

# الشرعة الأسترالية لحقوق العناية الصحية

دليل للمرضى والمستهلكين  
والمعتنين والعائلات .



للمزيد من المعلومات عن الشرعة وكيف يمكنك المساهمة في بلوغ  
إحراز حقوقك في العناية الصحية، زُر الموقع الإلكتروني:  
WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

## نقاط الإتصال

يُستحسن دائمًا محاولة التوصل إلى حل لشكاويك مع مُقدّم العناية الصحية المحلي،  
لكن إذا جرّبت ذلك دون التوصل إلى حل يُرضيك، فيمكنك حينئذ رفع شكوى إلى مفوض  
شكاوى العناية الصحية في الولاية أو الإقليم حيث تُقيم. ونُدرج أدناه قائمة مفيدة  
للإتصال ببعض الجهات المعنية: مفوض خدمات الصحة، مفوضية حقوق الإنسان في  
مقاطعة العاصمة الأسترالية (ACT)

**ACT** Human Rights Commission, Health Services  
Commissioner [www.hrc.act.gov.au](http://www.hrc.act.gov.au)

**NSW** Health Care Complaints Commission  
[www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

**NT** Health and Community Services Complaints Commission  
[www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)

**QLD** Health Quality and Complaints Commission  
[www.hqcc.qld.gov.au](http://www.hqcc.qld.gov.au)

**SA** Health and Community Services Complaints  
Commissioner  
[www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

**TAS** Health Complaints Commissioner  
[www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)

**VIC** Office of the Health Services Commissioner  
[www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

**WA** Office of Health Review  
[www.healthreview.wa.gov.au](http://www.healthreview.wa.gov.au)

## شُرعة الحقوق

يتمتع كل من يسعى للحصول على العناية أو يحصل عليها ضمن نظام الصحة  
الأسترالي بحقوق مُحدّدة حول طبيعة هذه العناية وقد تم وصف هذه الحقوق  
في الشرعة الأسترالية لحقوق العناية الصحية. إن الحقوق المُدرجة في الشرعة  
هي ذات علاقة بالحصول على العناية والسلامة والإحترام والتواصل والمشاركة  
والخصوصية ورفع الملاحظات والتعليقات بخصوص العناية.

وتتوافر الشُرعة الأسترالية لحقوق العناية الصحية للإطلاع عليها من قِبَل كل  
المعتنين في نظام العناية الصحية. كما أنها تُتيح للمرضى والمستهلكين والعائلات  
والمُعتنين ومُقدمي العناية الصحية فرصة لفهم واستيعاب حقوق الأشخاص  
الذين يحصلون على العناية الصحية.

إن للمرضى والمُستهلكين ومُقدمي العناية الصحية ومؤسسات الخدمات  
الصحية دورًا بالغ الأهمية في بلوغ وإحراز حقوق العناية الصحية والمساهمة  
تجاه نظام للعناية الصحية رفيع الجودة ومأمون.

إن الشراكة الفعلية بين المرضى والمُستهلكين ومُقدمي العناية الصحية مسألة  
هامة كي يتمكن الجميع من بلوغ وإحراز أفضل النتائج الممكنة.

وإدرك مُقدمو العناية الصحية أن قدرتك على التفاعل مع النظام الصحي قد  
تكون محدودة في بعض الظروف. وسيُنبهوا أفراد أسرته أو خدمات الدعم  
بظروفك وأوضاعك إذا إرتأوا أنك قد تحتاج إلى المساعدة.

## استعمال الشُرعة

تناقش هذه النشرة كل بند من بنود شرعة الحقوق السبع وتقدم بعض  
التوجيهات للمرضى والمستهلكين والمعتنين وأفراد أسر المرضى بشأن ما  
يمكنهم المشاركة فيه إنطلاقًا من الحرص على هذه الحقوق.

ويحق لك طرح ومناقشة القضايا والأمور ذات العلاقة بحقوقك في العناية  
الصحية. ونُشجعك على قراءة هذه الشرعة أو يتم شرح مضمونها لك ومناقشة  
مضمونها مع مُقدم العناية الصحية أو أحد أفراد أسرته أو الشخص الذي  
يعتني بك.

ويمكن للعاملين في مجال العناية الصحية تزويدك بالنصائح والمعلومات حول  
كيفية حصولك على المزيد من المعلومات بخصوص حقوقك.





### الخصوصية

الحق في الخصوصية وأن يتم التعامل مع المعلومات الشخصية بسرية وكنمان.

