران و مراجعین، خانواده های آن، و سالمندانی که در آنجا ساکنند) با ملاحظه، متانت و التفات آنطور که سزاوار همه ما است رفتار نمائید.
- امور محرمانه و زندگی خصوصی دیگران را محترم بشمارید.

اطلاعات مفید در مورد خدمات بهداشتی

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 نظرتان درباره نحوه مراقبت، با شما تماس بگیریم. مرتبه اول که به مرکز درمانی 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 میتوانیم با تلفن به شما راه ای که در روی فرم ذکر شده تغییر عقیده بدهید. در هر حال این کار تاثیری در مراقبت از شما نخواهد داشت.

کمک برای مسافرت

"طرح یارانه (subsidy) اداره بهداری کوئینزلند برای مسافرت بیماران" نسبت به پرداخت هزینه مسافرت و محل اقامت شما جهت استفاده از خدمات دکتر متخصص پزشکی و دندان پزشکی که در محل اقامتتان موجود نیست کمک مینماید. این طرح برای بیماران واجد شرایط و در بعضی موارد برای مراقبت کنندگان از آنان میباشد. چنانچه اطلاعات بیشتری میخواهید از دکتر محلی تان بخواهید دفترچه طرح یا رانه برای مسافرت بیماران را در اختیار شما بگذارد.

خدمات استفاده از مترجم

اگر زبان اول شما انگلیسی نیست میتوانیم از مترجم استفاده کنیم. خدمات مترجم، رایگان است و مترجم میتواند حضوری و یا از طریق تلفن باشد. خدمات ترجمه تلفنی ۲۴ ساعت شبانه روز، هفت روز هفته موجود است. همچنین ممکن است کارکنان برای توضیح دادن اطلاعات مهم به شما، از مترجم استفاده نمایند. چنانچه دچار ناشنوایی یا ضعف شنوایی هستید میتوانیم از مترجم مخصوص (Auslan) استفاده کنید. کلیه مترجمان رسمی آموزش دیده اند و ترجمه ها محرمانه باقی میمانند.

امور خصوصی شما

ما محرمانه نگه داشتن اطلاعات مربوط به امور خصوصی شما را جدی میگیریم. برای کسب آگاهی بیشتر در مورد محرمانه بودن اطلاعات امور خصوصی تان در سیستم بهداشتی کوئینزلند، میتوانیم به وبسایت ما به آدرس

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

و یا از کارمندان ما بروشور مربوطه را بخواهید.