

# حقوق و وظايف شما

منشوري براي مصرف کنندگان  
سيستم صحت عامه استرالياي جنوبي



کتابخانه ملی استرالیا فهرست بندی انتشارات دریافتی

عنوان: حقوق و مسئولیتهای شما: منشوری برای مریضان سیستم صحت عامه استرالیای جنوبی/دولت استرالیای جنوبی، SA Health.

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

موضوعات: قوانین طبی و قانون گذاری -- استرالیای جنوبی.

کارکنان طبی و مریضان -- استرالیای جنوبی.

مریضان شفاخانه - وضعیت قانونی، قوانین و غیره استرالیای جنوبی.

مریض - وضعیت قانونی، قوانین و غیره استرالیای جنوبی.

نویسندگان / مشارکت کنندگان دیگر: اداره صحت و کلان سالی استرالیای جنوبی.

Dewey Number: 610.696

# حقوق و مسؤلیتهای شما

SA Health متعهد به کسب اطمینان از دریافت مراقبت های  
صحتی مصون، با کفایت، موثر و با رعایت حقوق فردی شما می  
باشد.

## دسترسی

شما حق دسترسی به خدمات صحتی و  
خدمات جامعه را دارید

## معلومات

شما حق مطلع بودن را دارید

## مصونیت

شما حق مصون بودن از اذیت و آزار را دارید

## مشارکت

شما حق مشارکت فعالانه را دارید

## کیفیت

شما حق برخورداری از خدمات با کیفیت  
را دارید

## حریم خصوصی

شما حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه  
بودن را دارید

## احترام

شما حق برخورد و رفتار محترمانه را دارید

## نظرات

شما حق اظهار نظر و/یا مطرح ساختن  
شکایت را دارید

The National Relay Service can provide assistance for people who require hearing and speaking assistance. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Phone: 1800 555 660. If you or your carer need help talking to the health professionals who are responsible for your care you can ask a staff member to arrange an interpreter for you free of charge. This book has been translated and is available on the SA Health website [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

### Amharic

የብሄራዊ የቅብብሎቹ አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሄራዊ የቅብብሎቹ አገልግሎት (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> የስልክ ቁጥር: 1800 555 660 እርስዎ ወይም ተንከባካቢዎ ለእርስዎ አንክብካቤ ሀላፊነት የተቀበሉትን የጤና ባለሙያዎች ለማነጋገር እርዳታ ከፈለጉ ሰራተኞችን የነፃ አስተርጓሚ አንዳያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፤ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርጊጽ ገጽ ያገኙታል [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

### Arabic

توفر خدمة البث الوطنية (National Relay Service) المساعدة للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة في السمع والنطق. خدمة البث الوطني: <http://relayservice.gov.au/> هاتف: 1800 555 660 إذا كنت أنت أو من يرافقك بحاجة للمساعدة في التحدث مع مهنيي الصحة المسؤولين عن رعايتك، فإن بإمكانك الطلب من أحد الموظفين الترتيب لمجيء مترجم مجاناً. تمت ترجمة هذا الكتيب وهو متاح على موقع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

### Chinese simplified

全国传递服务为有听障与语障的人士提供协助。全国传递服务的网址: <http://relayservice.gov.au/>电话:1800 555 660 如果您或者您的照顾者需要同主治医生交流，但又不会讲英语，您可以要求一名工作人员为您安排一位传译员，此服务免费。本手册已译成多种语言，可以在SA Health的网站上获取: [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

### Chinese traditional

全國中繼服務可為需要聽力和語言協助的人提供幫助。全國中繼服務網址:<http://relayservice.gov.au/> 電話:1800 555 660在與為您提供治療的專業醫護人員交流時，如果您或者您的看護者需要語言溝通方面的協助，可向有關工作人員要求安排傳譯員。此服務是免費的。本手冊已被譯成中文，可從南澳健康部網站獲得 [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

### Dari

خدمات رله ملی، افرادی که ضرورت به کمکهای شنوایی و گفتاری دارند را کمک کرده می تواند. خدمات رله ملی: <http://relayservice.gov.au/> تلفون: 1800 555 660 اگر شما یا مراقب شما برای صحبت با کارکنان مسکلی خدمات صحی که مسولیت مراقبت از شما را برعهده دارند احتیاج به کمک دارید از یکی از کارکنان بخواید تا بطورمجمانی برای شما ترجمان بگیرد. این جزوه به زبانهای مختلف ترجمه شده و در وب سایت SA Health در [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities) در دسترس می باشد.

### Dinka

Aguir Baai Wël Cuot a lëu bë kɔc kony tē ye kek kɔc wic kuɔɔny ë piŋpiŋ ku jam. Aguir Baai Wël Cuot: <http://relayservice.gov.au/> Telepun: 1800 555 660. Na wic dumuök du kuɔɔny bë jam kek kɔc panakim wën kek gëm yï döc, ka yin a lëu ba jam kek kɔc panakim bik yï wiëc raan bi waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kë a cë waar yic thok kök ku a tšü lökayukar ë Pial Guöp SA tën [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Greek

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης δύνανται να παράσχει βοήθεια σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια ακοής και ομιλίας. Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Τηλέφωνο: 1800 555 660. Αν εσείς ή φροντιστής σας χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας μπορείτε να ζητήσετε από ένα μέλος του προσωπικού να διευθετηθεί δωρεάν διερμηνέα για σας. Το βιβλιάριο αυτό έχει μεταφραστεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Italian

L'ufficio National Relay Service può fornire assistenza a persone che necessitano di aiuto per udire e parlare. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Telefono: 1800 555 660. Se voi o il vostro badante avete bisogno di aiuto per parlare con lo staff medico che vi assiste potete chiedere ad un impiegato del nostro personale di chiamare un interprete gratuitamente. Questo libretto è stato tradotto ed è disponibile sul sito web SA Health [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Khmer

សេវា National Relay Service អាចផ្តល់ជូនជំនួយសម្រាប់អ្នកដែលត្រូវការជំនួយក្នុងការស្តាប់ និងនិយាយ។ សេវា <http://relayservice.gov.au/> ទូរស័ព្ទ៖ 1800 555 660 ប្រសិនបើអ្នក ឬអ្នកថែទាំរបស់អ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ទៅកាន់អ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ របស់អ្នក អ្នកអាចស្នើសុំសមាជិកបុគ្គលិកឲ្យរៀបចំអ្នកបកប្រែ ប្រែភាសាជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សៀវភៅនេះត្រូវបានបកប្រែ ហើយមានផ្តល់ជូននៅលើវេបសាយ SA Health: [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Russian

