

۱۰. شما و سیستم خدمات صحتی

چطور میتوانید شکایت کنید

- به زودی عمل کنید - در اسرع وقت ممکنه به سرویس صحتی صحبت نمایید. هرآنچه بیشتر صبر کنید. وقایع کمتر واضح میگردند و یافتن راه حل سخت تر می شوند.
- ابتدا به ساکن به همان خدمات صحتی که از آن شکایت دارید مراجع نمایید - ضرورت نیست که شکایات بطور کتبی باشند. شما میتوانید بطور مستقیم به خدمات صحتی بطور شفاهی شکایت کنید (میتواند به زبان خودتان باشد). اگر فکر میکنید آنها میتوانند. به خدمات صحتی مجال دهید تا مشکل را تصحیح نمایند.
- بطور رسمی شکایت کنید - اگر شما نمی خواهید در ارتباط با مسائل خود با کارمندان در خدمات صحتی گفتگو نمایید یا اینکه آنها نمی توانند به مسائل شما جواب بدهند. شما میتوانید به یک مسئول مربوط به شکایات (Complaints Coordinator) در خدمات صحتی مراجعه و بطور رسمی شکایت کنید.
- واضح باشید - هرآنچه که واقعه شده را به ترتیب زمانی که رخ داده تنظیم و توصیف نمایید. ترجیحاً با ذکر تاریخ ها و تشریح جزئیات وقایع. مکالمات تلففونی. نامه ها یا جلسات ملاقات و در مورد هر آن اقداماتی که می خواهید انجام گیرند یقین و واضح باشید.
- اگر راحتتر هستید. مسئله خود را با یک "کیس ورکرهایمی یا استقرار" که قادر باشد به شما مشوره نماید و در تدارک یک شکایت به شما کمک کند. مطرح سازید.

رضایت نامه

- قبل از دریافت معالجه شما باید برای تداوی رضایت بدهید - به این معنی که شما می فهمید چه قسم معالجه را دریافت می کنید و اجازه می دهید که تداوی انجام شود. فورم های رضایتنامه ترجمان شده در این صفحه انترنیتی موجود می باشد:
http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi_info.asp
شما میتوانید در شفاخانه مطالبه نمایید.
- بطور کلی یکی از والدین یا سرپرست بزرگسال میتواند اجازه تداوی یک طفل را بدهد. لکن. در بعضی شرائط یک طفل کمتر از ۱۸ ساله میتواند اجازه و رضایت خود را اظهار نماید. بشرط اینکه یک معالج صحتی یقین بداند که سن طفل کفایت دارد و او فهم و پختگی روانی و احساساتی ضروری برای ادراک ماهیت آن رضایتنامه را دارا می باشد.

تعهد رازداری و حریم شخصی

- هر شخص حین استفاده از خدمات دپارتمنت صحتی کونینزلند حق به "تعهد رازداری" و "حفظ حریم شخصی" را دارا می باشد. کارمندان باید با معلومات شخصی شما با اصولی اخلاقی. محرمانه و قانونی برخورد نمایند.
- تعهد رازداری - "کانفیدنشالیته" (confidentiality) به این معنی است که معلومات شخصی شما فقط در دسترس و یا مورد صحبت ما بین آن اشخاص معالجه خواهد بود که در مواظبت صحتی شما دخیل باشند. یعنی اینکه معلومات شخصی شما را نمی توان به هیچ اشخاص دیگر حتی به فامیل تان داد مگر آنکه شما اجازه بدهید.
- بعضی از قوانین از دپارتمنت صحتی کونینزلند می خواهد تا معلومات را به دیگر دپارتمنت های دولتی ارسال نمایند: مثلاً معلومات در مورد ولادت ها. مرگ ها. و اخبار از امراضی که عفونی.
- بعضی اوقات شاید یک بیمه کننده مخارج خدمات تداوی تان در شفاخانه بطور مثال برای یک حادثه در جریان کار را تأدیه نماید. کارمندان شفاخانه از شما می خواهند که برای دادن معلومات شما به شرکت بیمه تان رضایت بدهید تا بیمه تان مخارج تداوی تان در شفاخانه را پرداخت نماید.