بإستطاعتك الإطلاع على ملفاتك وسجلاتك وطلب تصحيح المعلومات إذا كانت مغلوبة. وقد تكون هناك ضرورة في بعض الحالات إلى المشاركة في الإطلاع على معلوماتك الصحية من قِبَل مُقدمي العناية الصحية في المراكز المختلفة. ويمكنك أيضاً المساهمة من خلال إحترام ومراعاة الخصوصية الشخصية عند الآخرين.

### التعليق والملاحظة

الحق في رفع الملاحظات والتعليقات على العناية التي حصلت عليها ومُعالجة ما تطرحه من ملاحظات ومخاوف.

إنما يريد مقدمو العناية الصحية حل المسائل والمصاعب بسرعة لكنهم يحتاجون إلى معرفة هذه المسائل التي يتعاملون معها. وإذا كانت لديك أي إقتراحات حول كيف يمكن للخدمات تحسين ذلك، الرجاء إعلام العاملين بذلك.

إن الإجراءات المُتَّبعة من قِبَل مؤسسة الخدمة الصحية والتي تُمكنك من تقديم ورفع الملاحظات والتعليقات والشكاوى بخصوص العناية بك يجب أن تتوافر لك. ويمكنك تقديم الملاحظات والتعليقات الشفهية أو التحريرية بشأن الإجراءات وتجربتك الشخصية.

للإعراب عن الشناء والمديح لمهنيي الصحة أو لرفع الشكاوى حول العناية الصحية بك أو للمطالبة بأن يتم إعلامك بالإجراءات المتبعة للتعبير عن القلق والمخاوف حول العناية الصحية بك، الرجاء الإتصال بمندوب الإرتباط مع المرضى لدى جهة تقديم العناية الصحية المعنية.

### التواصل

الحق في أن يتم إعلامك عن الخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف بطريقة واضحة وصريحة.

سيُخبرك مُقدمو العناية الصحية بالعناية التي تحصل عليها وسيساعدونك في فهم واستيعاب ما يحدث لك.

ويمكنك المساهمة في عملية التواصل من خلال التحلي بالوضوح والصرامة قدر الممكن. ويمكنك طرح الأسئلة لكي تتمكن من استيعاب التعليمات المُقدَّمة لك، وللإطلاع على المزيد من المعلومات .

ويمكنك الإعتماد على خدمات مترجم شفهي إذا كانت الإنكليزية ليست لغتك الأم. إن خدمات الترجمة الشفهية مجانية ويمكن تقديمها إما بالحضور الشخصي للمترجم أو عبر الهاتف.

### المشاركة

الحق في أن أشاركك في القرارات والخيارات حول العناية.

تُشجِّع على المشاركة في القرارات التي تتمحور حول العناية بك وطرح الأسئلة إذا كنت غير متأكدًا مما يحدث لك. ويمكنك الطلب من أفراد أسرتك أو مُقدم الرعاية لك المشاركة في ذلك إذا كان ذلك سيؤدي إلى طمأنتك وراحة بالك.



### الحصول على الخدمات

الحق في الحصول على الخدمات الصحية

أنت تتمتع بحق أساسي في الحصول على العناية الصحية الملائمة وفي أوانها. وقد لا يتم ذلك في مركز العناية الصحية الذي لجأت إليه مبدئيًا لأنه قد لا تتوافر بالضرورة كل الخدمات في كافة المراكز.

ويمكنك المساهمة نحو الحق في الحصول على الخدمات من خلال محاولتك التقيد بمواعيدك والحرص على إعلام المرفق الطبي إذا تعذَّر عليك الحضور.

### السلامة

الحق في الحصول على خدمة صحية رفيعة الجودة وأمونة.

إذا كنت غير متأكدًا مما يحدث لك أو إذا اعتقدت أن شيء ما من العناية بك قد أغفل، يجب عليك تنبيه جهة تقديم العناية الصحية بذلك. ويجب عليك أيضاً إعلام مُقدم العناية بأي ظروف قد تؤدي إلى جعل عنايتك الصحية أكثر عرضة للمخاطر.



### الإحترام

الحق في أن تُعامل بإحترام وكرامة مع مراعاة مشاركتك.

يحق لك الحصول على العناية بطريقة تحترم ثقافتك ومعتقداتك وقيَمك وسماتك الشخصية كالسن والجنس مثلاً. ومن الضروري أن تُخبر جهة تقديم العناية الصحية بأي تغيير يطرأ على ظروفك.

يشتمل الإحترام أيضاً على إحترام مشاعر وتقدير العاملين في العناية الصحية والمرضى الآخرين.