

حقوقك وواجباتك

لائحة لمستخدمي النظام الصحي
الحكومي في جنوب استراليا



مقيّد في فهرس المطبوعات بالمكتبة الوطنية الأسترالية
العنوان: حقوقك وواجباتك: لائحة لمستخدمي النظام الصحي الحكومي في جنوب استراليا / حكومة
جنوب استراليا، دائرة صحة جنوب استراليا.

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

المواضيع: القوانين والتشريعات الطبية – جنوب استراليا.
الموظفون الطبيون والمريض – جنوب استراليا.
مرضى المستشفيات – الوضع القانوني، القوانين، الخ – جنوب استراليا.
مريض – الوضع القانوني، القوانين، الخ – جنوب استراليا.
مؤلفون/مساهمون آخرون: وزارة الصحة والمسنين. جنوب استراليا.

رقم ديوي: 610.696

حقوقك وواجباتك

إن دائرة صحة استراليا SA Health ملتزمة بضمان حصولك على رعاية صحية آمنة وكفوءة وفعالة وتحترم حقوقك كفرد.

المعلومات

من حقك الاطلاع على المعلومات

المشاركة

من حقك المشاركة بفاعلية

الخصوصية

من حقك التمتع بالخصوصية والسرية

التعليقات

من حقك الادلاء بتعليقات و/أو تقديم شكاوى

الحصول

من حقك الحصول على خدمات صحية ومجتمعية

السلامة

من حقك ان تأمن من إساءة المعاملة

الجودة

من حقك الحصول على خدمات عالية الجودة

الاحترام

من حقك ان تُعامل باحترام

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

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 አንዲያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፤ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርጊጽ ገጽ ያገኙታል 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

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

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

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 صحتی 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 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

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 μεταφρασθεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health 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

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

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

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

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 daryeelahaaga 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

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

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

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 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

الهاتف المجاني لمركز الترجمة الشفهية والخطية

(Interpreting and Translating Centre) :1800 280 203

<https://www.translate.sa.gov.au/>



المحتويات

- ٧ الالتزام بالرعاية والخدمة
- ٩ رعايتك الصحية - كيف يمكنك المساعدة
- ١٠ ١. الحصول - حق الحصول على الخدمات الصحية والمجتمعية
- ١٠ العمليات الجراحية الاختيارية وقوائم الانتظار
- ١١ فرق صحة السكان الأصليين
- ١١ ٢. السلامة - حق الأمان من الالاء
- ١٢ ٣. الجودة - الحق في تلقي خدمات عالية الجودة
- ١٢ ٤. الاحترام - حق المعاملة باحترام
- ١٣ توجيهات الرعاية المسبقة
- ١٣ ٥. المعلومات - حق الاطلاع على المعلومات
- ١٤ مريض مستشفى حكومي أو مستشفى خاص
- ١٥ الرسوم والمساعدة المالية
- ١٧ خدمة إسعاف جنوب استراليا
- ١٧ برنامج مساعد لنقل المرضى (PATs)
- ١٨ ٦. المشاركة - حق المشاركة بفاعلية
- ١٩ الموافقة
- ١٩ الطلاب
- ١٩ مستخدمو خدمة الصحة النفسية
- ٢٠ عاملون ذوو تجارب مُعاشة في خدمات الصحة النفسية
- ٢٠ الأطفال
- ٢١ ٧. الخصوصية - حق التمتع بالخصوصية والسرية
- ٢١ حينما يمكن المشاركة بمعلوماتك الشخصية
- ٢٢ استخدام المعلومات لتحسين الخدمات الصحية
- ٢٣ ٨. التعليقات - حق الادلاء بتعليقات و/أو تقديم شكاوى
- ٢٥ الاستئناف

الالتزام بالرعاية والخدمة

تلتزم دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) بتقديم تجربة إيجابية لجميع الافراد الذين يحصلون الى خدماتها الصحية والمجتمعية. ونحن لأجل تحقيق ذلك نريد ان نوفر لك خدمات تعزز الرعاية المتمركزة على الفرد.

نريد توفير رعاية آمنة ومنسقة وتحترم حقوقك وكرامتك.

إذا كان لديك أو لدى عائلتك أو مقدمي رعايتك أي سؤال أو أمر مقلق أو حاجة للمساعدة في فهم ما يتم قوله حتى يمكنك اتخاذ قرار مُطلع، يرجى سؤال أي فرد من افراد فريق رعايتك الصحية. يمكن لموظفينا ان يرتبوا لمجيء مترجم إن اقتضى الامر.



ان لائحة حقوق خدمات الصحة والمجتمع العائدة لمفوض شكاوى خدمات الصحة والمجتمع متاحة أيضا على موقع www.hcsc.sa.gov.au تنص هذه اللائحة على حقوقك وحقوق افراد عائلتك ومقدمي رعايتك أو الافراد الذين اخترتهم للعمل بالنيابة عنك. نحن نبتغي تحسين خدماتنا من خلال ضمان المحافظة على حقوقك بشكل مناسب.

