

# 10. እርስዎ እና የጤና አገልግሎት ዘዴ

በአውስትራልያ አገር የጤና አገልግሎት ተጠቃሚው ህዝብ የበለጠ አገልግሎት ለመስጠት ይጥራል። የአገልግሎቶች ተጠቃሚዎች በተለያዩ ስም ይጠራሉ — የጤና ተጠቃሚዎች፣ ደምበኞች ወይም በሽተኞች። በጤና አገልግሎት ተጠቃሚዎችን መብትና ፍላጎት የሚጠብቁ በህዝብ የጤና አገልግሎቶች የተለያዩ ፖሊሲዎችና አሰራሮች አሉ።

## የእርስዎ መብቶች እና ሐላፊነቶች

- የኩንስላንድ ጤና አገልግሎት የህዝብ ጤና ተጠቃሚዎች መብቶችና ሐላፊነቶች ምን እንደሆኑ የሚገልጽ የህዝብ በሽተኞች ቻርተር አለው
- ይህ ቻርተር በዘመናዊ ቋንቋዎች የተተረጎመ ሲሆን፣ በዚህ ዌብፔጅ ይገኛል። <http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual>። ይህ ቻርተር በህዝብ ሆስፒታል ስለሚገኝ ቅጂ እንዲሰጥዎት ለመጠየቅ ይችላሉ
- የፌደራል መንግስት የግል በሽተኞች ሆስፒታል ቻርተር አለው። ይህ በህዝብ ሆስፒታል፣ በግል ሆስፒታል ወይም የቀን አገልግሎት ብቻ የሚሰጥ ሆስፒታል ውስጥ የግል በሽተኛ መሆን ምን ማለት እንደሆነ መመርድ ይሰጣል።
- ይህ ቻርተር በብዙ ቋንቋዎች የተተረጎመ ሲሆን፣ በዚህ ዌብፔጅ ይገኛል። <http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/health-privatehealth-consumers-charter-language.htm>

## የጤናን ብቃት እና የአቤቱታ ኮሚሽን

- ይህ የአገልግሎቱ ተጠቃሚዎች፣ ያላቸውን አቤቱታ በቀጥታ ካቀረቡ በኋላ፣ የህዝብ እና የግል የሆኑ የጤና አገልግሎቶችን አስመልክቶ የቀረቡና መፍትሄ ያልተገኘላቸው አቤቱታዎችን የሚሰማ አካል ነው
- ከኩንስላንድ የጤና አገልግሎት ጋር ያልሆነ ራሱ የቻለ አካል ነው
- ጉዳዩ፣ ቅር የተሰኘለትን ጉዳይ ከተፈጸመ በኋላ በአንድ ዓመት ጊዜ ውስጥ፣ ወይም ደግሞ፣ አቤቱታ ከቀረበ በኋላ በአንድ ዓመት ጊዜ ውስጥ መሆን አለበት
- ስ.ቁ፡ (07) 3120 5999 ወይም በነጻ የሚደወልበት ቁጥር 1800 077 308 (ከብሪስባን ውጭ)። የዌብሳይቱ አድራሻ እንደሚከተለው ነው። <http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp>