Национальная релейная служба может оказать помощь людям, которые имеют нарушения слуха или речи. Национальная релейная служба: <http://relayservice.gov.au/> Телефон: 1800 555 660. Если вам или лицу, осуществляющему за вами уход, необходима помощь во время беседы с медицинскими работниками, которые отвечают за предоставление для вас услуг по здравоохранению, вы можете попросить сотрудника, чтобы вам бесплатно предоставили переводчика. Эта книга была переведена и доступна на веб-сайте SA Health [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Spanish

El Servicio de Transmisión Nacional brinda apoyo a las personas que necesitan ayuda debido a problemas de audición o del habla. Servicio de Transmisión Nacional: <http://relayservice.gov.au/> Teléfono: 1800 555 660. Si usted o su cuidador necesitaran ayuda para hablar con los profesionales de salud que están a cargo de su cuidado, puede pedirle a un miembro del personal que organice un intérprete de manera gratuita. Este folleto ha sido traducido y está a su disposición en la página web de SA Health [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Somali

Adeega Baahinta Qaranka ayaa taageero siin kara dadka in laga caawiyo u baahan hadalka iyo maqalkaba. AdeegaBaahinta Qaranka: <http://relayservice.gov.au/> / Telefon: 1800 555 660. Haddi adiga iyo daryeelaahaaga aad u baahataan in leydiinka kaalmeeyo la hadalka xirfadlayaasha caafimaadka ee masuulka ka ah daryeelkaaga waxaad weddiin kartaa mid ka mid ah shaqaalaha in uu kuu diyaariyo turjubaan bilaash ah. Buuga ayaa la tarjumay waxaana laga helaa website ka Hay'adda Caafimaadka Koofurta Awstaraaliya: [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Swahili

Huduma ya Kuunganisha ya Taifa inaweza kutoa msaada kwa watu wanaohitaji msaada wa kusikia na kuongea. Huduma ya Kuunganisha ya Taifa: <http://relayservice.gov.au/> Simu: 1800 555 660. Kama wewe au mlezi wako anahitaji msaada wa kuzungumza na wataalamu wa afya ambao wanawajibika kwa huduma yako unaweza kuuliza mfanyikazi kupanga mkalimani kwa ajili yako bila malipo. Kitabu hiki kimetafsiriwa na kinapatikana kwenye tovuti ya SA Health. [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Tagalog

Ang Pambansang Serbisyo ng Paghahatid ay nagbibigay ng tulong sa mga taong mahina ang pandinig at hirap sa pagsasalita. Pambansang Serbisyo ng Paghahatid: <http://relayservice.gov.au/> Telepono: 1800 555 660. Kung ikaw o ang iyong tagapag-alaga ay kailangan ng tulong sa pakikipag-usap sa mga propesyonal na may pananagutan sa iyong pangangalaga, maari kang makipag-usap sa isang kawani upang mabigyan ka nang interprete na walang bayad. Ang aklat na ito ay isinalin at makukuha sa websayt ng Kalusugan SA: [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

## Tamil

சேவி மடுப்பு மற்றும் பேச்சு விடயங்களில் உதவி தேவைப்படுபவர்களுக்கு 'நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்' - இனால் உதவ இயலும். 'நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்': <http://relayservice.gov.au/> தொலைபேசி: 1800 555 660. உங்களுடைய கவனிப்பிற்குப் பொறுப்பாக இருக்கும் சுகாதாரத் தொழில்களுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கோ அல்லது உங்களுடைய கவனிப்பாளருக்கோ உதவி தேவைப்பட்டால், இலவசமாக மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்து தருமாறு எமது ஊழியர் ஒருவரை நீங்கள் கேட்கலாம். இந்த நூல் மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities) எனும் 'SA சுகாதார' வலைத்தளத்தில் இது கிடைக்கும்.

## Vietnamese

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (The National Relay Service) có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ những người cần trợ giúp trong việc nghe và nói. Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Điện thoại: 1800 555 660. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với nhân viên y tế đang chịu trách nhiệm về sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu thu xếp một người thông ngôn miễn phí. Quyển sách này đã được dịch và có thể tìm thấy trên trang web của Bộ Y Tế Nam Úc [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

مرکز خدمات کتبی و شفاهی تماس تلفونی مجاني:  
(Interpreting and Translating Centre) :1800 280 203  
<https://www.translate.sa.gov.au/>



## فهرست مطالب

۷	تعهد به مراقبت صحی و خدمات
۹	مراقبت صحی شما - شما چطور کمک کرده می توانید
۱۰	۱. دسترسی - حق دسترسی به خدمات صحی و جامعه
۱۰	عملیات جراحی اختیاری و لیست های انتظار
۱۱	تیم های صحی ابورجینی ها
۱۱	۲. مصونیت - حق مصون بودن از اذیت و آزار
۱۲	۳. کیفیت - حق برخورداری از خدمات با کیفیت
۱۲	۴. احترام - حق رفتار محترمانه
۱۳	دستور العمل مراقبت های صحی از پیش تنظیم یافته
۱۳	۵. معلومات - حق مطلع شدن
۱۴	مریض شفاخانه خصوصی یا عامه
۱۵	فیس و کمک های مالی
۱۷	خدمات آمبولانس SA
۱۷	طرح ترانسپورت جهت کمک به مریض (PATS)
۱۸	۶. مشارکت - حق مشارکت فعالانه
۱۹	رضایت
۱۹	متعلمین
۱۹	استفاده کننده گان از خدمات روان
۲۰	کارکنان دارای تجربه شخصی در خدمات صحت روان
۲۰	اطفال
۲۱	۷. حریم خصوصی - حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن
۲۱	معلومات شخصی شما در چه زمانی می تواند در اختیار دیگران قرار گیرد
۲۲	استفاده از معلومات جهت بهتر ساختن خدمات صحی
۲۳	۸. نظرات - حق اظهار نظر و/یا مطرح ساختن شکایت
۲۵	درخواست تجدید نظر

## تعهد به مراقبت های صحی و خدمات

SA Health متعهد به ایجاد یک تجربه مثبت و سازنده برای تمام افرادی که از خدمات صحی و جامعه آن استفاده می کنند، می باشد. بمنظور دستیابی به این هدف ما می خواهیم تا خدمات مراقبت صحی فرد محور را برای شما فراهم سازیم.

قصد ما ارائه مراقبت های محلی مصون، هماهنگ و با احترام نسبت به حقوق و کرامت انسانی شما می باشد.

اگر شما، فامیل یا مراقبین شما هر گونه سوال و یا نگرانی در این زمینه دارید و یا جهت درک مطالب گفته شده احتیاج به کمک دارید تا بطور آگاهانه تصمیم گرفته بتوانید، لطفا از یکی از اعضای تیم مراقبت های صحی خود بخواهید تا برایتان توضیح دهد. کارکنان ما در صورت احتیاج می توانند برای شما ترجمان بگیرند.



