

رسالة مستشفى ماتر

عملاً مبادئ رهابات الرحمة تقدم مستشفى ماتر خدمات رؤوفة للمرضى والمحتاجين مشجعة في ذلك على نهج شمولي في الرعاية الصحية يستجيب لاحتياجات الأهالي المتغيرة وترسخ لمعايير رفيعة في التعليم والبحوث المتعلقة بالصحة. ونسير على خطى المسيح الشافي ملتزمين بتقديم هذه الخدمات لكل دون أي تمييز.

ونحن نعتقد بأن العاملين والمرضى وعائلاتهم والقائمين على رعايتهم جميعهم يتحملون مسؤولية متبادلة في معاملة بعضهم البعض باحترام وبما يحفظ كرامتهم وهو حق إنساني أساسي.

سلامتك أولويتنا - تصعيد المريض والقائم بالرعاية للأمر (PACE)*

سلامتك أهم شيء نقدره، ونتوقع من فريق رعايتك الصحية أن يتعامل مع أي مخاوف تثيرها بشأن رعايتك وسلامتك الفورية. يحق للمرضى وأسرهم ومقدمي الرعاية تصعيد التبليغ عن مخاوفهم ونشجعك على إثارة أي مخاوف في أقرب وقت ممكن. إذا كان لديك مخاوف جدية أو فورية بشأن صحتك يرجى اتباع الخطوات الموضحة أدناه:

الخطوة 1 تحدث مع الممرضة أو الطبيب القائم على رعايتك وسوف يصغي إليك ويستجيب لمخاوفك. إذا لم تكن راضياً عن الاستجابة وما زلت قلقاً رجاى انتقل إلى الخطوة 2

الخطوة 2 أطلب أن يتاح لك التحدث مع الممرضة أو قائدة طقم التوليد أو مدير وحدة الممرضات أو طقم التوليد إذا لم تكن راضياً عن الاستجابة وما زلت قلقاً رجاى انتقل إلى الخطوة 3

الخطوة 3

- تفعيل PACE!
- اتصل على الرقم 555 من الهاتف المجاور لسيريك أو على الرقم 07 3163 8555!
- أخبر المشغل "أستخدم PACE" واسمك وعترك ورقم السرير واسم الطبيب (إذا كنت تعرفه)!
- وسوف يقابلك أحد كبار الموظفين إليك خلال 10 دقائق!

*PACE يعادل قاعدة راين كما تستخدمها وزارة الصحة في كوينزلاند

تقديم التعليقات

تقديم المدح: الحصول على تعليقات إيجابية أمر يسعد الجميع بما في ذلك نحن، فإذا تلقيت خدمة مميزة سيسعدنا للغاية إن أخبرتنا بذلك.

نحن نرحب بأرائكم وملاحظاتكم ، لأنها تساعدنا في تحسين الوضع باستمرار.

تقديم الشكوى: إذا لم تكن راضياً عن أي جانب من جوانب رعايتك يرجى إخبارنا بذلك حتى نتاح لنا لتصحيح الوضع.

لتقديم الشكر أو الشكوى يرجى اتباع الخطوات أدناه:
ناقش ملاحظاتك مع الشخص القائم برعايتك
أطلب التحدث مع المسؤول عن العنبر أو الوحدة.

اطلب التحدث مع ممثل مرضى مستشفى ماتر (Mater's Patient Representative) على الرقم 07 3163 8303 أو

أرسل رسالة إلى patientrep@mater.org.au

إذا اعتقدت بأننا حللنا شكواك يمكنك الاتصال بمكتب مفوض الشكاوي المتعلقة بالصحة (Office of the Health

Ombudsman). وهي هيئة مستقلة يمكن الاتصال بها

على الرقم 131 OHO (131 646) أو

www.oho.qld.gov.au.

بالنسبة للأمر المتعلقة بجمع المعلومات الصحية والوصول إلى السجلات أو تصحيحها يرجى الاتصال بمنسق الخصوصية في مستشفى ماتر من خلال

الهاتف: 07 3163 2666

الفاكس: 07 3163 8104

البريد الإلكتروني: privacyoffice@mater.org.au

محول هواتف مستشفى ماتر: 07 3163 8111

يمكنك أيضا الاتصال بمكتب مفوضية الخصوصية على الرقم 1300 363 992 أو الكتابة إلى privacy@privacy.gov.au

ساعد مستشفى ماتر على تحسين الخدمات
نحتاج إلى مساعدتك في تصميم طرق أفضل لتوفير الرعاية الصحية والتعليق على سياساتنا وإجراءاتنا وقياس وتقييم عملنا واتخاذ القرارات بشأن مستقبلنا.

إذا كنت ترغب في التطوع بوقتك كعضو في مجتمع مستخدمى مستشفى ماتر يرجى مراسلة البريد الإلكتروني على customers@mater.org.au.

ميثاق حقوق وواجبات مرضى مستشفى ماتر

دليل للمرضى ومقدمي الرعاية والعائلات

تحتزم مستشفى ماتر حقك في الحصول على خدمات الرعاية الصحية. ونحن ملتزمون بتوفير رعاية صحية متميزة وآمنة ورفيعة الجودة ينصب تركيزها على المريض. وتعتبر الشراكة بين المرضى وأسرهم ومقدمو الرعاية ضروريا عند تقديم مثل هذا النوع من الرعاية. .

يتناول ميثاق مرضى مستشفى ماتر حقوقك ومسؤولياتك، محددًا الخطوات العملية التي ستتبعها إذا رغبت أنت أو أحد أفراد أسرتك في التبليغ عن مخاوف بشأن رعايتك أو سلامتك الفورية (PACE). كما يقدم أيضًا تفاصيلًا تمكنك من الاتصال بمكتب الخصوصية أو تقديم التعليقات.

يمثل ميثاق مرضى مستشفى ماتر لمعيار سلامة وجودة الخدمات الصحية الوطنية 2 - الشراكة مع المستهلكين.



Arabic

Mercy. Dignity. Care. Commitment. Quality

www.mater.org.au

ميثاق مرضى مستشفى ماتر

لكل من يسعى للحصول على الرعاية الصحية أو يحصل عليها فعلا في إطار النظام الصحي الأسترالي حقوق وواجبات معينة تتعلق بطبيعة تلك الرعاية.

