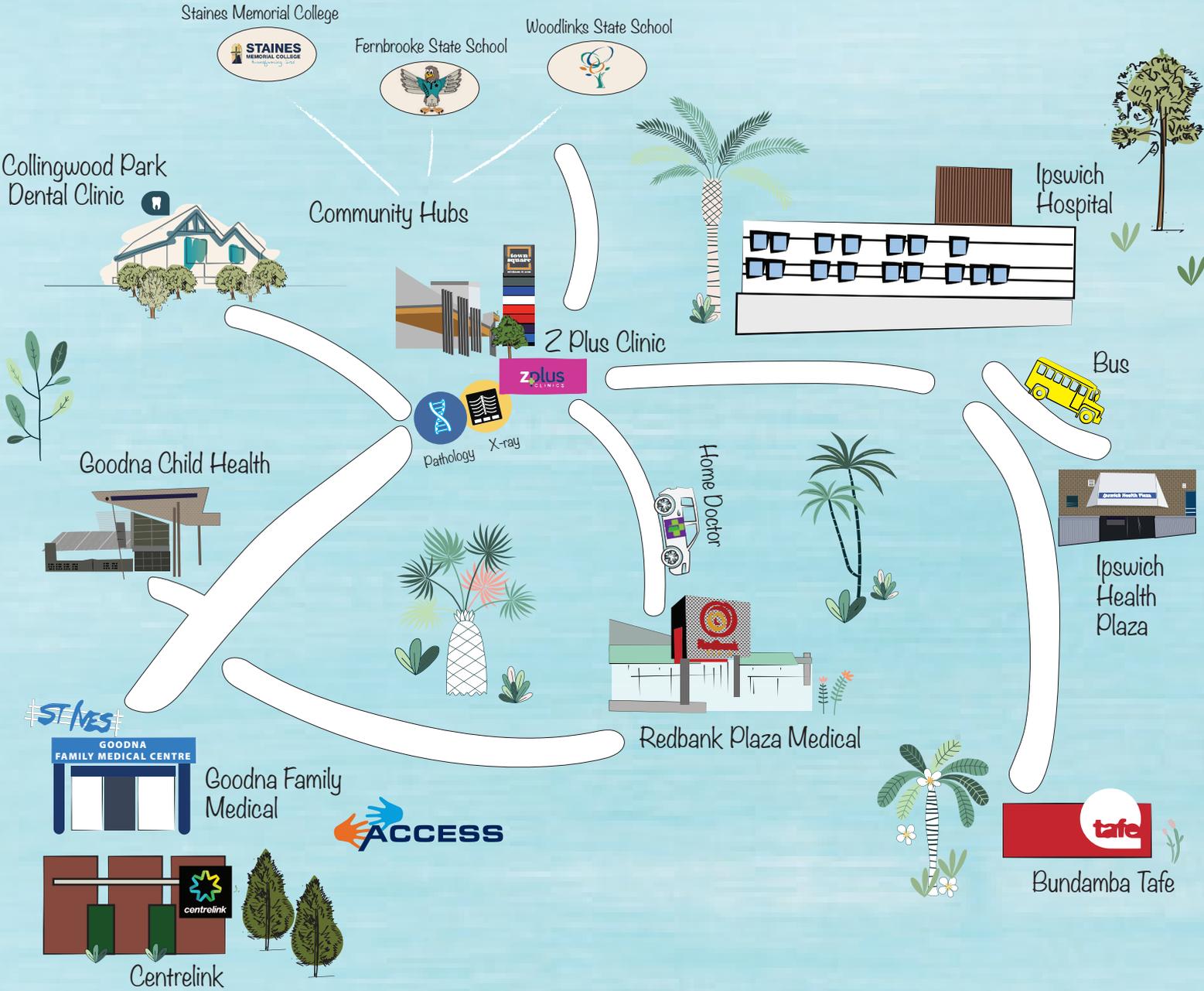


# أكسس دليل إيسويتش الصحي



## دليل إيبسويتش الصحي

نشرت من قبل  
منظمة Access للخدمات الاجتماعية  
2/9 William St  
Goodna 4300  
هاتف 07 3412 8222  
www.accesscommunity.org.au

تأليف

Vanessa Aldridge

الممرضة المسؤولة عن صحة اللاجئين في غرب مورتن

منظمة Access للخدمات الاجتماعية

ترجمة: هاني مزيان

تم اعداد هذه الوثيقة بتمويل من شبكة الصحة الأولية لمنطقة دارلينج داونز في غرب مورتن.

