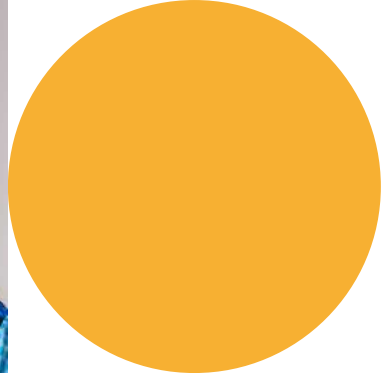


# معلومات لك



## يتعلق هذا الكتيب بما يلي:

- حقوقك ومسؤولياتك
- خصوصيتك ومعلوماتك الشخصية
- كيفية التعقيب أو تقديم شكوى
- كيفية جعل شخص ما يتصرف نيابة عنك ويدعمك
- تتمتع بحقوق ومسؤوليات عند استخدامك لخدماتنا.

نتوقع من الموظفين والمتطوعين والعملاء ومقدمي الرعاية لهم احترام بعضهم البعض.

### صور الصحة أو التسجيل الصوتي

قد يحتاج بعض العاملين الصحيين إلى التقاط صورة أو صور كجزء من رعايتك، أو تسجيل صوتك. إذا كنت موافقاً على ذلك، ستوقع اسمك على نموذج الموافقة في سجل الرعاية الصحية الخاص بك.

### معلوماتك محمية بشكل جيد

نلتزم بالحفاظ على خصوصية معلوماتك. خصوصيتك محمية أيضاً بموجب القانون. نحافظ على أمان معلوماتك تحت مستوى عالٍ من الأمان.

إذا كنت بحاجة إلى ذلك، يمكنك الاطلاع على معلوماتك الصحية. لديك الحق في طلب الاطلاع على سجل الرعاية الصحية الخاص بك وطلب تصحيحه إذا كان خاطئاً.



## ما هي المعلومات التي نجمعها عنك؟

نحتفظ باسمك وتفاصيل الاتصال بك في سجل الرعاية الصحية الشخصية الخاص بك. تُكتب تفاصيل صحتك بما في ذلك المعلومات حول حالتك وخطة الرعاية الخاصة بك والتقدم المحرز في العلاج في سجل الرعاية الصحية الخاص بك في كل مرة تزور فيها.

يساعدنا جمع المعلومات على الاحتفاظ بالتفاصيل الصحيحة حول احتياجاتك، حتى نتتمكن من الاعتناء بك بأفضل طريقة ممكنة.

كما نقدم بعض المعلومات العامة إلى وزارة الصحة. لأن ذلك يساعد في تخطيط خدماتنا وتحسينها.

لا نُمرر أي معلومات يمكن استخدامها لتحديد هويتك.

لا يمكن الاطلاع على معلوماتك إلا من قبل العاملين لدى أي بي سي هيلث المعنيين برعايتك. لا ننصح عن المعلومات المتعلقة بك إلى العمال الآخرين إلا إذا وافقت أو إذا نص القانون على وجوب ذلك، كما هو الحال في حالات الطوارئ الطبية.

لديك رأي فيما يحدث لمعلوماتك

لن نشارك معلوماتك مع أي شخص ما لم:

- تعطى الموافقة (أي أنك توافق)
  - تطلب منا مشاركة التفاصيل
  - تكن حياتك أو حياة شخص آخر في خطر
  - نعتقد أن هناك تهديدًا خطيرًا لسلامة الأطفال أو أسرهم أو رفاهم
  - يكن ذلك في مصلحتك
  - ينص القانون على القيام بذلك، مثل بعض الأمراض المعدية وأنواع السرطان، أو بعض القضايا التي تنظر فيها المحكمة
- لديك الحق في عدم مشاركة بعض معلوماتك أو تقييد من يرى سجل الرعاية الصحية الخاص بك. لكن قد يجعل هذا من الصعب علينا تقديم أفضل الخدمات الممكنة لك.
- تحدث إلينا إذا كنت ترغب في تغيير موافقتك، أو إلغاؤها
- لديك الحق في قبول العلاج. أو رفضه
- بمجرد أن يشرح لك العامل الصحي حالتك (أو حالاتك) والعلاجات المحتملة لهذه الحالة (أو الحالات)، يمكنك اختيار منح الإذن أو رفض العلاج. ستوقع اسمك على نموذج الموافقة في سجل الرعاية الصحية الخاص بك بجوار اختيارك؛ على سبيل المثال، رفض العلاج. أو قبوله



## حقوقك ومسؤولياتك

### ما يمكنك توقعه منا:

- ستتم معاملتك بلطف واحترام
- ستحصل على خدمة عالية الجودة
- سيتم احترام ممارساتك ومعتقداتك العرقية والثقافية والدينية
- ستلقى معلومات يمكنك فهمها ويمكن أن يكون لديك مترجم فوري إذا كنت بحاجة إلى ذلك 
- سيتم تزويدك بالمعلومات التي تساعدك على اتخاذ خيارات حول كيفية تحسين صحتك
- سيتم تقييمك بشكل عادل من حيث الخدمات التي تحتاجها
- ستشارك في القرارات المتعلقة برعايتك
- سيتم الحفاظ على خصوصية معلوماتك الشخصية
- يمكنك طلب نسخة من معلوماتك الشخصية
- سيتم الحصول على إذنك (موافقتك) قبل أن نشارك معلوماتك الشخصية مع أي خدمات أخرى
- يمكنك طلب تغيير العامل
- يمكنك رفض العلاج
- يمكنك رفض الخدمة إذا لم تكن مناسبة لك