قامت دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) بتطوير أربعة منشورات لبيانات حقوق مرضى الصحة النفسية وعائلاتهم ومقدمي رعايتهم، وهي متاحة على موقع www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

كما ان دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) تلتزم بالأمر التالية وتضمنها:

< الدور الذي يؤديه مقدمو الرعاية، ومنهم مقدمو الرعاية الشباب، ضمن خدمتنا الصحية. راجع لائحة مقدمي الرعاية في جنوب استراليا (South Australian Carers Charter) والمزيد من المعلومات حول حقوق مقدمي الرعاية ضمن النظام الصحي.

www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

< البيان الوطني لحقوق وواجبات الصحة النفسية (National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities) ، ادخل موقع www.health.gov.au ومن ثم ابحث عن The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities

< استراتيجية حماية حقوق المسنين في جنوب استراليا (Strategy to Safeguard the Rights of Older South Australians)، ادخل موقع www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

< لائحة حقوق الأطفال والشباب تحت الرعاية (Charter of Rights for Children and Young People in Care)، ادخل موقع www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights

< حقوق الأطفال والشباب في خدمات الرعاية الصحية (Children and Young People's Rights in Healthcare Services)، ادخل موقع

<https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

رعايتك الصحية - كيف يمكنك المساعدة

ان أفضل السبل لتحقيق رعاية صحية جيدة هو من خلال إقامة شراكة بينك وبين مهنيي الصحة الذين يقدمون لك الرعاية. إن من المهم ان تقوم بما يلي لأجل ان تساعدنا في تقديم رعاية أفضل:

< تبليغ الموظفين إذا كنت بحاجة للمزيد من المعلومات أو إذا كان هناك أي أمر مقلق أو غير مفهوم بالنسبة لك.

< اتباع خطة الرعاية الصحية الموضوعه لك، أو تبليغ مهنيي الصحة خاصتك إذا كنت غير مستعد أو غير قادر على اتباع تلك الخطة.

معلومات يتوجب عليك تبليغ موظفي الرعاية الصحية بها:

< تاريخك الطبي وتاريخ عائلتك. ويتضمن هذا أي مشاكل أو مضاعفات أو تأثيرات سيئة حصلت لك سابقا.

< أي علاجات تتلقاها أو ادوية تتناولها (أو يجب ان تتناولها)، بضمنها أي ادوية تكميلية أو طبيعية أو بديلة.

< أي تغيير في حالتك، بضمنه أي مشاكل ربما تحصل لك مع أي دواء تتناوله أو علاج تتلقاه.

< أي احتياجات خاصة لديك، بضمنها الاحتياجات ذات الأهمية الثقافية أو الدينية أو الاحتياجات الناتجة عن إعاقة.

يرجى ان تراعي الموظفين والمرضى الآخرين:

< ان من غير المقبول القيام بأعمال عنف أو شتم أو تهديد أو إساءة لفظية تجاه المرضى الآخرين أو الأقارب أو الموظفين.

< واضب على الحضور في المواعيد. إذا كنت غير قادر على الحضور في الموعد المحدد، قم بتبليغ الخدمة الصحية المعنية في أقرب وقت ممكن لإتاحة الفرصة لتغيير الموعد.

< كن مدركا لاحتياجات المرضى الآخرين وخصوصياتهم.

< لا تجلب الكحول أو المواد المحظورة أو الأسلحة الى أي خدمة صحية.

< ان التدخين ممنوع في جميع الأوقات في المستشفيات والخدمات الصحية الأخرى.

لائحة حقوق خدمات الصحة والمجتمع

١. الحصول - حق الحصول على الخدمات الصحية والمجتمعية

يتمتع جميع مواطني جنوب استراليا بحق الحصول على خدمات صحية ومجتمعية تلبي احتياجاتهم.

يتم تقديم الرعاية الصحية لجميع الناس بالاستناد الى تقييم يتم اجراؤه لحالتهم ومدى عجلة حاجتهم للعلاج.

لدى دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) برامج لمساعدة مجموعات الافراد الذين قد يعانون من صعوبات في الحصول على الخدمات المطلوبة، مثل الافراد الذين لديهم احتياجات صحية نفسية والمعاقين والذين يواجهون صعوبات في اللغة والقراءة والكتابة وأولئك الذين يعانون من ضعف في السمع أو صعوبة في النطق والافراد من ذوي المعتقدات الثقافية المختلفة والافراد الضعفاء جسديا. إذا كنت بحاجة لمساعدة في الحصول على الخدمات المطلوبة، يرجى التحدث في ذلك مع موظفي الخدمة الصحية التي تراجعها.

العمليات الجراحية الاختيارية وقوائم الانتظار

إذا كانت حالتك غير مهددة للحياة، سيتم وضعك على قائمة انتظار لعلاجات/عمليات اختيارية. ان بعض خدمات صحة المجتمع وعيادات الاسنان لديها هي الأخرى قوائم انتظار. يمكنك الاطلاع على معلومات تخص قوائم الانتظار على لوحة العمليات الجراحية الاختيارية (elective surgery dashboard) في الموقع www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

لديك الحق فيما يلي:

< معرفة فترة الانتظار المتوقعة

< معرفة فيما إذا كانت هنالك خدمة صحية أخرى حيث فترة الانتظار أقصر، أو إذا كانت هنالك خيارات لعلاج بديل أو علاج في وقت أبكر.