کمیشنر رسیدگی به شکایات خدمات صحی و جامعه منشور حقوق خدمات صحی و جامعه نیز در سایت [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au) در دسترس می باشد. این منشور حقوق شما، اعضای فامیل، مراقبین شما و یا افراد دیگری که شما جهت انجام اقدامات لازم از طرف خود انتخاب نموده اید را تعیین می نماید. ما با کسب اطمینان از رعایت حقوق شما تلاش در بهبود خدمات ارائه شده داریم.

SA Health چهار جزوه اظهار نامه حقوق خاص را برای مریضان صحت روان، مراقبین و فامیل های آنها آماده نموده است. اینها در سایت زیل در دسترس می باشند:  
[www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities).



SA Health همچنین بر موارد ذیل ارزش نهاده و به آنها متعهد می باشد:

< نقش مراقبین بشمول مراجعین جوان در مراکز خدمات صحتی ما. لطفا منشور مراقبین استرالیایی جنوبی و معلومات مزید در باره حقوق مراقبین را در سیستم صحتی ملاحظه نمایید:  
[www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

< اظهار نامه ملی حقوق و مسئولیتهای خدمات صحت روان در [www.health.gov.au](http://www.health.gov.au) و بعد از آن اظهار نامه ملی حقوق و مسئولیتهای خدمات صحت روان را جستجو نمایید.  
The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities

< استراتژی برای حفاظت از حقوق ساکنین کلان سال استرالیایی جنوبی [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

< منشور حقوق اطفال و جوانان تحت مراقبت  
[www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/](http://www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/)

< حقوق اطفال و افراد جوان در مراکز خدمات مراقبت های صحتی  
<https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

## مراقبت صحی شما - شما چطور کمک کرده می توانید

مراقبت های صحی مطلوب ذریعه مشارکت موثر مابین شما و کارکنان مسلکی صحی مسئول ارائه خدمات به شما امکان پذیر می باشد. برای کمک به ما در جهت ارائه خدمات صحی بهتر به شما مهم است تا شما:

- < در صورت احتیاج به معلومات مزید یا عدم فهم نکته ای یا هر گونه نگرانی، کارکنان ما را مطلع نمایید.
- < برنامه مراقبت صحی خود را مراعات نمایید یا اگر قصد ندارید و یا آن را مراعات کرده نمی توانید، کارکنان صحی ما را مطلع سازید.
- معلوماتی که شما باید در اختیار کارکنان خدمات صحی قرار دهید:
- < سابقه طبی خودتان و فامیل تان. این بشمول هر گونه مشکل، عوارض و یا عکس العمل های بد می باشد که شما در گذشته تجربه نموده اید.
- < هر گونه تداوی یا هر گونه دوائی که شما مصرف می نمایید (یا باید مصرف نمایید) بشمول هر نوع دوائی تکمیلی-طبیعی یا جایگزین.
- < هر گونه تغییر در وضعیت تان بشمول هر نوع مشکلی که شما ممکن است با هر گونه دوا یا تداوی که در حال دریافت آن می باشید، داشته باشید.
- < هر گونه احتیاج خاص که دارید بشمول احتیاجاتی که اهمیت فرهنگی یا مذهبی دارند یا ناشی از یک معیوبیت می باشند.
- لطفا ملاحظه کارکنان و مریضان دیگر را نمایید.
- < اعمال خشونت، دادن دشنام، تهدید و یا اذیت و آزار لفظی یک مریض دیگر، قوم و خویش یا یکی از کارکنان تحمل نخواهد شد.
- < سر قرارهای خود حاضر شوید. اگر سر قرار خود حاضر شده نمی توانید در اسرع وقت مرکز خدمات صحی را مطلع سازید تا بتوان وقت ملاقات مجددی را تعیین نمود.
- < احتیاجات و حفظ حریم خصوصی مریضان دیگر را در نظر داشته باشید.
- < هنگام مراجعه به هر یک از مرکز خدمات صحی با خود مشروبات الکلی، مواد غیر قانونی یا اسلحه حمل نکنید.
- < استفاده از سیگرت در تمام محوطه های شفاخانه و مرکز خدمات صحی در تمام زمانها ممنوع می باشد.

## منشور حقوق خدمات صحتی و جامعه

### ۱. دسترسی - حق دسترسی به خدمات صحتی و جامعه

تمام ساکنین استرالیای جنوبی حق دسترسی به خدمات صحتی و جامعه که احتیاجاتشان را بر آورده کرده بتوانند را دارند.

مراقبت های صحتی بر اساس ارزیابی وضعیت شما و میزان عاجل بودن تداوی که به آن ضرورت دارید برای شما فراهم می گردد.

SA Health پروگرامهایی را برای کمک به آن دسته از افرادی که ممکن است جهت دسترسی به خدمات مشکل داشته باشند ارائه می نمایند، بطور مثال افراد نیازمند به خدمات صحت روان، افراد دچار معیوبیت جسمانی، افرادی که مشکلات زبانی و یا سواد دارند، دچار مشکلات شنوایی یا گفتاری می باشند، افرادی با اعتقادات فرهنگی متفاوت، و افراد کلان سال. اگر شما برای دسترسی به خدمات ضرورت به کمک دارید لطفا در این باره با کارکنان مرکز خدمات صحتی خودتان صحبت نمایید.

### عملیات جراحی اختیاری و لیست های انتظار

اگر مشکل صحتی شما زندگی تان را تهدید نمی کند ممکن است نام شما برای عملیات جراحی اختیاری در یک لیست انتظار قرار داده شود. برخی از خدمات صحتی جامعه و خدمات مربوط به دندان نیز دارای لیست های انتظار می باشند. جهت دریافت معلومات مربوط به لیستهای انتظار به صفحه [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities) رجوع نمایید.

شما حق دارید تا:

< از مدت زمان انتظار خودتان باخبر شوید

< آگاه باشید که آیا مرکز خدمات صحتی دیگری با مدت زمان انتظار کمتر در دسترس می باشد یا اینکه گزینه های دیگری برای تداوی عاجل تر یا جایگزین در دسترس می باشد.

در صورت بدتر شدن وضعیت تان، لطفا با داکتر فامیلی خود (GP) صحبت نمایید.

## تیم های خدمات صحتی ابورجینی ها

تعدادی از شفاخانه ها و مراکز خدمات صحتی دارای تیم های خاص خدمات صحتی ابورجینی ها می باشند. شما از کارکنان درباره در دسترس بودن یک تیم صحتی ابورجینی ها یا کارمند رابط خدمات صحتی ابورجینی ها سوال کرده می توانید.

