

## التزامنا

كل شخص يتلقى الرعاية الصحية أو يسعى للحصول عليها في إطار النظام الصحي الأسترالي له حقوق محددة تتعلق بنوعية هذه الرعاية، وميثاق الرعاية الصحية الأسترالي يشرح مثل هذه الحقوق التي من بينها كيفية الحصول عليها والسلامة والاحترام والتواصل والاشتراك بها والخصوصية الشخصية وإبداء الرأي. و قد التزمت ألّوا، المستشفى المشيخية (Presbyterian) للأطفال، بإتباع الحقوق التي ينص عليها الميثاق وعلى تطبيقها بالمستشفى وفي برامجها. يُناقش في هذه النبذة كل حق من الحقوق السبعة الواردة في الميثاق، وبها أيضاً بعض الإرشادات موجهة للوالدين والعملاء ومقدمي الرعاية وللأسر عن كيفية مساهمتهم في التأكد أن هذه الحقوق يُلتزم بها. وأنت لك الحق في رفع الشكاوى فيما يتعلق بحقوق طفلك في ظل الرعاية الصحية، ونحن نشجعك على قراءة هذا الميثاق أو أن يُشرح لك، وأن تناقش الميثاق مع موظفي "ألّوا" أو مع أفراد أسرتك. إذا أردت أن تقدم أية شكاوى أو اقتراح ما، يمكنك ذلك عن طريق استمارة تنزيلها من الموقع الإلكتروني

[www.allowah.org.au/suggestions](http://www.allowah.org.au/suggestions)



## The Australian Charter of Healthcare Rights

من الأفضل دائماً أن تبادر بحل أية مشكلة بالاتصال أولاً مع ألّوا، المستشفى المشيخية (Presbyterian) للأطفال، المدير العام: سكّت هورن

0298584994

[Scott.hurren@allowah.org.au](mailto:Scott.hurren@allowah.org.au)

المدير التنفيذي: اليزابث ماكلين

0427421467

[emcclean@pcnsw.org.au](mailto:emcclean@pcnsw.org.au)

وفي حال استيائك عن أمر ما بعد الاتصال كما هو موضح أعلاه يمكنك أن تقدم الشكاوى إلى مفوضية الرعاية الصحية، قسم الشكاوى، بولاية نيو ساوث ويلز عبر الموقع الإلكتروني [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)



## تفاصيل الاتصال

العنوان، 8 بري ستريت، ضداس فالي، نيو ساوث ويلز 2117

رقم الهاتف 02 9858 4994

رقم الفاكس 02 9874 0964

Email: [admin@allowah.org.au](mailto:admin@allowah.org.au)

Website: [www.allowah.org.au](http://www.allowah.org.au)



# ”ألّوا“

المستشفى المشيخية (Presbyterian) للأطفال



## الميثاق الأسترالي حقوق الرعاية الصحية

دليل للوالدين والعملاء ومقدمي الرعاية والأسر

**Jericho Road**  
Presbyterian Social Services

لمزيد من المعلومات عن الميثاق وعن كيفية مشاركتك في الحصول على حقوق الرعاية الصحية

تفقد الموقع الإلكتروني: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)



# Allowah

## Presbyterian Children's Hospital

### حق الخصوصية

الحق بالمحافظة على خصوصياتك والحفاظ على المعلومات المقدمة يمكنك الاطلاع على سجل الملف الخاص بانك وأن تطلب تصحيح أي خطأ بها. وللعلم بالأمر في بعض الحالات سيلزم أن تتقاسم هيئات الرعاية الصحية فيما بينها هذه المعلومات .  
يمكنك المساهمة أيضاً بأن تحترم خصوصيات وسرية الآخرين.

### حق إبداء الرأي

الحق بالتعليق على الرعاية المقدمة وأن يُستجاب لمخاوفك

في "ألوا" نحن نريد حلّ المشاكل بسرعة ولكن لكي نتمكن من ذلك نريد إبلاغنا عن المشكلة أولاً، وإذا كان لديك أية اقتراحات عن كيفية تحسين الخدمات المقدمة، الرجاء أن تخبر موظفينا عنها.

يمكنك تقديم الشكاوى أو التعبير عن الشكر أو تقديم الاقتراحات شخصياً إلى مدير قسم التمريض، أو إلى الممرضة المسجلة رئيسة الوردية، على الموقع:

scott.hurren@allowah.org.au  
أو  
www.allowah.org.au/suggestions



### حق الاحترام

الحق أن تُعامل باحترام وكرامة واعتبار لطفلك الحق في تلقي رعاية تحترم خلفيتك الثقافية ومعتقداتك وقيمك وظروفك الشخصية مثل السن والجنس. لذلك من المهم أن تبلغ موظفي "ألوا" عن أي تغيير يطرأ عليك أو على طفلك، ومبدأ الاحترام يتطلب أن يُؤخذ بعين الاعتبار عند التعامل مع موظفينا والمرضى الآخرين.

### حق التواصل

الحق أن تعرف بوضوح وصراحة عن الخدمات وخيارات العلاج وتكليفها ستخبرك "ألوا" عن الرعاية التي يتلقاها طفلك وستساعدك على فهم كل ما يُجرى له.  
يمكنك المساهمة في ذلك بأن تكون صريحاً وأميناً معنا قدر المستطاع، ولكي تفهم التعليمات الموجهة لك يمكنك أن توجه الأسئلة إذا أردت مزيداً من المعلومات.  
كما تستطيع الاستفادة من خدمات الترجمة الشفهية إذا لم تكن اللغة الانجليزية لغتك الأصلية وهذه الخدمات مجانية ويمكن تقديمها مواجهة أو عبر الخط الهاتفي.

### حق المشاركة

الحق أن تشارك في قرارات الرعاية والخيارات المتاحة نحن نشجعك على المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة برعاية طفلك، وإن لم تكن متأكدًا عما يصير بأمره يجب عليك أن تطرح الأسئلة.

### حق الحصول

الحق في تلقي الرعاية الصحية

أنت لك تمام الحق في تلقي الرعاية الصحية الملائمة لاحتياجات طفلك في الوقت المناسب، إلا أن هذا قد لا يتحقق دائماً لدى "ألوا" إذ أننا لا نوَفّر جميع الخدمات التي تقدمها المستشفيات عامة، ولكن يمكنك أن تساهم في حق تلقي الرعاية الصحية بمحاولة التأكد من حضور الحجوزات المُدبرة وأن تبلغنا إذا تعدّر عليك ذلك أو عندما تضطر إلى تغيير وقت أو يوم الحجز.



### حق السلامة

الحق في تلقي رعاية صحية عالية المستوى

إن لم تكن متأكدًا عما يصير بأمر طفلك، أو إذا اعتقدت أنه لم يُوفى بأمر يتعلق برعايته يجب أن تلفت نظر الموظفين لدينا إلى ذلك وأخبرنا عن أية ظروف يُحتمل أن تزيد تعرض طفلك لأية مخاطر صحية.