### ما عليك أن تعرفه:

- إذا وصلت متأخرًا على موعد، قد لا نتمكن من تقديم كامل الخدمة لك في ذلك الوقت
- قد لا نتمكن من الاستمرار في تقديم الخدمات لك إذا فوّت المواعيد دون إخبارنا
- يمكننا رفض الخدمة في الحالات التالية
  - الثمالة أو التأثر بالمخدرات
  - إساءة التصرف والتعامل الفظ مع الموظفين
  - التهديد بإيذاء أي شخص
  - التحرش الجنسي بأي شخص

## ما نتوقعه منك:

- أن تأتي في الوقت المحدد لمواعيدك
  - إذا لم تتمكن من القدوم لموعديك ، يرجى إخبارنا قبل يوم واحد على الأقل
  - إظهار الاحترام والتهديب مع كل شخص تقابله أثناء استخدام خدماتنا
  - طلب المزيد من المعلومات إذا لم تفهم، خاصة إذا كنت بحاجة إلى منح إذنك لعلاج معين
  - إذا كان موظفونا يزورون منزلك، يرجى التأكد من أن الزيارة ستكون آمنة. يشمل ذلك إبعاد الحيوانات الأليفة وعدم التدخين عندما يكون موظفونا معك
  - اتباع النصيحة التي يقدمها لك العامل الصحي قدر استطاعتك
- لا يمكننا مساعدتك إذا لم تخبرنا بالأشياء التي نحتاج إلى معرفتها عن صحتك
  - ساعدنا في إبقاء مبانينا مكاناً آمناً للجميع
  - احترام الآخرين وخصوصيتهم في جميع الأوقات
  - إخبارنا عند تغير بياناتك الشخصية
  - الاعتناء بالأشياء التي نُعيرك إيها لأغراض العلاج



## المناصرة

حقوق كبار السن الرقم المجاني

مناصرة : 1800 700 600

era.asn.au

العمل لعلاج الإعاقة مع المجتمعات العرقية الرقم

المجاني

1800 626 078

adec.org.au

### أرقام أخرى مهمة

مفوض الشكاوى الصحية هاتف

1300 582 113

hcc.vic.gov.au

مكتب مفوض المعلومات الأسترالي هاتف

1300 363 922

oaic.gov.au

إدارة شؤون الأسرة والإنصاف والإسكان هاتف

1300 475 170

dffh.vic.gov.au

وزارة الصحة هاتف

1300 650 172

health.vic.gov.au

محقق الشكاوى في فكتوريا الرقم المجاني

1800 806 314

ombudsman.vic.gov.au

لجنة تكافؤ الفرص وحقوق الإنسان في فكتوريا

هاتف:

1300 292 153

humanrightscommission.vic.gov.au

لمزيد من المعلومات، اتصل بأقرب مراكز آي بي سي هيلث المدرجة

على ظهر هذا الكتيب

المُناصر هو الشخص الذي يعمل نيابة عنك  
لتحصل على الخدمات التي تحتاجها ويمكن أن  
يساعدك على فهم حقوقك ومسؤولياتك  
المتعلقة بصحتك.

يمكن أن يكون المُناصر:

● صديقًا

● أحد أفراد الأسرة

● شخصًا تعينه خدمات المناصرة

يسعد آي بي سي هيلث أن تطلب أنت مناصرًا  
وسنساعدك في توفير مناصر مناسب لك.

إذا كنت ترغب في حضور صديق أو أحد أفراد  
أسرتك إلى مواعيدك أو المشاركة في رعايتك،  
يرجى التحدث مع عامل آي بي سي هيلث.

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة المناصرة وأن  
تطلب منهم القيام بذلك نيابة عنك.

## خدمات المناصرة

مكتب المُناصر العام

هاتف: 1300 309 377

publicadvocate.vic.gov.au

مناصرة رعاية المسنين الرقم

المجاني: 1800 200 422

myagedcare.gov.au

## التعقيب

- نرحب بإحضار أي شخص لدعمك إذا كنت ترغب في مناقشة أي مخاوف بشأن الخدمة
- إذا كنت غير راضٍ عن أي جزء من الخدمة، يمكنك تقديم شكوى رسمية. اتصل بمركز آي بي سي هيلث الذي كنت فيه واطلب التحدث إلى مدير البرنامج أو المدير أو الرئيس التنفيذي
- يمكنك أيضًا الاتصال بمفوض الشكاوى الصحية على الرقم 113 1300 582

نود أن نعرف رأيك في خدماتنا ومبانينا. نعتد على تعقيبكم لتحسين خدماتنا.

- يمكن تعقيبكم (قاف بدل الفاء) كتابة التعليقات وإضافتها إلى مربع التعقيب في غرفة الانتظار
- يمكنك التحدث إلى أي موظف شخصيًا أو عبر الهاتف
- قد نطلب ملء استبيان تعقيب العملاء حول خدماتنا. يطرح هذا الاستبيان أسئلة لمساعدتنا في تخطيط خدماتنا ومراجعتها



## هل من أسئلة أخرى؟

يرجى التحدث إلى أحد موظفينا في آي بي سي هيلث إذا كان لديك أي أسئلة أخرى حول ما يحدث لمعلوماتك أثناء وجودك في رعايتنا، أو إذا كنت ترغب في رؤية سجل الرعاية الصحية الخاص بك.

للحصول على نسخة من سياسة خصوصية المعلومات، تفضل بزيارة

[humanservices.gov.au/customer/privac](https://humanservices.gov.au/customer/privac)