آنها می توانند از طریق ارائه معلومات در باره نحوه کارشفاخانه ، آنچه در جریان است و یا دادن معلومات در باره انجام ترتیبات لازم برای ترانسپورت و محل اقامت به شما کمک نمایند.

در زمان ترخیص از شفاخانه آنها ممکن است بسته به احتیاجات شما، ارتباط شما با کارکنان خدمات صحتی جامعه، جوامع ابورجینی و ساکنین جزایر توریس و مرکز خدمات صحتی تحت مدیریت جامعه ابورجینی را برقرار کرده بتوانند.

هدف تیم های خدمات صحتی ابورجینی کمک به تمام مصرف کنندگان خدمات ابورجینی می باشد که احتیاج به کمک دارند هرچند که به افراد ابورجینی و ساکنین جزایر توریس که در مناطق بیرون شهری و دور افتاده زندگی می نمایند الویت بیشتری داده می شود.

## ۲. مصونیت - حق مصون بودن از آزار و اذیت

SA Health تصدیق می نماید که تمام مریضان / مصرف کنندگان، مراقبین، داوطلبان و کارکنان خواهان ارائه و دریافت خدمات صحتی فاقد هرگونه تهدید شخصی یا خطر می باشند.

شفاخانه و مراکز خدمات صحتی مکانهایی برای شفا دادن و مراقبت می باشند. ما تلاش می نمایم تا شما را درآسایش و مصون نگه داشته و خدمات صحتی که دلسوزانه ، مهربانانه و تسکین دهنده پریشانی باشد را برایتان فراهم سازیم.

< شما حق دارید که از اذیت و آزار مصون باشید

< شما حق دارید تا مراقبت های صحتی به نحوی که کمترین محدودیت را برایتان ایجاد نماید، را دریافت نمایید

< شما حق دارید تا مراقبت های صحتی که صدمات غیر عمدی و اتفاقی را به حداقل برساند ، دریافت نمایید

شفاخانه و مراکز خدمات صحتی محل های کار می باشند.

لطفا ملاحظه کارکنان، مریضان دیگر و ملاقات کنندگان را بنمایید. رفتاری که مصونیت کارکنان یا مریضان دیگر را به خطر اندازد ، بطور مثال اذیت و آزار لفظی یا جسمانی تحمل نخواهد شد.

از افرادی که رفتار پرخاشگرانه و یا مخاطره آمیز داشته باشند خواسته خواهد شد تا محل را ترک نمایند ، یا از پولیس یا مأمورین امنیتی خواسته خواهد شد که در محل حاضر شوند.

لطفا هرگونه اعلانیه های اخطار دهنده را مراعات نموده و اطفالتان را در تمام مدت تحت نظر داشته باشید.

کارکنانی که خدمات صحتی در خانه در اختیار شما قرار می دهند حق دارند تا در محیطی مصون کار خود را انجام دهند. قبل از ملاقات با شما در خانه، کارکنان با شما به تماس شده تا در رابطه با مصونیت بررسی های لازم را انجام داده بتوانند.

### ۳. کیفیت - حق دسترسی به خدمات با کیفیت

SA Health متعهد به کسب اطمینان از مصونیت، قابل اعتماد بودن و کیفیت بالای سیستم مراقبت های صحتی استرالیای جنوبی می باشد.

ما اینکار را از طریق اتخاذ سیاستها، روشها و شیوه های عملی که معیارهای قانونی، مسلکی، اخلاقی مصونیت و کیفیت مورد نظر ما را برآورده سازد به انجام می رسانیم.

SA Health به طور مداوم نحوه انجام کارها را جهت حصول اطمینان از ارائه مراقبت های صحتی با کیفیت و مصون مورد تجدید نظر قرار می دهد. ما دارای کارکنان مسلکی مجرب و امکانات لازم برای ارائه بهترین خدمات صحتی می باشیم. شما می توانید انتظار داشته باشید که تمامی مراکز خدمات صحتی ما با یکدیگر همکاری نموده و مراقبت های صحتی شما جهت بر آورده ساختن احتیاجاتان هماهنگ گردد.

یک ورقه معلوماتی " ورقه معلوماتی ملاقات با داکتر تان - از ملاقات با داکتر یا ارائه دهنده خدمات صحتی خود حد اکثر استفاده را نمایید " در سایت ذیل در دسترس می باشد:  
[www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities)

### ۴. احترام - حق رفتار محترمانه

شما حق دارید تا با شما صرف نظر از سن، جنسیت، تمایلات جنسی، مذهب و فرهنگتان بطور محترمانه و مودبانه رفتار شود.

شما حق دارید تا خواسته های خود را در رابطه با تداوی صحتی تان از پیش تنظیم و ثبت نمایید و اینکه به تصامیم شما توسط کسانی که از شما مراقبت می نمایند احترام گذاشته شود.

شما حق دارید تا خواسته ها، اعتقادات و آداب و رسوم شما مورد احترام قرار گرفته و در برنامه مراقبت صحتی شما منعکس شود. کارکنان ما به کرامت انسانی شما احترام خواهند گذاشت.

خواسته های شما را می توان از طریق سند قانونی دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته یا برنامه مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته غیر رسمی تنظیم و ثبت نمود.

## دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته

یک دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته به شما این امکان را می دهد که ترتیبات قانونی واضح و روشن در رابطه با مراقبت های صحتی خاتمه زندگی، ترتیبات زندگی مورد نظر و موضوعات شخصی دیگر خود را از طریق یک فورم دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته، بعمل آورید.

یک دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته در زمانی که ظرفیت تصمیم گیری شما دچار مشکل شود قابل اجرا خواهد بود که ممکن است بطور موقت و یا دائمی باشد.

در صورتیکه شما دارای دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته می باشید، کارکنان ما را مطلع نموده و یک نسخه تایید شده را به تیم پذیرش شفا خانه، داکتر خود و به تصمیم گیرنده /گیرندگان جایگزین خود تسلیم نمایید.

جهت کسب معلومات مزید و دانلود نمودن فورم دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته به سایت [www.advancecaresdirectives.sa.gov.au](http://www.advancecaresdirectives.sa.gov.au) مرجوع نمایید.

## ۵. معلومات - حق مطلع بودن

شما حق دارید تا بطور واضح و روشن و به موقع در باره خدمات صحتی، گزینه های تداوی و مصارف صحتی برایتان توضیح داده شود.

