

الميثاق الاسترالي لحقوق الرعاية الصحية في فيكتوريا



الميثاق الاستراتيجي لحقوق الرعاية الصحية

يصف الميثاق الاستراتيجي لحقوق الرعاية الصحية حقوق المرضى والمستهلكين وغيرهم من الناس الذين يستخدمون نظام الرعاية الصحية الاستراتيجي. هذه الحقوق ضرورية للتأكد من أنه، حيثما وكلما تم تقديم الرعاية الصحية، فإنها على درجة عالية من الجودة وأمنة.

ويعترف الميثاق بأن الأشخاص الذين يحصلون على الرعاية الصحية والأشخاص الذين يوفرهم الرعاية الصحية هم جميعاً أجزاء هامة في تحقيق حقوق الرعاية الصحية. فإنها تسمح للمرضى والمستهلكين والأسر ومقدمي الرعاية والخدمات التي توفر الرعاية الإشتراك في فهم حقوق الأشخاص الذين يحصلون على الرعاية الصحية. هذا التفاهم المشترك يساعد الجميع على التعامل معاً نحو نظام صحي آمن وعالي الجودة. الشراكة الحقيقية بين المرضى والمستهلكين ومقدمي الخدمات مهمة حتى يتسنى للجميع تحقيق أفضل النتائج الممكنة.

المبادئ التوجيهية

- تصف هذه المبادئ كيف ينطبق هذا الميثاق على نظام الرعاية الصحية الاستراتيجي.
١. لكل شخص الحق في أن يكون قادراً على الحصول على الرعاية الصحية. وهذا الحق هو أمر أساسي للميثاق لكي يكون ذات مغزى.
 ٢. الحكومة الاسترالية ملتزمة بالاتفاقات الدولية حول حقوق الإنسان التي تعترف بحق كل فرد في الحصول على أعلى مستوى ممكن من الصحة البدنية والعقلية.
 ٣. استراليا مجتمع يتكون من أشخاص ذوي ثقافات وأساليب حياة مختلفة. والميثاق يعترف ويحترم هذه الاختلافات.

حقوقك في الميثاق الاستراتيجي لحقوق الرعاية الصحية

- الحصول - الحق في الحصول على الرعاية الصحية.
- السلامة - الحق في تلقي الرعاية الصحية الآمنة وذات الجودة العالية.
- الإحترام - لديك الحق في أن تحظى بالإحترام، وإلى أن يعاملوك بكرامة وإعتبار.
- الاتصالات - الحق في الحصول على معلومات حول الخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف بطريقة واضحة ومفتوحة.
- المشاركة - الحق في أن يتم إدراجك في اتخاذ القرارات وعمل الخيارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك.
- الخصوصية - الحق في الخصوصية وسرية المعلومات الشخصية الخاصة بك.
- التعليق - الحق في التعليق على الرعاية الصحية الخاصة بك، وإلى أن تتم معالجة مخاوفك

ماذا يعني الميثاق في فيكتوريا

يصف هذا الكتيب الميثاق الاستراتيجي لحقوق الرعاية الصحية وماذا يعني لك كمرضى أو مستهلك أو أحد أفراد العائلة أو مقدم الرعاية الذي يستخدم نظام الرعاية الصحية في فيكتوريا. فإنه يحل محل ميثاق المرضى للمستشفيات الحكومية.

تنطبق هذه الحقوق على جميع خدمات الرعاية الصحية في فيكتوريا. وهذا يشمل الأشخاص الذين يستخدمون المستشفيات الحكومية والخاصة. عيادات الأطباء العامين والأطباء الإختصاصيين. خدمات رعاية المسنين والمعاقين. خدمات الصحة النفسية. مراكز الصحة المجتمعية ومقدمي الخدمات الصحية المتحالفة مثل الأطباء النفسيين. أطباء الأسنان. الطب الطبيعي والمعالجين المهنيين.

حول هذا الكتيب

يبين لك هذا الكتيب ما يمكن أن تتوقعه من خدمات الرعاية الصحية في فيكتوريا. وإلى أين تذهب للحصول على المساعدة إذا كان لديك قلق حول خدمة تسعى إليها أو تلقاها.

