

التعليقات، الثناء والشكاوى (Comments, Compliments & Complaints)

إن رعايتك وراحتك ورضاك أمور مهمة بالنسبة للمنطقة الصحية المحلية لجنوب غرب سدني. ومن المهم أن نعرف متى تسير الأمور بالشكل الصحيح ومتى تحتاج للتحسين.

الثناء (Compliments)

يعطي الثناء فكرة واضحة عما تبتغيه من الرعاية العالية الجودة. كما أنه يرفع المعنويات ويشجع الموظفين. يمكن أن يكون الثناء إما على الموظفين مباشرة أو عبر موظف التنسيق في المستشفى.

الشكاوى (Complaints)

لن يتأثر حقلك بالحصول على الرعاية الجيدة إذا ما قدمت شكوى، ويمكن أن تساعد الشكاوى في تحسين الخدمات. عند تقديم أي شكوى حاول أن تبقى هادئاً وكن واضحاً بقدر الإمكان حول ما حصل وكيف تود أن تتم تسوية الأمر.

إذا كانت لديك أية أسئلة أو مخاوف حول علاجك أو إذا كنت تود تقديم شكوى فإننا نحثك على اتباع الخيارات التالية:

الخيار الأول (Option 1)

ناقش مخاوفك مع مدير/ة وحدة التمريض أو الطبيب أو اختصاصي آخر في المجال الصحي له علاقة بعلاجك. فقد يكون بإمكانهم حل مسألتك فوراً أو إحالتك إلى موظف برتبة أعلى.

ينصح بتدوين وقت وتاريخ أي نقاش وما تمت مناقشته والاتفاق الذي من الممكن أن يكون قد تم التوصل إليه.

إذا لم تشأ اتباع هذا الخيار فالبدائل التالية متوفرة:

الخيار الثاني (Option 2)

اتصل بمنسق العلاقات مع المرضى المختص.

منسق العلاقات مع المرضى مستقل عن جناح المستشفى وسوف يحقق بمسألتك ويقدم لك نتائج هذا التحقيق.

أرقام هواتف منسقي العلاقات مع المرضى في المنطقة الصحية المحلية لجنوب غرب سدني:

9722 8262 (Bankstown Hospital) مستشفى بانكستاون
4861 0378 (Bowral Hospital) مستشفى باورال

مستشفيات كامبلتون وكامدن

0400 147 263 (Campbelltown/Camden Hospitals)
0477 372 270

9616 8124 (Fairfield Hospital) مستشفى فيرفيلد
9794 2359 (Karitane) كاريتان

8738 6354 (Liverpool Hospital) مستشفى ليفربول
8738 6632

الخدمات الصحية المجتمعية

4621 8762 (Community Health Services)
الخدمات الصحية لمتعاطي المخدرات

0429 951 121 (Drug Health Services)
الخدمات الصحية العقلية

0438 595 284 (Mental Health Services)
0476 824 465 (Oral Health) صحة الفم

إذا لم تكن راضياً عن هذه النتيجة، يمكنك خط رسالة إلى المدير العام للمستشفى.

الخيار الثالث (Option 3)

اتصل بكبير موظفي تلقي الشكاوى في المنطقة الصحية المحلية لجنوب غرب سدني، 8738 6923

أو يمكنك أن تقدم مخاوفك خطياً إلى:

Chief Executive

C/-South Western Sydney Local Health District

Liverpool Hospital, Eastern Campus

Locked Bag 7279

LIVERPOOL BC NSW 1871

الخيار الرابع (Option 4)

هيئة تلقي شكاوى الرعاية الصحية (The Health Care Complaints Commission) هي هيئة مستقلة تتلقى وتقيم الشكاوى المقدمة بحق الممارسين في حقل الرعاية الصحية وخدمات الرعاية الصحية.

الرقم المجاني: 1800 043 159

الموقع الإلكتروني: www.hccc.nsw.gov.au

لقد تمت المصادقة على هذا المنشور من قبل جمعية المستهلكين في المجتمع في المنطقة الصحية المحلية لجنوب غرب سدني وتتوفر النسخة الكاملة بعدة لغات



Health
South Western Sydney
Local Health District

حقوقك وواجباتك (Your Rights and Responsibilities)

كونك مريضاً أو مقدم رعاية أو زبوناً لدينا في المنطقة الصحية لجنوب غرب سدني (SWSLHD) فإننا نحترم حقوقك وواجباتك كفرد.



Arabic

كما أننا ملتزمون بتقديم خدمات صحية نوعية وكفوءة وفعالة وأمنة.