به حیث یک مریض، شما و نماینده صحتی شما<sup>۱</sup> می توانید انتظار داشته باشید:

- < تمام معلومات به زبان /قالبی که آن را فهمیده بتوانید در اختیار تان قرار گیرد
- < از تمامی خطراتی که شما یا یک شخص منطقی دیگر در وضعیت مشابه شما آن را قابل ملاحظه تلقی می نماید مطلع شوید و در باره این خطرات برایتان توضیح داده شود
- < از نوع تداوی که کارکن صحتی مسلکی شما توصیه می نماید و یا هر نوع تداوی جایگزین مناسب دیگر مطلع شوید تا در باره مراقبت صحتی خود تصمیم آگاهانه گرفته بتوانید

۱. یک نماینده، یک تصمیم گیرنده جایگزین منصوب شده، فرد مسئول یا یک والد یا سرپرست یک طفل می باشد.

- < در باره آزمایشات بشمول خطرات آن برایتان توضیح داده شود و نتایج و عواقب آن نتایج برایتان توضیح داده شود
- < از هدف، مزایا و عوارض جانبی احتمالی تداوی و یا دواهای تجویز شده برایتان مطلع باشید
- < در باره شانس کامیابی، احتیاج برای تداوی بیشتر، امکان حاصل نمودن صحت مندی کامل، احتیاجات بهبودی و توان بخشی شما برایتان توضیحات لازم داده شود
- < در باره اینکه در صورت رخداد اشتباه و یا موارد خلاف انتظار چه خواهد شد، برایتان بطور واضح و روشن توضیح داده شود
- < نظر خود را تغییر دهید یا از انجام یک آزمایش یا تداوی در هر زمانی خود داری نمایید و از عواقب خود داری از انجام یک آزمایش یا تداوی مطلع باشید
- < از آزمایشی بودن یک تداوی و یا استفاده از آن در حوزه تحقیقاتی مطلع باشید
- < در باره پلان ترخیصی خود قبل از ترخیص شدن در صورتیکه داکترتان عقیده داشته باشد که دیگر لازم نیست تا بدلیل مریضی تان در یک شفاخانه یا مرکز صحتی دیگر بستری باشید با شما مشوره نموده و آن پلان در اختیارتان قرار گیرد.
- < در صورتیکه داکتر مسئول تداوی شما عقیده دارد که مراقبت های مناسبتری برایتان در شفاخانه یا مرکز صحتی دیگری در دسترس می باشد که ممکن است بتوان شما را به آن شفاخانه یا مرکز انتقال داد از آن مطلع شوید.

## مریض شفاخانه خصوصی یا عامه

- در صورت حضور در یک شفاخانه عامه شما حق دارید تا صرف نظر از وضعیت بیمه خصوصی تان بخواهید تا به حیث یک مریض عامه یا خصوصی تداوی شوید. کارکنان از شما خواهند خواست تا چیزی را که ترجیح می دهید بطور کتبی اعلان نمایید.
- شما حق دارید تا از عواقب تصمیم خود و اثرات مالی انتخاب تان مطلع شوید.

شما به حیث یک مریض عامه داکتر خود را انتخاب کرده نمی توانید و توسط داکتر/داکتران تعیین شده توسط شفاخانه تداوی خواهید شد (در تعدادی از مراکز خدمات صحتی بشمول خدمات مربوط به دندان و بخش های عاجل شفا خانه های بیرون شهری لازم به پرداخت فیس می باشد).

یک مریض دارنده بیمه خصوصی می تواند انتخاب نماید تا به حیث یک مریض عامه تداوی شود.

به حیث یک مریض خصوصی شما توسط داکتر/داکتران مورد نظرتان تداوی خواهید شد مشروط بر اینکه آن داکتر مجاز به درمان در آن شفاخانه باشد و قبول نماید تا شما را به حیث یک مریض خصوصی در آن شفا خانه تداوی نماید. مریضان خصوصی مسئول پرداخت تمامی فیس ها می باشند.

در صورتیکه واجد شرایط لازم برای مدیکر نمی باشید یا ادعای دریافت خساره کرده اید، ترتیبات حق انتخاب مریض و پرداخت مصارف جداگانه ای لازم به اجرا می باشد.

## فیس ها و کمک مالی

تمام ساکنین استرالیایی دارنده کارت مدیکر، واجد شرایط می باشند تا بطور مجانی به حیث یک مریض عامه در یک شفاخانه عامه تحت تداوی قرار گیرند. در اکثر موارد خدمات ارائه شده در تمام سیستم صحت عامه استرالیای جنوبی برای مریضان عامه بطور مجانی ارائه می گردد. در صورتیکه لازم به پرداخت فیس باشد شما از پیش مطلع شده و برایتان صورت حسابی ارسال خواهد شد.



## شما ممکن است در موارد ذیل نیاز به پرداخت داشته باشید:

- < یک کمک پرداخت برای ادویاتی که شفاخانه / مرکز صحتی در اختیاران قرار داده است
- < در صورتیکه برای مدتی بیشتر از ۳۵ روز در شفاخانه بستری می باشید برای روزهای اضافی
- < برای استفاده از سامان آلات خاص لازم برای تداوی شما.
- در صورتیکه بخواهید به حیث یک مریض خصوصی تحت تداوی باشید شما باید موارد ذیل را پرداخت نمایید
- < فیس محل اقامت
- < فیس مصارف طبی، تشخیص، پروتژها، ادوات، دستیاران و سامان آلات و خدمات مربوط به دندان.
- این مصارف ممکن است توسط صندوق بیمه خصوصی شما پرداخت شود، اما لازم می باشد تا شما پیش از بستری شدن در شفاخانه با شرکت بیمه خود در این خصوص صحبت نمایید.
- ترتیبات پرداخت مصارف صحتی مختلفی برای قومیت های خارجی و دارندگان ویزه های موقت قابل اجرا می باشد. شما می توانید از طریق به تماس شدن با مدیکر با نمبر تلفون 11 20 13 یا نمبر تلفون AusHealth 1800 724 457 یا ایمیل [info@aushealth.com.au](mailto:info@aushealth.com.au) واجد شرایط بودن خود را بررسی نمایید.

## خدمات آمبولانس SA

خدمات آمبولانس SA کمک های عاجل، تداوی و ترانسپورت، ترانسپورت مریض غیر اضطراری و مراقبت از مریض با کیفیت را برای ساکنین استرالیا جنوبی ارائه می نماید.

شما ممکن است لازم باشد تا برای دریافت خدمات آمبولانس فیس پرداخت نمایید. مصارف آمبولانس توسط مدیر پرداخت نخواهد شد و خدمات آمبولانس پیش از فراهم ساختن ترانسپورت، شما را از فیس پرداختی با خبر ساخته نمی تواند.

صندوق بیمه خصوصی ممکن است مصارف آمبولانس شما را پرداخت نمایند. با صندوق بیمه خصوصی خود در این زمینه صحبت نمایید.

