

خدمات ميرى الصحية الاجتماعية وأنتم



Merri Health
Healthcare that moves with you

لغة إنجليزية سهلة ٢٠١٤



نبذة عن هذا الكتاب.

يدور هذا الكتاب حول.

- خدمات ميرري الصحية الاجتماعية
- و.
- أنتم.

يتألف هذا الكتاب من ٤ أجزاء.

الجزء الأول يتعلق بحقوقكم ومسؤولياتكم.

حقوقكم تعني الأمور التي تقوم بها خدمات ميرري الصحية الاجتماعية من أجلكم

مسؤولياتكم تعني الأمور التي يجب أن تقوموا أنتم بها تجاه خدمات ميرري الصحية الاجتماعية

الجزء الثاني يتعلق بالخصوصية. وهذا يتعلق بالمعلومات الخاصة بكم.

الجزء الثالث يتعلق بالملاحظات والشكاوى. يعني هذا أنكم تستطيعون أن تخبرونا برأيكم.

الجزء الرابع يتعلق بالرسوم. هذا يتعلق بالمبلغ الذي تدفعونه.

١ . حقوقكم ومسؤولياتكم.

الأمر التي تقوم بها خدمات ميري الصحية الاجتماعية

سوف نعني بكم

نحن نعني بكل الناس

الناس الذين يكونوا مثلاً

• كباراً في السن

• أبوريجنيين

• لواطيين

• سحاقيات

• ثنائيي الجنس

• متبدلي الجنس

• عدم تكوين واضح للأعضاء الجنسية

• مصابين بإعاقة

• يتحدثون لغة مختلفة

إذا كنا قلقين

• بشأنكم

• بشأن عائلتكم

• بشأن مقدّم العناية لكم

• بشأن أولادكم

• بشأن شريك حياتكم

سوف نساعد

سوف تحصلون على

• رعاية جيدة

و

• معلومات جيدة

سوف تكونوا بأمان

يمكنكم اتخاذ خيارات حول رعايتكم

يمكنكم أن تعبروا لنا عن رأيكم

يمكن أن تقولوا بأنكم سعداء

هذا تعليق جيد

يمكن أن تقولوا بأنكم لستم راضين

هذه شكوى

أنظروا الصفحتين ٨ و ٩ لمزيد من المعلومات حول الملاحظات والشكاوى

يمكن أن يكون معكم شخص ليساندكم

تستطيعون إحضار شخص معكم ليساندكم في مركز خدمات ميرري الصحية الإجتماعية.
مثالاً على ذلك:

- صديق
- أحد أفراد العائلة

يمكن أن يكون الشخص المساند معكم خلال حديثكم
أو

يمكن أن يتحدث الشخص المساند لكم نيابةً عنكم

يمكنكم طلب مترجم

المترجم يترجم كلامكم من لغة إلى لغة أخرى.
مثالاً على ذلك:

- من لغة الإشارة أو سلان إلى اللغة الإنجليزية المحكية
- من الإنجليزية إلى العربية

عندما ترتبون موعداً قولوا لنا بأنكم بحاجة لمترجم

تستطيعون أن تطلبوا المساعدة من شخص في مؤسسة أخرى.. مثالاً على ذلك: شخص من

Leadership Plus، ٢٩٩٩ ٩٤٨٩ ٠٣

منظمة العمل بشأن الإعاقة في الجاليات الإثنية ١٦٦٦ ٠٣ ٩٤٨٠

مركز خدمات المهاجرين ٠٢٠٠ ٠٣ ٩٤٩٦

الدفاع عن حقوق المسنين ٣٠٦٦ ٠٢ ٠٣ ٩٦٠٢

تستطيعون أن تغيروا رأيكم

تستطيعون التوقف عن الذهاب

• إلى خدمة ما

• إلى جمعية ما

لا بأس في ذلك

يبقى المجال مفتوحاً أمامكم للذهاب إلى الخدمة أو الجمعية لاحقاً.