الوصول	السلامة	الاحترام	التواصل	المشاركة	الخصوصية	التعليق
الرعاية الصحية	تلقي رعاية آمنة وذات جودة عالية	نيل الاحترام والمعاملة الكريمة والمراعاة	الحصول على معلومات واضحة صريحة عن الخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف	الشمل في اتخاذ القرارات والحق في الاختيار فيما يتعلق برعايتي	ضمان سرية وخصوصية معلوماتي الشخصية	التعليق على رعايتي والاستجابة لمخاوفي
من حقي الحصول على خدمات تفي باحتياجي للرعاية الصحية. ومع أن بعض من التكاليف تقوم ميديكير بتغطيتها، إلا أنه يحق لي في حال استخدامي لتأميني الصحي الخاص أو اختياري دفع تكاليف العلاج من جيبيني أن أختار الطبيب والمستشفى المواعيد التي تناسبني مما قد يجنبني فترات انتظار أطول.	احصل على خدمات صحية آمنة رفيعة المستوى تقدم لي بعناية ومهارة وكفاءة مهنية.	الرعاية المقدمة لي تحترمني وتحترم ثقافتي ومعتقداتي واحتياجاتي وتفضيلاتي الشخصية.	يتم التواصل معي بصراحة وفي الوقت المناسب وبأسلوب ملائم بشأن رعايتي الصحية بطريقة يمكنني أن أفهمها.	يسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرارات والخيارات بشأن رعايتي وبشأن خطة الخدمات الصحية بما في ذلك التخطيط لرعايتي في مرحلة الاحتضار.	يتم الحفاظ على خصوصيتي الشخصية وضمان التعامل الصحيح مع سجلاتي الصحية وغيرها من المعلومات.	من حقي التعليق على رعايتي أو تقديم الشكوى بشأنها ومن حقي أن يتم التحري والاستجابة لما أثارته حتى يتاح لمستشفى ماتر فهم أعمق عن تجربتي في الرعاية وعن الأوجه التي تحتاج للتحسين.
إعلام مستشفى ماتر بتغيير عنواني أو تفاصيل طبيبي العام أو تبديله بغيره. إدراك أنه على أحيانا الانتظار في بعض الأوقات إلى أن ينتهي عاملو المستشفى من رعاية مريض غيري. الحضور في المواعيد المحددة أو إبلاغ مستشفى ماتر في حال تعذر على الحضور. القبول بعدم توفر بعض الخدمات التي قد أحتاجها في هذا الموقع.	تقديم معلومات دقيقة عن صحتي وأي معلومات أخرى لها تأثير على رعايتي (بما فيها أي علاجات بديلة أو تكاملية). إبلاغ العاملين بأي تغييرات لاحظتها تطرأ على حالتي المرضية. إبلاغ العاملين بما يقلقني بشأن أي من أوجه رعايتي.	إبلاغ العاملين بالأمر المتعلقة بثقافتي وخلفيتي ومعتقداتي حتى يتمكنوا من الاستجابة لاحتياجاتي وتفضيلاتي مع القبول بتعذر قيامهم بذلك في بعض الظروف. الاعتراف بكون مستشفى ماتر مجتمعا متنوعا يجب معاملة الجميع فيه باحترام والحفاظ على كرامتهم. احترام المرضى الآخرين والعاملين من خلال الحد من الضجة وعدد الزوار مثلا.	الصراحة والنزاهة من جانبي بقدر الإمكان وطلب المزيد من المعلومات إن لم أفهم شيئا. إبلاغ العاملين بأن الإنجليزية ليست لغتي الأم حتى أتمكن من الاستفادة من مترجم فوري يحضر شخصيا أو يحددني هاتفيا. فهم كوني مسؤول عن تسديد كافة الرسوم والتكاليف ذات الصلة إن لم أكن حاصلا على تأمين ميديكير (مثلا كنت زائرا للبلاد). فهم بأنه في حال اختياري أن أكون مريضا خاصا (دافعا للرسوم) سيتم منحي معلومات عن التكاليف وبأني سأتحمل مسؤولية تسديد رسوم الطبيب أو الأطباء المعالجين لي وأي رسوم ذات صلة أخرى.	طرح الأسئلة حتى يتم مدي بالمعلومات عن حالتي المرضية وخيارات رعايتي قبل إبدائي الموافقة على أي علاج. مناقشة مخاوفي وقراراتي مع مقدم الرعاية الصحية، على سبيل المثال لا الحصر إذا لم أرغب في الاستمرار في العلاج أو لا أستطيع الامتنال له أو أنوي إخراج نفسي من المستشفى خلافا للمشورة الطبية. سيتعين على تحمل عواقب قراراتي بعد أن يتم شرحها لي وأدركها. توفير نسخة من خطتي المسبقة للرعاية والإرشادات الصحية المسبقة والتوكيل الدائم وأي وثائق قانونية أخرى قد تكون ذات صلة. المشاركة في التخطيط لرعايتي بعد الخروج من المستشفى	القبول باحتمال التشارك بمعلوماتي الصحية مع مقدمي الرعاية الصحية الملامين وغيرهم من الجهات وفق ما يسمح به القانون. طلب تصحيح سجلات المعلومات الصحية الخاصة بي إذا لم تكن صحيحة. احترام خصوصية وسرية الآخرين.	إخبار العاملين عما إذا كنت أواجه مشكلة أو لدي مخاوف بشأن رعايتي وسلامتي حتى يتمكنوا من الاستجابة لها. إثارة ما يقلقني بشأن رعايتي مع فريق المعالجين لي.