إذا ساءت حالتك، تحدّث في ذلك مع طبيبك العام (GP).

فرق صحة السكان الاصليين

لدى بعض المستشفيات والخدمات الصحية فرق لصحة السكان الأصليين، بإمكانك الاستفسار من الموظفين عن وجود فريق لصحة السكان الأصليين أو موظف ارتباط لصحة السكان الأصليين.

بإمكانهم تزويدك بمعلومات حول كيفية عمل المستشفى وما الذي يحدث، وبإمكانهم كذلك تزويدك بمعلومات حول ترتيب واسطة نقل أو سكن.

بإمكان الفريق حينما تغادر المستشفى ان يضعك على اتصال مع عاملي رعاية صحية مجتمعية، ومع مجتمعات السكان الأصليين وسكان جزر مضائق تورز، ومع الخدمات الصحية التي يديرها مجتمع السكان الأصليين، وذلك بالاعتماد على احتياجاتك.

يهدف فريق صحة السكان الأصليين الى مساعدة جميع مستخدمي الخدمات من السكان الأصليين الذين بحاجة لمساعدة، مع ذلك فإن الأولوية تعطى للسكان الأصليين وسكان جزر مضائق تورز القادمين من المناطق الريفية والمناطق النائية.

٢. السلامة - حق الأمان من الاساءة

تدرك دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) ان المرضى/المستخدمين ومقدمي الرعاية والمتطوعين والعاملين جميعهم يسعون الى خدمات صحية يمكن تقديمها وتلقيها بدون أي تهديد لأي شخص أو خطر عليه.

ان المستشفيات والخدمات الصحية هي أماكن للتعافي والرعاية. سنبدل كل ما في وسعنا للمحافظة على راحتك وسلامتك وشمولك برعاية تتسم بالرحمة واللفظ وتخفيف الكرب:

< من حقك ان تكون بمأمن من الأذى وإساءة المعاملة

< تستحق الحصول على رعاية بطريقة فيها اقل ما يمكن من التقييد

< من حقك تلقي رعاية تقلل الى أدنى حد من الأذى العرضي أو غير المتعمد.

ان المستشفيات والخدمات الصحية هي أماكن عمل أيضا.

يرجى مراعاة الموظفين والمرضى الآخرين والزائرين. ان من غير المقبول القيام بسلوك، مثل إساءة المعاملة اللفظية أو الجسدية، من شأنه ان يهدد سلامة الموظفين أو المرضى الآخرين.

الافراد الذين يتصرفون بشكل مسيء أو خطر يمكن ان يُطلب منهم المغادرة، أو يتم استدعاء الشرطة أو موظفي الأمن.

يرجى الانتباه الى أي علامات تحذير والاشراف على الأطفال في جميع الأوقات.

ان الموظفين الذين يقدمون لك الرعاية في منزلك من حقهم العمل في بيئة عمل آمنة. سيقوم هؤلاء الموظفون قبل زيارتك في منزلك بالاتصال بك هاتفيا للتحقق من السلامة.

٣. الجودة – الحق في تلقي خدمات عالية الجودة

تلتزم دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) بضمان توفير نظام رعاية صحية في جنوب استراليا متمسك بالسلامة والموثوقية والجودة العالية.

نحن نقوم بذلك من خلال وضع سياسات وإجراءات وممارسات تستوفي معاييرنا القانونية والمهنية والأخلاقية ومعايير السلامة والجودة.

تقوم دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) وعلى نحو مستمر بمراجعة أساليب أداء العمل، وذلك لأجل ضمان تقديم رعاية تتسم بالسلامة والجودة العالية. لدينا موظفون ذوو تدريب عال ومرافق ملائمة لتقديم أفضل الخدمات الصحية. يمكنك ان تتوقع ان تعمل خدماتنا الصحية سويا، وأن يتم تنسيق رعايتك لكي تلبى احتياجاتك.

تتوفر صحيفة معلومات عنوانها 'صحيفة معلومات مراجعة طبيبك – الحصول على أقصى ما يمكن من مراجعة طبيبك أو مقدم رعايتك الصحية' (Visiting your doctor fact sheet – Make the most of your visit to your doctor or health provider):

www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

٤. الاحترام – حق المعاملة باحترام

من حقك ان تُعامل باحترام وكرامة وكياسة، وهذا بغض النظر عن عمرك أو جنسك أو توجهك الجنسي أو ديانتك أو ثقافتك.

من حقك ان يتم احترام رغباتك ومعتقداتك وممارساتك، وأن ينعكس ذلك في خطة رعايتك الصحية. سيحترم الموظفون كرامتك.

من حقك ان توثق رغباتك مسبقا بما يخص العلاج والرعاية الصحية وأن يتم احترام قراراتك من قبل من يقدمون لك الرعاية.

يمكنك توثيق رغباتك من خلال وضع وثيقة 'توجيه رعاية مسبق' قانونية أو 'خطة رعاية مسبقة' غير رسمية.

توجيهات الرعاية المسبقة (Advance Care Directives)

ان 'توجيه الرعاية المسبق' يتيح لك وضع ترتيبات قانونية واضحة تخص رعايتك الصحية في المستقبل وتخص نهاية الحياة وترتيبات المعيشة المفضلة وأي أمور شخصية أخرى، وذلك على 'استمارة توجيه رعاية مسبق' منفردة.