## አቤቱታ እንዴት ማቅረብ እንደሚቻል

- ወድያውኑ ማመልከት — በተቻለ መጠን ተሎ ብለው የጤና አገልግሎቱን ያገጋግሩ። ብዙ ጊዜ ከቆዩ፣ እውነቱን ለማወቅ ቀላል አይሆንም እንዲሁም መፍትሄ ለማግኘት ያስችላል
- መጀመርያ ቅሬታዎን ስለ ሚያቀርቡለት ወደ የጤና አገልግሎት ይሂዱ - ቅሬታዎ በጽሑፍ ብቻ መሆን የለብዎትም፤ ወደ የጤና አገልግሎቱ በቀጥታ የቃል አቤቱታ ሊያቀርቡ ይችላሉ (በቋንቋዎ ሊሆን ይችላል)። አገልግሎቱ ችግሩ ሊፈታ ይችላል ብለው ካመኑ፣ ዕድል ይሰጡት
- በደምብ የተጠበቀ አቤቱታ - ያልዎትን ቅሬታ በተመለከተ ከጤና አገልግሎቱ ሰራተኞች ጋር ለመነጋገር ካልፈለጉ ወይም ደግሞ አስቀድመው ያቀረቡት ቅሬታ መልስ ካላገኙ፣ በጤና አገልግሎቱ ያለው የአበቶታ አስከፊ መሰሪያ ደምቡን የተጠበቀ አቤቱታ ማቅረብ ይችላሉ
- ግልጽ ያርጉት - የተደረጉትን ነገሮች በቅደም ተከተል ያቅርቡ፣ ነገሩ የተፈጸመበት ቀንና እንዲሁም መግለጫዎች፣ የተደረሰን ስልክ፣ ደብዳቤ ወይም ስብሰባ ላይ ከሆነ በሙሉ በዝርዝር መግለጽ በጣም አስፈላጊ ነው
- ከፈለጉ ስለ ቅሬታዎን የመንገድ ደረጃ ሰራተኛ ያገጋግሩ እና አቤቱታዎን እንዴት ማቅረብ እንደሚችሉ ምክርና እርዳታ ሊሰጥዎት ይችላል።

## ስምምነት

- የሕክምና አገልግሎት ከማግኘትዎ በፊት የስምምነት ጽሑፍ ማቅረብ ይኖርብዎታል — ይህ ማለት ደግሞ ሕክምናው ምን እንደሆነ ተረድተዋል እና እንዲቀጥሉ ፍቃድ ይሰጣሉ ማለት ነው። የተተረጎሙ የስምምነቱ ፎርምዎች በዚህ ዌብ ፔጅ ይገኛሉ። [http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi\\_info.asp](http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi_info.asp) ሌላ በሆስፒታሉ ውስጥ እንዲሰጥዎት ሊጠይቁ ይችላሉ
- የልጅ ሕክምና ከሆነ ስምምነቱ በወላጅ ወይም በአሳዳጊ ሊሰጥ ይቻላል። ነገርግን፣ በአንዳንድ ሁኔታዎች ላይ ከ18 ዓመት ዕድሜ በታች የሆኑ የራሳቸው የስምምነት ፎርም እንዲሞሉ የሚደረግበት ጊዜ አለ። ይህ የሚሆነው የጤና ፕሮፌሽናሉ ልጁ በእድሜ፣ በአእምሮ፣ እና በስሜት የበሰለ ሆኖ የስምምነቱ ቁምነገር ሊረዳ ይችላል ብሎ ካመነበት ነው።

## አስተርጓሚዎች



Interpreter

- የኩንስላንድ የህዝብ የጤና አገልግሎት በሚጠቀሙ ጊዜ የሚያስፈልግዎ ከሆኑ፣ ፕሮፌሽናል የሆነ አስተርጓሚ የማግኘት መብት አልዎት
- እርስዎ ምንም ሳይከፍሉ አስተርጓሚዎች በአካል መጥተው ወይም ደግሞ በቱሌፎን በኩል ሊያስተረጉዎት ይችላሉ
- የኩንስላንድ የጤና ፖሊሲ በኢመርጂንሲ ሁኔታ ላይ ጓደኞች ወይም ቤተሰቦች ብቻ መገኘት እንዳለባቸው ይገልጻል። ጓደኛዎ ወይም የቤተሰብዎ አባል ከ18 ዓመት ዕድሜ በታች ከሆኑ፣ በምንም ዓይነት ሁኔታ እንደአስተርጓሚ ሆነው እንዲቀርቡ አይፈቀድም
- በቀጠሮዎ ቀን አስተርጓሚ እንዲላክዎት፣ ፕሮፌሽናል የሆነ አስተርጓሚ እንደሚፈልጉ አባክዎን አስቀድመው ይጠይቁ