Health
South Western Sydney
Local Health District

www.swslhd.nsw.gov.au

حقوقك (Your Rights)

لديك الحق:

- بأن تُعامل بكرامة واحترام وأن تتلقى الخدمات دون أي تمييز، بغض النظر عن سنك أو جنسك أو ميولك الجنسية أو دينك أو ثقافتك.
- بأن تطلب مترجم لأمر الرعاية الصحية
- بأن يكون لك الخيار بين أن تكون مريضاً حكومياً (إذا كنت مؤهلاً لذلك) أو مريضاً خاصاً وأن يتم شرح الفرق لك بين الخيارين قبل الخضوع للعلاج حيث أمكن
- بتلقي العلاج وفقاً للحاجة الطبية
- بالمشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك من الناحية الصحية
- بأن تتلقى تفسيراً واضحاً لحالتك من خلال معلومات سهلة الفهم، بما في ذلك المخاطر والخيارات البديلة
- بأن يتم إخبارك بأسرع وقت ممكن في حال حصول أي خطأ طارئ يتعلق بعلاجك أو رعايتك
- بأن تحصل على رأي طبي آخر بشأن حالتك
- بأن تكون مشاركاً بشكل فعال بالتخطيط لمغادرتك المستشفى
- بأن تغادر المرفق الصحي في أي وقت على مسؤوليتك الخاصة والقانونية
- برفض تلقي العلاج على يد ممارس رعاية صحية أو مستشفى معين (إلا أنه قد لا يكون بإمكان المستشفى أو الخدمة الصحية تأمين البديل المناسب)
- بأن يتم الحفاظ على خصوصية وسرية معلوماتك الشخصية
- بالاطلاع على سجلك الطبي والحصول على نسخة منه كما هو مسموح بموجب توجيهات دائرة الصحة في نيو ساوث ويلز (وقد تتكبد تكاليف ذلك)
- بأن تقدم طلباً للحصول على بدل نقل إذا كنت بحاجة لأن تنتقل لمسافة تزيد عن ١٠٠ كلم لتلقي العلاج
- بأن تقرر ما إذا تود المشاركة في البحوث الطبية والتدريب السريري بتقديم التثناء أو الشكاوى

مسؤولياتك (Your Responsibilities)

نحن نحرص على حصولك على أفضل رعاية ممكنة، ولمساعدتنا على حصول ذلك عليك:

- أن تعامل جميع الأشخاص الذين تلتقيهم في الخدمة الصحية (الموظفين، المتطوعين، المرضى/الزبائن، عائلاتهم، والمسنيين المقيمين) باحترام
- أن تؤكد اسمك وغير ذلك من التفاصيل عندما يطلب منك ذلك
- أن تعطي مقدم الرعاية معلومات دقيقة قدر الإمكان حول صحتك وأية معتقدات من شأنها أن تؤثر على علاجك
- أن تخبر مقدم الرعاية إذا كنت تتناول أية أدوية، أو تتعاطى المخدرات الترفيهية أو تتلقى العلاجات الطبيعية
- أن تخبر مقدم الرعاية الصحية إن كنت تعاني من أية مشاكل بسبب علاجك أو بسبب الأدوية التي تتناولها
- أن تخبر مقدم الرعاية الصحية إذا كنت تتلقى العلاج للحالة نفسها على يد جهة أخرى
- أن تتبع التعليمات المتعلقة بعلاجك
- أن تتحدث إلى طبيبك المحلي إذا حصل تغيير في حالتك أثناء وجود اسمك على لائحة الانتظار لتلقي العلاج
- أن تطرح الأسئلة وتحدث إلى طبيب العائلة إذا أردت، قبل اتخاذ أية قرارات تتعلق برعايتك الصحية
- أن تحضر إلى المواعيد في الأوقات المحددة وأن تخبر الخدمة الصحية إذا أردت إلغاء موعد
- أن تؤمن بيئة آمنة في منزلك للعاملين في الرعاية الصحية، تكون خالية من التدخين ومن العنف والمضايقة ومن الحيوانات الأليفة
- أن تحترم سرية وخصوصية الآخرين

الموافقة (Consent)

يجب عليك أن تعطي موافقتك قبل تلقي العلاج. في معظم الحالات تكون هذه الموافقة شفوية، وتُطلب الموافقة الخطية لبعض الإجراءات كالعلاجات الجراحية. لديك الحق بأن تمتنع على إعطاء الموافقة، وفي هذه الحالة لن تتلق العلاج. أما في الحالات الطارئة التي تهدد الحياة، عندما تكون شديد المرض أو غائباً عن الوعي فالموافقة غير مطلوبة.



موافقة الآخرين (Consent by others)

- يجب أن يحصل الأطفال تحت سن الرابعة عشرة على موافقة الأهل أو الأوصياء
- عادة ما يعطي الأطفال بين سن الرابعة عشرة والسادسة عشرة الموافقة سوية مع أهلهم أو الأوصياء عليهم؛ إلا أنه باستطاعتهم إعطاء الموافقة بمفردهم بشرط أن يظهروا بأنهم فهموا تماماً العلاج المزمع اتباعه
- إذا كنت غائباً عن الوعي أو شديد المرض لدرجة لا تسمح لك بإعطاء الموافقة بنفسك، يمكن لأحد أقربائك أو لمقدم الرعاية أو لأي شخص مقرب منك إعطاء الموافقة على العلاجات التي يرى الاختصاصيون المؤهلون في مجال الرعاية الصحية ما فيه مصلحة لك
- إذا كان هؤلاء الأشخاص غير متوفرون يمكن للجنة الوصاية أن تعطي الموافقة. للمزيد من المعلومات زوروا الموقع: www.gt.nsw.gov.au أو اتصلوا بالرقم 1800 463 928