

أهم الأفكار المفيدة المتعلقة بالرعاية الصحية الآمنة



ما الذي تحتاج معرفته
لنفسك أو لعائلتك أو لأي شخص
آخر تقدم له الرعاية.

العربية | Arabic

www.safetyandquality.gov.au

الناشر Australian Commission on Safety
and Quality in Health Care

العنوان البريدي: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
الهاتف: (02) 9126 3600
رقم الهاتف الدولي: +61 2 9126 3600

البريد الإلكتروني: mail@safetyandquality.gov.au
الموقع الإلكتروني: www.safetyandquality.gov.au

المواقع الإلكترونية الحكومية التي تحتوي على معلومات صحية

Better Health Channel (قناة الصحة الأفضل)
الموقع الإلكتروني: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect (الصحة المباشرة)
الاستشارة الصحية على مدى 24 ساعة
الموقع الإلكتروني: www.healthdirect.gov.au
الهاتف: 1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information
(الحمل والولادة ودعم الطفل والمعلومات)
الموقع الإلكتروني:
www.pregnancybirthbaby.org.au
الهاتف: 1800 882 436

mindhealthconnect (وصلة الصحة النفسية)
الموقع الإلكتروني: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care (رعاية المسنين)
الموقع الإلكتروني: www.myagedcare.gov.au
الهاتف: 1800 200 422

Poisons Information Centre
(مركز معلومات السموم)
الموقع الإلكتروني: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
الهاتف: 13 11 26

Emergency assistance (مساعدة في حالة الطوارئ)
الموقع الإلكتروني: www.triplezero.gov.au
الهاتف: 000

منظمات المستهلكين

يُمكن منظمات المستهلكين التالية أسماؤهم توفير النصيحة بخصوص العثور على شبكات الدعم وخدمات الرعاية الصحية:

Consumers Health Forum of Australia
(منتدى صحة المستهلكين في أستراليا)
الموقع الإلكتروني: www.chf.org.au
الهاتف: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT
(رابطة المستهلكين للرعاية الصحية في مقاطعة العاصمة الأسترالية)
الموقع الإلكتروني: www.hcca.org.au
الهاتف: 02 6230 7800

Health Consumers NSW (مستهلكو الخدمات الصحية في نيو ساوث ويلز)
الموقع الإلكتروني: www.hcnsw.org.au
الهاتف: 02 9986 1082

Health Consumers QLD (مستهلكو الخدمات الصحية في كوينزلاند)
الموقع الإلكتروني: www.hcq.org.au
الهاتف: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA (تحالف مستهلكي الخدمات الصحية في جنوب أستراليا)
الموقع الإلكتروني: www.hcasa.asn.au
الهاتف: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC
(مركز القضايا الصحية في فيكتوريا)
الموقع الإلكتروني: www.healthissuescentre.org.au
الهاتف: 03 9664 9343

Health Consumers' Council
(مجلس مستهلكي الخدمات الصحية في غرب أستراليا)
الموقع الإلكتروني: www.hconc.org.au
الهاتف: 1800 620 780

يمكنك استخدام المعلومات الواردة في هذا الكتيب عند التحدث مع طبيبك ومع مقدمي الرعاية الصحية بما فيهم الممرضات والصيدلة والأخصائيين والعاملين في الخدمات الصحية المساعدة وفي مجال الصحة النفسية.

قامت **Australian Commission on Safety and Quality in Health Care**، بإنتاج هذا الكتيب وهي وكالة حكومية تعمل على توجيهِ وتنسيق التحسينات الوطنية اللازمة لضمان أمان وجودة الرعاية الصحية.



إشادة وتقدير

وَقَرَّ الكثير من الأفراد والمنظمات وقتهم وخبراتهم ووثائقهم بسخاء لدعم تطوير هذا المورد. وتود المفوضية أن تتقدم بالشكر إلى المستهلكين الذين شاركوا في العملية الاستشارية. ونعرب عن تقديرنا البالغ لانضمام جميع الجهات المعنية واستعدادها لمشاركة تجاربها وخبراتها في هذا الصدد.

تم تصميم هذا الكتيب من أجل مساعدة المستهلكين، وعائلاتهم ومقدمي الرعاية والأشخاص الداعمين الآخرين للحصول على أكبر قدر من الاستفادة من الرعاية الصحية.

يساعد اشتراكك الفعال وتعاونك مع مقدمي الرعاية الصحية، على ضمان حصولك على الرعاية الأنسب لك.