المعلومات الواردة في هذه الوثيقة تعكس أحدث المعلومات المتوفرة لدى منظمة Access للخدمات الاجتماعية عند النشر. كما أنها تعكس المعلومات ذات الصلة بمنطقة غرب مورتن عند النشر.

تم توخي الدقة في يتم ترجمة هذه الوثيقة بشكل صحيح من الانجليزية. اذا كان لديكم أي استفسار بخصوص الترجمة يرجى الاتصال بمنظمة Access للخدمات الاجتماعية.

# جدول المحتويات

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| 4.  | المعلومات الشخصية.                   |
| 6.  | فهرس العناوين التفسيرية              |
| 7.  | فهرس الكلمات                         |
| 8.  | دليل رموز QR.                        |
| 9.  | العملية الروتينية                    |
| 12. | التطعيم                              |
| 13. | مستويات العناية الصحية               |
| 16. | المهن الصحية ذات الصلة               |
| 23. | خدمات الطوارئ                        |
| 24. | تطبيق الطوارئ                        |
| 25. | تحديد موعد مع الطبيب                 |
| 29. | خدمة زيارة الطبيب للمنزل.            |
| 30. | المساعدة في حال حصول ازمة            |
| 31. | الحقوق والواجبات الصحية في أستراليا. |
| 32. | خدمات الترجمة الشفوية والكتابية      |
| 33. | ميديكير Medicare                     |
| 33. | بطاقة العناية الصحية                 |
| 34. | اعطاء المقترحات                      |
| 36. | القواعد الثقافية                     |
| 37. | الأسئلة المتداولة                    |



اسم طبيب العائلة الخاص بك: .....

اسم المركز الطبي الخاص بك : .....

الهاتف : .....

العنوان : .....

.....

اللغة المفضلة : .....

اللغات الاضافية : .....

.....

.....

## فهرس العناوين التفسيرية

يتوجب الدفع : الفواتير الخاصة الغير مغطاة من قبل الحكومة



التحويل مطلوب : عليك أن تحضر رسالة من طبيب العائلة الخاص بك



مغطى من قبل مديكير : لا يترتب عليك دفع أي شيء، حيث أن التكاليف مغطاة من قبل الحكومة الأسترالية.



بطاقة الرعاية الصحية : إذا كنت تتلقى دفعات من السنترلينك، فإنك قد تكون مؤهلاً للحصول على بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة الخصومات. كلتي البطاقتين تجعل الخدمات الصحية المقدمة لك مجانية. مدعومة



من قبل بطاقة الرعاية الصحية (هامش ضئيل): قد يترتب علي خدمة الرعاية الصحية التي تلقيتها كلفة ما، في هذه الحالة فإن بطاقة الرعاية الصحية الخاصة بك قد تغطي جزء من النفقات فقط و من الممكن أن يترتب عليك دفع كلفة مادية صغيرة.



خدمات مجانية : لا توجد تكلفة لهذه الخدمة



مغطى من قبل مديكير مع هامش للدفع: قد يترتب علي خدمة الرعاية الصحية التي تلقيتها كلفة ما، في هذه الحالة فإن بطاقة المديكير الخاصة بك قد تغطي جزء من النفقات فقط و من الممكن أن يترتب عليك دفع كلفة مادية صغيرة



