

حقوقك وواجباتك

تعمل خدمة صحة المجتمع Latrobe Community Health Service جنباً إلى جنب مع العملاء لتحقيق أفضل خدمات الرعاية الصحية والدعم الممكنة.

يصف هذا الكتيب ما يمكن أن تتوقعه أنت أو أي شخص تحت رعايتك من Latrobe Community Health Service عند الاستفادة من أي من خدماتنا.

تقع عليك مسؤولية:

- إخبارنا إذا كان هناك أي مشاكل في الرعاية أو الدعم أو الخدمات التي نقدمها
- محاولة حل المشكلة معنا أولاً

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات على موقعنا:
www.lchs.com.au

للاستفسار يرجى الاتصال بالرقم: 1800 242 696
من الإثنين إلى الجمعة: 8.30 صباحاً حتى 5:00 مساءً

إعطاء الملاحظات

لديك الحق في:

- إعطاء الملاحظات، طرح الأسئلة أو تقديم الشكاوى دون أن يؤثر ذلك على طريقة معاملتك.

اتصل بالرقم: 1800 242 696

بريد إلكتروني: feedback@lchs.com.au

موقع إلكتروني: www.lchs.com.au

- أن يتم حل مشاكلك بشكل واضح وعادل وفي الوقت المناسب
- تقديم شكوى إلى المفوض المعني:

مفوض الشكاوى المتعلقة بخدمات الرعاية الصحية

اتصل بالرقم: 1300 582 113

بريد إلكتروني: hcc@hcc.vic.gov.au

موقع إلكتروني: www.hcc.vic.gov.au

مفوض الجودة والضمانات في NDIS

اتصل بالرقم: 1800 035 544

موقع إلكتروني: www.ndiscommission.gov.au

مفوض جودة وسلامة خدمات رعاية المسنين

اتصل بالرقم: 1800 951 822

بريد: GPO Box 9819, Melbourne VIC 3000

موقع إلكتروني: www.agedcarequality.gov.au

مفوض الشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة العقلية

اتصل بالرقم: 1800 246 054

بريد إلكتروني: help@mhcc.vic.gov.au

موقع إلكتروني: www.mhcc.vic.gov.au

إذا كنت ترغب بتقديم الملاحظات إلى البرنامج الوطني لتأمين المعوقين (NDIS):

اتصل بالرقم: 1800 800 110

بريد إلكتروني: feedback@ndis.gov.au

الحصول على الخدمات

لديك الحق في:

- الحصول على الرعاية الصحية والخدمات والدعم الذي تحتاجه، بغض النظر عن قدرتك على الدفع، أو ما إذا كان لديك تأمين خاص

السلامة

لديك الحق في:

- الحصول على خدمات آمنة وعالية الجودة والدعم والرعاية التي تستوفي المعايير الوطنية
- الاستفادة من خدماتنا في بيئة آمنة تجعلك تشعر بالأمان

تقع عليك مسؤولية:

- تزويدنا بالمعلومات التي نحتاجها لدعمك وعلاجك
- تأمين بيئة آمنة عندما نزورك أو عندما تزورنا

الشراكة

لديك الحق في:

- طرح الأسئلة إذا كنت غير متأكد من شيء ما، والمشاركة في التواصل الصريح والصادق
- لعب دور نشط في رعايتك الصحية ودعمك
- المشاركة في القرارات المتعلقة بعلاجك وخدماتك ودعمك
- إشراك الأشخاص الذين تريد في التخطيط واتخاذ القرارات بشأن الرعاية الصحية والخدمات التي تتلقاها
- المشاركة في التخطيط وتصميم وتقييم خدماتنا
- مشاركة أفكارك وتجاربك من خلال التحدث إلى الموظفين أو كتابة الرسائل أو إكمال الاستطلاعات أو الانضمام إلى اللجنة الاستشارية المجتمعية

الاحترام

لديك الحق في:

- أن تعامل كفرد، باحترام وكرامة واعتبار
- أن يتم الاعتراف بثقافتك وهويتك ومعتقداتك وخياراتك واحترامها

تقع عليك مسؤولية:

- معاملة موظفينا والعلماء الآخرين باحترام وكرامة واعتبار

المعلومات

لديك الحق في:

- الحصول على معلومات واضحة ومفهومة حول صحتك والخدمات التي تتلقاها
- فهم الفوائد والمخاطر المحتملة للخدمات التي تتلقاها، حتى تتمكن من منح الموافقة المستنيرة
- تلقي معلومات حول خدماتنا وأوقات الانتظار والتكاليف
- استشارة جهة أخرى للحصول على رأي ثان

- الحصول على المساعدة عندما تحتاج إليها، لفهم واستخدام معلوماتك الصحية

- الاطلاع على سجل الرعاية الصحية الخاص بك - يرجى الاتصال بمسؤول إدارة السجلات على الرقم 1800 242 696

- أن يتم إخبارك إذا حدث خطأ ما أثناء الاستفادة من خدماتنا، وكيف حدث ذلك، وكيف قد يؤثر عليك وما الذي يتم القيام به لجعل رعايتك آمنة

تقع عليك مسؤولية:

- حضور المواعيد، أو إعلامنا إذا كنت غير قادر على الحضور

الخصوصية

لديك الحق في:

- أن يتم احترام خصوصيتك الشخصية
- أن يتم الاحتفاظ بمعلوماتك بشكل آمن وسري
- التعبير عن رأيك حول ما يحدث لمعلوماتك الصحية الشخصية
- منع الوصول إلى سجلك الصحي وفهم التأثير المحتمل على رعايتك الصحية إذا اخترت القيام بذلك
- أن يتم تحديث سجلك الشخصي إذا كان هناك أي معلومات غير صحيحة أو غير كاملة
- التقدم بطلب بموجب قوانين حرية المعلومات أو قوانين السجلات الصحية للحصول على سجلك الصحي الكامل

تقع عليك مسؤولية:

- احترام خصوصية وسرية الآخرين

الأطفال

نحن نحترم حقوق الأطفال والشباب. إذا كنت طفلاً أو شاباً ، يحق لك ما يلي:

- الحصول على الرعاية التي تحتاجها
- أن تشعر بالأمان وأن تكون بأمان
- أن يتم احترامك لما أنت عليه
- فهم ما يحدث ولماذا يحدث
- المشاركة في رعايتك عن طريق طرح الأسئلة علينا إخبارنا بما نقوم به بشكل جيد وما لا نقوم به بشكل جيد
- إشراك الأشخاص الذين تريد مشاركتهم عندما تستخدم خدماتنا
- الخصوصية