يكون 'توجيه الرعاية المسبق' نافذ المفعول خلال أي فترة زمنية تضعف فيها القدرة على اتخاذ القرارات، وهي قد تكون مؤقتة أو دائمة.

يرجى تبليغ موظفي الخدمة الصحية إذا كان لديك 'توجيه رعاية مسبق'، وقدم نسخة مصدقة منه الى فريق الإدخال في المستشفى ونسخ منه الى طبيبك ومتخذ/متخذي القرار البديل خاصتك.

للمزيد من المعلومات ولتحميل 'استمارة توجيه الرعاية المسبق' (Advance Care Directive Form) ادخل الموقع www.advancecaredirectives.sa.gov.au

٥. المعلومات - حق الاطلاع على المعلومات

من حَقك التواصل بشكل صريح وواضح وفي أوانه وبطريقة تستطيع انت ان تفهمها بخصوص الخدمات وخيارات العلاج والتكاليف.

بإمكانك كمريض أو بإمكان مندوبك الصحي توقع ما يلي:

< ان يتم اعطاؤك جميع المعلومات بلغة/صيغة يمكنك فهمها

< ان يتم اعلامك بأي مخاطر تعتبرها انت، أو يعتبرها أي شخص مدرك في نفس الوضع، على انها مخاطر كبيرة، وأن يتم توضيح هذه المخاطر لك

< ان يتم اعلامك بالعلاج الذي يوصي به المهني الصحي وأي بدائل أخرى مناسبة، وذلك حتى تتمكن من اتخاذ قرار مُطلع حول رعايتك الصحية.

١. المندوب هو متخذ قرار بديل يتم تعيينه، أو شخص مسؤول أو أحد الوالدين أو الوصي على طفل.

- < ان يتم اعطاؤك معلومات حول الفحوصات والتحليل، بضمنها المخاطر المحتملة، وأن يتم توضيح النتائج وتبعاتها
- < ان تعرف الغرض من العلاج و/أو الدواء الذي يتم تقديمه لك وأن تعرف فوائده ومضاعفاته المحتملة
- < ان يتم توضيح فرص نجاح العلاج وأي حاجة للمزيد من العلاج، وتوضيح احتمالية العودة الى الصحة الجيدة ومتطلبات التعافي وإعادة التأهيل
- < ان يتم اعطاؤك شرح واضح عما يمكن ان يحدث إذا ساءت الأمور أو سارت على غير ما كنت تتوقع
- < ان تغبّر رأيك أو ترفض فحصاً أو علاجاً في أي وقت تشاء، وأن يتم اعلامك بتبعات رفض ذلك الفحص أو العلاج
- < ان تعرف فيما إذا كان العلاج تجريبي أو يتم استخدامه على سبيل البحث
- < ان تتم استشارتك واعطاؤك خطة اخراج من المستشفى، وذلك قبل اخراجك، إذا ارتأى طبيبك المعالج ان حالتك لم تعد تتطلب بقاءك في المستشفى أو في أي خدمة صحية أخرى
- < ان يتم اعطاؤك معلومات حول الخدمات الصحية المحلية والجمعيات الخاصة والأدوات المساعدة والمعدات والخدمات التي من شأنها مساعدتك
- < إذا ارتأى طبيبك المعالج انه تتوفر رعاية مناسبة أكثر في مستشفى أخرى أو مرفق آخر، فإنه قد يتم نقلك الى تلك المستشفى أو ذلك المرفق.

مريض مستشفى حكومي أو مستشفى خاص

يكون من حقك عند مراجعة مستشفى حكومي ان تختار ان تُعالج كمريض عمومي أو مريض خاص بغض النظر عما إذا كان لديك تأمين صحي خاص أم لا. سيسألك الموظفون لتحديد ما تفضله كتابة.

من حقك ان تعلم ما يعنيه هذا القرار وما هي التبعات المالية لاختيارك.

لا يمكنك كمريض عمومي ان تختار طبيبا معيناً، حيث ستتم معالجتك من قبل الطبيب أو الأطباء الذين تخصصهم المستشفى. (بعض الخدمات الصحية وبضمنها خدمات طب الاسنان وأقسام الطوارئ في المناطق الريفية تفرض رسوما على مراجعيها).

بإمكان المريض الذي لديه تأمين صحي خاص ان يختار ان تتم معالجته كمريض عمومي.

كمريض خاص ستتم معالجتك من قبل الطبيب أو الأطباء الذين تختارهم، بشرط ان يمتلك هذا الطبيب ترخيصاً بممارسة مهنته في تلك المستشفى وأن يوافق على علاجك كمريض خاص فيها. يكون المريض الخاص مسؤولاً عن دفع جميع الرسوم.

إذا كنت غير مستحق تحت نظام مديكير أو كانت لديك دعوى تعويض، سيتم حينها تطبيق اختيار بديل للمريض ووضع ترتيبات بديلة لدفع الرسوم.