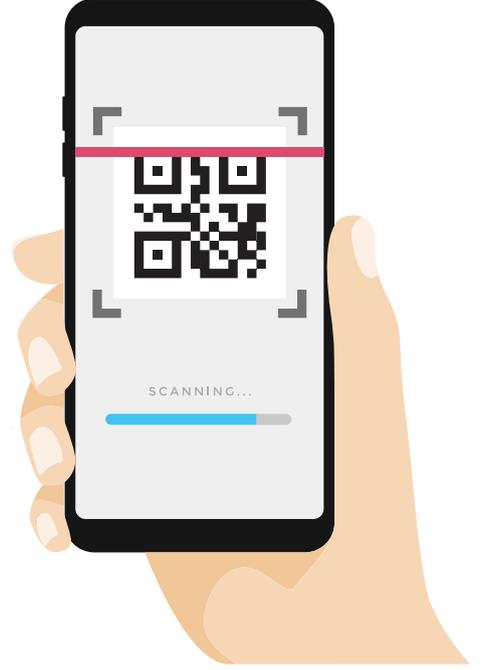
## فهرس الكلمات

| ENGLISH VOCABULARY    | TRANSLATION         |
|-----------------------|---------------------|
| Health                | صحة                 |
| Doctor                | طبيب                |
| Nurse                 | ممرضة               |
| Medical Centre/Clinic | مركز طبي / عيادة    |
| Blood Test            | فحص دم              |
| Xray                  | أشعة                |
| Referral              | تحويل               |
| Specialist            | أخصائي              |
| Hospital              | مستشفى              |
| Immunisation          | تطعيم               |
| Child Health          | صحة الطفل           |
| Dentist               | طبيب أسنان          |
| Appointment           | موعد                |
| Interpreter           | مترجم شفوي          |
| Consent               | إفادة الموافقة      |
| Pharmacy              | صيدلية              |
| Emergency             | إسعاف               |
| Health Assessment     | التقييم الصحي       |
| Care Plan             | خطة الرعاية         |
| Prescription/ script  | الوصفة الطبية       |
| Abnormal              | غير طبيعي           |
| Medication            | أدوية               |
| Allergy               | حساسية              |
| Pain                  | ألم                 |
| Infection             | عدوى                |
| Disease               | مرض                 |
| Injury                | إصابة               |
| Ultrasound            | الموجات فوق الصوتية |

## دليل رموز QR

هذا الكتاب يحتوي على دليل رموز QR

قم بتنزيل التطبيق المشار إليه في الأسفل كي تقوم بعمل مسح الكتروني لدليل رموز QR وسوف يتم انتقالك مباشرة إلى الموقع الإلكتروني الذي سيقدم لك مزيداً من المعلومات.



قم بالبحث عن "الماسح الضوئي QR و قارئ الشفرة الخيطية"



## العملية الروتينية

**القدوم إلى أستراليا:** من الممكن أن تلتقي بالمرضة المختصة بصحة اللاجئين , والتي ستقوم بطرح مجموعة من الأسئلة عليك فيما يخص تاريخك الصحي ومن ثم تحدد لك الطبيب المناسب كي يكون طبيب العائلة الخاص بك.

**الموعد الأول :** سوف يتم تحديد تاريخ و وقت معيّن لهذا الموعد. وباستطاعة مدير الحالة الخاص بك أن يقدم لك العون كي تحضر هذا الموعد.

**القدوم إلى العيادة:** عليك أن تبلغ عاملة الاستقبال حال وصولك بإسمك كي يتسنّى لطبيبك أن يعلم بقدومك. إذا كنت بحاجة لمترجم شفوي، عليك أن تخبر عاملة الاستقبال باللغة التي تتحدثها.

**الإستشارة:** سوف يقوم طبيبك بإذاعة إسمك عندما يحين دورك ومن ثم سيقودك إلى غرفة صغيرة. إذا لم يكن هناك مترجم متوفر على الهاتف، قم بإبلاغ الطبيب باللغة التي تحتاج إليها.

**التقييم الصحي :** سوف يتم طرح مجموعة من الأسئلة عليك تتعلّق بصحتك و حياتك، ومن الضروري أن تقدم أكبر قدر من المعلومات كي يتسنى لطبيبك أن يدرك العوامل التي من شأنها أن تؤثر على صحتك سواءً بالسلب أو الإيجاب. قد يطلب منك أن تستلقي على السرير كي يتمكن طبيبك من الإستماع إلى دقات قلبك وتنفسك وحالة الهضم لديك.

**الأخصائي:** إذا كنت بحاجة لرؤية أخصائي، فإن طبيبك سوف يبعث برسالة إلى المستشفى، وقد يعطيك طبيبك نسخة من الرسالة. لمزيد من المعلومات أنظر إلى الصفحة 14

**الإجراءات الروتينية الإضافية:** سوف يتعين عليك إعطاء عينات من الدم والبول والبراز، حيث تعتبر التحاليل المخبرية طريقة مثلى للكشف عن وجود مشاكل صحية حتى وإن لم يكن لديك أعراض. لمزيد من المعلومات أنظر إلى الصفحة 17. سوف يحولك طبيبك أو ممرضة صحة اللاجئين إلى طبيب الأسنان وخدمة صحة الأطفال و QPASTT كجزء من برنامج الإستقرار.

**التطعيم:** بعد إجراء فحوصات الدم سوف يترتب عليك العودة إلى طبيبك كي تحصل على اللقاح الأول. لمزيد من المعلومات أنظر إلى الصفحة 12

**فحص الصدر بالأشعة و فحص السل:** بعض الدول لديها نسب إصابة عالية بمرض السل. وكجزء من برنامج الإستقرار الخاص بك سيطلب منك عمل فحص لمرض السل. سوف يقوم طبيبك أو ممرضة صحة اللاجئين بتحويلك إلى هذه الخدمة.

