

PERSIAN (FARSI)

حقوق مراجعین

مراجعینی که از خدمات "مرکز" استفاده می کنند یا در برنامه ها و فعالیتهایی که توسط "مرکز" ارائه می شود شرکت می نمایند از حقوق زیر برخوردارند:

- حق برخورداری از مراقبت بهداشتی احترام آمیز و با کیفیت بالا - صرفنظر از جنسیت، نژاد، وضعیت اجتماعی یا ترجیح جنسی - با در نظر گرفتن مسائلی چون پیشینه فرهنگی، وضعیت سلامتی یا نیازهای ویژه؛
- حق برخورداری از مراقبت محرمانه (از جمله حفظ نام) و توأم با ملاحظه، احترام به خصوصی بودن و شأن، در یک محیط امن عاری از تهدید؛
- حق دسترسی به اطلاعات کافی درباره همه جنبه های خدمات ارائه شده یا درمان موجود، تا بتوانند در مورد مراقبت بهداشتی خود تصمیمهای آگاهانه ای بگیرند. اطلاعات باید به آسانی قابل درک و به زبان مناسب باشد؛
- حق دادن رضایت به درمان یا امتناع از آن (در محدوده قانونی) یا امتناع از مشارکت در برنامه های آموزشی یا پژوهشی، از جمله درمان توسط دانشجویان؛
- حق تصمیم گیری در مورد حضور مترجم یا دانشجو در هنگام مشاوره؛
- حق برخورداری از حضور حامی* (advocate)؛ (اگر اطلاعاتی درباره چگونگی گرفتن یک حامی کارآموزده می خواهید، لطفاً از ارائه دهنده خدمات خود بپرسید مناسبترین سرویس حمایت برای شما کدام است)
- حق درخواست انتقال یافتن به یک کارمند دیگر؛
- حق شرکت در تصمیم گیری درباره مراقبت از خود، هماهنگ با یک برنامه کارموردتوافق دوجانبه؛
- حق شکایت از خدمت یا درمان ارائه شده توسط "مرکز" با این انتظار که شکایت محرمانه و بطور مناسب مورد بررسی قرار خواهد گرفت. شکایت در ادامه ارائه خدمات به مراجعین تأثیر منفی ندارد.
- حق خواندن مدارک بهداشتی خود طبق "خط مشی مرکز درباره خصوصی و محرمانه بودن و دسترسی".

مسئولیت های مراجعین

NYCH بر این باور است که مراجعین نسبت به سلامت و رفاه خود - تا جایی که امکان دارد - مسئولیت دارند. اگر مراجعین از مسئولیت های زیر آگاهی داشته باشند یقیناً می توان مشارکت قابل قبول دوجانبه بین مراجعین و ارائه دهندگان خدمات را به سطح بالایی رساند:

- نشان دادن ملاحظه و احترام، و رفتار بگونه ای که موجب وقفه بیجا در کار کارمندان و سایر استفاده کنندگان از "مرکز" نگردد؛
- حفظ محرمانه بودن اطلاعات مربوط به مراجعین دیگر یا شرکت کنندگان در گروهها یا برنامه هایی که در "مرکز" انجام می شود؛
- دادن اطلاعات کامل و صحیح به ارائه دهنده خدمات به منظور دریافت بهترین مراقبت. مراجعین ترغیب می شوند که سؤال کنند، در مورد درمان صحبت کنند و در صورتی که تردید دارند بخواهند نظر مشورتی دیگری گرفته شود؛
- حاضر شدن سر قرارهای ملاقات یا اگر نمی توانند حاضر شوند هرچه زودتر اطلاع بدهند؛
- دنبال کردن برنامه های کار یا برنامه های درمان که با مشاوره با ارائه دهنده خدمات انتخاب شده است.

شکایات، پیشنهادهای و اظهار نظر

پیشنهادها یا شکایات کتبی را می توان در "صندوق پیشنهادها" - که در قسمت "پذیرش" هر مرکز قرار دارد - انداخت، به هر یک از کارمندان داد یا به این نشانی پست کرد:

CEO, North Yarra Community Health, 365 Hoddle Street, Collingwood, 3066

شکایات شفاهی نیز ترغیب می شود. می توان به هریک از کارمندان شفاهاً شکایت کرد؛ وی شکایت را یادداشت کرده نزد CEO خواهد فرستاد.

