

نکاتی مهم برای مراقبت و سلامت محتاطانه



چیزهایی که شما باید
برای خودتان، خانواده تان و افرادی
که برایشان اهمیت قائلید بدانید.

فارسی | Farsi

www.safetyandquality.gov.au

انتشار یافته توسط
Australian Commission
on Safety and Quality in Health Care

آدرس پستی: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
تلفن: (02) 9126 3600
شماره تلفن بین المللی: +61 2 9126 3600

ایمیل: mail@safetyandquality.gov.au
وبسایت: www.safetyandquality.gov.au

این کتابچه برای این طراحی شده است که به مصرف کنندگان، خانواده آنها، مراقبین و افراد حمایت کننده دیگر کمک کند که از مراقبت پزشکی سلامت خود بیشترین استفاده را ببرند.

کوشش فعالانه و کار به طور مشترک با ارائه دهندگان خدمات پزشکی کمک می کند که شما خدمات پزشکی مناسب در اختیاران قرار بگیرید.

زمانی که با دکتر یا ارائه دهندگان خدمات درمانی که شامل پرستاران، داروسازان، متخصصین، پیراپزشکان و کارکنان سلامت ذهنی روانی صحبت می کنید، می توانید از اطلاعات موجود در این کتابچه استفاده کنید.

این کتابچه توسط Australian Commission on Safety and Quality in Health Care یک آژانس دولتی استرالیایی رهبری و هماهنگی پیشرفتهای ملی در زمینه امنیت و کیفیت رسیدگی به سلامت می باشد، تهیه شده است.

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

تلفن: 9126 3600 (02)
فکس: 9126 3613 (02)

ایمیل: mail@safetyandquality.gov.au
وبسایت: www.safetyandquality.gov.au

ISBN چاپ: 978-1-925224-68-9
ISBN آنلاین: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

حق چاپ کلیه مطالب و کار انجام شده توسط Australian Commission on Safety and Quality in Health Care بر اساس قوانین فدرال محفوظ است. تکثیر کامل یا قسمتی از این نشریه برای مطالعه یا اهداف آموزشی به شرط اینکه بخش قدردانی منبع نیز موجود باشد، امکان پذیر است.

ترجیح کمیسیون این است که شما این نشریه (و هر مطلبی که منبع آن برگرفته از این مطلب باشد) را با لحاظ نقل قول زیر مورد استفاده قرار دهید:

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) نکاتی مهم برای مراقبت و سلامت محتاطانه; ACSQHC.

مسائل پیرامون استفاده از این نشریه را به این ایمیل ارسال نمایید
communications@safetyandquality.gov.au



قدردانی

افراد و سازمانهای بسیاری به طور آزادانه زمان، تجارب و مدارک جهت حمایت از توسعه و تکمیل این منبع ارائه داده اند. مع الخصوص کمیسیون آرزومند است از افراد درگیر در روند مشاوره تشکر کند. شرکت و تمایل افراد ذینفع جهت به اشتراک گذاشتن تجارب و مهارت‌هایشان بسیار قابل قدردانی است.

سازمانهای مصرف کننده

سازمانهای مصرف کننده زیر می توانند در مورد یافتن شبکه های حمایتی و خدمات پزشکی سلامت کمک کنند.

Consumers Health Forum of Australia
(انجمن سلامت مصرف کنندگان استرالیا)
وب: www.chf.org.au
تلفن: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT
(انجمن مصرف کنندگان مراقبت های پزشکی - ACT)
وب: www.hcca.org.au
تلفن: 02 6230 7800

Health Consumers NSW
(مصرف کنندگان سلامتی ایالت NSW)
وب: www.hcnsw.org.au
تلفن: 02 9986 1082

Health Consumers QLD
(مصرف کنندگان سلامتی ایالت QLD)
وب: www.hcql.org.au
تلفن: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA
(اتحاد مصرف کنندگان سلامتی ایالت SA)
وب: www.hcasa.asn.au
تلفن: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC
(مرکز مسائل سلامتی VIC)
وب: www.healthissuescentre.org.au
تلفن: 03 9664 9343

Health Consumers' Council WA
(شورای مصرف کنندگان سلامتی ایالت WA)
وب: www.hconc.org.au
تلفن: 1800 620 780

وبسایت دولت با اطلاعات سلامتی

Better Health Channel (کانال سلامتی بهتر)
وب: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect (راهنمایی سلامت)
مشاوره سلامت 24 ساعته
وب: www.healthdirect.gov.au
تلفن: 1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information
(مرکز اطلاعات و حمایت از بارداری، زایمان و طفل)
وب: www.pregnancybirthbaby.org.au
تلفن: 1800 882 436

mindhealthconnect (ارتباط سلامت ذهنی)
وب: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care (مراقبت از سالمندان)
وب: www.myagedcare.gov.au
تلفن: 1800 200 422

