

## معلومات من أجلك





**IPC Health** مكتب شركة

106 Station Road Deer Park VIC 3023

**PO Box** 171 Deer Park VIC 3023

هاتف: 9219 7142

**ACN** 136 685 151 **ABN** 68 846 923 225

**Deer Park**

106 Station Road

Deer Park VIC 3023

هاتف: 03 9219 7142

**Sunshine**

122 Harvester Road

Sunshine VIC 3020

هاتف: 03 9313 5000

**Hoppers Crossing**

117-129 Warringa Crescent

Hoppers Crossing VIC 3029

هاتف: 03 8734 1400

**St Albans**

1 Andrea Street

St Albans VIC 3021

هاتف: 03 9296 1200

**Altona Meadows**

330 Queen Street

Altona Meadows VIC 3028

هاتف: 03 8368 3000

**Wyndham Vale**

510 Ballan Road

Wyndham Vale VIC 3024

هاتف: 03 9216 7777

## هذه النشرة هي حول:

- حقوقك وواجباتك
- خصوصيتك ومعلوماتك الشخصية
- كيف لك تقديم الملاحظات والتعليقات أو رفع شكوى
- كيف لك أن تأتي بشخص للتصرف نيابة عنك ويقدم الدعم لك

أنت تتمتع بحقوق ولديك واجبات حين تستعمل خدماتنا.

نتوقع من الموظفين والزبائن ومقدمي العناية للزبائن أن يحترموا بعضهم الآخر.



## حقوقك وواجباتك

### ماذا يمكنك أن تتوقع منا:

- سنُعاملك بلطف وإحترام
- سنقدّم كل المعلومات لمساعدتك على إتخاذ خيارات بخصوص كيف تُحسّن صحتك.
- سنُقيّمك بشكل عادل من أجل الخدمات التي تحتاج إليها.
- سنُشاركك في صناعة الخيارات بشأن العناية بك.
- يمكنك أن تطلب بتغيير موظف العمل.
- يمكنك أن ترفض العلاج.
- يمكنك أن ترفض الخدمة إذا كانت غير ملائمة لك. ثم يمكنك أن تُخبرنا متى تكون مستعدًا.
- يمكنك أن ترفض وجود طالب أو باحث في الغرفة أثناء موعدهك.
- يجب أن تشعر أنه بوسعك تقديم الملاحظات بصراحة وتعرف إنك ستتمكن من مواصلة استعمال خدماتنا.
- يمكنك أن تختار شخص ما للتصرف نيابة عنك ودعمك (بصفة مرافع) إذا كنت بحاجة إلى ذلك.
- سنحتفظ بسرية معلوماتك الشخصية.
- يمكنك أن تسأل عن نسخة من معلوماتك الشخصية.
- سنطلب الحصول على تصريحك (موافقتك) قبل أن نشارك معلوماتك الشخصية مع أي خدمة أخرى.
- سنقدّم لك خدمات رفيعة الجودة.
- سنحترم ممارساتك ومعتقداتك الإثنية والثقافية والدينية.
- سنقدم لك معلومات يمكنك فهمها وذلك من خلال مترجم فوري أو سنقدم لك المعلومات بلغتك.

## تحتاج إلى معرفة

- إذا وصلت متأخرًا إلى موعد ما فإننا قد لا نتمكن من تزويدك بالخدمة الكاملة في ذلك الوقت.
- قد لا نتمكن من مواصلة تزويدك بالخدمات إذا فاتك المواعيد دون أن تُخبرنا بذلك.
- يمكننا أن نرفض الخدمة إذا كنت:
  - ثملًا أو متأثرًا بالمخدرات
  - جلفًا ومسيئًا تجاه الموظفين
  - هددت بالحق الأذى بشخص ما
  - وجَّهت المضايقة الجنسية لشخص ما.