حقوق الرعاية الصحية وحقوق الإنسان

تلتزم حكومتى استراليا وفيكتوريا بالعديد من الإتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان التي تعترف بحق كل فرد في التمتع بأعلى مستوى يمكن من الصحة البدنية والعقلية. يعترفون بحقك في الرعاية الصحية والخدمات الأخرى الضرورية للصحة. بما في ذلك المياه الصالحة للشرب والسكن والتنظيف المتعلق بالصحة.

في فيكتوريا. يجب أن تمتثل خدمات الرعاية الصحية الممولة من القطاع العام مع ميثاق قانون حقوق ومسؤوليات الإنسان لعام ٢٠٠٦ في فيكتوريا، والذي يحمي الكثير من حقوق الإنسان. قم بزيارة www.patientcharter.health.vic.gov.au لمعرفة كيف أن هذا قد يؤثر على حقوق الرعاية الصحية الخاصة بك.

المستهلكين والمرضى ومقدمي الخدمات

المستهلكون هم الأشخاص الذين هم المستخدمين الحاليين أو المحتملين للخدمات الصحية، بما في ذلك المرضى في المستشفيات. وهذا يشمل الأطفال والنساء والرجال؛ الأشخاص الذين لديهم إعاقة؛ الناس من شتى الخلفيات الثقافية والدينية. الحالة الإجتماعية والإقتصادية والظروف الإجتماعية والتوجهات الجنسية والأحوال الصحية.

مقدم الرعاية الصحية هو مهني متدرب في مجال الصحة يقوم بتوفير الرعاية الخاصة بك. خدمة الرعاية الصحية هي المنظمة المسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية الصحية.

الحصول

لديك الحق في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. هذا الحق مدعوم من قبل الميديكير، والذي يوفر فرص الحصول على العلاج المجاني أو المدعوم من قبل الأطباء، والحصول على الخدمات المجانية من خلال المستشفيات الحكومية.

لديك الحق في الرعاية الصحية العالية الجودة التي تلبي الإحتياجات الصحية الخاصة بك. يشمل نظام الرعاية الصحية في فيكتوريا مجموعة واسعة من الخدمات. الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها قد يعني الإحالة إلى خدمات مختلفة عن تلك التي قمت بزيارتها في الأول.

قد تختار في أن تكون مريض عام أو خاص. في المستشفيات الحكومية في فيكتوريا إذا كنت مريضاً عاماً، فلن يتم فرض الرسوم عليك لخدمات المستشفى أو الخدمات الطبية. إذا كنت مريضاً خاصاً، سيتم فرض الرسوم عليك أو على شركة التأمين لبعض الخدمات. خدمة الصحة الخاصة بك ينبغي أن توضح أي تكاليف أو فروق تتضمن في رعايتك إذا كنت مريضاً من القطاع الخاص.

قد يتم فرض رسماً صغيراً لبعض خدمات الرعاية الصحية الممولة من القطاع العام مثل طب الأسنان أو العلاج الطبيعي.

السلامة

لديك الحق في الرعاية الصحية الآمنة والعالية الجودة. يحق لجميع المرضى والمستهلكين ومقدمي الرعاية الصحية الحصول على بيئة الرعاية الصحية الآمنة والمطمئنة والداعمة.

لديك الحق في الحصول على مستوى عال من الرعاية والعلاج الآمن. الرجاء إبلاغ الموظفين إذا كان لديك أي قلق بشأن السلامة أو إذا كنت تعتقد أنه ربما حصل خطأ ما.

يعتمد حقك في الرعاية الآمنة والعالية الجودة في جزء منه على التواصل الواضح. وهذا يعني قيامك بإعطاء مقدم الرعاية الصحية الخاص بك المعلومات التي يحتاجها لمعالجتك. وقيام مقدم الرعاية بإبلاغك الأشياء التي تحتاج إلى معرفتها لإتخاذ القرارات بشأن رعايتك.

لديك الحق في الحصول على مترجم معتمد إذا كنت في حاجة له أو لها عند استخدام خدمة الرعاية الصحية الممولة من الحكومة. مثل مستشفى أو مركز الصحة المجتمعية.

يجب على جميع خدمات الرعاية الصحية العمل باستمرار على تحسين نوعية الرعاية. تقوم خدمات الصحة العامة بتقديم تقرير عن هذا الأمر إلى المجتمع من خلال تقاريرهم السنوية لنوعية الرعاية.