سيصلك رسالة لتعلمك بتاريخ ووقت هذا الموعد كما سيصل رسالة مشابهة لمدير الحالة الخاص بك. عليك أن تحضر مواعدين في يومين متتاليين.

**الموعد الأول :** سوف يتم إعطاؤك حقنة صغيرة في الساعد.

**الموعد الثاني:** سوف يتم قياس رد الفعل في منطقة الحقن والتي من شأنها الدلالة على وجود أو غياب مرض السل.

## العملية الروتينية للاجئين







## التطعيم

يستطيع جميع الأطفال في أستراليا الحصول على التطعيمات الممولة من الحكومة .  
تحمي التطعيمات المجتمعات والأجيال القادمة من مجتمعاتنا عن طريق القضاء على المرض.  
هناك مجموعة من الأمراض التي يمكن الوقاية منها عن طريق التطعيم ، وهي متوفرة لدى طبيب الأسرة الخاص بك.  
ينبغي على جميع الأطفال دون سن التاسعة عشر أخذ اللقاحات اللازمة.  
سوف تتأثر الدفعة المالية المستحقة لك من السنترنك إذا لم تبدأ جدول مواعيد اللقاحات خلال ستة وثلاثين يوماً من قدومك، كما ينبغي إنجازها خلال ستة أشهر.  
يجب أن تعطى هذه اللقاحات بترتيب محدد على أن تعطى اللقاحات ذات النوع الواحد بفواصل زمنية مدتها شهر. لا يمكن أن تعطى هذه اللقاحات مبكراً حتى وإن تأثرت دفعات السنترنك.  
سوف ترسل لك عيادة الطبيب الخاص بك رسالة إلى هاتفك لتذكرك عندما يحين موعد التطعيمات القادمة. إنه من المهم الرد على هذه الرسائل بالقيام بحجز موعد مع طبيبك لتضمن حفاظك على جدول مواعيدك.  
إذا قدمت إلى أستراليا كلاجئ وقد تجاوز عمرك التاسعة عشر عاماً فإنك ستكون مხოلاً للحصول على طعومات تعويضية والتي ستكون ممولة من قبل الحكومة من خلال الميديكير.  
أما بالنسبة لطعومات البالغين فإنها ليست مرتبطة بدفعات السنترنك.



قم بتفحص رمز ال QR لتحصل على مزيد من المعلومات



ANDROID APP ON  
Google Play

Download on the  
App Store



يمكنك أن تقوم بتنزيل التطبيق Vaccinate ليساعدك على الالتزام بالمسار الصحيح لمواعيد اللقاحات.

# مستويات العناية الصحية

## دور طبيب العائلة الخاص بك

يطلق عادة على طبيب العائلة اسم GP وهو عادة ما يكون أول شخص تراجعه بشأن مشكلة صحية ما. هؤلاء الأطباء مدربون بأن يكون لديهم معرفة واضطلاع بما يتناسب مع احتياجات المجتمع، وهم يقدمون الرعاية الطبية لصحة جميع الناس ابتداءً من الرضع إلى الكهولة ولذلك يطلق عليهم اسم طبيب العائلة.

دور الطبيب العام هو جمع المعلومات الصحية المتعلقة بك ومن ثم تحديد خطة علاج خاصة بك. يمكن أن يكون طبيب العائلة قادراً على علاج مرضك بوصف دواء ما أو يمكن أن يرسلك لمراجعة طبيب آخر متخصص بمجال صحي معين ليتحرى عن حالتك الصحية بشكل أكبر.

من الممكن أن يقدم لك طبيب العام مشورة طبية لمعالجة حالتك في المنزل، أو يطلب تحويلك إلى أخصائيين صحيين آخرين كالمعالج الطبيعي للمساعدة في العناية بحالتك. كما يمكن أن يتضمن علاجك طريقة علاجية واحدة أو عدة طرق علاجية مختلفة.

## تستطيع مراجعة طبيب الأسرة الخاص بك للأسباب التالية:

- الأمراض أو الإصابات الطفيفة. أما إذا كان لديك إصابة أو مرض خطير فعليك الإتصال بالرقم 000 ومن ثم طلب الإسعاف.
- المشورة الصحية.
- وصفات الأدوية.
- الرعاية الصحية المستمرة. إذا كنت تعاني من حالة صحية مزمنة (تعتبر الحالة الصحية مزمنة إذا تعذر زوالها وأمكن احتواؤها فقط كحال مرض السكري).
- التطعيمات.
- الفحص الصحي الوقائي (مثل فحص السرطان الوقائي وفحوصات ضغط الدم).
- الرعاية أثناء الحمل.
- رعاية النمو والتطور في مرحلة الطفولة.
- الرعاية التي يمكنك الحصول عليها في الأوقات التي تشعر فيها بالتوتر أو بعدم السعادة لفترة أطول من شهر.
- الحصول على تقرير طبي إذا كنت بحاجة لأن تتغيب عن المدرسة أو العمل بداعي المرض.