## ما الذي نتوقعه منك

- الرجاء الالتزام بمواعيدك.
- إذا تعذّر عليك الحضور لموعدهك الرجاء إعلامنا قبل يوم واحد على الأقل كي نتمكن من عرض الموعد على شخص آخر.
- إبداء الإحترام واللطف تجاه كل من تلتقي به أثناء استعمالك لخدماتنا.
- أسأل عن المزيد من المعلومات إذا كنت لم تفهم ولا سيما إذا كنت بحاجة إلى إعطاء تصريحك وموافقتك من أجل علاج محدد.
- إحرص على أن يكون المنزل آمنًا من أجل موظفينا إذا كانوا سيزورونك. يشمل ذلك إبعاد الحيوانات الأليفة المُقتناة وعدم التدخين أثناء وجود موظفنا عندك.
- إتبع النصائح التي يزودك بها موظف الصحة وفق أفضل قدراتك.
- الرجاء الإنتباه إلى أنه ليس بوسعنا مساعدتك إن لم تخبرنا أنت بالأشياء التي نحتاج إلى معرفتها.
- ساعدنا في الحفاظ على مبنانا مكانًا آمنًا من أجل الجميع:
  - احترم الآخرين واحترم خصوصيتهم في كل الأوقات
  - أخبرنا عندما تتغير بياناتك الشخصية.
  - عليك الإعتناء بالأشياء التي نُعيرك أيها من أجل العلاج.



# إن معلوماتك تحظى بالحماية الجيدة.

نحن نلتزم الحفاظ على سرية معلوماتك الشخصية. كما إن خصوصيتك محمية من قبل القانون. نحتفظ بمعلوماتك في مكان آمن تحت مستوى عالٍ من الأمن.

يمكنك الإطلاع على معلوماتك إذا إحتجت إلى ذلك. لك الحق في أن تطلب رؤية ملف عنايتك الصحية وأن تطلب تصحيح مضمونه إذا دعت الضرورة.



# إن معلوماتك سرية وخاصة

**نحن نتقيد بمقتضيات قانون الخصوصية في ولاية  
فكتوريا وبمبادئ خصوصية المعلومات لدى دائرة  
الخدمات البشرية والصحية.**

**ما هي المعلومات التي نجعلها عنك؟**

ندون اسمك وبيانات الإتصال بك في سجلك الصحي الشخصي. البيانات حول صحتك والتي تشمل معلومات عن وضعك وخطة العناية بك ومشارك في مجال العلاج ستكتب في سجلك الصحي في كل مرة تزورنا.

**لماذا نجمع معلوماتك؟**

إن المعلومات التي نجعلها تساعدنا على تحديث التفاصيل بشأن إحتياجاتك، كي تتمكن من العناية بك وفق أفضل طريقة ممكنة.

كما إننا نرفع بعض المعلومات العامة إلى دائرة الصحة. وهذا ما يساعدنا في التخطيط لخدماتنا وتحسينها. نحن لا نمرر أي معلومات من شأنها التعريف بهويتك.

**من سيطر على معلوماتك؟**

لن يطلع أحد على معلوماتك سوى الموظفين العاملين لدى IPC Health المعنيين بتقديم العناية لك. نحن نصح عن معلوماتك إلى العاملين الآخرين فقط إذا وافقت أنت على ذلك أو إذا نص القانون على أن نفعل ذلك مثل التصرف في حالة طبية طارئة.

لك الحق في التعبير عما يحدث لمعلوماتك ونحن لن نشارك معلوماتك مع أي شخص آخر إلا إذا:

- طلبت أنت منا ان نتشارك البيانات
- أعطيت تصريح بذلك (وافقنا على ذلك)
- إذا كانت حياتك أو حياة شخص آخر عرضة للخطر
- نعتقد بوجود تهديد خطير على سلامة أو أوضاع الأطفال أو عائلاتهم.

- كان ذلك يصب في مصلحتك
- يفرض القانون علينا فعل ذلك، مثلاً من أجل تجنب أمراض معدية وأنواع من السرطانات أو حالات بعينها تخضع للإستماع من قبل المحكمة.

لك الحق في عدم مشاركة بعض من معلوماتك مع الآخرين أو وضع حدود لمن يمكنه الإطلاع على سجل العناية الطبية الخاص بك. لكن ذلك قد يجعل تزويدنا لك بأفضل الخدمات مسألة أكثر صعوبة. تحدث إلينا إذا رغبت في إلغاء أو تغيير تصريحك.

**لك الحق في قبول أو رفض العلاج**

يمكنك متى قام موظف الصحة بشرح حالتك الصحية والعلاجات الممكنة لهذه الحالة أن تختار إما إعطاء تصريح بالعلاج أو بالرفض. أنت ستوقع اسمك على استمارة التصريح ضمن سجلك الصحي إلى جانب خيارك، على سبيل المثال، أن ترفض أو تقبل العلاج.

**صور الصحة أو التسجيل الصوتي**

قد يحتاج بعض العاملين في قطاع الصحة إلى أخذ صورة/صور وذلك من أجل تفقد حالة قرحة في القدم مثلاً أو لتسجيل صوتك. أنت ستوقع اسمك على استمارة التصريح في سجلك الصحي إذا وافقت على أن يتم ذلك.

