

ميثاق المستشفيات لحقوق المرضى
على نفقة الحكومة في وسترن أستراليا

THE WESTERN AUSTRALIAN PUBLIC PATIENTS HOSPITAL CHARTER



حقوقكم كمريض على نفقة الحكومة
في مستشفيات وسترن أستراليا

كيف يمكنك المساعدة

هناك عدة أمور يمكن للمرضى القيام بها ومن شأنها مساعدة المستشفيات على توفير رعاية أفضل.

المعلومات التي ينبغي عليك تقديمها

- أخبر موظفي المستشفى عن سيرتك (وسيرة عائلتك) الطبية وعن أي علاج أو دواء تتلقاه عند دخولك المستشفى.
- أخبر موظفي المستشفى عن أية تغييرات في حالتك بما فيها المشاكل التي قد تشعر بها من جراء أي علاج تتلقاه.
- أخبر موظفي المستشفى عن أية احتياجات خاصة لديك.
- اتبع التعليمات العلاجية، أو أعلم موظفي المستشفى إذا لم تكن راغباً بذلك أو كنت غير قادر على ذلك.

مراعاة الموظفين والمرضى الآخرين

- حاول التقيد بمواعيد المستشفى. إذا احتجت لإلغاء موعد ينبغي عليك أن تعلم المستشفى بذلك في أسرع وقت ممكن.
- راع احتياجات المرضى الآخرين. احترم دور موظفي المستشفى وكرامتهم وحققهم في العمل في جو آمن وسار.
- أعلم أن للمستشفيات الحكومية دوراً خاصاً في تدريب الاختصاصيين الصحيين. لذلك فإنه بموافقتك، يمكن لعلاجك أن يتيح فرصة لإجراء مثل هذا التدريب.

معلومات إضافية

إذا كنت ترغب في مزيد من المعلومات عن حقوق المرضى الذين على نفقة الحكومة في مستشفيات وسترن أستراليا فإنه يوجد كتيب مفصل بهذه المعلومات. للحصول على نسخ عن الكتيب يرجى طلب ذلك من موظفي المستشفى أو الاتصال بدلاً من ذلك بفرع الخدمات التنفيذية (Executive Services Branch) التابع لدائرة الصحة على العنوان التالي:

189 Royal Street, East Perth 6004
هاتف: (08) 9222 4222

إذا كانت لديك أسئلة أخرى يُرجى الاتصال بالمستشفى المعني. ولمنطقة بيرث وضواحيها، يمكن الاتصال بالمستشفيات على العناوين والهواتف التالية:

Armadale Kelmscott Memorial Hospital
3056 Albany Highway, ARMADALE WA 6112
Telephone: (08) 9391 2000

Bentley Hospital
Mills Street, BENTLEY WA 6102
Telephone: (08) 9334 3666

Fremantle Hospital
Alma Street, FREMANTLE WA 6160
Telephone: (08) 9431 3333

Graylands Selby-Lemnos and Special Care Health Services
Brockway Road, MOUNT CLAREMONT WA 6010
Telephone: (08) 9347 6600

Joondalup Health Campus
formerly Wanneroo Hospital
Shenton Avenue, JOONDALUP WA 6027
Telephone: (08) 9400 9400

Kalamunda District Community Hospital
Elizabeth Street, KALAMUNDA WA 6076
Telephone: (08) 9293 2122

King Edward Memorial Hospital for Women
374 Bagot Road, SUBIACO WA 6008
Telephone: (08) 9340 2222

Osborne Park Hospital
Osborne Place, STIRLING WA 6021
Telephone: (08) 9346 8000

Peel Health Campus *formerly Mandurah Hospital*
Lakes Road (cnr Murdoch Rd),
MANDURAH WA 6210
Telephone: (08) 9531 8000

Princess Margaret Hospital for Children
Roberts Road, SUBIACO WA 6008
Telephone: (08) 9340 8222