## الفواتير للأطباء العامين تتضمن:

الفواتير المغطاة بالكامل من قبل مديكير



مغطاة جزئياً من المديكير + فارق



مغطاة جزئياً من المديكير + فارق يتم تغطيته من قبل بطاقة الرعاية الصحية.



إذا لم تكن متأكدًا فعليك أن تسأل طبيبك إن كانت فاتورتك لدى الطبيب مغطاة بالكامل من مديكير.



المستشفى المحلي في منطقتك هو مستشفى إسويتش



وهناك مستشفيات أخرى

كمستشفى الأميرة الكساندرا ومستشفى كوينزلاند للأطفال.

وجود الأقسام المختلفة والتخصصات المتنوعة ضمن المستشفى تعني بأنه من الممكن أن يطلب منك مراجعة المستشفى لحالة أخرى غير حالة الطوارئ.

### • العيادات الخارجية



إذا قام طبيب الأسرة الخاص بك بتحويلك إلى أخصائي أو إلى أحد المهنيين الصحيين ذوي الصلة (انظر إلى صفحة 61 لمزيد من المعلومات) ، فمن الممكن أن يطلبوا منك مراجعتهم في المستشفى المحلي في منطقتك، وسوف يتواصلوا معك بخصوص موعدك من خلال الرسائل البريدية. إن لم تتمكن من فهم الرسالة التي أرسلت لك باللغة الإنجليزية ، فمن المهم أن تتطلب من طبيب العائلة الخاص بك أو من مدير الحالة الخاص بك مساعدتك لفهم هذه الرسائل. إن لم تُرد على هذه الرسالة، فإنك قد تفقد دورك في قائمة الإنتظار، مما يعني أنك ستضطر أن تتطلب من طبيب العائلة الخاص بك أن يعث مجدداً برسالة تحويل لك.



### • الجراحة الاختيارية



في بعض الحالات، قد يكون لديك وضع صحي ما يتطلب الجراحة حينها سيتم وضع إسمك في قائمة الإنتظار، كل مستشفى لديها قائمة انتظار خاصة بها والتي من الممكن أن تطول كثيراً. عندما يستلم المستشفى المحلي الذي تتبع له رسالة تحويل من طبيب الأسرة الخاص بك، فإن إسمك سيتم وضعه ضمن تصنيف من 1-3 وسيتم بعث رسالة لك لإعلامك بأنك الآن أصبحت على قائمة الإنتظار. تبدأ الفترة الزمنية المتوقعة للانتظار منذ لحظة وصول هذه الرسالة .



**الفئة الأولى:** تدل على أن الحالة عاجلة ويمكنك أن تتوقع مراجعة الأخصائي خلال 30 يوماً.

**الفئة الثانية:** تدل على أنه تم تقييم حالتك بأنها حالة شبه عاجلة، ويمكنك توقع أن يتم الإتصال بك من قبل الأخصائي خلال 90 يوماً.

**الفئة الثالثة:** تدل على أن حالتك ليست عاجلة وهي الفئة الأكثر شيعاً، هذا يعني بأن من الممكن أن تنتظر لمدة تصل إلى 365 يوماً لكي تراجع الأخصائي.

إذا تغير وضعك الصحي خلال هذه الفترة، فمن المهم أن تناقش هذا التغيير الحاصل مع طبيب العائلة الخاص بك، إذ أن هذه المعلومات قد تؤدي إلى تغيير مكانك في قائمة الإنتظار.

كلما زادت المعلومات التي تقدمها إلى طبيب العائلة الخاص بك، كلما زادت قدرته للدفاع عنك.

## • الطوارئ



إن أقسام الطوارئ في أستراليا أقسام مشغولة للغاية. وهذا يعود بشكل جزئي إلى أن كثيراً من المراجعين لهذا القسم ليس لديهم حالة طارئة مما يؤثر على الزمن الذي يمكن للمريض أن ينتظره قبل المعاينة.

ولكي يتم معالجة هذا الأمر، فإن أستراليا تدير أقسام الطوارئ فيها عن طريق نظام التصنيف لا عن طريق الحصول على الخدمة أولاً للقادمين أولاً.

**الفئة الأولى:** الإصابة أو المرض المهدد للحياة يتطلب عناية عاجلة، على سبيل المثال النزيف الحاد أو الحروق الشديدة. سيتم معالجة الأشخاص ضمن هذه الفئة بمجرد حضورهم.

**الفئة الثانية:** تتطلب عناية فائقة جداً كالإصابة بجلطة دماغية أو صعوبة في التنفس. يجب تقديم العلاج للأشخاص ضمن هذه الفئة خلال عشر دقائق.

**الفئة الثالثة:** الإصابات والأمراض الخطيرة ولكن في وضع مستقر مثل الكسور.

**الفئة الرابعة:** الأشخاص ذوي المخاطر أو الإجهاد المنخفض.

**الفئة الخامسة:** الحالات الغير طارئة مثل نزلات البرد.

تقوم المستشفيات بمعاينة المرضى من ذوي الفئة الرابعة والخامسة خلال مدة زمنية تقدر بساعتين. يتم اعتماد نظام التصنيف في أستراليا كضمان لحصول الأشخاص على علاج لأمراضهم أو إصابتهم خلال إطار زمني مناسب. من الضروري أن تكون ملماً بالخيارات الصحية الأخرى إذا كانت حالتك ليست مهددة للحياة أو خطيرة.

إن لم يكن خيار الذهاب إلى قسم الطوارئ هو الأفضل، إلى أين يمكنني الذهاب؟

• اتصل على الرقم (13 Health) 13432584



يمكنك التحدث مع الأخصائي الصحي على الهاتف والذي بإمكانه أن يقدم لك المشورة فيما إذا كانت حالتك تستدعي أن تراجع طبيب العائلة الخاص بك أو الذهاب إلى قسم الطوارئ.

• استدعاء الطبيب للمنزل: ( انظر صفحة 29).



إن من ضمن خدمات استدعاء الطبيب القيام بزيارة المنزل أثناء الليل أو عندما تكون عيادة طبيب العائلة الخاص بك مغلقة للحالات الصحية غير الطارئة.

• تحديد موعد مع طبيب العائلة الخاص بك (انظر صفحة 25)

• الذهاب إلى الصيدلية المحلية: للمساعدة في الأعراض الطفيفة مثل الطفح الجلدي، الصداع، الإسهال، والإمساك.

## المهن الصحية ذات الصلة





## طبيب الأسنان

أطباء الأسنان هم الأطباء الذين يقومون بعلاج الأسنان. فهم يعملون على فحص وعلاج الأمراض الفموية، وكذلك إعطاء المشورة الطبية فيما يتعلق بال العناية بالصحة الفموية والعادات الفموية.

إن باستطاعتك أن تحدد مواعيدك مع مركز الصحة الفموية لويست مورتن، كل ماتحتاجه هو بطاقة الرعاية الصحية. 1300 300 850



إذا لم يكن لديك بطاقة الرعاية الصحية، فعليك أن تراجع طبيب الأسنان الخاص والذي عادة ما يكون بجوار عيادات أطباء العائلة. إذا رجعت طبيب أسنان خاص فإن المراجعة ستكون على نفقتك الخاصة.



إذا احتاج الأطفال دون سن السابعة عشر أن يراجعوا طبيب الأسنان، فإن بإمكانهم من خلال حكومة كوينزلاند أن يراجعوا أي طبيب أسنان عام أو خاص وسيحصلوا على ما قيمته \$1000 من الرعاية السنوية مغطاة من قبل الميديكير.



## التحاليل المخبرية

بعد إجراء التقييم الصحي الأولي سوف يتم منحك رسالة لإجراء التحاليل المخبرية عليها أحد الأيقونات التالية في مقدمة الرسالة:



بإمكانك استخدام هذه الاستمارة لمراجعة أي من هذه العيادات فعلى سبيل المثال إذا قام طبيبك بمنحك رسالة عليها شعار medlab ولكن هناك مركز QML أقرب إلى منزلك، يمكنك أخذ رسالة Medlab إلى مركز QML.

عندما تحصل على واحدة من هذه الاستمارات، فهذا يعني أن عليك إجراء تحاليل مخبرية. يقوم المخبريين في هذه التحاليل بتحليل عينات الدم و

البول و البراز للكشف عن أي عيوب تدل على حالة مرضية تستلزم العلاج.

عندما تقوم بإجراء عينة البراز ستجد أداة لأخذ العينة مرفقة ضمن غطاء العبوة.