در صورتیکه در زمان تریخیص ازشفاخانه احتیاج به آمبولانس دارید از شما خواسته خواهد شد تا مصارف مربوطه را پرداخت نمایید.

کسانی که تحت حکم تداوی اجباری یا بند ۵۶ قانون صحت روان مصوبه ۲۰۰۹ می باشند ممکن است مصارف آمبولانس آنها توسط شبکه محلی پرداخت شود.

خدمات آمبولانس SA جهت پرداخت فیس آمبولانس، بیمه آمبولانس را ارائه می نماید. معلومات مزید در سایت [www.saambulance.com.au](http://www.saambulance.com.au) یا با تلفون 1300 13 62 72 در دسترس میباشد.

جهت به تماس شدن با خدمات آمبولانس SA در صورت رخداد یک حالت عاجل با نمبر 000 به تماس شوید.

## طرح ترانسپورت کمک به مریض (PATS)

طرح ترانسپورت کمک به مریض (PATS) یک برنامه کمک مالی می باشد که برای پرداخت بخشی از مصارف سفر، همراه و محل اقامت ساکنین استرالیا جنوبی که در مناطق بیرون شهری و دور افتاده زندگی می نمایند و لازم است تا برای مشوره با نزدیکترین داکتر متخصص بیش از ۱۰۰ کیلومتر سفر نمایند کمک های مالی ارائه می نماید. جهت دریافت PATS شما باید:

< واجد شرایط بودن خود را برای دریافت کمک با دفتر محلی PATS بررسی نمایید

< از دفتر محلی PATS بخواهید تا فورم درخواستی را برایتان ارسال نماید یا آن را از وب سایت دانلود نمایید.

معلومات و جزییات تماس با دفتر PATS محلی شما در سایت: [www.sahealth.sa.gov.au/PATS](http://www.sahealth.sa.gov.au/PATS) در دسترس می باشد یا با نمبر تلفون 08 8226 7215 به تماس شوید.

## ۶. مشارکت - حق مشارکت فعالانه

در زمان تصمیم گیری یا دادن رضایت در باره مراقبت های صحتی - آزمایشی و تداوی، شما حق دارید تا:

- < در تمام تصمیم مربوط به مراقبت صحتی خود شامل باشید و سوالات خود را مطرح نمایید تا از آنچه که ممکن است رخ دهد آگاه باشید
- < به شما فرصت داده شود تا در باره گزینه های مراقبت های صحتی و تداوی خود تامل نموده و با فامیل خود، مراقبین و تصمیم گیرنده جایگزین<sup>۲</sup> در این باره صحبت نمایید
- < درباره تشخیص پزشکی و گزینه های تداوی خود به دنبال دریافت نظر دوم و یا معلومات باشید
- < از عواقب احتمالی، عدم قبول مشوره داده شده توسط کارکنان صحتی مسلکی مطلع باشید
- < یک تصمیم گیرنده جایگزین برای تصمیم گیری زمانیکه خودتان این کار را کرده نمی توانید منصوب نمایید
- < در صورتیکه خودتان قابلیت تصمیم گیری را دارید در انجام اینکار کمک های لازم را دریافت نمایید. در صورتیکه شما قابلیت تصمیم گیری را نداشته باشید با تصمیم گیرنده جایگزین و یا فرد مسئول<sup>۳</sup> شما تماس برقرار خواهد شد در صورتیکه آنها در دسترس و حاضر به تصمیم گیری از طرف شما باشند
- < از دریافت تداوی طولانی کننده عمر خود داری کنید و به جای آن مراقبت های تسکینی دریافت نمایید
- < از مشارکت در تحقیقات طبی یا آزمایشی خود داری نمایید
- < خود را در هر زمانی با قبول مسئولیت از مرکز خدمات صحتی ترخیص نمایید مگر در مواردی که یک حکم تداوی جامعه و یا یک حکم تداوی مریض مطابق قانون صحت روان مصوبه ۲۰۰۹ شامل حال شما می گردد. و یا لازم باشد تا تحت حکم بند ۳۲ مطابق قانون قیمومیت و اداری مصوبه ۱۹۹۳ صادر شده توسط محکمه مدنی و اداری استرالیا<sup>۴</sup> جنوبی (در گذشته به نام هیئت قیمومیت شناخته میگردید) - برای دریافت تداوی بستری باقی بمانید.

۲. یک تصمیم گیرنده جایگزین شخص یا اشخاصی می باشند که شما به آنها اعتماد دارید تا در زمانیکه شما نمی توانید برایتان تصمیم گیری نمایند.

۳. یک شخص مسئول یکی از اعضای فامیل، دوست نزدیک یا یک فرد مورد قبول از نظر فرهنگی از همان جامعه می باشد.

## رضایت

امکان دارد از شما خواسته شود تا یک فورم رضایت مبنی بر اینکه شما برای انجام تداوی طبی یا یک آزمایش رضایت خود را ابراز نموده اید و در مورد آنها برایتان توضیحات لازم داده شده است را امضا نمایید. این وظیفه کارمند صحن مسلکی می باشد تا معلوم نمایید که آیا شما قابلیت دادن رضایت برای تداوی طبی یا مراقبت صحنی را دارید.

در بعضی مواقع در صورتیکه یک خطر قریب الوقوع زندگی و صحت شما را تهدید نماید ممکن است تداوی عاجل بدون دریافت رضایت از شما صورت گیرد.

این امر ممکن است همیشه روال کار باشد مگر در مواردی که شما از قبل معلوم ساخته باشید که برای آن تداوی از دادن رضایت خود داری می نمایید و یا اینکه نماینده شما در آن زمان در دسترس باشد تا برای انجام تداوی طبی عاجل از طرف شما رضایت دهد.

## متعلمین

متعلمین طب، نرسینگ و خدمات صحنی وابسته اغلب در محل حاضر می باشند یا ممکن است با رضایت شما تحت نظارت در شفاخانه های عامه و مراکز خدمات صحنی، خدمات طبی را ارائه نمایند. این بخش مهمی از امر تعلیم آنها می باشد.

## استفاده کننده گان از خدمات روان

شما مثل تمامی افراد دیگر حقوق یکسانی جهت دریافت تداوی صحو و مراقبت صحنی را دارید.

در صورتیکه شما تحت حکم تداوی جامعه یا حکم تداوی مریض بستری مطابق قانون صحت روان مصوبه ۲۰۰۹ هستید می توان شما را بدون دریافت رضایت تحت تداوی قرارداد.

این تداوی باید گزینه ایی باشد که شما را در کمترین حد ممکن محدود ساخته و در کوتاه ترین زمان ممکن که مناسب است، انجام شود. تمرکز این تداوی باید بر بهبود باشد و خواسته های شما باید مطابق دستورالعمل مراقبت های صحنی از پیش تنظیم یافته یا توافقنامه Ulysses مد نظر قرار داده شود<sup>۴</sup>.

تصمیم گیرنده جایگزین یا فرد مسئول شما در صورتیکه شما قابلیت تصمیم گیری نداشته باشید این کار را کرده می تواند.

۴ یک توافقنامه Ulysses پلانی است که توسط فامیل و کارکنان خدمات صحت روان مربوطه جهت مراقبت از اطفال زمانی که والدین به دلیل ابتلا به امراض روانی ناخوش باشند تهیه و تنظیم شده است.

## کارکنان دارای تجربه شخصی در خدمات صحت روان

کارکنان دارای تجربه شخصی کسانی هستند که در گذشته مریضان / مصرف کنندگان خدمات صحت روان و یا مراقبین آنها بوده اند. کارکنان دارای تجربه شخصی در تمام واحدهای مراقبت صحت روان بحرانی در دسترس بوده و از طریق ارائه معلومات و حمایت‌های لازم به شما، فامیل و دوستانتان کمک کرده می‌توانند.

## اطفال

به حیث یک والد<sup>۵</sup> یا سرپرست یک طفل، شما حق دارید تا از طرف طفل خود تصمیم گیری نمایید. شما می‌توانید همراه طفل خود در شفاخانه و یا هر مرکز صحتی دیگر باقی بمانید، مگر در مواردی که جدایی در مواقع حالات طبیی عاجل و یا دلایل طبیی دیگر لازم باشد. اطفال همچنین حق دارند تا والدین یا سرپرستانشان حاضر باشند.

همچنانکه سن اطفال افزایش می‌یابد (بالتر از ۱۶ سال) آنها حق دارند تا مورد مشورت قرار گرفته و از طرف خود تصمیم گیری نمایند. یک کارکن صحتی مسلکی در صورت اظهار رضایت طفل و احراز اطمینان از قابلیت درک طفل در رابطه با تداوی دریافتی و تایید نظر او توسط یک کارکن صحتی مسلکی دیگر، یک تداوی طبیی برای یک طفل زیر ۱۶ سال را انجام داده می‌تواند.

۵. این بشمول پدر و مادر خوانده و فرد/افراد بالغی که در واقع به حیث والدین (loco parentis) عمل می‌نمایند نیز می‌باشد به این معنا که وظایف سرپرستی روزانه آن طفل را بر عهده دارند - بطور مثال: پدر و مادر کلان‌هایی که از طرف پدر و مادر طفل از او مراقبت می‌نمایند.

## ۷. حفظ حریم خصوصی - حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن

حق حفظ حریم خصوصی و محرمانه بودن معلومات شما در همه زمانها مورد احترام واقع خواهد شد.

معلومات مربوط به شما جهت ارائه خدمات و تداوی مورد نیاز شما توسط SA Health جمع آوری می گردد.

از معلومات شما در جایی مصون و محفوظ نگه داری خواهد شد و دسترسی به معلومات شما منحصر به کسانی می شود که در امر مراقبت از شما دخیل می باشند.

شما می توانید از ارائه برخی از معلومات خود داری نمایند ولی این می تواند بروی مراقبت صحی یا تداوی شما تاثیر داشته باشد.

شما حق دارید تا درخواست دسترسی به سوابق صحی خود را نمایید مگر در مواردی که در این زمینه محدودیت قانونی وجود داشته باشد.

در صورتیکه اعتقاد دارید معلومات موجود در دوسیه صحی شخصی شما نادرست، قدیمی و یا گمراه کننده می باشد شما در خواست اصلاح دوسیه خود را داده می توانید. در باره نحوه انجام اینکار با کارکنان مرکز خدمات صحی خود مشوره نمایید.

### معلومات شخصی شما در چه زمانی می تواند در اختیار دیگران قرار گیرد

کارکنان صحی شما برای مطلع ساختن یکدیگر از خدمات صحی دریافتی توسط شما از دوسیه شخصی شما استفاده کرده می توانند. قانون مراقبت های صحی مصوبه ۲۰۰۸ و قانون صحت روان مصوبه ۲۰۰۹ تعیین می نماید که در چه مواردی ممکن است معلومات مربوط به شما برای افراد یا ارائه دهنده گان خدمات دیگر فاش گردد.

معلومات شخصی شما ممکن است جهت انجام ترتیبات لازم برای دریافت خدمات صحی در زمان ترخیص از شفاخانه در اختیار یک مرکز خدمات صحی دیگر قرار گیرد.

معلومات شخصی شما ممکن است با رضایت شما در اختیار دیگران قرار گیرد:

< با صندوق بیمه خصوصی شما یا

< با یک شخص ثالث بطور مثال WorkCover (بیمه کاری) یا Motor Accident Commission (کمیشن سوانح ترافیکی)

در برخی موارد SA Health ممکن است لازم باشد تا و یا مطابق قانون صلاحیت فاش ساختن معلومات مربوط به شما را بدون دریافت رضایت از شما داشته باشد. این ممکن است بشمول زمانی باشد که لازم است تا خطر وقوع موارد ذیل را کم و یا از آنها جلوگیری نمود:

< یک تهدید جدی نسبت به زندگی

< خشونت فامیلی و یا خانگی

< حفاظت از صحت مندی و یا مصونیت دیگران

< استفاده از معلومات برای بهبود خدمات صحی

## استفاده از معلومات جهت بهتر ساختن خدمات صحی

SA Health ممکن است از معلومات مربوط به مراقبت های صحی شما جهت بهتر ساختن مراکز خدمات صحی، برنامه ریزی خدمات صحی آینده و یا تحقیقات استفاده نماید. در صورت انجام اینکار معلومات استفاده شده شامل هرگونه معلومات شخصی که با استفاده از آن بتوان شما را شناسایی کرد نخواهد بود

در صورتیکه اعتقاد دارید که معلومات مربوط به شما بطور نا معقول در اختیار دیگران قرار داده شده و یا مورد دسترسی قرار گرفته است. شما می توانید با مرکز صحی مربوطه گفتگو نمایید یا شکایت خود را با کمیشنر شکایات خدمات جوامع (صفحه ۲۴ را برای جزئیات تماس ملاحظه نمایید) یا با کمیته حریم خصوصی استرالیای جنوبی مطرح نمایید.

شما می توانید با کمیته حریم خصوصی به نمبر تلفون 08 8204 8786 به تماس شوید یا به سایت [www.archives.sa.gov.au](http://www.archives.sa.gov.au) رجوع نمایید.

## ۸. نظرات - حق اظهار نظر و یا مطرح ساختن شکایات

SA Health مریضان /مصرف کنندگان، فامیلها، مراقبین و اعضای جامعه را تشویق به ارائه نظرات می نماید. نظرات، تصدیقات، شکایات و پیشنهادات شما ما را در امر بهبود مراکز خدمات صحتی کمک می نماید.

شما حق دارید تا:

- < در باره مراقبت های صحتی دریافتی و تجربه خود اظهار نظر و سوال نمایید
  - < در صورتیکه عقیده دارید مراقبت های صحتی شما طبق برنامه پیش نمی رود ما را مطلع سازید
  - < به نگرانی ها و شکایات شما در اسرع وقت رسیدگی می شود و بلافاصله برایتان توضیحات لازم داده شده و عذر خواهی شود
  - < پیشنهادات خود را به ما ارائه نمایید.
- نحوه ارائه نظرات و پیشنهادات به مرکز خدمات صحتی
- < در مورد نگرانی های خود با یکی از کارکنان که مراقبت صحتی که مراقبت از شما را بعهده دارد صحبت نمایید، شما هم چنین از طریق تلفون با ما به تماس شده می توانید و یا برای مرکز صحتی مکتوب ارسال کرده می توانید.
  - < در صورتیکه احساس می نمایید که نگرانیهای شما رفع نشده است می توانید با مشاور مصرف کننده /مریض، هماهنگ کننده نظرات و پیشنهادات مریض یا هماهنگ کننده کیفیت (در مراکز خدمات صحتی بیرون شهری) به تماس شوید. به وب سایت [www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities](http://www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities) رجوع نمایید.

ما تمام حوادث و خطاهای تقریبی را بسیار جدی تلقی می نماییم. ما از این موارد جهت بهبود مراقبت های صحتی و اجتناب از وقوع اینگونه حوادث در آینده استفاده می نماییم. هر گونه حوادث مربوط به شما بطور باز و واضح مدیریت خواهد شد.



در صورتیکه از جوابگویی ما به نظرات و پیشنهادات خود رضایت ندرید با سازمان های مستقل رسیدگی به شکایات و حمایت و پشتیبانی به تماس شده می توانید. این سازمانها بشمول:

## کمیشنر رسیدگی به شکایات خدمات صحتی و جامعه Health and Community Services Complaints Commissioner

یک اداره مستقل که به افرادی (مصرف کنندگان خدمات و ارائه دهندگان خدمات) که در رابطه با خدمات صحتی در استرالیای جنوبی شکایت دارند کمک می نماید.

روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعات ۹:۰۰ صبح تا ۵:۰۰ بعد از ظهر

تلفون 08 8226 8666 یا تلفون مجانی از مناطق بیرون شهری 1800 232 007

[www.hcscs.sa.gov.au](http://www.hcscs.sa.gov.au)

## طرح ملاقات کنندگان معیوبیت و صحت روان جامعه Disability and Mental Health Community Visitor Scheme

یک مرجع مستقل حل و فصل شکایات که مراکز صحتی تایید شده را بازرسی نموده و از حقوق افراد دچار معیوبیت و مریضان صحت روان در داخل مراکز تداوی حمایت می نماید.

تلفون: 08 7425 7802 یا تلفون مجانی از مناطق بیرون شهری 1800 606 302

[www.sa.gov.au](http://www.sa.gov.au) (و پس از آن طرح ملاقات کنندگان جامعه را جستجو نمایید)

## دفتر مدافع عامه Office of the Public Advocate

یک اداره مستقل که به افراد دچار مشکلات در ظرفیت تصمیم گیری کمک و از حقوق آنان حمایت می نماید و به آنها در رابطه با حل و فصل اختلافات مربوط به تصمیم مراقبت های صحتی کمک می نماید.

تلفون 08 8342 8200 یا تلفون مجانی از مناطق بیرون شهری 1800 066 969

[www.opa.sa.gov.au](http://www.opa.sa.gov.au)

## تجدید نظر

شما حق دارید تا در صورت وجود مورد اختلاف در رابطه با یک دستور العمل مراقبت های صحتی از پیش تنظیم یافته یا ارائه و عدم ارائه خدمات تداوی طبی یا مراقبت صحتی از طریق دفتر مدافع عامه درخواست میانجیگری نمایید.

برای موارد عاجل بعد از ساعات اداری لطفا با دفتر مدافع عامه به نمبر تلفون 3333 8378 (08) به تماس شوید.

در صورتیکه شما تحت حکم تداوی جامعه یا حکم تداوی مریض بستری مطابق قانون صحت روان مصوبه ۲۰۰۹ و یا حکم بند ۲۳ مطابق قانون قیمومیت و اداری مصوبه ۱۹۹۳ می باشید و از حکم رضایت ندارید شما حق دارید تا از محکمه مدنی و اداری استرالیا جنوبی SACAT (در گذشته به نام هیئت قیمومیت شناخته می گردید) درخواست تجدید نظر نمایید.

شما حق دارید تا در باره تصمیم اتخاذ شده توسط (SACAT) از محکمه بخش یا عالی بسته به قانون قیمومیت و اداری مصوبه ۱۹۹۳ درخواست استیناف نمایید.

شما می توانید از طریق نمبر تلفون 1800 723 767 یا وب سایت [www.sacat.sa.gov.au](http://www.sacat.sa.gov.au) با SACAT به تماس شوید.



حقوق و مسئولیت‌های شما منشور شفاخانه‌های عامه، چنانچه مطابق توافق نامه‌های مراقبت‌های صحی ما بین ساکنین استرالیای جنوبی و دولت مشترک المنافع تعریف شده است را تشکیل می‌دهد.

نسخه‌های بیشتر از این جزوه را می‌توان به طریق ذیل حاصل نمود:

برای مریضان و مراقبین  
[www.sahealth.sa.gov.au](http://www.sahealth.sa.gov.au)

برای شفاخانه‌ها و مراکز خدمات صحی  
مرکز پخش SA Health

ایمیل: [healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au](mailto:healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au)

فکس: 08 8124 4655

[www.sahealth.sa.gov.au](http://www.sahealth.sa.gov.au)

Public-I1-A1



این سند جهت استفاده مصرف‌کنندگان و جامعه در فوریه ۲۰۱۱ توسط SQCAG\* مورد بازبینی و تایید قرار گرفته است.



[www.ausgoal.gov.au/creative-commons](http://www.ausgoal.gov.au/creative-commons)

© اداره صحت و کلان‌سالی، دولت استرالیای جنوبی، تمام حقوق مادی و معنوی محفوظ می‌باشد.  
ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 April 2016  
\*گروه مشاورتی مصونیت و کیفیت جامعه



Government  
of South Australia

SA Health