

حقوق و مسئولیت های شما - FARSI

این برگه در مورد انتظارات متقابل ما و شما یا فردی که شما از وی مراقبت می کنید در زمان استفاده از خدمات ما توضیحاتی ارائه می دهد.

انتظارات شما از ما

احترام

شما حق دارید:

- که به عنوان یک فرد با شما با احترام و متانت برخورد شود
- که فرهنگ، هویت، باورها و انتخابهایتان به رسمیت شناخته و محترم شمرده شوند

اطلاعات

شما حق دارید:

- درباره وضعیت خود، مزایا و خطرات ممکن آزمایشات و معالجات مختلف، اطلاعات واضح داشته باشید تا بتوانید با اطلاع کامل رضایت دهید.
- درباره خدمات، زمانهای انتظار و هزینه ها اطلاعات دریافت کنید
- در صورت نیازتان برای درک و استفاده از اطلاعات بهداشتی به شما کمک شود
- جهت دسترسی به اطلاعات بهداشتی تان درخواست ارائه دهید
- که اگر خطایی صورت داد به شما درباره آن و چگونگی رخ دادنش اطلاع داده شود و اینکه این چه تاثیری روی شما خواهد گذاشت و چه کارهایی در حال انجام است تا مراقبت از شما به صورت ایمن باشد.

مشارکت

شما حق دارید:

- در فضای ارتباطی صادقانه و شفاف سوال پرسیده و دخیل باشید
- در تصمیم گیری ها با فراهم کننده خدمات بهداشتی تان سهیم باشید، تا آنجا که شما انتخاب کرده و قادر به این باشید که افرادی را که می خواهید در برنامه ریزی و تصمیم گیری مشارکت کنند را در این مسائل دخالت دهید

ایمنی

شما حق دارید:

- مراقبت بهداشتی با کیفیت و ایمنی بالا که همتر از استانداردهای ملی هستند را دریافت کنید
- در محیطی که به شما احساس امنیت می دهد مورد مراقبت قرار گیرید

دسترسی

شما حق دارید به خدمات مراقبت و معالجات بهداشتی که برآورده کننده نیازهای شماست دسترسی داشته باشید. ما مراقبتهای بهداشتی به صورت همگانی و خصوصی ارائه می دهیم. مراقبت بهداشتی همگانی توسط دولت پرداخته می شود. اگر شما بیمه شخصی خصوصی دارید، می توانید مراقبت خصوصی را انتخاب کنید.

حریم خصوصی

شما حق دارید که حریم خصوصی شخصی تان محترم شمرده شده و اطلاعات شخصی شما و مسائل پزشکی شما با امنیت و به طور محرمانه نگهداری شوند.

بازخورد

شما حق دارید:

- بدون اینکه معالجه شما تحت تاثیر قرار بگیرد، بتوانید بازخورد ارائه داده یا شکایت کنید
- نگرانی هایتان سریعاً و به طور شفاف مورد بررسی قرار گیرند
- تجربه خود را به اشتراک گذاشته و برای ارتقاء کیفیت خدمات بهداشتی و مراقبت مشارکت کنید



اگر به مترجم نیاز دارید، لطفاً به ما اطلاع دهید: ۱۳۱۴۵۰ (131 450)

انتظارات شما از ما

احترام

ما از شما انتظار داریم که با کارمندان ما، بیماران، مراقبین، خانواده ها و ملاقات کنندگان با احترام و متانت برخورد کنید.

اطلاعات

- لطفا به ما همه چیز را در باره سلامتی خود بگویید. که این ممکن است شامل موارد زیر باشد:
- تاریخچه پزشکی شما
 - حمایت های خانواده و اجتماع
 - تمامی داروهایی که مصرف می کنید
 - حس درونی خودتان
 - معالجات تکمیلی
 - باورهای فرهنگی و شیوه زندگی
- اگر نمی توانید از طرف خودتان حرف بزنید، می توانید از فرد دیگری بخواهید که به شما کمک کند.

مشارکت

لطفا در روند معالجه خود مشارکت داشته باشید. یعنی سوال بپرسید، در باره گزینه هایتان صحبت کنید و معالجات و مراقبت هایتان را انتخاب کنید.

ایمنی

از شما انتظار داریم که از امکانات ما با دقت استفاده کرده و از آنها به صورت پاکیزه و امن نگهداری کنید. ما از شما می خواهیم که قوانین و دستورالعملها را رعایت کنید. از شما می خواهیم که تا زمانی که در هر کدام از مکانهای ما هستید استعمال دخانیات نکنید.

حریم خصوصی

ما انتظار داریم که شما حریم خصوصی دیگران را محترم بشمارید.

آیا نگرانی دارید؟

تمایل داریم که بتوانیم هر گونه نگرانی که شما دارید را هر چه زودتر رفع کنیم. اگر از تجربه تان در موناش هلت (Monash Health) راضی نیستید، لطفا بخواهید که:

در قدم اول: با کارمندی که از شما مراقبت می کند، صحبت کنید

در قدم دوم: با کارمندی که مسئول است، صحبت کنید

در قدم سوم: اگر نگرانی های شما حل نشدند یا احساس راحتی نمی کنید با کارکنان بخش صحبت کنید، می توانید با یکی از هماهنگ کننده های روابط بیمار (Patient Relations Coordinators) با مشخصات زیر تماس بگیرید:

بیمارستان Casey	۸۷۶۸۱۴۶۵	مرکز پزشکی Monash	۹۵۹۴۲۷۰۲
مرکز Cranbourne	۸۷۶۸۱۴۶۵	بیمارستان کودکان Monash	۹۵۹۴۲۷۰۲
برنامه سلامت ذهنی	۹۵۵۴۹۲۳۷	بیمارستان Dandenong	۹۵۵۴۸۰۷۸
جامعه Monash Health	۹۵۵۴۸۰۷۸	بیمارستان Moorabbin	۹۹۲۸۸۵۸۴
مراقبتهای دهان و دندان جامعه	۹۵۵۴۸۰۷۸	مرکز Kingston	۹۲۵۶۱۳۵۶



یا به آدرس زیر نامه ارسال کنید:
با اینکه کی توانید به وب سایت ما رفته و باز خورد خود را بگذارید:



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

www.monashhealth.org

اگر نتوانیم مشکل شما را حل کنیم، می توانید با کمیسیونر رسیدگی به شکایات سلامت و بهداشت (Health Complaints Commissioner) با مشخصات زیر تماس بگیرید:

Level 26, 570 Bourke Street
Melbourne VIC 3000
Telephone: 1300 582 113
Website: www.hcc.vic.gov.au



اگر به مترجم نیاز دارید، لطفا به ما اطلاع دهید: ۱۳۱۴۵۰ (131 450)