الرسوم والمساعدة المالية

ان جميع المقيمين في استراليا ممن يحملون بطاقة مديكير يكونون مستحقين للعلاج مجاناً كمرضى عموميين في المستشفيات الحكومية، وفي معظم الحالات يتم تقديم الخدمات مجاناً للمرضى العموميين في عموم النظام الصحي الحكومي في جنوب استراليا. إذا توجب عليك دفع أي رسوم، سيتم تبليغك بذلك مقدماً ويتم اعطاؤك فاتورة.

قد يتوجب عليك ان تدفع الرسوم التالية:

- < دفعة مشتركة لدواء يُصرف لك من قبل المستشفى أو الخدمة الصحية
- < إذا بقيت في المستشفى أكثر من ٣٥ يوماً، فإنك ستدفع رسوم الأيام الإضافية
- < تكاليف أنواع معينة من المعدات الضرورية للعلاج.
- إذا اخترت ان تُعالج كمريض خاص سيتوجب عليك دفع ما يلي:
- < رسوم الإقامة في المستشفى
- < تكاليف الخدمات الطبية والتشخيصية والأطراف الاصطناعية والأدوات الطبية والأدوات المساعدة والأجهزة وخدمات طب الاسنان.
- قد تقوم شركة التأمين الصحي الخاص التي تتعامل معها بدفع هذه التكاليف، ولكن يتوجب عليك مناقشة ذلك مع شركة التأمين قبل دخولك المستشفى.
- يتم تطبيق ترتيبات مختلفة لدفع التكاليف من قبل الزائرين من خارج البلاد ومن حملة تأشيرات الإقامة المؤقتة. يمكنك التحقق من استحقاقك لدى مديكير (Medicare) على الهاتف رقم 13 20 11 أو أوزهيلث (AusHealth) على الهاتف رقم 1800 724 457 أو البريد الإلكتروني info@aushealth.com.au

خدمة إسعاف جنوب استراليا

تقدم خدمة اسعاف جنوب استراليا مساعدات طبية وعلاجات ونقل في حالات الطوارئ، كما تقوم بنقل المرضى في الحالات غير الطارئة، وتقدم رعاية عالية الجودة للمرضى من سكان جنوب استراليا.

قد يتوجب عليك ان تدفع رسوما لقاء خدمة الإسعاف، حيث ان تكاليف الإسعاف لا يغطيها مديكير ولا يمكن لخدمة الإسعاف ان تخبرك بمقدار التكلفة قبل ان تنقلك الى المستشفى.

ربما تغطي شركات التأمين الصحي الخاص تكاليف الإسعاف. تحقق من ذلك لدى شركة التأمين خاصتك.

إذا كنت بحاجة للنقل بواسطة الإسعاف عند خروجك من المستشفى، سيطلب منك تغطية الرسوم المتعلقة بذلك.

ان الافراد الذين يتم اخضاعهم لأمر بالعلاج غير الطوعي أو أولئك الخاضعين للمادة ٥٦ من قانون الصحة النفسية لسنة ٢٠٠٩ قد يتم دفع رسوم خدمة إسعاف جنوب استراليا الخاصة بهم من قبل شبكة الصحة المحلية الواقعين ضمنها.

تقوم خدمة إسعاف جنوب استراليا بتقديم غطاء تأمين للمساعدة في دفع رسوم الإسعاف. تتوفر المزيد من المعلومات على الموقع www.saambulance.com.au أو اتصل بالهاتف رقم: 1300 13 62 72.

للاتصال بخدمة إسعاف جنوب استراليا في حالات الطوارئ اتصل على الرقم 000.

برنامج مساعد لنقل المرضى (PATS)

ان البرنامج المساعد لنقل المرضى (PATS) هو برنامج دعم يوفر الأموال لدفع بعض تكاليف النقل والمرافقة والسكن، وذلك حينما ينتقل سكان جنوب استراليا المقيمين في المناطق الريفية أو المناطق النائية لمسافة تزيد على ١٠٠ كيلومتر لمراجعة أقرب اخصائي معالج. يتوجب عليك ما يلي لأجل الحصول على دعم PATS:

< التحقق من مكتب PATS المحلي عما إذا كنت مستحقا الحصول على هذه المساعدة

< الطلب من مكتب PATS المحلي ان يبعث لك باستمارة طلب أو قم بتحميلها من موقع الانترنت.

تتوفر المعلومات وتفاصيل الاتصال بمكاتب PATS المحلية على الموقع www.sahealth.sa.gov.au/PATS أو اتصل بالهاتف رقم 08 8226 7215.

٦. المشاركة – حق المشاركة بفاعلية

عندما تتخذ قرارا أو تعطي موافقتك على أمر يخص الرعاية والفحوصات والعلاجات فإن من حَقك ما يلي:

- < المشاركة في جميع القرارات التي تخص رعايتك، وطرح الاسئلة حتى تفهم ما يمكن ان يحدث
- < ان يتاح لك الوقت لتفكر وتناقش خيارات رعايتك الصحية وعلاجك مع عائلتك أو اصدقائك أو مقدمي رعايتك أو متخذ القرار البديل^٢
- < ان تطلب رأيا ثانيا و/أو معلومات حول التشخيص وخيارات العلاج المتاحة
- < ان يتم اعطاؤك توضيح للتبعات المحتملة في حالة عدم اتباعك لمشورة المهني الصحي
- < ان تعين متخذ قرار بديلا لكي يتخذ القرارات بالنيابة عنك عندما تكون غير قادر على ذلك
- < ان تحصل على الدعم في اتخاذ قرار يخص رعايتك أو علاجك إذا كنت قادرا على اتخاذ قرار، وفي حالة عدم قدرتك على اتخاذ قرار فإنه سيتم الاتصال بمتخذ القرار البديل أو الشخص المسؤول^٣ إذا كان متوافرا ومستعدا لاتخاذ قرار بالنيابة عنك
- < ان ترفض علاجات لإطالة الحياة وتتلقى رعاية تخفيفية بدلا عنها
- < ان ترفض المشاركة في بحوث أو تجارب طبية
- < ان تُخرج نفسك من الخدمة الصحية في أي وقت وعلى مسؤوليتك، باستثناء حالة كونك خاضعا لأمر مجتمعي أو أمر بالعلاج وفقا لقانون الصحة النفسية لسنة ٢٠٠٩، أو إذا كان مطلوبا منك البقاء في مستشفى لتلقي علاج لكونك خاضعا لأمر وفقا للمادة ٣٢ من قانون الوصاية والإدارة لسنة ١٩٩٣ صادر من الهيئة القضائية المدنية والإدارية في جنوب استراليا (تُعرف سابقا بـ 'مجلس الوصاية').

٢. متخذ القرار البديل هو شخص أو اشخاص تتفق بهم في اتخاذ قرارات بالنيابة عنك إذا كنت غير قادر على اتخاذ قرارات بنفسك.

٣. الشخص المسؤول هو أحد افراد العائلة أو صديق مقرب أو شخص مقبول ثقافيا من نفس المجتمع.

الموافقة

ربما يُطلب منك التوقيع على استمارة موافقة تُقر فيها بانك موافق على تلقي علاج أو فحص طبي وأنه قد تم توضيح هذا لك. تقع المسؤولية على عاتق المهني الصحي لتحديد مدى قدرتك على إعطاء موافقتك لتلقي العلاج الطبي أو الرعاية الصحية.

قد يتم في بعض الظروف إعطاء علاج طبي في الحالات الطارئة بدون أخذ موافقتك، وذلك في حالة وجود خطر محقق على حياتك أو صحتك.

ربما تكون هذه هي الحالة ما لم تكن قد أشرت مسبقاً إلى إنك ترفض الموافقة على تلقي ذلك العلاج أو إذا كان مندوبك متواجداً في ذلك الوقت لكي يعطي بالنيابة عنك الموافقة على تلقي علاج الطوارئ الطبي.

الطلاب

إن طلاب الطب والتمريض والمهنيين الصحية ذات العلاقة غالباً ما يتواجدون أو قد يقدمون العلاج تحت الإشراف في المستشفيات والخدمات الصحية الحكومية وذلك بعد أخذ موافقتك، حيث إن هذا جزء مهم من تعليمهم.

مستخدمو خدمات الصحة النفسية

يتمتعون بنفس الحقوق في الحصول على العلاج والرعاية، مثلهم مثل جميع المرضى الآخرين.

إذا خضعت لعلاج مجتمعي أو لأمر بعلاج وإقامة في مستشفى وفقاً لقانون الصحة النفسية لسنة ٢٠٠٩، فإنه يمكن إعطاؤك علاج بدون أخذ موافقتك.

يجب أن يتم إعطاء العلاج بواسطة الخيار الذي يتميز بأقل تقييد ولأقصر فترة زمنية مناسبة. ويجب أن يركز العلاج على تحقيق التعافي وبراغي أي رغبات تكون أنت قد عبرت عنها بواسطة توجيه رعاية مسبقاً أو 'اتفاق يوليسيس'.^٤

بإمكان متخذ القرار البديل أو الشخص المسؤول الخاص بك أن يتخذ قرارات إذا كنت غير قادر على ذلك.

٤. 'اتفاق يوليسيس' هو خطة يتم تطويرها من قبل العائلة والمهنيين الصحيين ذوي العلاقة بخصوص رعاية الأطفال في حالة تدهور صحة الوالد أو الوالدة نتيجة لمرض نفسي.

عاملون ذوو تجارب مُعاشة في خدمات الصحة النفسية

العاملون ذوو التجارب المُعاشة هم افراد كانوا سابقا مرضى/مستخدمين لخدمات الصحة النفسية أو مقدمي رعاية لهم. يتوافر العاملون ذوو التجارب المُعاشة في جميع وحدات رعاية الحالات النفسية الحادة ويمكنهم مساعدتك ومساعدة عائلتك وأصدقائك من خلال توفير المعلومات وتقديم الدعم.

الأطفال

كوالده أو والدة أو وصي على طفل، يكون من حَقك اتخاذ قرارات بالنيابة عن طفلك. يمكنك ان تبقى مع طفلك في المستشفى أو أي خدمة صحية أخرى، ما لم يكن العزل ضروريا في الحالات الطيبة الطارئة أو لأسباب طبية أخرى. كما يحق للأطفال أن يكون معهم اهلهم أو اوصياؤهم.