النشر **Australian Commission on Safety and Quality in Health Care**
Level 5, 255 Elizabeth Street,
Sydney NSW 2001

الهاتف: 9126 3600 (02)
الفاكس: 9126 3613 (02)

البريد الإلكتروني: mail@safetyandquality.gov.au
الموقع الإلكتروني: www.safetyandquality.gov.au

ISBN المطبوع: 978-1-925224-68-9
ISBN عبر الإنترنت: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

جميع المواد الواردة في العمل المقدم من قبل **Australian Commission on Safety and Quality in Health Care** محمية بموجب حقوق الطبع والنشر الخاصة بحكومة الكومنولث. يمكن نسخها كلياً أو جزئياً لأغراض الدراسة أو التدريب، بشرط أن تحتوي على إشادة بالمورد.

وتفضّل المفوضية أن تُسبب إلى هذه النشرة (وأي مادة مُستمددة منها) باستخدام الاستشهاد التالي:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) أهم الأفكار المفيدة المتعلقة بالرعاية الصحية الآمنة؛ ACSQHC.

نرحب بالإستعلامات المتعلقة باستخدام هذه النشرة ويمكن إرسالها إلى

communications@safetyandquality.gov.au

لك الحق في طرح أسئلة تتعلق بصحتك
والرعاية الصحية المقدّمة لك. لا تخجل
من طرح أسئلة إذا كنت غير متأكد
من المعلومات التي أعطيت لك.

في الواقع، ستساعد عملية طرح الأسئلة
طبيبك ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين
على فهم الأشياء التي تقلقك بخصوص
صحتك وبخصوص الأشياء التي تهتمك،
وذلك عند تقرير طرق علاجك.

إذا كانت تنقصك الثقة بالنفس ولا
تستطيع توجيه الأسئلة، اصطحب
معك أحد أفراد عائلتك أو أحد
أصدقائك أو ممثل عنك لمساعدتك.
يمكنك أيضاً طلب الاستعانة بمتّرجم
Translating and Interpreting
Service (خدمة الترجمة الكتابية
والشفوية)، وهي خدمة وطنية توفرها
الحكومة الأسترالية (هاتف: 131 450).

وقد تساعدك كتابة أسئلتك قبل حضور
الموعد على الشعور بالاستعداد لكي
تحصل على الإجابات التي تحتاجها. هناك
أداة متاحة لتكوين الأسئلة لمساعدتك على
تجهيز الأسئلة وإحضارها معك إلى الموعد.
يمكن العثور على هذه الأداة هنا:

www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder

؟ الأسئلة التي يمكنك توجيهها:

- هل من الممكن أن تشرح لي ذلك مرة أخرى؟
- هل أحتاج اختبارات أو علاج وما هي خيارات العلاج المتاحة أمامي؟
- ما الذي يمكنني عمله لمساعدة نفسي؟
- أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات والدعم؟
- هل يلزمي تحديد موعد آخر وهل يجب عليّ إحضار شخص معي؟

يقدّر مقدمو الرعاية الصحية ملاحظاتك التقييمية. فهي تساعد المنظمة على فهم جودة العمل التي تؤديه، وفهم ما يلزم تحسينه. يمكنك مشاركة آرائك مع العاملين شخصياً أو كتابة ملاحظاتك التقييمية أو إكمال استمارة استطلاع الآراء.

إذا كانت لديك شكوى بشأن الرعاية المقدمة لك، حاول أن تحلها مباشرة مع المستشفى أو مقدم الرعاية الصحية. يوجد في كثير من المستشفيات نصيرٌ للمرضى أو ضابط اتصال يمكنك التحدث معه بخصوص الأشياء التي تقلقك.

إذا لم يُجب مقدم الرعاية الصحية أو إذا كنت غير راضٍ عن الرد الذي تلقيته منه، يمكنك الاتصال بالسلطة المسؤولة عن الشكاوى الصحية في ولايتك. ترد قائمة بتلك السلطات فيما يلي:

SA Health and Community Services Complaints Commissioner
(مفوض الشكاوى الخاصة بالخدمات الصحية والمجتمعية في جنوب أستراليا)
الموقع الإلكتروني: www.hscsc.sa.gov.au
الهاتف: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner
(مفوض الشكاوى الخاصة بالرعاية الصحية في تسمانيا)
الموقع الإلكتروني: www.healthcomplaints.tas.gov.au
الهاتف: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner
(مفوض الشكاوى الخاصة بالرعاية الصحية في فيكتوريا)
الموقع الإلكتروني: www.hcc.vic.gov.au
الهاتف: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office
(مكتب شكاوى الخدمات الصحية وخدمات الإعاقة في غرب أستراليا)
الموقع الإلكتروني: www.hadscwa.gov.au
الهاتف: 1800 813 583

ACT Human Rights Commission
(مفوضية حقوق الإنسان في مقاطعة الحكومة الأسترالية)
الموقع الإلكتروني: www.hrc.act.gov.au/complaints
الهاتف: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission
(مفوضية الشكاوى الخاصة بالرعاية الصحية في نيو ساوث ويلز)
الموقع الإلكتروني: www.hccc.nsw.gov.au
الهاتف: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission
(مفوضية الشكاوى الخاصة بالخدمات الصحية والمجتمعية في المقاطعة الشمالية)
الموقع الإلكتروني: www.hcsc.nt.gov.au
الهاتف: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman
(مكتب محقق شكاوى الرعاية الصحية في كوينزلاند)
الموقع الإلكتروني: www.oho.qld.gov.au
الهاتف: 133 646

قد تساعدك المعلومات الصحية الجيدة والموثوق بها على اتخاذ قرارات واعية بشأن رعايتك الصحية.

وأفضل وسيلة للحصول على المعلومات الصحية هي سؤال طبيبك أو أحد مقدمي الرعاية الصحية الآخرين.

إذا سعت للحصول على استشارة من أحد المعالجين التكميليين (مثل المعالج الطبيعي، أو طبيب تقويم العظام، أو ممارس الطب الصيني التقليدي)، من المهم جدًا أو تُخبر مقدم الرعاية الصحية المعتاد بالعلاجات أو الاستشارات التي

تلقاها من المعالج التكميلي. قد يساعد هذا على تقليل خطورة حدوث أي ضرر.

ولا تعتبر المعلومات التي تجدها عبر الإنترنت موثوق بها دائمًا. غير أن، المعلومات الموجودة على المواقع الإلكترونية المصدقة من الحكومة مثل Healthdirect Australia, the Better Health Channel والهيئات الصناعية مثل the Australian Medical Association ومنظمات مثل beyondblue و Cancer Council Australia تحتوي على معلومات موثوق بها.



يحتفظ طبيبك ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين بسجل بتاريخ حالتك الصحية والطبية.

وهم مطالبون بموجب قانون (Privacy Act 1988) بالحفاظ على خصوصية وسرية سجلك الطبي. وسيلزم بين الحين والآخر، مشاركة أجزاء ذات صلة من سجلك الطبي مع مقدمي الرعاية الصحية كجزء من تقديم الرعاية لك.

إذا أردت التوصل إلى معلومات في سجلك الطبي يمكنك أن تطلب مطالعته. إذا كنت قد سجلت نفسك لدى النسخة الإلكترونية من My Health Record (سجلّي الصحي)، فيمكنك التوصل إليه بنفسك على الإنترنت.

إذا لاحظت شيئًا مفقودًا من سجلك الطبي أو سجلك الصحي، اطلب من مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يعدّل ذلك.

للتسجيل لدى السجل الصحي الإلكتروني، قم بزيارة: www.myhealthrecord.gov.au وللإستشارة بكيفية التوصل إلى سجلك الطبي وتعديله، قم بزيارة: www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information



لكل شخص يسعى للحصول على، أو يتلقى، الرعاية ضمن النظام الصحي الأسترالي، حقوق معينة بشأن الرعاية التي يتلقاها.

لك حق في:

- الحصول على الرعاية الصحية
- تلقي رعاية آمنة عالية الجودة
- التعامل باحترام
- التوعية بالخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف بطريقة واضحة وصریحة
- المشاركة في عملية اتخاذ القرارات والتعرف على الخيارات المتعلقة بالرعاية التي تتلقاها
- التزام الخصوصية والسرية بشأن المعلومات التي تدلي بها
- الإدلاء بملاحظاتك على الرعاية ومراعاة كوامن القلق التي تتناكب.

يمكنك قراءة المزيد عن حقوقك في Australian Charter of Healthcare Rights (ميثاق حقوق الرعاية الصحية الأسترالي) الذي طوّره المفوضية، عن طريق زيارة: www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights/



؟ الأسئلة التي يمكنك توجيهها:

- هل أحتاج اختبارات أو علاج؟
- كيف يؤثر هذا الاختبار على، أو يغير، الرعاية المقدّمة لي؟
- ما هي المخاطر المحتملة من هذا الاختبار/العلاج؟
- هل هناك أي خيارات أخرى متاحة؟
- ماذا يحدث إذا انتظرنا وراقبنا الوضع؟
- ما الذي أحتاج معرفته أنا و/أو أفراد عائلتي بخصوص هذا العلاج/الإجراء/ هذه العملية (المضاعفات المحتملة، الوقت الذي أقضيه في المستشفى، فترة الغياب عن العمل)؟
- كيف أجد معلومات عما إذا كانت هناك أي تكاليف؟
- كيف يمكنني الحصول على رأي ثانٍ؟

قبل اتخاذ أي قرار يتعلق برعايتك الصحية، من المهم أن تعي بالكامل جميع المخاطر والمنافع التي تلازم أي اختبار طبي أو علاج أو عملية ينصح طبيبك بإجرائها.

وسؤال طبيبك أو أحد مقدمي الرعاية الصحية الآخرين عن الاختبارات وخيارات العلاج ستساعدكما على اتخاذ أفضل القرارات معًا.

احرص على الحصول على نتائج الاختبارات التي أجريت لك. لا تفترض أن عدم الحصول على خبر يعني بالطبع أن الخبر سار.

تقدم هيئة Choosing Wisely Australia (أستراليا تتوخى الحكمة في الاختيار) موردًا مفيدًا للناس الذين يرغبون في التعرف على مزيد من المعلومات عن خيارات العلاج المتاحة لهم. ويرد في موقعها الإلكتروني قوائم بالنصائح الموصى بها عند إجراء اختبارات محدّدة ووسائل علاج وعمليات قد تكون غير ضرورية بل وقد تؤدي إلى التسبب في الضرر لبعض المستهلكين. يمكن العثور على موقع Choosing Wisely الإلكتروني هنا: www.choosingwisely.org.au

يمكنك استعمال هذه القائمة لإخبار طبيبك أو الصيدلي الذي تتعامل معه بالأدوية التي تتناولها. ضع الفيتامينات أو أي مستحضرات تكميلية أخرى ضمن قائمتك.

من المهم أن تعرف طريقة تناول أدويتك وبالأخص إذا كنت تتناول أكثر من دواء واحد. إذا كان لديك أية أسئلة حول التعليمات الواردة على لاصقات أدويتك، يمكنك سؤال الصيدلي التي تتعامل معه. إذا كنت تتناول عدة أدوية، وتحتاج المساعدة لمعرفة كيف ومتى تتناول هذه الأدوية، يمكنك أن تطلب من طبيبك أن يحيلك إلى Home Medicines Review (مراجعة الأدوية في المنزل). يتضمن ذلك مجيء صيدلي لزيارتك في منزلك والتحدث معك عن الأدوية التي تتناولها.

يوجد العديد من المعلومات المفيدة عن الأدوية توفرها NPS MedicineWise. يمكن العثور على موقع NPS MedicineWise الإلكتروني هنا: www.nps.org.au/medicines.

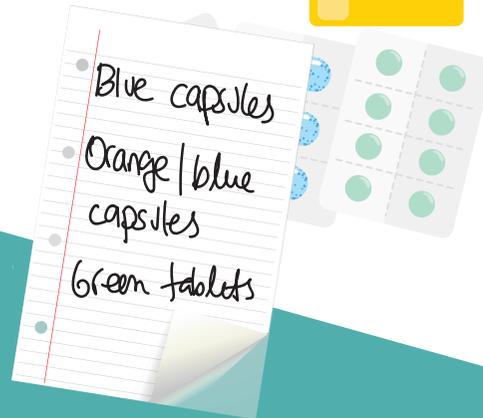
اسأل عن الطبيب، أو مقدم الرعاية الصحية الآخر، المسؤول عن الإجراء الذي سيُجرى لك وتحقق من العملية التي يزمع إجرائها.

إذا صعب عليك، في أي وقت من الأوقات، فهم ما يُقال لك اطلب تكرار المعلومات أو إعادة شرحها لك بطريقة أخرى. يُفترض أن يُوجه إليك العديد من الأسئلة لتأكيد الإجراء الذي سيُجرى لك، وأن توضع علامة بالقلم على جسمك في مكان هذا الإجراء.

أخبر طبيبك، أو مقدم الرعاية الصحية الآخر، بما تعرفه إذا كنت تعاني من حساسيات ضد، أو ردات فعل من، أي دواء واطلب منه تدوينها في سجلك الطبي.

اطلب من عائلتك أو من يقدم الرعاية لك و/أو الممثل عنك المشاركة في المناقشات التي تتعلق بصرفك من المستشفى.

اطلب الحصول على خطة مكتوبة عند صرفك من المستشفى أو خطة رعاية تلخص أسباب قدومك إلى المستشفى والرعاية التي تلقيتها وخطة العمل المزمع اتباعها عندما تغادر المستشفى على أن يرد بها قائمة بأي مواعيد للمتابعة.



? الأسئلة التي يمكنك توجيهها:

- هل يمكنك أن تشرح لي ما الذي يجب عليّ عمله لتدبير رعايتي في المنزل؟
- هل أحتاج لشخص يقوم على رعايتي بعد العملية؟
- كيف أجد شخصًا يساعدني؟
- ما الذي ينبغي عليه عمله إذا تفاقمت الأعراض التي أشعر بها؟
- من الذي اتصل به إذا احتجت إلى التحدث إلى شخص ما؟
- هل سَعطى لي خطة انصراف أو خطة رعاية مكتوبة؟
- هل سَترسلوا خطة انصرافي أو خطة رعايتي لطبيب عائلتي؟