

ميثاق مرضى خدمات ماطر الصحية

Mater Health Services Patient Charter

دليل لمقدمي الرعاية والمرضى والأقارب

A guide for patients, carers and families

تُحترم خدمات ماطر الصحية حقك في تلقي خدمات الرعاية الصحية. ونحن ملتزمون بتوفير رعاية صحية استثنائية وعالية الجودة وأمنة تركز على المريض. ولكي نوفر مثل هذه الرعاية، فالتشراكة بين المرضى ومقدمي الرعاية وأقاربهم وبين موفري الرعاية الصحية أمر جوهري. يتناول ميثاق مرضى خدمات ماطر الصحية الحقوق والمسؤوليات فيما يتعلق بالوصول والسلامة والاحترام والتواصل والخصوصية والمشاركة والتعليق. ويشرح ميثاق المريض ما يمكن أن نتوقعه منا وما نتوقعه منك أثناء سعينا جاهدين لتقديم أفضل رعاية ممكنة لك.

الإطراء أو تقديم شكوى

لدى خدمات ماطر الصحية نظم معمول بها لكي تؤخذ تعليقاتك على محمل الجد ويتم التصرف حيالها. فملاحظاتك، سواء بالاستحسان أو النقد، قيمة للغاية وتساعدنا على الاستمرار في تحسين الخدمات.

إذا لم تكن راضياً عن أي جانب من جوانب رعايتك، يمكنك مناقشة هذا في البداية مع الشخص (الأشخاص) الذي يقدم لك الرعاية أو يمكنك مناقشة المسألة مع مثل مرضى ماطر إذا لم تكن راضياً عن الاستجابة.

يمكنك كذلك إحالة شكاواك إلى مفوضية جودة وشكاوى الصحة. هذه الهيئة مستقلة عن نظام الرعاية الصحية وأنشئت للتعامل مع الشكاوى بالإضافة لأغراض أخرى. قد تشجعك المفوضية على التحدث مع مثل المرضى أولاً، إذا رأيت ذلك مناسباً.

بالنسبة للمسائل المتعلقة بجمع المعلومات الصحية والوصول للسجلات أو تصحيحها، اتصل بمنسق ماطر للخصوصية.

منسق ماطر للخصوصية

الهاتف: 07 3163 2145 الفاكس: 07 3163 8104
البريد الإلكتروني:
privacycoordinator@mater.org.au

يمكنك كذلك الاتصال بمكتب مفوض الخصوصية على الرقم 1300 363 992 أو العنوان
privacy@privacy.gov.au

ممثل مرضى ماطر

الهاتف: 07 3163 8303 الفاكس: 07 3163 8753
البريد الإلكتروني: patientrep@mater.org.au

مفوضية جودة وشكاوى الصحة

الهاتف: 07 3120 5999
الموقع الإلكتروني: www.hqcc.qld.gov.au

رسالة خدمات ماطر الصحية

بروح راهبات الرحمة، تقدم خدمات ماطر الصحية خدمة إنسانية للمرضى والمحتاجين وتشجع على اتباع نهج شامل للرعاية الصحية في الاستجابة لاحتياجات المجتمع المتغيرة وتعزز المستويات العالية في التعليم والأبحاث المتصلة بالصحة. اقتداءً بالمسيح الشافي، نحن نلزم أنفسنا بتقديم هذه الخدمات للجميع دون تمييز.

نحن نؤمن بأن على الموظفين والمرضى والأقارب ومقدمي الرعاية الصحية جميعاً مسؤولية مشتركة في معاملة بعضهم البعض باحترام وكرامة - والذي هو حق أساسي لكل إنسان.