Rockingham/Kwinana District Hospital
Elanora Drive, ROCKINGHAM WA 6168
Telephone: (08) 9592 0600

Rottnest Island Nursing Post
ROTTNEST WA 6161
Telephone: (08) 9292 5030

Royal Perth Hospital
Wellington Street, PERTH WA 6000
Telephone: (08) 9224 2244

Royal Perth Rehabilitation Hospital
Selby Street, SHENTON PARK WA 6008
Telephone: (08) 9382 7171

Sir Charles Gairdner Hospital
Hospital Avenue, NEDLANDS WA 6009
Telephone: (08) 9346 3333

Swan District Hospital
Eveline Road, MIDDLE SWAN WA 6056
Telephone: (08) 9347 5244

ويمكن الحصول على معلومات إضافية عن المستشفيات من الموقع التالي على الإنترنت: www.health.wa.gov.au/services



Department of Health
Government of Western Australia

Produced in English and a number of community languages by the Department of Health 2002.
Translated by Multicultural Access Unit 2002.

حقوق المرضى على نفقة الحكومة

الحصول على الخدمات الصحية

١ - هل بإمكانني اختيار تلقّي خدمات صحية في المستشفيات الحكومية كمريض مشترك في تأمين صحي خاص أو دون مقابل كمريض على نفقة الحكومة؟

للمقيمين الأستراليين وللزائرين من بعض البلدان الحق في إعطائهم خيار تلقّي خدمات صحية في المستشفيات الحكومية كمريض مشتركين في تأمين صحي خاص أو دون مقابل كمريض على نفقة الحكومة.

٢ - إذا اخترت أن أكون مريضاً على نفقة الحكومة هل سأحصل على الخدمات التي أحتاجها رغم ذلك؟

من حقّ الحصول على خدمات جيدة النوعية على أساس الحاجة الإكلينيكية بغض النظر عما إذا كنت مريضاً مشتركاً في تأمين صحي أو مريضاً على نفقة الحكومة.

٣ - هل سأعامل باحترام وتقدير إذا اخترت أن أكون مريضاً على نفقة الحكومة؟

لجميع المرضى الحقّ في أن يعاملوا باحترام وكرامة وتقدير لخصوصياتهم واحتياجاتهم الخاصة.

٤ - إذا كنت قاطناً في منطقة ريفية هل أتلقّى الخدمات التي أحتاجها رغم ذلك؟

من حقّ الحصول على مجموعة خدمات المستشفيات الأساسية أينما كنت تسكن في أستراليا. وإذا لم يكن بالإمكان تقديم الخدمات التي تحتاجها في المستشفى الموجود في منطقتك فإنه تتم إحالتك إلى مركز تتوفر فيه هذه الخدمات.

معلومات عن رعايتك الصحية

٥ - هل يتم شرح العلاج قبل أن أوافق عليه وهل بإمكانني رفض العلاج؟

قبل الموافقة على العلاج من حقّك أن يُشرح لك بوضوح العلاج المخطط لك بأسلوب يمكنك فهمه، بما في ذلك المخاطر المحتملة والعلاجات البديلة. وإذا لم تكن تفهم الإنكليزية فبإمكانك طلب مترجم.

ومن حقّك أن تشارك في اتخاذ القرار المتعلق برعايتك الصحية وأن ترفض العلاج.

٦ - هل بإمكانني الحصول على رأي طبي ثانٍ؟

في وسترن أستراليا لجميع المرضى الحق بطلب رأي طبي ثانٍ. ومتى أمكن، تساعدك إدارة المستشفى في الحصول على رأي طبي ثانٍ، لكن ذلك يتوقف على طبيعة مرضك ومكان سكنك وتوافر الأطباء البديلين.

