

ميثاق مرضى مستشفى ماطر دليل للمرضى ومقدمي الرعاية والعائلات

تحتزم مستشفى ماطر حقك في الحصول على خدمات الرعاية الصحية. ونحن ملتزمون بتوفير رعاية صحية متميزة وأمنة ورفيعة الجودة ينصب تركيزها على المريض. وتعتبر الشراكة بين المرضى وأسرهم ومقدمو الرعاية ضروريا عند تقديم مثل هذا النوع من الرعاية.

يتناول ميثاق مرضى مستشفى ماطر حقوقهم وواجباتهم المتعلقة بالحصول على الخدمات والسلامة والاحترام والتواصل والمشاركة والخصوصية والتعليقات. ويشرح ميثاق المرضى هذا ما لك أن تتوقعه منا وما نتوقعه في المقابل منك في سعينا الجهد لتوفير أفضل مستويات الرعاية الممكنة.

جهات الاتصال

تقديم المدح أو الشكاوى

لدى مستشفى ماطر نظام معمول به للأخذ بتعليقاتكم مأخذ الجد والتصرف إزاءها. لتعليقاتكم سواء كانت إيجابية أو سلبية قيمة كبيرة لنا فهي تساعدنا على تحسين خدماتنا باستمرار.

إذا لم ترضى عن أي من أوجه رعايتك يمكنك بدءًا مناقشة الأمر مع الشخص أو الأشخاص القائمين على رعايتك وإذا لم ترضيك إجابتهم يمكنك مناقشة الأمر مع:

ممثل المرضى

الهاتف: 07 3163 8303

الفاكس: 07 3163 8753

البريد الإلكتروني: patientrep@mater.org.au

بالنسبة للأمور المتعلقة بجمع المعلومات الصحية والوصول إلى السجلات أو تصحيحها يرجى الاتصال بمنسق الخصوصية في مستشفى ماطر.

منسق الخصوصية

الهاتف: 07 3163 2666

الفاكس: 07 3163 8104

البريد الإلكتروني: privacycoordinator@mater.org.au

يمكنك أيضا الاتصال بمكتب مفوضية الخصوصية على الرقم 13000 363 992 أو الكتابة إلى privacy@privacy.gov.au

محول هواتف مستشفى ماطر: 07 3163 8111

رسالة مستشفى ماطر

عملاً بمبادئ راهبات الرحمة تقدم مستشفى ماطر خدمات رؤوفة للمرضى والمحتاجين مشجعة في ذلك على نهج شمولي في الرعاية الصحية يستجيب لاحتياجات الأهالي المتغيرة وترسخ لمعايير رفيعة في التعليم والبحوث المتعلقة بالصحة. ونسير على خطى المسيح الشافي ملتزمين بتقديم هذه الخدمات لكل دون أي تمييز.

ونحن نعتقد بأن العاملين والمرضى وعائلاتهم والقائمين على رعايتهم جميعهم يتحملون مسؤولية متبادلة في معاملة بعضهم البعض باحترام وبما يحفظ كرامتهم وهو حق إنساني أساسي.

سلامتك أولويتنا - تصعيد المريض والقائم بالرعاية للأمر (PACE)

سلامتك أهم شيء نقدره، ونتوقع من فريق رعايتك الصحية أن يتعامل مع أي مخاوف تثيرها بشأن رعايتك وسلامتك الفورية. لذلك من المهم أن تتشارك أنت أو أفراد أسرتك أو القائم برعايتك بهذه المخاوف في أقرب وقت ممكن.

ولكن إذا ساءت حالتك وزاد قلقك أو قلق أسرتك بشأنك، يرجى منكم:

- إخبار ممرضة أو طبيب أو طلب التحدث مع ممرضة أو قابلة أو طبيب أعلى رتبة
- المطالبة بمقابلة المدير أو قيام طبيب آخر بمراجعتك.

فإذا لم تساعد أي من هاتين الخطوتين في التخفيف من المخاوف المباشرة بشأن سلامتك وشعرت بأنك في خطر مدقع يرجى استخدام الهاتف بجوار سريرك.

- اتصل على الرقم 555 واخبر عامل الهاتف
- بأنه اتصال "PACE". (تصعيد المريض والقائم بالرعاية)
- اسمك أو اسم المريض موقعك (اسم المستشفى ورقم الغرفة).

وسوف يصل أحد كبار مدراء التمريض المستقلين إليك خلال ١٠ دقائق.

ميثاق مرضى مستشفى ماتر لكل من يسعى للحصول على الرعاية الصحية أو يحصل عليها فعلا في إطار النظام الصحي الأسترالي حقوق وواجبات معينة تتعلق بطبيعة تلك الرعاية.