اگر علاقمندید یک نسخه از این اطلاعات را با خود ببرید لطفاً از قسمت پذیرش بخواهید.

* حامی (advocate) شخصی است که از شما حمایت کرده کمکتان می کند آنچه را که می خواهید توضیح دهید و بگویند. حامی به شما کمک می کند که اطمینان یابید نظرانتان شنیده می شود تا بتوان مشکلاتتان را حل کرد. حامی می تواند کسی باشد که برای ارائه چنین خدماتی تعلیمات ویژه دیده است یا می تواند یکی از اعضای خانواده شما، یک دوست یا کسی باشد که شما با او احساس راحتی می کنید.

اطلاعات شما محرمانه است

اگر شما مصرف کننده این خدمت باشید، با اطلاعاتی که می دهید چه می کنند؟

اینکه با اطلاعات شخصی شما چه می کنند چه اختیاراتی دارید؟

در مورد اینکه با اطلاعات شما چه بشود اختیار تام با خود شما است. ما برای ارائه مناسبترین وجه مراقبت های بهداشتی به اطلاعاتی که شما به ما می دهید متکی هستیم. اگر شما برخی از اطلاعات را به ما ندهید یا اینکه دسترسی به اطلاعات پرونده خودتان را محدود کنید، این حق شما است، ولی ممکن است ما نتوانیم به بهترین وجه ممکن خدمات خود را در اختیار شما قرار دهیم. اگر می خواهید اجازه نامه خود را تغییر داده یا باطل کنید با ما مشورت نمایید.

اطلاعات شما چگونه حفظ می شود؟

ما متعهد به محرمانه نگهداشتن سوابق شما هستیم. محرمانگی اطلاعات شما را قانون هم تضمین کرده است. ما اطلاعاتی را که شما می دهید در حد نهایت محرمانگی حفظ و در محل امنی گذارده، قفل می کنیم.

آیا شما می توانید به اطلاعات مربوط به خودتان دسترسی پیدا کنید؟

آری، این حق شما است که بخواهید اطلاعات مربوط به خودتان را ببینید و در صورت لزوم بخواهید آن را اصلاح کنید.

ما چه سازمانی هستیم؟

ما یکی از چند نهاد مردمی بهداشتی در محل شما هستیم و همه ما با همکاری مشترک سعی داریم تا نیاز بهداشتی شما را تامین کنیم.

ما چه اطلاعاتی را در باره شما جمع آوری می کنیم؟

ما نام و مشخصات شما را در پرونده ای نگهداری می کنیم. هر بار که از ما دیدن می کنید، سایر مشخصات از قبیل طرح درمانی شما و اطلاعات مربوط به وضعیت سلامتی شما هم یادداشت می شود.

چرا اطلاعات در باره شما جمع آوری می کنیم؟

اطلاعاتی که درباره شما جمع آوری می کنیم به ما امکان می دهد تا نیاز های شما را بدانیم و بتوانیم به بهترین وجه ممکن از شما مراقبت به عمل آوریم. همچنین ما از این اطلاعات برای بهتر کردن شیوه خدمت گزاری خویش مورد استفاده قرار می دهیم.

چه کسان دیگری به این اطلاعات دسترسی دارند؟

تنها پزشکان و پیرا پزشکی که در این نهاد وظیفه درمان شما را به عهده داشته باشند، به اطلاعات شما دسترسی خواهند داشت. در غیر این صورت ما این اطلاعات را تنها با اجازه شما در اختیار کسی دیگر قرار می دهیم، مگر اینکه به دلایل قانونی نظیر ضرورت های پزشکی مجبور به ارائه آن باشیم.

آیا پرسش دیگری دارید؟

اگر شما مراجع ما هستید و می خواهید اطلاعات مربوط به خودتان را ببینید یا در مورد اینکه با اطلاعات مربوط به شما چه می شود پرسشی دیگر یا شکایتی دارید لطفاً آن را با یکی از کارمندان ما در میان بگذارید.