

## الحقوق والمسؤوليات

### Your rights and responsibilities-Arabic

توضح هذه الوثيقة الأمور التي نتوقعها من خدماتنا وكذلك الأمور التي نتوقعها منك عند تلقي خدماتنا

الأمور التي يمكنك أن تتوقعها من خدماتنا

#### الإحترام

- لك الحق أن نتعامل معك بكل إحترام وأن نحافظ على كرامتك.
- يحق لك ان تطلب منا توفير الرعاية التي تناسب احتياجاتك الثقافية والدينية. سنبدل جهدنا لتحقيق مطلبك واذا لم تتمكن من ذلك سنقوم بشرح هذه الأسباب لك.

#### تبادل المعلومات

- لك الحق في أن يتم إبلاغك بالمعلومات التي تتعلق بخدماتنا وطرق العلاج وخيارات الرعاية المتاحة وسعر التكلفة بطريقة واضحة وصريحة .
- يمكنك طرح أسئلتك في أي وقت تشاء .
- يمكنك أن تطلب مترجماً شفهيّاً إذا رأيت حاجة الى ذلك .
- سنبدل قصارى جهدنا لكي نوصل لك المعلومات بطريقة يسهل عليك فهمها .



#### المشاركة

- يحق لك المشاركة في اتخاذ القرارات والإختيارات فيما يتعلق برعايتك الصحية . فعلى سبيل المثال يمكنك إذا رغبت أن تشارك عائلتك أو أصدقائك أو أشخاص آخرون داعمين لك في إتخاذ القرارات بشأن رعايتك الصحية
- في معظم الحالات , يمكنك أن ترفض الرعاية الطبية إذا ما رغبت في ذلك .
- قد ترغب في المشاركة في برامج البحث العلمي أو في برامج تدريب الطلاب. إننا نطلب منك ذلك وإذا لم تبدي أي رغبة فإنه بإمكانك عدم المشاركة

#### السلامة والأمان.

لك الحق في أن تشعر بالأمان أثناء تلقيك رعايتك الصحية.فإننا نتعهد بتقديم علاجات و مرافق نظيفة سليمة وأمنة.

#### إمكانية الوصول

- لك الحق في أن تحصل على مستوى رفيع من الرعاية الطبية.
- تتوفر لدينا خدمة الرعاية العامة والرعاية الخاصة. تغطي الحكومة نفقة الرعاية العامة.ويمكنك إختيار الرعاية الخاصة إذا كنت مشتركاً في تأمين صحي خاص.

#### الخصوصية والسرية

- من حقلك أن نحافظ على خصوصيتك وهذا يشمل المحافظة على معلوماتك الصحية بسرية.

#### التعليق وإبداء الرأي

- يمكنك إبداء رأيك فيما يتعلق برعايتك الصحية.ونحن ندورنا سنقوم بالإجابة على أي تساؤلات أو مخاوف لديك.



الرجاء إعلامنا إذا كنت بحاجة الى مترجم شفهي على الرقم التالي 131 450

## الأمر التي نتوقعها منك

### الإحترام

- نتوقع منك أن تعامل موظفينا والمرضى الآخرين ومقدمي الرعاية والعائلات والزائرين بإحترام وكرامة.

### تبادل المعلومات

- نرجو منك أن تعلمنا بكل ما يتعلق بحالتك الصحية وهذا يشمل:
  - تاريخك الطبي
  - عائلتك والأشخاص الداعمين لك إجتماعياً
  - الأدوية التي تتناولها
  - كيف تشعر في داخلك
  - العلاجات المكتملة
  - نمط حياتك ومعتقداتك الثقافية

- وإذا لم تستطع ان تعبر عن نفسك يمكنك طلب المساعدة من شخص آخر.

### المشاركة

- يمكنك المشاركة في علاجك. وذلك بطرح الأسئلة وإتخاذ القرارات في إختيار علاجك ورعايتك

### السلامة والأمان

- نتوقع منك أن تعتني بمرافقتنا وتحافظ علي نظافتها وسلامتها ونسألك أن تتبع الأنظمة والتعليمات ونرجو منك عدم التدخين أثناء تواجدك داخل مرافقتنا.

### الخصوصية

- نتوخى منك إحترام خصوصية الآخرين

## هل لديك أي شكاوى؟

نرجو أن تمنحنا الفرصة لكي نقوم بمعالجة شكاوك في أسرع وقت ممكن. وإذا لم تكن راضياً عن تجربتك في صحة موناش، نرجو أن تعلمنا بذلك:

**خطوة ١:** تحدث الى أحد العاملين الذي كان يقوم برعايتك

**خطوة ٢:** أطلب التحدث إلى الممرض المسؤول عن القسم

**خطوة ٣:** إذا لم يتم البث في شكاوك أو قد لا ترغب في التحدث الى العاملين في العنبر، فإنه بإمكانك الإتصال بواحد من ضباط الإرتباط لشؤون المستهلك على الأرقام التالية:

Monash Medical Centre Clayton	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	8768 1465
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 9376
Kingston Centre	9265 1000		

أو كبديل آخر إرسالها بالبريد الإلكتروني على العنوان التالي

يمكنك رفع شكاوى خطية الى قسم الشكاوى والمديح

[www.monashhealth.org](http://www.monashhealth.org)

Complaints and Compliments  
Monash Health Locked Bag 29  
Clayton South VIC 3169



الرجاء إعلامنا إذا كنت بحاجة الى مترجم شفهي على الرقم التالي 131 450

إذا كنت تعتقد بأن شكاؤك لم يتم البث فيها من قبلنا فيإمكانك الإتصال بمفوض الشكاوى للخدمات الصحية

Level 26, 570 Bourke Street  
Melbourne VIC 3000  
Telephone: 1300 582 113  
Website: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

**قيمتنا هي:** النزاهة, الشفقة, المسؤولية, الإحترام, التفوق



الرجاء إعلامنا إذا كنت بحاجة الى مترجم شفهي على الرقم التالي 131 450