

## حقوقك ومسؤولياتك - ARABIC

توضح هذه الوثيقة الأمور التي يمكن أن تتوقعها أنت أو أي شخص تهتم به من خدماتنا وكذلك الأمور التي نتوقعها منك عند تلقي خدماتنا.

الأمور التي يمكنك أن تتوقعها من خدماتنا

### الاحترام

لديك الحق في:

- أن تُعامل كفرد باحترام وكرامة
- أن يتم الاعتراف بثقافتك وهويتك ومعتقداتك وخياراتك واحترامها

### المعلومات

لديك الحق في:

- الحصول على معلومات واضحة عن حالتك، والفوائد والمخاطر المحتملة للفحوصات والعلاجات المختلفة، لكي تتمكن من إعطاء الموافقة المستنيرة.
- تلقي معلومات حول الخدمات وأوقات الانتظار والتكاليف
- الحصول على المساعدة عند الحاجة إليها لتتمكن من فهم المعلومات الصحية واستخدامها
- طلب الاطلاع على المعلومات الصحية المتعلقة بك
- أن يتم إخبارك إذا حدث خطأ ما، وكيفية حدوث الخطأ، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك عليك وما الذي يتم القيام به لجعل الرعاية آمنة

### الشراكة

لديك الحق في:

- طرح الأسئلة والمشاركة في التواصل بصراحة وصدق
- اتخاذ القرارات مع مقدم الرعاية لك، بالقدر الذي تختاره وتقدر عليه
- أن تشرك من تشاء في التخطيط واتخاذ القرارات

### السلامة

لديك الحق في:

- الحصول على رعاية صحية آمنة وعالية الجودة وتلي المعايير الوطنية
- أن تتلقى الرعاية في بيئة تجعلك تشعر بالأمان

### إمكانية الحصول على الخدمات

لديك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية والعلاج الذي يلبي احتياجاتك. تتوفر لدينا خدمة الرعاية العامة والرعاية الخاصة. تغطي الحكومة نفقة الرعاية العامة، ويمكنك اختيار الرعاية الخاصة إذا كان لديك تأمين صحي خاص.

### الخصوصية

لديك الحق في أن يتم احترام خصوصيتك الشخصية والحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بك وبصحتك.

### إبداء الرأي

لديك الحق في:

- إبداء رأيك أو تقديم شكوى دون أن يؤثر ذلك على الطريقة التي تتم فيها معاملتك
- أن تتم معالجة مخاوفك بشكل صريح وفي الوقت المناسب
- مشاركة تجربتك والمساهمة في تحسين جودة الرعاية والخدمات الصحية

إذا كنت بحاجة إلى مترجم يرجى إخبارنا بذلك: 131450



تستند هذه الوثيقة إلى الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية (الإصدار الثاني) الصفحة 1 من 2

نيسان/أبريل 2021

## ما هي الأمور التي نتوقعها منك

### الاحترام

نتوقع منك معاملة موظفينا ومرضاينا ومقدمي الرعاية والعائلات والزوار باحترام وكرامة.

### المعلومات

يرجى اطلعنا على كل ما تعرفه عن صحتك. قد يشمل ذلك:

- تاريخك الطبي
- الأدوية التي تتناولها
- العلاجات التكميلية
- خدمات الدعم الأسري والاجتماعي
- شعورك الداخلي
- نمط الحياة والمعتقدات الثقافية.

إذا كنت لا تستطيع التحدث عن نفسك يمكنك أن تطلب من شخص ما مساعدتك.

### الشراكة

نرجو منك المشاركة في علاجك. وهذا يعني طرح الأسئلة ومناقشة الخيارات واتخاذ الخيارات بشأن العلاج والرعاية.

### السلامة

نتوقع منك أن تتعامل مع منشآتنا بعناية وأن تحافظ على نظافتها وسلامتها. نطلب منك اتباع القواعد والتعليمات. كما نطلب منك عدم التدخين أثناء وجودك في أي من منشآتنا.

### الخصوصية

نتوقع منك احترام خصوصية الآخرين.

### هل لديك أي مخاوف؟

نود منك إتاحة الفرصة لنا لإزالة أي مخاوف قد تكون لديك في أقرب وقت ممكن. إذا لم تكن راضيًا عن تجربتك مع Monash Health، نرجو منك التحدث إلينا:

**الخطوة 1:** تحدث إلى الموظف الذي يعتني بك

**الخطوة 2:** اطلب التحدث إلى الموظف المسؤول

**الخطوة 3:** إذا لم تتم إزالة مخاوفك، أو إذا كنت لا تترتاح للتحدث إلى العاملين في جناح المستشفى، يمكنك الاتصال بأحد منسقي علاقات المرضى لدينا:

8768 1465	مستشفى Casey	9594 2702	مركز Monash الطبي
8768 1465	مركز Cranbourne	9594 2702	مستشفى Monash للأطفال
9554 9237	برنامج الصحة العقلية	9554 8078	مستشفى Dandenong
9554 8078	جمعية Monash Health	9928 8584	مستشفى Moorabbin
9554 8078	خدمات صحة الفم Community Oral	9265 1356	مركز Kingston

أو يرجى مراسلتنا:



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



أو يمكنك زيارة موقعنا على الإنترنت وتقديم ملاحظات لنا:

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

إذا لم تتمكن من حل مشكلتك، يمكنك الاتصال بمفوض الشكاوى الصحية:

Level 26, 570 Bourke Street  
Melbourne VIC 3000

هاتف: 1300 582 113

الموقع الإلكتروني: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

إذا كنت بحاجة إلى مترجم يرجى إخبارنا بذلك: 131450



الصفحة 2 من 2

تستند هذه الوثيقة إلى الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية (الإصدار الثاني)

نيسان/أبريل 2021