الوصول	السلامة	التواصل	المشاركة	الاحترام	الخصوصية	التعليق
لدي الحق في:						
الرعاية الصحية - يمكنني الوصول إلى خدمات تلبى احتياجاتي الخاصة بالرعاية الصحية.	تلقي رعاية آمنة وعالية الجودة - أنا أتلقى خدمات صحية آمنة وعالية الجودة. مزودة بالرعاية المهنية والمهارة والكفاءة.	أن أكون على علم بالخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف بشكل واضح وشفاف - أنا أتلقى اتصالات شفافة ومناسبة وفي الوقت المناسب بشأن رعايتي الصحية بأسلوب أفهمه.	أن يتم إشراكي في القرارات والخيارات المتعلقة برعايتي - يمكنني أن أشارك في اتخاذ القرارات والخيارات المتعلقة برعايتي وبتخطيط الخدمات الصحية.	أن أعامل باحترام وكرامة واعتبار - تبدي الرعاية المقدمة الاحترام لي ولثقافتني (مثل السكان الأصليين وسكان جزر مضيق تورس) ولعقداي واحتياجاتي ومتطلباتي الشخصية.	خصوصية وسريّة معلوماتي الشخصية - خصوصيتي الشخصية مصانة والتعامل السليم مع معلوماتي الصحية وغيرها من المعلومات الشخصية مضمون.	التعليق على رعايتي وتولي مخاوفي - يمكنني التعليق على رعايتي أو الشكوى بشأنها وطلب التحقيق في مخاوفي والرد علي بشأنها.
عليّ مسؤوليّة:						
<ul style="list-style-type: none"> إعلام ماطر بأيّة تغييرات في عنواني وتفاصيل الاتصال بي وتفصيل طبيبي العام إدراك أنني قد أضطر للانتظار لتلقي الاهتمام أو العلاج في بعض الأحيان إذا كان الموظفون يتعاملون مع المرضى الآخرين الحفاظ على مواعيدي. أو إعلام ماطر إذا لم أكن قادراً على الحضور القبول بأن بعض الخدمات التي أحتاجها قد لا تتوفر لدى ماطر. 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم معلومات دقيقة عن صحتي وأي شيء آخر قد يكون له تأثير على رعايتي (بما في ذلك العلاجات البديلة أو التكميلية) إخبار الموظفين بالتغييرات التي ألاحظها على حالتي الطبيّة إخبار الموظفين إذا كانت لدي أيّة مخاوف بشأن أي جانب من جوانب رعايتي. 	<ul style="list-style-type: none"> التحلي بالصراحة والصدق بقدر الإمكان. وأن أطلب المزيد من المعلومات إذا لم أكن أفهم إخبار الموظفين إذا لم تكن الإنجليزية لغتي الأولى حتى يمكن إيصالي بمترجم شفهي شخصياً أو عبر الهاتف إدراك أنني إذا لم أكن مغطى من قبل ميدكير (مثل أن أكون زائراً من الخارج) فساكون مسؤولاً عن دفع جميع الرسوم والمصاريف ذات الصلة إدراك أنني إذا اخترت أن أكون مريضاً خاصاً (غير مجاني) فسيتم إعطائي معلومات عن التكاليف وسأكون مسؤولاً عن الدفع لأطبائي المعالجين ودفع أيّة رسوم أخرى ذات صلة. 	<ul style="list-style-type: none"> طرح الأسئلة بحيث أكون على علم بحالتي الطبيّة وخيارات رعايتي قبل إعطاء موافقتي على أي علاج مناقشة مخاوفي وقراراتي مع موفر الرعاية الصحية لي. على سبيل المثال إذا لم أكن أرغب في مواصلة العلاج أو غير قادر على الامتنال للعلاج أو أعزّم إخراج نفسي من المستشفى بعكس النصيحة الطبيّة. بمجرد إعلامي بالتبعات، يجب علي أن أقبل المسؤوليّة عن العواقب المترتبة على قراراتي تقديم نسخة من توجيهات الرعاية الصحية المسبقة أو التوكيل القانوني الساري أو غيرها من الوثائق القانونيّة التي قد تكون ذات صلة برعايتي المشاركة في تخطيط رعايتي لما بعد الخروج. 	<ul style="list-style-type: none"> إخبار الموظفين بالظروف المتعلقة بثقافتني ومعتقداتي حتى يتمكنوا من الاستجابة لاحتياجاتي معاملة موظفي ومرضى وزوار ماطر باحترام وكرامة احترام المرضى الآخرين والموظفين. على سبيل المثال بالحد من الضجيج وعدد الزوار. 	<ul style="list-style-type: none"> القبول بإمكانية مشاركة معلوماتي الصحية مع موفري الرعاية الصحية المناسبين والوكالات الأخرى المناسبة حسبها بأذن القانون طلب تصحيح معلوماتي الصحية المسجلة إذا لم تكن دقيقة احترام خصوصية وسريّة الآخرين. 	<ul style="list-style-type: none"> إخبار الموظفين إذا كانت لدي مشكلة أو أيّة مخاوف بحيث يمكنهم الاستجابة.

ميثاق مرضى خدمات ماطر الصحية

كل من يسعى لتلقي الرعاية من النظام الصحي الأسترالي أو يتلقاها له حقوق وعليه مسؤوليات معينة بشأن طبيعة الرعاية التي يتلقاها. ويتفق ميثاق مرضى ماطر مع الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية، ويعكس التزامنا بتزويدك برعاية استثنائية. يفسر هذا الميثاق الحقوق والمسؤوليات المتصلة بالرعاية والعلاج اللذين ستلقاهما كمرضى لدينا.