الإحترام

لديك الحق في أن تحظى بالاحترام، وأن تعامل بكرامة وتقدير ودون تمييز. وينبغي على خدمات الرعاية الصحية تطوير البيئة التي تدعم التعاون والتواصل بين المرضى والمستهلكين والموظفين.

لديك الحق في أن تعامل بطريقة تحترم كرامتك. وأيضاً فإن موظفي الرعاية الصحية يستحقون ان يعاملوا بإحترام وتقدير. ودون تمييز.

لديك الحق في الحصول على الرعاية التي تستجيب لثقافتك والمعتقدات الخاصة بك مثل المعتقدات والممارسات حول الولادة والمرض والوفاة، ونوع جنس الشخص الذي يعالجك أو متطلباتك الغذائية أثناء وجودك في المستشفى.

لديك الحق في أن تعامل دون تمييز على أساس العرق الخاص بك، العمر، الجنس، الهوية الجنسية، التوجه الجنسي، مكانة مقدم الرعاية، العجز، الحالة الزوجية أو المعتقد الديني.

بقدر الإمكان، ينبغي على خدمات الرعاية الصحية تقديم الرعاية والعلاج في المحيط الذي يسمح بالخصوصية الشخصية.

الإتصالات

تعتمد الرعاية الصحية ذات الجودة العالية على التواصل الفعال والمنفتح في الجاهين بينك وبين مقدم الرعاية الصحية. لديك الحق في الاطلاع على الخدمات والعلاج ، والخيارات والتكاليف في الطريقة التي تفهمها.

لديك الحق في الحصول على المعلومات الواضحة والمفهومة عن الرعاية الصحية الخاصة بك وحالتك بما في ذلك. خيارات العلاج والنتائج المتوقعة والآثار الجانبية المحتملة والتكاليف. ينبغي على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يعطيك الفرصة لطرح الأسئلة.

إذا كان لديك مخاوف حول خيارات العلاج التي عرضها عليك مقدم الرعاية الصحية، لديك الحق في الحصول على رأي طبي ثان.

أشياء كثيرة تؤثر على صحتك: تاريخك الطبي والأدوية والعلاجات التكميلية التي تأخذها والظروف الإجتماعية والرفاه العاطفي. من المهم أن تعطي مقدم الرعاية الصحية الخاص بك جميع المعلومات ذات الصلة. بحيث يمكنه أن يعرض عليك العلاج الأنسب.

لديك الحق في الحصول على مترجم معتمد لتلبية إحتياجات الاتصالات مع خدمة الرعاية الصحية التي تمويلها الحكومة. وينبغي توفير المترجمين عند نقاط هامة خلال الرعاية الخاصة بك، مثل عند مناقشة التاريخ الطبي والعلاج ونتائج الفحص والتشخيص وخلال الدخول الى المستشفى والتقييم . وعندما يكون مطلوباً منك إعطاء الموافقة الواعية.

إذا كنت مريضاً أو مستهلكاً في أحد المستشفيات أو غيرها من خدمات الرعاية الصحية الكبيرة، فإنك قد تُعالج من قبل عدد من الناس. لديك الحق في أن تظل على علم حول من هو المسؤول عن رعايتك، وكيفية الاتصال بهم.

لديك الحق في إشراك أحد أفراد الأسرة، أو مقدم الرعاية أو شخص تختاره لدعمك وذلك لمساعدتك على التواصل مع الذي يقدم لك الرعاية الصحية. وهذا الشخص يمكن أن يكون صديقاً أو أحد أفراد أسرتك، أو شخص من منظمة تدعم المستهلكين. على سبيل المثال، فإن معظم المستشفيات الحكومية في فيكتوريا لديها موظف اتصال للسكان الأصليين. انظر الجزء الخلفي من هذا الكتيب للحصول على تفاصيل الاتصال.

المشاركة

لديك الحق في القيام بدور نشط في مجال الرعاية الصحية الخاصة بك وان تشارك في القرارات والخيارات حول رعايتك.

لديك الحق في المشاركة على أكمل وجه وكما ترغب في إتخاذ القرارات الخاصة برعايتك وعلاجك. ويجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يعطيك كل المعلومات التي تحتاجها لإتخاذ قرارات واعية، والفرصة لطرح الأسئلة، والوقت للتحدث مع مقدمي الرعاية الخاصة بك وأسرتك وأصدقاءك قبل إتخاذ القرارات.

لديك الحق في أن تشارك عائلتك ومقدمي الرعاية الآخرين أو شخص تختاره لدعمك في رعايتك. وبناء على موافقتك يمكنهم أيضا الحصول على المعلومات والمشاركة معك في صنع القرارات بشأن رعايتك.

لديك الحق في رفض العلاج. ومع ذلك، هناك ظروف التي قد تعتبر فيها غير قادر على إعطاء الموافقة الواعية أو في رفض العلاج.

لديك الحق في تعيين شخص ما لاتخاذ القرارات الطبية لك في حالة ما إذا كنت فقدت القدرة على القيام بذلك. لمزيد من المعلومات، يرجى الإتصال بمكتب المدافع العام (Office of the Public Advocate) - انظر الجزء الخلفي من هذا الكتيب 2 للحصول على تفاصيل الإتصال.

إذا كنت مريضاً في المستشفى، لديك الحق في أن تشارك في اتخاذ قرار حول كيفية ومتى تغادر المستشفى. قبل أن تغادر، ينبغي على المستشفى أن يناقش ما هي خدمات الرعاية الصحية التي قد تحتاجها بعد مغادرة المستشفى وإحالتك إليها. لديك الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن الرعاية المستمرة الخاصة بك. وينبغي أيضاً أن يشارك طبيبك العائلي. قد تسرح نفسك ضد نصيحة طبيبك، ولكن قد يطلب منك التوقيع على إستمارة قبول المسؤولية عن هذا.

هناك العديد من الفرص للمشاركة في تخطيط وتصميم وتقييم خدمات الرعاية الصحية العامة. العديد من المنظمات تأخذ بعين الاعتبار خبرات المستهلكين والأفكار حول خدمتهم عند إجراء التحسينات. لديك الحق في تبادل وجهات نظرك، على سبيل المثال عن طريق ملء الدراسات الإستقصائية، وبالإنضمام إلى لجنة إستشارية مجتمعية، وكتابة رسائل أو إخبار الموظفين حول تجربتك. ردود الفعل السلبية والإيجابية مفيدة على حد سواء.

الخصوصية

القوانين الاسترالية وتلك التي في فيكتوريا تحمي الخصوصية والسرية لمخالتك الصحية الشخصية وغيرها من المعلومات. يجب جمع وإستخدام وتخزين وتبادل المعلومات وفقا لهذه القوانين

لدى كل المشاركين في العلاج والرعاية واجب مهني وقانوني للحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بك. أحيانا مقدمي الرعاية الصحية بحاجة إلى تقاسم المعلومات عنك مع غيرهم من العاملين في رعايتك. وهم يتشاركون بمعلوماتك مع شخص لم يشارك في رعايتك الصحية وبإذن منك. يحدد قانون السجلات الصحية في فيكتوريا لعام ٢٠٠١ مبادئ الخصوصية الذي يجب أن يمثل بها جميع الخدمات الصحية.

لديك الحق في أن تسأل عن ما يحدث لمعلوماتك. إذا قررت عدم المشاركة ببعض المعلومات الخاصة بك أو قمت بتقييد الوصول إلى سجلك الصحي ، فإن هذا هو من حقلك. لكنه قد يؤثر على قدرة مقدمي الرعاية الصحية بتوفير أفضل رعاية ممكنة لك.

لديك الحق في الحصول على سجل الرعاية الصحية الخاص بك. يرجى إخبار مقدمي الرعاية الصحية إن كانت هناك أية معلومات غير صحيحة أو غير كاملة أو قديمة. في بعض الحالات، قد تعطى فقط جزءاً من السجل الخاص بك. إذا كان الأمر كذلك ، لديك الحق في تقديم طلب بموجب قوانين حرية المعلومات للحصول على سجلك الكامل. أطلب من ممثل المريض أو الموظف ذات الصلة المزيد من المعلومات - أنظر في الجزء الخلفي من هذا الكتيب للحصول على تفاصيل الاتصال.