يمكنك كشط عينة البراز باستعمال هذه الأداة.

غالباً ما ستحتاج لأن تقوم بعملية جمع العينات في المنزل إلا إذا احتجت أن تعطي العينة لدى مركز تحصيل العينات.

إذا كنت تقوم بجمع العينات في المنزل فعليك أن تعيد هذه العينات إلى مخبر التحاليل في أسرع وقت ممكن.

إذا مضى على العينة أكثر من 42 ساعة فإن النتائج لاتكون صحيحة وبالتالي ستضطر لإعادة الفحص من جديد.

يمكنك أن تقوم بإجراء تحليل مخبري فقط عندما تقدم رسالة من طبيبك.





## الفحص الشعاعي

قد يتم إعطاؤك رسالة للفحص الشعاعي بعد التقييم الصحي الأولي الذي تم إجراؤه لك، وستجد إحدى هذه الأيقونات في مقدمة الرسالة:



يمكنك أن تستخدم طلبك هذا لدى أي من هذه العيادات الانف ذكرها. فعلى سبيل المثال، إذا قدم لك طبيبك رسالة عليها شعار Exact Radiology ولكن هناك مركز ل Imed أقرب إلى منزلك ، يمكنك أن تأخذ رسالة Exact Radiology إلى مركز Imed. عند إرسالك لعمل أشعة قد يطلب منك عمل عدد من الفحوصات والتي قد تتضمن :

- MRI •
- Xray •
- Ultrasound •
- CT scan •

من المهم أن تسأل عن التكاليف التي تتطلبها هذه الفحوصات، حيث أن بعضها قد يكون بوضع صارم حيث لا يمكن تغطيته بالمديكير. إذا طلب منك دفع تكاليف لفحص شعاعي ما ، عليك مراجعة طبيبك مجدداً كي ترى إن كان بالإمكان أن يطلب لك عمل فحص شعاعي آخر مشابه يعطي نفس النتيجة.



سيكتب لك الطبيب على الرسالة ما الحاجة التي تستدعي إجراء هذا الفحص الشعاعي، وهذا سيحدد ماهية الفحص الذي سَتُغطيه المديكير. أغلب الفحوص الشعاعية وكذلك الفحوص بالأشعة فوق الصوتية سيتم دفع تكاليفها عن طريق المديكير.



يمكنك أن تقوم بإجراء فحص شعاعي فقط عند حصولك على رسالة من طبيبك.



## الممرضة المختصة بصحة الطفل

تتواجد عيادات صحة الطفل في أرجاء مختلفة من إيسويتش، ولدى عيادات صحة الطفل العديد من الخدمات المتوفرة لكلاً من الأطفال وأهلهم.

إذا كان لديك طفل بعمر لا يتجاوز 5 سنوات، فستقوم ممرضة صحة اللاجئتين بتحويله لكي يحصل على تقييم صحي في إحدى عيادات صحة الطفل. هذا التقييم من شأنه التأكد من النمو الطبيعي المتوقع لطفلك ، وكذلك ليكشف عن أي مشاكل صحية. ستقوم ممرضة صحة اللاجئتين بتقييم كلاً من : السلوك، والقدرات الحركية، والقدرات الكلامية، وصحة الأسنان، والصحة الغذائية . وسيسمى توجيه عدد من الأسئلة عن أسلوب حياة العائلة.

يمكنك أن تجد بعضاً من هذه العيادات في كل من العناوين الآتية:

Ipswich Health Plaza  
21 Bell St, Ipswich

Goodna Community Health Centre  
81 Queen St, Goodna





## الصيدلية

لا يمكنك في أستراليا الحصول على الأدوية مباشرة من طبيبك. سيشرح لك طبيبك ما هي الأدوية التي عليك استعمالها وكيفية استعمالها. سيقوم طبيبك بكتابة وصفة طبية لك كي تأخذها معك إلى الصيدلية. تتواجد الصيدليات عادة بالقرب من طبيب الأسرة وإن لم تكن متأكداً من مكان تواجدها، فاسأل طبيبك.

صرف الأدوية في أستراليا تخضع لقوانين صارمة. مما يعني بأنه لا يوجد الكثير من الأدوية التي يمكنك شراؤها من دون وصفة طبية. عندما يتم وصف دواء لك، سيشرح لك الصيدلاني كيف ومتى يمكنك تناول الدواء. عليك أن تطلب مترجم في حال تعذر فهمك للصيدلاني فإن تناول الدواء بشكل غير صحيح قد يعرض حياتك للخطر. قد يسألك الصيدلاني إن كنت تريد دواءً عاماً. هذا يعني بأن الدواء ليس من تصنيع شركة خاصة وبالتالي سيكون سعره أرخص. إذا كان لديك بطاقة الرعاية الصحية، سيكون ثمن الدواء مدعوماً حكومياً لمعظم الأدوية العام، ولكن يبقى من المطلوب منك دفع مبلغ زهيد.