٧ - هل سيناقش موظفو المستشفى معي مسألة رعايتي الصحية المتواصلة قبل مغادرتي المستشفى؟

من حقّك أن تحصل على معلومات عن رعايتك الصحية المتواصلة قبل أن تغادر المستشفى؟

٨ - هل بإمكانني الاطلاع على المعلومات التي لدى المستشفى بشأنّي؟ وهل بالإمكان إطلاع أحد غيري عليها؟

من حقّك الاطلاع على سجلاتك الطبية، لكن يخضع ذلك لبعض الأحكام القانونية؛ ومن حقّك أن يُحتفظ بسريّة المعلومات الشخصية عنك.

الموافقة على المشاركة في التدريب والبحوث

٩ - هل سيتوجب عليّ أن أشارك في تدريب طبي أو بحوث طبية؟

من حقّك قبول أو رفض المشاركة في تدريب الاختصاصيين الصحيين وفي البحوث الطبية.

إجراءات تقديم الشكاوى

١٠ - هل بإمكانني أن أتقدّم بشكوى إذا لم أكن راضياً عن العلاج الذي تلقيته؟

من حقّك أن تعلقّ على الرعاية الصحية التي تلقيتها أو أن تتقدم بشكوى بشأنها وأن تحصل على معلومات عن كيفية تقديم شكوى.

ميثاق حقوق المرضى الذين على نفقة الحكومة

كمريض على نفقة الحكومة في مستشفيات وسترن أستراليا الحكومية يحقّ لك:

- خدمات مجانية في المستشفيات الحكومية.
- تلقّي معالجة بحسب الحاجة.
- معاملتك باحترام وكرامة.
- الحصول على الخدمات في جميع أنحاء الولاية.
- شرح مسألتي العلاج والموافقة لك قبل معالجتك.
- الحصول على رأي طبي ثانٍ.
- الحصول على نصيحة عن رعايتك الصحية عندما تغادر المستشفى.
- الحفاظ على سريّة سجلاتك الطبية وإمكانية الاطلاع عليها.
- إعطاء موافقتك قبل أن تشارك في تدريب اختصاصيين صحيين أو بحوث.
- وجود إجراءات بسيطة لتقديم الشكاوى.

كيفية تقديم شكوى

إذا أردت أن تعلقّ على خدمة معيّنة تلقيتها كمريض على نفقة الحكومة في أحد مستشفيات وسترن أستراليا أو تقديم شكوى بهذه الخدمة، فينبغي عليك أولاً نقل المسائل التي تقلقك إلى موظفي المستشفى. وينبغي أن يتم ذلك بأسرع وقت يمكنك فيه القيام بذلك.

وبإمكانك، عوضاً عن ذلك، الاتصال بإدارة المستشفى أو الخدمة الصحية وإعطاء تفاصيل عن شكواك. كذلك لديك خيار آخر وهو الاتصال بمكتب مراجعة شؤون الصحة (Office of Health Review). يمكن الاتصال بمكتب مراجعة شؤون الصحة على العنوان التالي:

17th Floor, St Martins Tower
44 St Georges Terrace, Perth

عنوانه البريدي: GPO Box B61
Perth WA 6838

الرقم المجاني للاتصال: 1800 813 583
هاتف: (08) 9323 0600 فاكس: (08) 9221 3675

مرضى الصحة العقلية

لمرضى الصحة العقلية الطوعيين الحقوق ذاتها التي للمرضى الآخرين الذين على نفقة الحكومة.

لكن نظراً للظروف الخاصة لمرضى الصحة العقلية المحتجزين رغماً عن إرادتهم (أي المرضى غير الطوعيين) فإنه توجد وكالات تمّ إنشاؤها لغرض حماية حقوقهم. وهذه الوكالات هي:

- مجلس الزائرين الرسميين (Council of Official Visitors).
- مجلس مراجعة شؤون الصحة العقلية (Mental Health Review Board).
- مكتب رئيس الأطباء النفسيين (Office of the Chief Psychiatrist).

عند دخول المستشفى، يُعطى لمرضى الصحة العقلية منشور يتضمن بالتفصيل حقوقهم ومعلومات عن وسائل الاتصال بهذه الوكالات.