ما الأمور التي يجب أن تقوموا بها لخدمات ميري الصحية الاجتماعية

يجب أن تكونوا لطفاء مع الجميع في مركز خدمات ميري الصحية الاجتماعية مثلاً على ذلك:

• العملاء

• الموظفين

- اخصائيي العلاج
- المسؤولين عن الجمعية
- الزائرين الآخرين

يجب ألا تكسروا أو تخربوا أي شيء في مركز خدمات ميرري الصحية الاجتماعية كأن ترموا الفنجان مثلاً

يجب ألا تسببوا المشاكل للآخرين في مركز خدمات ميرري الصحية الاجتماعية كأن تصرخوا أو تضربوا أحداً مثلاً

إذا سببتم بمشاكل للآخرين، قد تلغى خدمتكم

هذا يعني بأنكم لن تذهبوا بعد الآن إلى مركز خدمات ميرري الصحية الاجتماعية

المواعيد

يجب أن تخبرونا إذا كنتم لن تحضروا موعدكم

يجب أن تخبرونا بذلك قبل يوم من الموعد.

٢. الخصوصية

أحياناً سوف نطلب معلومات

• عنكم

• عن حياتكم

• عن صحتكم

يمكنكم أن تختاروا.

• نعم سوف أقدم معلوماتي

أو

• كلا، لن أقدم معلوماتي

نحتاج لمعلوماتكم لكي نعتني بكم

يجب أن تقدموا لنا معلومات صحيحة.

سوف نحفظ بمعلوماتكم في مكان آمن.

ينص القانون بأنه يجب علينا أن نحفظ بمعلوماتكم في مكان آمن.

من يستطيع الإطّلاع على معلوماتكم؟

تستطيعون أنتم الإطّلاع على معلوماتكم.

تستطيعون أن تطلبوا الإطّلاع على معلوماتكم.

الأشخاص الذين يعملون معكم في خدمات ميري الصحية الاجتماعية يستطيعون الإطلاع على معلوماتكم.

هناك أشخاص آخرون قد يحتاجون معلومات عنكم. مثلاً، اخصائي علاج من خدمة أخرى.

يجب علينا أن نستأذنكم قبل أن نتشاطر معلوماتكم مع الآخرين.

أحياناً ينص القانون على أنه يجب علينا تقديم معلوماتكم إلى خدمة أخرى. مثلاً، إلى الشرطة.

٣. الملاحظات والشكاوى.

بإمكانكم إخبارنا عن رأيكم.

يمكن أن تقولوا بإنكم سعداء هذا تعليق جيد مثلاً:

- الموظفون لطفاء
- تحصلون على مساعدة جيدة

يمكن أن تقولوا بإنكم لستم راضين هذه شكوى مثلاً:

- الموظفون غير لائقين معكم
- الموظفون أعطوكم معلومات خاطئة

نريدكم أن تخبرونا إذا

- كنتم سعداء
- إذا كنتم غير راضين

نريد أن نحسّن خدمتنا لتصبح أفضل

بإمكانكم

- التحدث إلى أحد الموظفين
- الإستعانة بأداة مساعدة للتواصل
- كتابة رأيكم على استمارة
- الإتصال بالرقم ٠٣ ٩٣٨٩ ٢٢٣٤
- راجعوا موقعنا الإلكتروني www.mchs.org.au
- إرسال رسالة إلكترونية

نحن سوف

- نصغي إلى ملاحظتكم أو شكواكم
- نتحدث معكم حول الخطأ أو المشكلة
- نحاول إصلاح الخطأ

تستطيعون الحصول على مساعدة أكثر

اتصلوا بالمفوض المسؤول عن الخدمات الصحية إذا كانت لديكم شكاوى حول الخدمات الصحية ٠٣ ٨٦٠١ ٥٢٠٠

لتقديم شكاوى حول خدمات الإعاقة اتصلوا بمفوض خدمات الإعاقة
١٣٠٠ ٧٢٨ ١٨٧

لتقديم شكاوى حول خدمات الصحة العقلية والنفسية اتصلوا بمفوض الشكاوى الخاصة بالصحة العقلية والنفسية
١٨٠٠ ٢٤٦ ٠٥٤

٤. الرسوم

الرسم هو المبلغ الذي تدفعونه لقاء خدمة ما

هناك رسم مفروض على بعض الخدمات

هناك بعض الخدمات التي لا يفرض عليها رسم.

سوف نرسل إليكم

• معلومات عن الخدمة

و

• معلومات عن الرسوم

أخبروا موظفينا عن أي هموم أو صعوبات تواجهونها بالنسبة للرسوم.
لقد كتب مركز موارد الإتصالات في هيئة سكوب اللغة الإنجليزية السهلة.

تموز/يوليو ٢٠١٤.