

العملاء الذين يستخدمون خدمات المركز أو يشاركون في البرامج والأنشطة التي يقدمها المركز لديهم الحقوق التالية :

- الحق في الجودة والرعاية الصحية المحترمة بغض النظر عن الجنس أو العرق أو المكانة الاجتماعية أو التفضيل الجنسي، مع مراعاة
- الحق في السرية (بما في ذلك الحفاظ على عدم ذكر الأسماء)، وايضاً المراعاة في الرعاية وإحترام الخصوصية والكرامة في بيئة آمنة
- الحق في الحصول على معلومات كافية فيما يتعلق بجميع جوانب الخدمات المقدمة أو العلاج المتاح، من أجل اتخاذ قرارات مستنيرة
- الحق في الموافقة على، أو في رفض العلاج، (في حدود القانون) أو رفض المشاركة في برامج تعليمية أو بحثية، بما في ذلك العلاج من
- الحق في إتخاذ قرار ما إذا كان المترجم أو الطالب يستطيع أن يكون حاضراً في اجتماع التشاور؛
- الحق في وجود مدافع\*؛ (إذا كنت تود الحصول على معلومات حول كيفية الحصول على مدافع متدرب، إسأل مزود الخدمة حول أنسب
- الحق في طلب النقل إلى موظف آخر؛
- الحق في المشاركة في صنع القرارات بشأن رعايتهم، وذلك تمثيلاً مع خطة العمل المتفق عليها بشكل متبادل؛
- الحق في تقديم شكوى بشأن الخدمة أو المعاملة التي تتلقاها من المركز والتوقع بأن يتم التحقيق بهذه الشكوى بشكل مناسب وبسريرة. لن يتأثر العملاء في الحصول على الخدمة المتواصلة عند تقديم شكوى؛
- الحق في قراءة سجلاتهم الصحية وفقاً لسياسة المركز بالنسبة للخصوصية والسرية والوصول.

#### مسؤوليات العميل

تعتقد NYCH أن العملاء يتحملون المسؤولية عن صحتهم ورفاههم بقدر ما يكون ذلك ممكناً. ويمكن ضمان تعزيز الشراكة المتبادلة المقبولة بين العملاء ومقدمي الخدمات إذا كان العملاء مدركين للمسؤوليات التالية:

- إظهار التقدير والإحترام والتصرف بطريقة لا تسبب في إضطراب لا لزوم له للموظفين والمستخدمين الآخرين للمركز؛
- الحفاظ على السرية فيما يتعلق بالمعلومات حول العملاء أو المشاركين الآخرين في المجموعات أو البرامج التي تجرى في المركز؛
- تقديم معلومات كاملة ودقيقة لمقدم الخدمة من أجل الحصول على أفضل رعاية. يتم تشجيع العملاء على طرح الأسئلة ومناقشة العلاج وإذا كانوا متشككين يحق لهم طلب رأي ثانٍ؛
- للحفاظ على المواعيد أو إعطاء إشعار في أقرب وقت ممكن إذا لم يتمكنوا من الحضور؛
- لمتابعة خطط العمل أو برامج العلاج التي تم اختيارها بالتشاور مع مزود الخدمة.

#### الشكاوى والإقتراحات والملاحظات

CEO, North Yarra Community Health, 365 Hoddle Street

.Collingwood, 3066

ويتم أيضاً تشجيع الشكاوى اللفظية والتي يمكن إبلاغها إلى أي موظف والذي سوف يقوم بتسجيل الشكوى ويحيلها إلى الرئيس التنفيذي.

إذا كنتم ترغبون في الحصول على نسخة من هذه المعلومات لأخذها معكم يرجى الطلب من مكتب الإستقبال

\* المدافع هو الشخص الذي يعتمد عليك ويساعدك على شرح وقول ما تريده. والمدافع يساعدك على ضمان أن وجهات نظرك سوف تسمع، وذلك لكي يجري حل مشاكلك. و

# إنها خاصة بك

## ماذا يحدث للمعلومات الخاصة بك

### عندما تكون مستعملا لهذه الخدمة؟

بخلاف هؤلاء هؤلاء فإننا فقط نعطي المعلومات إذا أنت قمت بالتصريح لنا بذلك أو إذا كان ذلك متطلبا قانونيا مثل حالات الطوارئ الطبية .

#### ما هي حقوقك فيما يحدث مع المعلومات الخاصة بك ؟

إن لك الحق في إبداء رأيك فيما يحدث للمعلومات الخاصة بك . إننا نعتمد على المعلومات التي تعطينا لنا من أجل توفير أفضل رعاية صحية ومناسبة لك. إذا قررت ألا تشارك أحدا في بعض من تلك المعلومات أو تحد من الإطلاع على السجلات في ملفك فإن هذا من حقه ، ولكن يمكن أن يؤثر ذلك على مقدرتنا في توفير أفضل خدمات لك . تحدث معنا إذا رغبت في تغيير أو إلغاء التصريح الذي قمت بتوقيعه مسبقا .

#### كيف نقوم بحماية معلوماتك ؟

إننا ملتزمون بحماية والمحافظة على سرية ملفك . إن خصوصية معلوماتك محمية بالقانون أيضا . إننا نتعامل مع معلوماتك بسرية تامة ونحفظ ملفك في مكان آمن .

#### هل تستطيع الإطلاع على ملفك؟

نعم ، لك الحق في طلب الإطلاع على المعلومات الموجودة في ملفك وطلب تعديلها وتصليحها إذا كان ذلك ضروريا .

#### من نحن ؟

إننا واحدة من العديد من خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية في المنطقة التي تسكن فيها . إننا نعمل جميعا نعمل سوية لتوفير الخدمات الصحية التي تتناسب مع احتياجاتك .

#### ماذا نفعل بالمعلومات التي نجمعها عنك ؟

إننا نحفظ باسمك والمعلومات التفصيلية التي تساعدنا في الاتصال بك في الملف الخاص بك كمستعمل للخدمة . إننا نحفظ بمعلومات أخرى عن خطة رعايتك ويتم تسجيل المعلومات المتعلقة بصحتك في كل زيارة تقوم بها للخدمة .

#### لماذا نقوم بجمع معلوماتك ؟

أن المعلومات التي نقوم بجمعها عنك تساعدنا في الإبقاء على معرفة احتياجاتك الحالية حتى نستطيع توفير الرعاية لك على أفضل وجه . إننا أيضا نستعمل تلك المعلومات من أجل تنظيم و تخطيط إداري أفضل للخدمة .

#### من الذي يطلع على معلوماتك غيرنا؟

يطلع على المعلومات الموجودة في ملفك العاملين المهنيين الذين يشاركون في رعايتك في هذه الخدمة فقط

#### هل لديك استفسارات أخرى ؟

نرجوك عدم التردد في التحدث مع أحد الموظفين في الخدمة إذا كانت لديك استفسارات إضافية حول ما يحدث مع المعلومات الخاصة بك عندما تكون مستعملا للخدمة أو كنت في حاجة للإطلاع على ملفك .