الوصول	السلامة	الاحترام	التواصل	المشاركة	الخصوصية	التعليق
<p>الرعاية الصحية</p> <p>من حقي الحصول على خدمات تفي باحتياجي للرعاية الصحية. ومع أن بعض من التكاليف تقوم ميديكير بتغطيتها، إلا أنه يحق لي في حال استخدامي لتأميني الصحي الخاص أو اختياري دفع تكاليف العلاج من جيبتي أن أختار الطبيب والمستشفى والمواعيد التي تناسبني مما قد يجنبني فترات انتظار أطول.</p>	<p>تلقي رعاية آمنة وذات جودة عالية</p> <p>احصل على خدمات صحية آمنة رفيعة المستوى تقدم لي بعناية ومهارة وكفاءة مهنية.</p>	<p>نيل الاحترام والمعاملة الكريمة والمراعاة</p> <p>الرعاية المقدمة لي تحترمني وتحترم ثقافتي ومعتقداتي واحتياجاتي وتفضيلاتي الشخصية.</p>	<p>الحصول على معلومات واضحة صريحة عن الخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف</p> <p>يتم التواصل معي بصراحة وفي الوقت المناسب وبأسلوب ملائم بشأن رعايتي الصحية بطريقة يمكنني أن أفهمها.</p>	<p>الشمول في اتخاذ القرارات والحق في الاختيار فيما يتعلق برعايتي</p> <p>يسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرارات والخيارات بشأن رعايتي وبشأن خطة الخدمات الصحية بما في ذلك التخطيط لرعايتي في مرحلة الاحتضار.</p> <p>من حقي عدم القبول بالنصيحة المقدمة لي. وبغض النظر عن ذلك سيتم دعني في اتخاذ قرارات بشأن رعايتي الصحية كما أرى أنها في مصلحتي العليا.</p>	<p>ضمان سرية وخصوصية معلوماتي الشخصية</p> <p>يتم الحفاظ على خصوصيتي الشخصية وضمان التعامل الصحيح مع سجلاتي الصحية وغيرها من المعلومات.</p>	<p>التعليق على رعايتي والاستجابة لمخاوفي</p> <p>من حقي التعليق على رعايتي أو تقديم الشكوى بشأنها ومن حقي أن يتم التحري والاستجابة لما أثرته حتى يتاح لمستشفى ماتر فهم أعمق عن تجربتي في الرعاية وعن الأوجه التي تحتاج للتحسين.</p>
<ul style="list-style-type: none"> إعلام مستشفى ماتر بتغيير عنواني أو تفاصيل طبيبي العام أو تبديله بغيره. إدراك أنه علي أحيانا الانتظار في بعض الأوقات إلى أن ينتهي عاملو المستشفى من رعاية مريض غيري. الحضور في المواعيد المحددة أو إبلاغ مستشفى ماتر في حال تعذر علي الحضور. القبول بعدم توفير بعض الخدمات التي قد أحتاجها في هذا الموقع. 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم معلومات دقيقة عن صحي وأي معلومات أخرى لها تأثير على رعايتي (بما فيها أي علاجات بديلة أو تكاملية). إبلاغ العاملين بأي تغييرات الاحظها تطراً على حالتي المرضية. إبلاغ العاملين بما يقلقني بشأن أي من أوجه رعايتي. 	<ul style="list-style-type: none"> إبلاغ العاملين بالأمر المتعلقة بثقافتي ومعتقداتي حتى يتمكنوا من الاستجابة لاحتياجاتي وتفضيلاتي مع القبول بتعذر قيامهم بذلك في بعض الظروف. الاعتراف بكون مستشفى ماتر مجتمعاً متنوعاً يجب معاملة الجميع فيه باحترام والحفاظ على كرامتهم. احترام المرضى الآخرين والعاملين من خلال الحد من الضجة وعدد الزوار مثلاً. 	<ul style="list-style-type: none"> الصراحة والنزاهة من جانبي بقدر الإمكان وطلب المزيد من المعلومات إن لم أفهم شيئاً. إبلاغ العاملين بأن الإنجليزية ليست لغتي الأم حتى أتمكن من الاستفادة من مترجم فوري يحضر شخصياً أو يحادثني هاتفياً. فهم كوني مسؤول عن تسديد كافة الرسوم والتكاليف ذات الصلة إن لم أكن حاصلًا على تأمين ميديكير (مثلاً كنت زائراً للبلاد). فهم بأنه في حال اختياري أن أكون مريضاً خاصاً (دافعا للرسوم) سيتم منعي معلومات عن التكاليف وبأني سأتحمل مسؤولية تسديد رسوم الطبيب أو الأطباء المعالجين لي وأي رسوم ذات صلة أخرى. 	<ul style="list-style-type: none"> طرح الأسئلة حتى يتم مدي بالمعلومات عن حالتي المرضية وخيارات رعايتي قبل إبدائي الموافقة على أي علاج. مناقشة مخاوفي وقراراتي مع مقدم الرعاية الصحية، على سبيل المثال لا الحصر إذا لم أرغب في الاستمرار في العلاج أو لا أستطيع الامتثال له أو أنوي إخراج نفسي من المستشفى خلافاً للمشورة الطبية. سيتعين على تحمل عواقب قراراتي بعد أن يتم شرحها لي وأدركها. توفير نسخة من خطتي المسبقة للرعاية والإرشادات الصحية المسبقة والتوكيل الدائم وأي وثائق قانونية أخرى قد تكون ذات صلة. المشاركة في التخطيط لرعايتي بعد الخروج من المستشفى 	<ul style="list-style-type: none"> القبول باحتمال التشارك بمعلوماتي الصحية مع مقدمي الرعاية الصحية الملائمين وغيرهم من الجهات وفق ما يسمح به القانون. طلب تصحيح سجلات المعلومات الصحية الخاصة بي إذا لم تكن صحيحة. احترام خصوصية وسرية الآخرين. 	<ul style="list-style-type: none"> إخبار العاملين عما إذا كنت أواجه مشكلة أولدي مخاوف بشأن رعايتي وسلامتي حتى يتمكنوا من الاستجابة لها. إثارة ما يقلقني بشأن رعايتي مع فريق المعالجين لي.

يحق لي أن:

تقع على عاتقي مسؤولية:

ضمن نظام الرعاية الصحية الأسترالي: