

خدمات ملبورن الصحية (Melbourne Health)

شراكة في العناية

تهدف خدمات ملبورن الصحية "صحة ملبورن" إلى تقديم أفضل خدمات وعناية صحية ممكنة. إن مشاركتك في العناية بك مهمة حيث يمكننا العمل معاً عندما نقدر قيمة المعرفة والخبرة التي يحملها كل منا في أي نقاش، وعندما نصغي إلى بعضنا البعض ونحترم آراء بعضنا. أحد النواحي المهمة في هذه الشراكة هي مراعاة المشاعر التي قد تخالفك نتيجة لمرضك و/أو كونك تحت الرعاية.

تساعدك هذه المعلومات التعبيرية على إدراك طريقة المعاملة التي يمكنك توقعها وكيف يمكننا التعاون مع بعضنا البعض.

يمكن جعل الشراكة في العناية الصحية فعالة بواسطة الأمور التالية:

- عندما نتحدث مع بعضنا البعض باحترام وصدق
- عندما نستمع إلى آراء بعضنا
- عندما نعامل بعضنا البعض دون تمييز، وعندما نراعي التنوع الثقافي
- عندما نحترم خصوصية وقتنا ونعرف حدودنا

كجزء من هذه الشراكة يهمننا أن نُعلمنا بآرائك حول الخدمات التي نقدمها فنحن نرحب بملاحظاتك واقتراحاتك وشكواك لأنها تمنحنا فرصة لتحسين العناية التي نقدمها إليك وإلى مجتمعنا.

قد تختلف حقوقك ومسؤولياتك إذا كانت قراراتك في العناية بك قيد قانون الوصاية (١٩٨٦) أو قانون الصحة العقلية والنفسية (١٩٨٦). لمعرفة إمكانية تأثير ذلك عليك يرجى التحديث إلى مقدم العناية لك.

حصولك على الخدمات

تتمتع بالحقوق التالية:

- تلقي أفضل عناية ممكنة لتلبية احتياجاتك بغض النظر عن قدرتك على الدفع أو وضع التأمين الصحي

- القدرة على أن تختار إدخالك إلى المستشفى كمريض عمومي أو خاص

- تلقي العلاج بغض النظر عن وضعك الاجتماعي، وعمرك وديانتك وجنسك وتوجهك الجنسي ومعتقداتك الثقافية أو السياسية

- أن يتم تقييم حالتك ومعالجتك ضمن مدة معقولة وإعلامك بالمدة التي يجب أن تنتظرها لتلقي العلاج

العناية التي تتلقاها

يحق لك

- أن تُعامل كفرد
- أن تُعامل بطريقة تصون كرامتك وتحترم خصوصيتك وسلامتك وراحتك
- أن تُعامل بطريقة تحترم ثقافتك ومعتقداتك شريطة ألا يحد ذلك من حقوق الآخرين
- أن يتم شرح العناية بك بوضوح بلغة تفهما
- تلقي خدمة الترجمة سواءً على الهاتف أو بحضور مترجم/ة عند مناقشة معلومات أساسية كالمناقشات المتعلقة بمعالجتك
- أن تعلم من الأطباء والمرضى والمهنيين الصحيين الآخرين من يعتني بك ومن هم وما دورهم في العناية بك
- أن تعلم، إذا شئت، ما هي المؤهلات المهنية التي يحملها الأشخاص الذين يعالجونك

اقتراحات، اهتمامات أو شكاوى حول العناية بك

يحق لك

- أن تطرح أية اقتراحات أو شكاوى على الشخص المعني بك أو مدير/ة القسم
- أن تطلب رؤية المدافع عن حقوق المرضى الذي يمكنه مساعدتك
- أن تتأكد من أن الخدمة الصحية والهيئة العاملة ستأخذ ملاحظاتك بجدية

- أن تحصل على ردّ سريع حول حصيلة اقتراحك أو شكواك
- أن تطلب من شخص آخر أن يقدم اقتراحاً أو شكوى بالنيابة عنك

