

نظرات، شکایات و تعریف ها (Comments, Compliments & Complaints)

مراقبت، آسایش و رضایت شما برای بخش بهداشت منطقه جنوب غربی سیدنی خیلی مهم است. مهم است بدانیم چه وقتی کارها خوب پیش می رود و زمانی که بهبود لازم است.

تعریف ها (Compliments)

تعریف ها نشانگر چیزهایی است که شما از یک مراقبت با کیفیت انتظار دارید. تعریف ها همچنین روحیه کارکنان را بالا می برد و آنها را تشویق می کند. تعریف می تواند یا مستقیماً به کارمند گفته شود یا به کارمند رابط بیماران بیمارستان.

شکایات (Complaints)

با شکایت کردن حق شما برای دریافت خدمات با کیفیت بالا از بین نمی رود و شکایت شما ممکن است در بهبود خدمات به ما کمک کند. وقتی شکایت می کنید سعی کنید آرامش خود را حفظ کنید و تا جایی که می توانید در مورد اتفاقی که افتاده است و نحوه ای که می خواهید آن موضوع حل شود به روشنی توضیح دهید.

اگر سؤالی دارید یا در مورد درمانتان نگرانی دارید یا شکایتی دارید ما تشویقتان می کنیم یکی از گزینه های زیر را در نظر بگیرید.

گزینه 1

موضوعی را که نگرانان کرده است با مدیر واحد پرستاری، دکتر یا متخصص بهداشتی مربوط به درمانتان در میان بگذارید. آنها ممکن است بتوانند موضوع را به سرعت حل کنند یا شما را به یک کارمند ارشد ارجاع دهند.

کار خوبی است که تاریخ و ساعت هر صحبتی را یادداشت کنید، چه گفتگویی به عمل آمد و چه توافقی صورت گرفت.

اگر نمی خواهید این گزینه را انتخاب کنید، راه های دیگری نیز در دسترستان هست:

گزینه 2

با کارمند رابط بیماران تماس بگیرید.

کارمند رابط بیماران مستقل از بخش عمل می کند و موضوعات شما را بررسی می کند و نتیجه تحقیق خود را با شما در میان می گذارد.

شماره تلفن های کارمندان رابط بیماران SWSLHD:

Bankstown Hospital	9722 8262
Bowral Hospital	4861 0378
Campbelltown / Camden Hospitals	0400 147 263 0477 372 270
Fairfield	9616 8124
Karitane	9794 2359
Liverpool Hospital	8738 6354 8738 6632
Community Health Services	4621 8762
Drug Health Services	0429 951 121
Mental Health Services	0438 595 284
Oral Health	0476 824 465

اگر از نتیجه آن راضی نیستید، می توانید به مدیر بیمارستان نامه بنویسید.

گزینه 3

با کارمند ارشد شکایات SWSLHD به شماره 8738 6923 زنگ بزنید

یا مشکلاتان را بصورت کتبی به آدرس زیر بفرستید:

Chief Executive
C/-South Western Sydney Local Health District
Liverpool Hospital, Eastern Campus
Locked Bag 7279
LIVERPOOL BC NSW 1871

گزینه 4

کمیسون شکایات مراقبت بهداشتی (HCCC) یک سازمان مستقل است که شکایات مربوط به متخصصین بهداشتی و خدمات بهداشتی را دریافت و بررسی می کند.

شماره رایگان: 1800 043 159
وب سایت: www.hccc.nsw.gov.au

این بروشور توسط انجمن جامعه مصرف کنندگان SWSLHD تهیه شده است. نسخه کامل آن به زبان های مختلف موجود است

حقوق و مسئولیت های شما (Your Rights and Responsibilities)

به عنوان یک مریض، مراقب یا مشتری بخش بهداشت منطقه جنوب غربی سیدنی (SWSLHD)



Farsi

SWSLHD به حقوق شما به عنوان یک فرد احترام می گذارد. ما متعهد هستیم که خدمات بهداشتی با کیفیت، کارا، موثر و امنی عرضه کنیم.

حقوق شما (Your Rights)

شما حقوق زیر را دارا می باشید:

- با شما مؤدبانه، با احترام و با ملاحظه رفتار شود و خدماتی بدون تبعیض، بدون توجه به سن، جنسیت، ترجیح جنسی، مذهب یا فرهنگ دریافت کنید.
- درخواست یک مترجم بهداشتی بکنید
- انتخاب اینکه بیمار دولتی (در صورتی که واجد شرایط باشید) یا خصوصی باشید و اینکه پیش از آغاز درمان تفاوت اینها برایتان توضیح داده شود
- درمان مطابق نیازهای پزشکی باشد
- در تصمیمات مربوط به مراقبت بهداشتی خود مشارکت کنید
- توضیحات روشنی در رابطه با شرایط پزشکی تان با اطلاعاتی که فهم آن برایتان آسان باشد به شما داده شود، از جمله خطرات و انتخاب های دیگر
- در صورتی که در درمان یا مراقبتتان مشکلی پیش بیاید در اسرع وقت به شما اطلاع داده شود
- در مورد شرایطتان نظر شخص دومی را جویا شوید
- در برنامه ریزی برای مرخص شدن از بیمارستان بطور فعالانه شرکت کنید
- هر زمانی که مایل باشید بتوانید با مسئولیت خود یک مرکز بهداشتی را ترک کنید
- از دریافت سرویس از یک عرضه کننده خدمات بهداشتی یا بیمارستان بخصوص امتناع کنید (ولی، بیمارستان یا عرضه کننده خدمات ممکن است گزینه دیگری برایتان نداشته باشد)
- اطلاعات شخصی شما محرمانه و خصوصی باقی بماند
- اطلاعات پزشکی خودتان را بر طبق مقررات بهداشت نیوساوت ویلز بتوانید ببینید یا نسخه ای از آنرا بگیرید (ممکن است هزینه ای دربر داشته باشد)
- در صورتیکه برای دریافت درمان باید بیش از 100 کیلومتر سفر کنید، درخواست کمک هزینه سفر کنید
- تصمیم بگیرید اگر می خواهید در پژوهش های پزشکی و آموزش های بالینی شرکت کنید
- از کسی یا جایی تعریف یا شکایت کنید

مسئولیت های شما (Your Responsibilities)

ما می خواهیم اطمینان حاصل کنیم که شما بهترین مراقبت ممکن را بگیرید. برای اینکه به ما کمک کنید این کار را انجام دهیم، شما باید:

- با تمام کسانی که در خدمات بهداشتی ملاقات می کنید (کارکنان، داوطلبین، بیمار/مشتریان، خانواده های آنها، و ساکنین خانه سالمندان) با احترام برخورد کنید
- وقتی از شما خواسته می شود، اسم و سایر اطلاعاتتان را تصدیق کنید
- تا جایی که می توانید اطلاعات دقیقی درباره مشکلات پزشکی و باورهایی که ممکن است روی درمانتان تأثیر بگذارد به مراقب بهداشت خود بدهید
- اگر دارو یا مواد تفریحی مصرف می کنید، یا درمان طبیعی می گیرید به مراقب بهداشت خود بگویید
- در مورد هر مشکلی که بخاطر درمانتان یا داروهایی که مصرف می کنید برایتان بوجود آمده است به مراقب بهداشت خود بگویید
- اگر تحت درمان شخص دیگری برای همان مشکل پزشکی هستید به مراقب بهداشت خود بگویید
- دستورات مربوط به درمانتان را دنبال کنید
- اگر در لیست انتظار برای درمانی هستید و شرایط پزشکی تان تغییر کند به دکتر محلی تان بگویید.
- پیش از آنکه در مورد نحوه مراقبت از بهداشتتان تصمیم بگیرید سوال کنید یا با خانواده تان صحبت کنید
- در قرار هایتان سر وقت حاضر شوید و اگر می خواهید ملاقاتی را لغو کنید با مراقب بهداشت خود تماس بگیرید.
- محیط امنی را در منزلتان برای مراقبین بهداشت فراهم کنید که عاری از دود سیگار، خشونت و آزار و نیز حیوانات بی لجام باشد
- به حریم خصوصی و محرمانه بودن دیگران احترام بگذارید

رضایت (Consent)

شما باید رضایت خود را قبل از دریافت درمان اعلام کنید. در بیشتر موارد این بصورت شفاهی می باشد. رضایت کتبی برای برخی عمل ها مثل جراحی لازم است. شما حق دارید که رضایت ندهید و در اینصورت شما درمان را نخواهید گرفت. در شرایط اضطراری که خطر جانی دارد و شما خیلی مریض یا بیهوش هستید رضایت لازم نخواهد بود.



رضایت توسط دیگران (Consent by others)

- کودکان زیر 14 سال باید رضایت پدر، مادر یا سرپرست را داشته باشند
- کودکان بین 14 تا 16 سال معمولاً رضایت مشترک خود و پدر، مادر یا سرپرست را می دهند ولی خودشان به تنهایی هم می توانند رضایت بدهند به شرطی کاملاً در مان پیشنهادی را بتوانند درک کنند
- اگر شما خیلی مریض یا بیهوش باشید که نمی توانید رضایت بدهید، یک خویشاوند، مراقب یا شخص دیگری که به شما نزدیک است می تواند در مورد درمانی که توسط متخصصین بهداشت برای بهبود شما داده می شود رضایت بدهد
- اگر چنین شخصی در دسترس نباشد، دیوان قیمومیت می تواند رضایت بدهد. برای اطلاعات بیشتر به www.gt.nsw.gov.au مراجعه کنید یا به شماره 1800 463 928 زنگ بزنید.