مع ازدياد عمر الطفل (أكبر من ١٦ سنة) يصبح له الحق في ان تتم استشارته وان يتخذ قراراته بنفسه. بإمكان المهني الصحي إعطاء علاج طبي لطفل دون عمر ١٦ سنة إذا وافق هذا الطفل وأقتنع المهني الصحي ان الطفل قادر على فهم طبيعة العلاج ويقوم مهني صحي آخر بمساندة هذا الرأي.

٥. يتضمن هذا زوجة الأب أو زوج الأم أو شخص بالغ أو اشخاص بالغين يقومون مقام الوالدين بالنسبة للطفل، وهذا يعني إن ذلك الشخص يتحمل المسؤوليات الابوية اليومية تجاه الطفل، مثل الجد والجدة الذين يعتنون بأطفال بالنيابة عن اهلهم.

٧. الخصوصية – حق التمتع بالخصوصية والسرية

سيتم في جميع الأوقات احترام خصوصياتك وحقك في السرية.

سيتم جمع معلومات عنك من قبل دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health)، وذلك لأجل تقديم العلاج والخدمات.

يتم تخزين معلوماتك بشكل آمن، ويتم حصر إمكانية الوصول الى معلوماتك بالأفراد المشاركين في رعايتك فقط.

يمكنك ان ترفض تقديم بعض المعلومات، ولكن هذا يمكن ان يؤثر على رعايتك أو علاجك.

من حقك ان تطلب الاطلاع على ملفك الصحي، ما لم يكن هناك قيد قانوني يمنع ذلك.

إذا اعتقدت ان بعض المعلومات في ملفك الصحي غير صحيحة أو قديمة أو مضللة، يمكنك ان تطلب تعديل ملفك. تحقق من موظفي الخدمة الصحية حول كيفية القيام بذلك.

حينما يمكن المشاركة بمعلوماتك الشخصية

بإمكان المهنيين الصحيين استخدام المعلومات في ملفك الصحي الشخصي عند اتصال بعضهم ببعض حول الرعاية التي تتلقاها. قانون الرعاية الصحية لسنة ٢٠٠٨ وقانون الصحة النفسية لسنة ٢٠٠٩ يحددان متى يمكن التصريح بمعلومات الفرد الى اشخاص أو مقدمي رعاية آخرين.

يمكن المشاركة بمعلوماتك الشخصية مع خدمة صحية أخرى لأجل ترتيب رعاية لك بعد خروجك من المستشفى.

يمكن وبموافقتك المشاركة بمعلوماتك الشخصية مع الجهات التالية:

- < شركة التأمين الصحي الخاص التي تتعامل معها أو
- < طرف ثالث مثل مؤسسة ويريك كوفر أو مفوضية حوادث السير.

ربما يكون مطلوباً في بعض الأحيان من دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) أو تكون مخولة قانونياً للتصريح بمعلوماتك إلى جهات أخرى بدون أخذ موافقتك. قد يكون هذا ضرورياً لتقليل أو منع حدوث ما يلي:

- < تهديد خطير للحياة
- < إساءة معاملة طفل
- < عنف منزلي أو أسري
- < لأجل حماية رفاهيتك و/أو حماية سلامة الآخرين.

استخدام المعلومات لتحسين الخدمات الصحية

قد تستخدم دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) معلومات حول رعايتك الصحية لتحسين الخدمات الصحية أو للتخطيط لخدمات مستقبلية أو في البحوث العلمية. إذا حصل هذا، فإن المعلومات التي يتم استخدامها لن تتضمن أي معلومات شخصية يمكنها ان تدل على هويتك.

إذا اعتقدت ان معلوماتك الشخصية قد تمت المشاركة بها أو الوصول اليها بشكل غير معقول، فإن بإمكانك مناقشة ذلك مع الخدمة الصحية المعنية أو تقديم شكوى إلى مفوض شكاوى خدمات الصحة والمجتمع (انظر الصفحة ٢٤ للحصول على تفاصيل الاتصال) أو تقديم شكوى إلى لجنة الخصوصية في جنوب استراليا.

يمكن الاتصال بلجنة الخصوصية (Privacy Committee) على الهاتف رقم 08 8204 8786 أو الموقع www.archives.sa.gov.au

أن أي دخول متعمد أو غير مناسب إلى ملفك الصحي سيتم أخذه على محمل الجد. إذا حصل هذا سيتم الاتصال بك.

٨. التعليقات – حق الإدلاء بتعليقات و/أو تقديم شكاوى

تشجع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) المرضى/المستخدمين والعائلات ومقدمي الرعاية وعموم المجتمع على تقديم آرائهم وتعليقاتهم. التعليقات والتشكرات والشكاوى والمقترحات تساعدنا جميعها في تحسين خدماتنا الصحية.

من حقك ما يلي:

- < الإدلاء بتعليقات وطرح أسئلة حول رعايتك الصحية وتجربتك
- < إعلامنا إذا كنت تعتقد ان رعايتك الصحية لا تسير حسب ما هو مخطط لها
- < التعامل مع شكاواك أو الأمور المقلقة لك بشكل مناسب وتقديم التفسير والاعتذار لك في أوانه
- < تقديم مقترحاتك لنا.

كيفية تقديم الآراء والتعليقات الى خدمة صحية:

- < يمكنك التعبير عن الأمور المقلقة لك من خلال التحدث مع أحد الموظفين الذين يعتنون بك في الخدمة الصحية، ويمكنك أيضا ان تتصل هاتفيا بالخدمة الصحية أو الكتابة اليها
- < إذا شعرت ان الامر الذي يقلقك لم يتم حله، يمكنك حينها ان تتصل بمشاور المستخدم/المريض (Consumer/Patient Advisor) أو منسق آراء وتعليقات المرضى (Patient Feedback Coordinator) أو منسق الجودة (Quality Coordinator) (خدمات داخل البلد) يمكنك زيارة الموقع www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

نحن نأخذ جميع الحوادث وحالات النجاة على محمل الجد، ونحن نستخدمها لكي نتعلم كيفية تحسين الرعاية وتجنب مثل تلك الحوادث في المستقبل. أي حوادث تتعرض لها ستتم إدارتها بشكل صريح وواضح.

إذا لم تكن راضياً عن الجواب الذي تتلقاه على آرائك وتعليقاتك يمكنك حينها الاتصال بمنظمات مستقلة تهتم بالشكاوى والدفاع عن الحقوق. تتضمن هذه المنظمات ما يلي:

مفوض شكاوى خدمات الصحة والمجتمع Health and Community Services Complaints Commissioner

دائرة مستقلة تساعد الافراد (مستخدمي الخدمة، مقدمي الرعاية، مقدمي الخدمة) في شكاواهم بخصوص الخدمات الصحية والمجتمعية في جنوب استراليا.

الاثنين الى الجمعة ٩:٠٠ صباحا الى ٥:٠٠ عصرا

هاتف 08 8226 8666 أو هاتف مجاني في المناطق الريفية 1800 232 007

www.hscsc.sa.gov.au

برنامج زوار المجتمع للإعاقة والصحة النفسية Disability and Mental Health Community Visitor Scheme

جهة مستقلة تهتم بحل الشكاوى وتقوم بتفتيش مراكز العلاج المرخص لها وتدافع عن حقوق الافراد المعاقين والمرضى النفسيين في مراكز العلاج تلك.

هاتف 08 7425 7802 أو هاتف مجاني في المناطق الريفية 1800 606 302

www.sa.gov.au (ثم ابحث عن Community Visitor Scheme)

مكتب المحامي العام Office of the Public Advocate

دائرة مستقلة تقدم المشورة والمساعدة وتدافع عن حقوق الأفراد ممن لديهم قدرة ضعيفة على اتخاذ القرارات، وهي تساعد في حل الخلافات المتعلقة بقرارات الرعاية الصحية.

هاتف 08 8342 8200 أو هاتف مجاني في المناطق الريفية 1800 066 969

www.opa.sa.gov.au

الاستئناف

من حَقك ان تطلب التحكيم بواسطة مكتب المحامي العام إذا كان هنالك خلاف حول 'توجيه رعاية مسبق' أو خلاف حول تقديم أو رفض علاج طبي أو رعاية صحية.

للحالات المستعجلة خارج ساعات الدوام الرسمي يمكنك الاتصال بمكتب المحامي العامي على الهاتف رقم: 8378 3333 (08).

من حَقك تقديم استئناف الى الهيئة القضائية المدنية والإدارية في جنوب استراليا (SACAT) (تُعرف سابقا بمجلس الوصاية)، وذلك إذا كنت خاضعا لأمر بالعلاج المجتمعي أو لأمر بالعلاج والإقامة في مستشفى وفقا لقانون الصحة النفسية لسنة ٢٠٠٩ أو وفقا للمادة ٣٢ من قانون الوصاية والإدارة لسنة ١٩٩٣ وكنت غير راض عن ذلك الأمر.

من حَقك استئناف قرار تصدره SACAT في محكمة المقاطعة أو المحكمة العليا تبعا لقانون الوصاية والإدارة لسنة ١٩٩٣.

يمكن الاتصال بـ SACAT على الهاتف رقم 1800 723 767 أو الموقع www.sacat.sa.gov.au

تشكل وثيقة حقوقك وواجباتك لائحة مرضى المستشفيات الحكومية كما تم تحديدها وفقا للاتفاقية الوطنية للرعاية الصحية بين حكومة جنوب استراليا وحكومة الكومنويلث.

يمكن الحصول على المزيد من نسخ هذا الكتيب من المصادر التالية:

للمرضى ومقدمي الرعاية:
www.sahealth.sa.gov.au

للمستشفيات والخدمات الصحية:
SA Health Distribution Centre

بريد الكتروني: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au
فاكس: 08 8124 4655
www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1

تمت مراجعة هذه الوثيقة والمصادقة عليها
من قبل SQCAG* لصالح المستخدمين
والمجتمع في شهر شباط/فبراير ٢٠١٦.



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© الحقوق لوزارة الصحة والمسنين، حكومة جنوب استراليا.
جميع الحقوق محفوظة. FIS: 978 07 03 898 276 ISBN: ٢٠١٦. نيسان/أبريل ٢٠١٦
* المجموعة الاستشارية المجتمعية للجودة والسلامة بدائرة صحة جنوب استراليا
(SA Health Safety and Quality Community Advisory Group).



Government
of South Australia

SA Health