سوف يتم احترام قراراتك حول علاجك

يحق لك

- أن يتم إعلامك حول علاجك
- أن يتاح لك الوقت لكي تطرح الأسئلة وأن تكون بصحبة صديق أو قريب عندما يترتب عليك اتخاذ قرارات بشأن علاجك
- أن يتم إعلامك عن خيارات العلاج المتاحة أمامك وعن الفوائد والمخاطر والآثار الجانبية المرتبطة بكل خيار بما فيها إذا رفضت العلاج أو أوقفته
- أن تطلب رأياً ثانياً وأن تساعدك الخدمة الصحية في تدبير هذا الأمر
- أن ترفض فحصاً أو علاجاً في أي وقت كان شريطة أن تكون قادراً على اتخاذ قرار عن سابق علم ومعرفة
- أن تترك/تتسرح من الخدمة خلافاً للنصيحة الطبية
- أن يتم احترام رأيك حول حالتك والقرارات التي تتخذها بشأن علاجك
- أن تطلب اللقاء بفريق معالجتك لمناقشة حالتك والعلاج وأن يتم تزويدك بمعلومات دقيقة

- أن ترفض المشاركة بمشروع بحث
- أن يتم التشاور معك حول وقت مغادرتك للمستشفى واحتياجاتك الخاصة
- أن تُزوّد بمعلومات دقيقة عن تدابير العناية المتواصلة بك وعلاجك

توجد الاستثمارات في معظم محلات بيع الجرائد. للحصول على مزيد من المعلومات اتصل بمكتب المدافع العام 1800 136 829 أو زر موقع الإنترنت www.publicadvocate.vic.gov.au

ويمكن أن يزودك قسم العمل الاجتماعي (على الرقم 9342 7440) أيضاً بالمعلومات حول تعيين وكيل في وكالة دائمة (خاصة بالعلاج الطبي).

١٦ كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣

كيف يمكنك أن تقوم بدورك

تقع عليك المسؤولية التالية:

- أن تشارك بفعالية قدر المستطاع في علاجك، مثلاً، من خلال اتباع خطة العلاج المتفق عليها، وطرح الأسئلة حول العناية بك وطرح أي اهتمامات تساورك
- أن تقدّم معلومات كاملة قدر المستطاع عن حالتك الطبية لمساعدة الهيئة التمريضية على العناية بك
- أن تعلم الهيئة العاملة إذا كان هناك شيء لم تفهمه أو كنت بحاجة لمزيد من المعلومات أو كنت تشعر غير قادر على مساعدة الهيئة العاملة في العناية الخاصة بك في أي وقت من الأوقات ولأي سبب كان
- أن تعامل الهيئة العاملة/الهيئة التمريضية والمرضى الآخرين باحترام وأن تطلب من زوّارك أن يتصرفوا بالطريقة نفسها
- أن تفهم بأن الخدمة الصحية تحاول تلبية الاحتياجات الخاصة للعديد من المرضى في نفس الوقت. إن هدفنا هو تلبية احتياجاتك بأسرع وقت ممكن غير أنه علينا الانتباه أولاً إلى الأشخاص ذوي الاحتياجات الماسة
- أن تحرص على عدم تخطي حقوق الآخرين عند ممارسة حقوقك
- أن تحرص على ألا تتصرف بطريقة تهدّد أو تؤذي المرضى الآخرين والهيئة التمريضية أو الزوّار

قد تودّ التفكير أيضاً بموضوع...

تعيين شخص كوكيل لك في وكالة دائمة (العلاج الطبي) بحيث يتمكن هذا الشخص من اتخاذ القرارات نيابة عنك إذا في المستقبل أصبحت غير قادر على اتخاذ القرارات بنفسك. فأقرب المقربين إليك لا يستطيع تلقائياً اتخاذ القرارات بالنيابة عنك دون تفويض منك يختلف عن الوكالة التي تقوم بها لأغراض أخرى.

البقاء على اتصال مع عائلتك وأصدقائك

يحق لك

- أن تستقبل الزوّار خلال ساعات الزيارات.
- أن تتمكن من رؤية الزوّار ضمن خصوصية معقولة نستطيع توفيرها قدر استطاعتنا
- أن تتمكن من استعمال الهاتف بدرجة معقولة
- أن يزورك رجل الدين الذي يمثل طائفتك، إذا شئت، في أي وقت كان
- أن ترتدي ملابسك الخاصة وأن تجلب مقتنياتك الشخصية معك حسبما يسمح به حالك والمكان

حماية المعلومات المتعلقة بك

يحق لك

- أن تحاط المعلومات المتعلقة بك بالسرية، إلا إذا استوجب القانون أن تفصح الخدمة الصحية عن هذه المعلومات
- أن تسمح أو ترفض السماح للخدمة الصحية أن تنقل معلومات عنك لأشخاص آخرين وخدمات صحية أخرى
- أن تتقدم بطلب بموجب قانون حرية الإطلاع على المعلومات (FOI) من أجل قراءة أو استنساخ سجلك الطبي