## تقديم الملاحظات والتعليقات

نحن نود معرفة رأيك بشأن خدماتنا ومبانينا.  
نحن نعتمد على ملاحظاتك وتعليقاتك لتحسين خدماتنا.

- يمكنك كتابة ملاحظاتك وإضافتها إلى صندوق الملاحظات والتعليقات في غرفة الإنتظار.
- يمكنك أن تتحدّث إلى أي موظف إما شخصياً أو على الهاتف.
- قد نطلب منك تعبئة استطلاع ملاحظات وتعليقات العميل لدينا بخصوص خدماتنا.
- يطرح هذا الإستطلاع أسئلة لمساعدتنا على التخطيط لخدماتنا ومراجعتها.
- نحن نرحب بحضور أي شخص معك من أجل دعمك إذا رغبت في مناقشة أي تساؤلات بخصوص الخدمة.
- إذا كنت غير راض عن أي جزء من الخدمة، يمكنك أن ترفع شكوى رسمية. إتصل بفرع IPC الذي حضرت إليه واطلب التحدّث إلى مدير البرنامج أو المدير أو الموظف التنفيذي الرئيس.
- يمكنك أيضاً الإتصال بمفوض خدمات الصحة على الرقم 1300 582 113.

# أديك أسئلة أخرى؟

الرجاء التحدث إلى أحد موظفو **IPC Health** إذا كانت لديك أية أسئلة أخرى حول ماذا يحدث لمعلوماتك بينما تكون تحت كنف عنايتنا أو إذا أردت الإطلاع على سجل العناية الصحية الخاص بك.

## حقوق العناية السكنية

مكالمة مجانية: 1800 700 600

[www.era.as.au](http://www.era.as.au)

## العمل على الإعاقة ضمن الجاليات الإثنية

مكالمة لقاء كلفة محلية: 1800 626 078

[www.adec.org.au](http://www.adec.org.au)

## أرقام هامة أخرى:

### مفوض شكاوى الصحة

هاتف: 1300 582 113

فاكس: 9032 3111

<https://hcc.vic.gov.au>

### مكتب المفوض الأسترالي للمعلومات

هاتف 1300 363 922

[www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

### دائرة الخدمات الصحية والبشرية

هاتف 1300 650 172

[www.dhhs.vic.gov.au](http://www.dhhs.vic.gov.au)

### محقق الشكاوى / وسيط في فكتوريا

مكالمة مجانية: 1800 806 314

[www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

### مجلس تكافؤ الفرص

هاتف 1300 292 153

[www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)

لمزيد من المعلومات، إتصلوا بأقرب موقع تابع لشركة

**IPC Health** مُدرج على الصفحة الأخيرة من هذه

النشرة.

للحصول على نسخة من سياسة خصوصية المعلومات

زُر الموقع: [www.humanservices.gov.au/customer/privacy](http://www.humanservices.gov.au/customer/privacy)

**الشكاوى**

## الشكاوى

إذا كانت لديك شكوى، إتصل أولاً بالموظف التنفيذي

الرئيس لدى شركة **IPC Health** على الرقم

9219 7142 أو بمفوض خدمات الصحة على الرقم

1300 582 113.

## المرافعة

ماذا يُقصد بالمرافع؟

إن المرافع هو شخص ينوب عنك من أجل حصولك على

الخدمة التي تحتاج إليها. يمكنه أيضاً مساعدتك على فهم

حقوقك وواجباتك في مجال صحتك. يمكن للمرافع أن

يكون:

• صديق

• أحد أفراد الأسرة

• شخص ما من خدمة المرافعة

يُسيرُنا في **IPC Health** للصحة أن تطلب حضور مرافع

عنك. نحن نساعدك في الحصول على مرافع يكون مناسباً

لك. إذا أردت اصطحاب صديق أو أحد أفراد العائلة معك

إلى مواعيدك أو من أجل المشاركة في عنايتك بدلاً عنك،

الرجاء التحدث إلى موظف **IPC Health** للصحة. أو

يمكنك الإتصال بخدمة المرافعة والطلب منهم القيام بذلك

نيابة عنك.

## خدمات المرافعة

### مكتب المرافع العام

هاتف: 1300 309 377

[www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

### مكتب المرافعة عن العناية بالمُسنين

مكالمة مجانية 1800 200 422

[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)