Poisons Information Centre
(مرکز اطلاعات سموم)
وب: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
تلفن: 13 11 26

Emergency assistance (امداد اورژانس)
وب: www.triplezero.gov.au
تلفن: 000



سوالاتی که می توانید پرسید:

- آیا می توانید آن را دوباره به من توضیح دهید؟
- آیا نیاز به آزمایشات و معالجات دارم و چه گزینه هایی دارم؟
- برای کمک به خود، چه کاری می توانم انجام دهم؟
- از کجا می توانم اطلاعات و حمایت بیشتر دریافت کنم؟
- آیا لازم است وقت دیگری بگیرم و اینکه آیا باید فردی را با خود بیاورم؟

شما این حق را دارید که درباره سلامت و مراقبت پزشکی خودتان سوال پرسید. اگر شما در مورد اطلاعاتی که به شما داده شده است مطمئن نیستید، از سوال پرسیدن خجالت نکشید.

در واقع پرسیدن سوال به دکترتان و سایر ارائه دهندگان خدمات سلامت پزشکی کمک می کند که درک کنند چه چیزهایی باعث نگرانی شما درباره سلامتتان می شود و اینکه چه چیزهایی برای شما در زمان تصمیم گیری در مورد معالجه تان حائز اهمیت است.

اگر شما برای پرسیدن سوال احساس اعتماد به نفس ندارید، می توانید یکی از اعضای خانواده، دوست یا نماینده ای بیاورید تا به شما کمک کنند. همین طور می توانید از یک مترجم از Translating and Interpreting Service (شرکت خدمات مترجمی) که شرکت خدمات ملی از طرف دولت استرالیا می باشد، بخواهید (تلفن: 131 450).

اگر پیش از قرار ملاقات، سوالات خود را یادداشت نمایید احساس آمادگی بیشتری برای گرفتن پاسخهای مورد نیاز خود خواهید کرد. ابزار سوال سازی موجود است تا شما بتوانید سوالاتتان را آماده کرده و به وقت ملاقاتتان ببرید. این ابزار در این لینک یافت می شود: www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder

ارائه دهندگان خدمات پزشکی سلامت به نظرات و پیشنهادات شما ارجح می نهند. این کار به سازمانها کمک می کند که بفهمند چه کاری را خوب انجام می دهند و چه کاری نیاز به بهسازی و کار بیشتر دارد. شما می توانید نظرات و پیشنهادات خود را یا شخصا با کارکنان مطرح نمایید و یا آنها را نوشته و با فرم نظرات و پیشنهادات به ما بدهید.

اگر شکایتی درباره مراقبتی که از شما شده است دارید، سعی کنید آن را مستقیماً با خود بیمارستان یا ارائه دهنده خدمات پزشکی سلامت حل کنید. بسیاری از بیمارستانها وکیل مدافع بیمار یا افسر رابط دارند که شما می توانید درباره نگرانی های خود با آنها صحبت کنید.

اگر ارائه دهنده خدمات پزشکی پاسخ ندهد یا شما از پاسخ وی راضی نباشید، می توانید با اداره مسئول رسیدگی به شکایات سلامت در ایالت خودتان تماس حاصل نمایید. لیست آنها در زیر آمده است:

**SA Health and Community Services
Complaints Commissioner**
(کمیسیون رسیدگی به شکایات خدمات سلامت و جامعه ایالت SA)
وب: www.hcsc.sa.gov.au
تلفن: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner
(کمیسیون رسیدگی به شکایات سلامت ایالت TAS)
وب: www.healthcomplaints.tas.gov.au
تلفن: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner
(کمیسیون رسیدگی به شکایات سلامت ایالت VIC)
وب: www.hcc.vic.gov.au
تلفن: 1300 582 113

**WA Health and Disability
Services Complaints Office**
(دفتر رسیدگی به شکایات خدمات سلامت و معلولین ایالت WA)
وب: www.hadsc.wa.gov.au
تلفن: 1800 813 583

ACT Human Rights Commission
(کمیسیون حقوق بشر قلمرو ACT)
وب: www.hrc.act.gov.au/complaints
تلفن: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission
(کمیسیون رسیدگی به شکایات مراقبت سلامت ایالت NSW)
وب: www.hccc.nsw.gov.au
تلفن: 1800 043 159

**NT Health and Community Services
Complaints Commission**
(کمیسیون رسیدگی به شکایات خدمات سلامت و جامعه قلمرو NT)
وب: www.hcsc.nt.gov.au
تلفن: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman
(دفتر بازرس ویژه سلامت ایالت QLD)
وب: www.oho.qld.gov.au
تلفن: 133 646

اطلاعات قابل اعتماد و با کیفیت خوب کمک می کند که در مورد مراقبت سلامت خود از روی آگاهی تصمیم بگیرید. بهترین راه برای گرفتن اطلاعات سلامتی، پرسش از دکترتان یا ارائه دهنده خدمات سلامت می باشد.

اگر از درمانگر تکمیلی (مانند درمانگر طبیعی، متخصص بیماریهای استخوان یا پزشک طب چینی سنتی) مشاوره گرفتید، این خیلی مهم است که دکتر همیشه خود را از هر معالجه یا مشاوره ای که گرفتید آگاه سازید تا اینکه احتمال خطر اتفاقی ناگوار کاهش یابد.

اطلاعاتی که آنلاین بدست می آورید همیشه قابل اعتماد نیستند. با وجود این وبسایتهای مورد تأیید دولت مانند Healthdirect، Better Health Channel، Australia، یا نهادهای حرفه ای مثل Australian Medical Association، و سازمانهایی از قبیل Cancer Council و beyondblue در Australia اطلاعات قابل اعتماد دارند.



دکترتان و دیگر ارائه دهندگان خدمات مراقبت پزشکی سلامت سابقه سلامت و پزشکی شما را نگه می دارند.

آنها قانوناً ملزمند که بر اساس (Privacy Act 1988) سوابق پزشکی شما را محرمانه و خصوصی نگهدارند. هر از گاهی قسمتهای مرتبط با مراقبت پزشکی شما از سوابق پزشکیتان بین ارائه دهندگان خدمات پزشکی سلامت به اشتراک گذاشته می شود.

اگر شما نیاز به دیدن سوابق پزشکی خود دارید، می توانید بخواهید که ببینید. اگر به طور الکترونیکی با My Health Record (سوابق پزشکی من) ثبت نام کرده باشید، از طریق اینترنت می توانید به آن دسترسی داشته باشید. اگر متوجه شوید که چیزی از

سوابق پزشکی شما یا از My Health Record گم شده است از ارائه دهنده مراقبت پزشکی سلامت خود بخواهید آن را تصحیح نماید.

جهت ثبت نام در سیستم سوابق پزشکی الکترونیکی به این وبسایت بروید: www.myhealthrecord.gov.au و برای راهنمایی درباره اینکه چگونه به سوابق پزشکی دسترسی پیدا کرده و آن را تصحیح کنید به این وبسایت بروید: www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information



کلیه کسانی که در سیستم سلامت پزشکی استرالیا مراقبت پزشکی درخواست یا دریافت می کنند از حقوق ویژه ای برخوردارند.

شما حق دارید که:

- به مراقبت پزشکی سلامت دسترسی داشته باشید
- مراقبتی امن و با کیفیت بالا دریافت کنید
- با شما با احترام برخورد شود
- به طور واضح و شفاف به شما درباره خدمات، معالجات و هزینه ها اطلاعات داده شود
- در مورد تصمیم گیریها و گزینه های مراقبت پزشکی سلامت، شما هم دخالت داشته باشید
- با اطلاعاتی که ارائه می دهید به طور محرمانه برخورد شده و به حریم خصوصی شما احترام گذاشته شود
- در مورد مراقبت پزشکی سلامت نظر داده و بخواهید که به نگرانی هایتان رسیدگی شود.

اطلاعات بیشتر درباره حقوقتان را در Australian Charter of Healthcare Rights (منشور حقوق مراقبتهای پزشکی سلامت استرالیا)، که توسط Commission تدوین شده از طریق وبسایت زیر کسب کنید:
www.safetyandquality.gov.au/national-priorities
[.charter-of-healthcare-rights/](http://www.charter-of-healthcare-rights/)



این مهم است که شما قبل از تصمیم گیری درباره مراقبت پزشکی تان کاملا خطرات و مزایای آزمایشات، معالجات و روندهای پزشکی پیشنهادی توسط دکترتان را درک کنید.

پرسش از دکترتان یا از ارائه دهنده خدمات مراقبت سلامت دیگر درباره گزینه های معالجه و آزمایش تان کمک می کند که بتوانید با همدیگر تصمیمات بهتری اتخاذ نمایید.

نتایج آزمایشاتان را حتما بگیرید. فرض نکنید که بی خبری، خوش خبری است.

Choosing Wisely Australia (انتخاب عاقلانه استرالیا) مرجع مفیدی برای افرادی که می خواهند اطلاعات بیشتری راجع به گزینه های درمانشان داشته باشند در اختیار آنها قرار می دهد. وبسایت آنها لیستی از پیشنهادات برای آزمایشات ویژه، معالجات و روندهایی دارد که می توانند غیر الزامی و برخی اوقات برای مصرف کننده مضر هم باشند. وبسایت Choosing Wisely را می توان در ذیل یافت: www.choosingwisely.org.au

سوالاتی که می توانید پرسید:

- آیا من به آزمایش یا معالجه نیاز دارم؟
- این آزمایش چگونه می تواند بر مراقبت از من تاثیر گزارد و یا آن را تغییر دهد؟
- خطرات بالقوه این آزمایش/معالجه چیستند؟
- آیا گزینه های دیگری وجود دارند؟
- چه اتفاقی ممکن است اگر دست روی دست گذاشته و هیچ کاری نکنیم بیافتد؟
- من و یا خانواده ام چه چیزهایی را باید در مورد این معالجه یا روند بدانیم (پیچیدگی های احتمالی، زمان بستری در بیمارستان، مدت زمان رفتن به سر کار)؟
- چگونه بفهمم که آیا هزینه ای هم خواهم داشت؟
- چگونه می توانم نظر متخصص دیگری را بگیرم؟

شما می توانید از این لیست استفاده کنید که به دکتر و داروسازتان، داروهای مصرفیتان را اطلاع بدهید. ویتامینها و هر داروی تکمیلی دیگر را هم در لیست خود بگنجانید.

این حائز اهمیت است که شما نحوه استفاده از داروهایتان را بدانید، به ویژه اگر بیشتر از یک دارو مصرف می کنید. اگر هر سوالی درباره دستورات تجویزی برچسب داروهایتان داشته باشید، همیشه می توانید آنها را از داروسازتان بپرسید. اگر داروهای متعددی مصرف می کنید و نیاز دارید که جهت دانستن اینکه چطور و چه زمانی باید آنها را مصرف کنید به شما کمک شود، می توانید از دکترتان برای معرفی شما به بخش تجدید نظر دارویی خانه (Home Medicines Review) درخواست کنید. در این صورت یک دکتر داروساز به منزل شما آمده و با شما در مورد داروهای مصرفی که مصرف می کنید صحبت خواهد کرد.

اطلاعات مفید بسیار زیادی در مورد داروها توسط خدمات تجویزی ملی آگاهی دارویی ارائه داده می شود. وبسایت خدمات تجویزی ملی آگاهی دارویی در ذیل موجود است: www.nps.org.au/medicines.

پرسید که کدام دکتر یا ارائه دهنده خدمات پزشکی سلامت دیگری مسئول روال کاری شما خواهد بود و با آنها درباره عملی که انجام خواهند داد جهت حصول اطمینان صحبت کنید.

اگر در هر مرحله ای چیزهایی که به شما گفته می شود را متوجه نشدید، بخواهید که این اطلاعات برای شما تکرار و یا به روش دیگری توضیح داده شوند. جهت تایید روال کار از شما باید سوالات مختلفی پرسیده شده و محل عمل روی بدنتان با خودکار علامت گذاری گردد.

به دکتر و ارائه کننده خدمات پزشکی سلامت دیگر بگویند که بدن شما به کدام یک از داروهای که می شناسید حساسیت و عکس العمل نشان می دهد و از آنها بخواهید که این را در پرونده پزشکی شما یادداشت نمایند.

بخواهید که خانواده، مراقب و یا نماینده شما در مکالمات درباره مرخص شدن از بیمارستان حضور داشته باشند.

از آنها بخواهید که بطور کتبی برنامه ترخیص و مراقبت که خلاصه ای از علت رفتن به بیمارستان و کمک پزشکی که به شما شده است را داشته باشد و برنامه فعالیتهایی را که بعد از ترک بیمارستان باید انجام شود و ملاقاتهای آتی را در آن لیست کرده باشند.



? سوالاتی که می توانید بپرسید:

- آیا می توانید به من توضیح بدهید که چه کارهایی در جهت مراقبت از خودم در منزل باید انجام دهم؟
- آیا نیاز دارم از کسی بخواهم بعد از عمل از من مراقبت کند؟
- چگونه می توانم کسی را بیابم که به من کمک کند؟
- اگر علائم بیماری بدتر شد باید چه کار کنم؟
- اگر بخواهم با کسی حرف بزنم با چه کسی تماس بگیرم؟
- آیا به من برنامه مراقبت یا ترخیص به صورت کتبی خواهید داد؟
- آیا این برنامه مراقبت یا ترخیص را به دکتر عمومی من هم ارسال خواهید کرد؟