التعليق

لديك الحق في التعليق على رعايتك ، وأن تتم معالجة مخاوفك. ينبغي على خدمات الرعاية الصحية أن تجعل من السهل العثور على المعلومات حول عمليات التعليقات الخاصة بها.

لديك الحق في التعليق وطرح الأسئلة وتقديم الشكاوى حول الرعاية الصحية الخاصة بك.

من الأفضل دائما محاولة تسوية المخاوف مع مقدم الرعاية الصحية أولاً. خدمات الرعاية الصحية ترغب في حل المشاكل بسرعة، ولكنها تحتاج لمعرفة المشكلة أولاً. حاول توفير تعليقات بطريقة تحترم فيها المستهلكين الآخرين ومقدمي الرعاية الصحية.

تسجل خدمات الرعاية الصحية التعليقات الإيجابية والسلبية. على سبيل المثال من خلال عمليات الإستطلاع وردود الفعل والشكاوى. وينبغي أن تستخدم تعليقاتك من أجل تحسين الخدمات في المستقبل.

إذا كنت غير راض في المستشفى عن كيفية إستجابة طبيبك أو فريق العلاج لمخاوفك، فإن لديك الحق في التحدث إلى ممثل المرضى في المستشفى.

إذا كنت غير راض عن كيفية إستجابة خدمة الرعاية الصحية الخاصة بك أو ممثل المرضى لمخاوفك، لديك الحق في تقديم شكوى إلى مفوض الخدمات الصحية في هيكيتوريا. أنظر في الجزء الخلفي من هذا الكتيب للحصول على تفاصيل الاتصال.

المزيد من المعلومات

إستخدام الميثاق

توفر المزيد من المعلومات الوطنية حول الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية على www.safetyandquality.gov.au. قم بزيارة www.patientcharter.health.vic.gov.au لمعرفة المزيد عن الكيفية التي يعمل فيها الميثاق في فيكتوريا، بما في ذلك الموارد لمساعدة خدمات الرعاية الصحية في إستخدام الميثاق في عملهم. .

الدعم ضمن خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك

لدى المستشفيات الحكومية الكبيرة مثل للمرضى، ومعظمها لديها موظف إتصال أبوريجيني. الكثير من خدمات الصحة النفسية لديها مدافعين للمستهلكين ومقدمي الرعاية. خدمة الرعاية الصحية الخاصة بك يمكن أن تكون قد أدرجت تفاصيل الإتصال بالموظفين أدناه. جميع الخدمات الصحية العامة يمكنها الوصول إلى المترجمين المعتمدين. قد يكونوا متوفرين في الموقع أو يمكن الوصول إليهم عن طريق الهاتف من الوكالات الخارجية.

اتصالات مفيدة

هذه المنظمات يمكنها أن تساعد في حل الشكاوى أو تقديم الدعم لك كمستهلك. قم بزيارة www.patientcharter.health.vic.gov.au للمزيد من الاتصالات المفيدة.

هفوض الخدمات الصحية

هاتف: 8601 5200 (03)

كعامة مجانية: 1800 136 066

للطابعة الهاتفية: 1300 550 275

العنوان: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

الموقع على الانترنت: www.health.vic.gov.au/hsc

مفوض خدمات الإعاقة

هاتف: 1300 728 187

هاتمة مجانية: 1800 677 342

لطباعة الهاتفية: 1300 726 563

لبريد الالكتروني: complaints@odsc.vic.gov.au

للعنوان: 30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

الموقع على الانترنت: www.odsc.vic.gov.au

مفوضية تكافؤ الفرص وحقوق الانسان في فيكتوريا

هاتف: (03) 9281 7100

لطباعة الهاتفية: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

للعنوان: Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

الموقع على الانترنت: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

مكتب الدفاع العام

هاتف (مكالمة هاتفية) 1300 309 337

الطابعة الهاتفية: (03) 9603 9529

إيس (ACE): (03) 9603 9500 133677

للعنوان: Level 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

الموقع على الانترنت: www.publicadvocate.vic.gov.au

إذا كان لديك مخاوف أو أسئلة حول الرعاية الخاصة بك في هذه الخدمة، يرجى الاتصال بـ:

(يرجى وضع تفاصيل الاتصال بموظف الاتصال الأبولوجيني وممثل المرضى هنا)

A Victorian
Government
initiative