أدوية يمكنك شراؤها باستعمال بطاقة الرعاية الصحية



أدوية لا يمكن شراؤها باستعمال بطاقة الرعاية الصحية



## البصريات

إن أخصائيي البصريات هم المهنيون الذين يقومون بفحص نظرك ومن ثم تحديد إن كنت بحاجة لنظارات.

إن كنت لا تستطيع أن ترى الأشياء بوضوح عن قرب أو عن بعد فمن المفيد أن تقوم بإجراء فحص نظر. ليس من الضروري أن تحصل على تحويل من قبل طبيبك كي تذهب لزيارة أخصائي البصريات، وستكون تكلفة هذا الفحص مغطاة من قبل المديكير.

إذا قرر أخصائي البصريات بأنك بحاجة لأن تضع نظارات طبية، يمكنك الاستفسار عن مخطط دعم النظارات. يمكن لأخصائي البصريات الخاص بك أن يتقدم بطلب للحكومة لكي تحصل على نظارات مجانية.



لكي تكون مხოلاً للحصول على هذه الخدمة يجب أن يكون لديك بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة الخصومات.





## أخصائي السمعيات

يقوم أخصائي السمعيات بتشخيص حالات ضعف السمع والتي قد تعزى لأسباب وراثية، أو إصابة من الأذن أو إصابة ناتجة عن الأصوات العالية كالأصوات الناتجة عن الحرب أو الطلق الناري.

إن كان لديك مخاوف بخصوص قدراتك السمعية يجب أن تناقش هذا مع طبيبك ويجب أن تحصل على تحويل منه يتم إرسالها إلى أخصائي السمعيات



## المعالج الطبيعي

إنَّ المعالجين الطبيعيين مدربون كي يقدموا لك المساعدة في حال وجود ألم أو مشاكل في الحركة. يمكنهم أن يقوموا بتدريبك على القيام ببعض التمارين أو يرشدوك إلى طرق لتحريك جسمك من أجل تخفيف الألم. ويمكنهم كذلك أن يساعدوك في السيطرة على الإصابات المزمنة.

يمكنك مراجعة المعالج الطبيعي من دون الحاجة لتحويل من طبيبك ولكن سيترتب عليك دفع الرسوم.



يمكنك أن تتحدث مع طبيبك عن مخاوفك، والذي بإمكانه طلب تحويل إلى المعالج الطبيعي ضمن مخطط رعاية والذي من شأنه منحك خمس جلسات مغطاة من قبل الميديكير.



## أخصائي التغذية

إنَّ أخصائيي التغذية مدربون كي يقدموا لك المساعدة في فهم كيف يمكن للغذاء الذي تتناوله أن يحسن أو يؤثر على صحتك. يستطيع أخصائيو التغذية أن يقدموا لك المشورة لكي تتمكن من فهم الغذاء الذي يتطلبه جسمك كي يكون بأحسن حالاته، خاصة إذا كان لديك حالة صحية ما مثل داء السكري. إنَّ خيارات الغذاء السيئة خاصة لدى حالات كالسكري قد يسبب لك وعكة صحية، لا بل وقد يتسبب في ضرورة ذهابك إلى المستشفى في بعض الحالات.

يمكنك أن تتحدث مع طبيبك بخصوص مخاوفك، والذي بإمكانه طلب تحويلك إلى أخصائي التغذية ضمن مخطط رعاية، والذي من شأنه منحك خمس جلسات مغطاة من قبل الميديكير.





## المسؤول عن التوعية بمرض السكري

يتخصص المسؤول عن التوعية بمرض السكري بكيفية إدارة مرض السكري ، فمن الممكن أن تكون السيطرة على مرض السكري معضلة ويمكن أن تشكل تحدياً كبيراً حيث أنها غالباً تعتمد على الحمية الغذائية، والتمارين الرياضية، وأسلوب الحياة المتبع، والأدوية، ومراقبة سكر الدم بشكل يومي.

علبك أن تراجع مسؤول عن التوعية لمرض السكري في الحالات التالية:

- إذا تم تشخيصك بمرض السكري مؤخراً.
- لأجل الفحص السنوي.
- عندما يؤثر عليك مرض السكري بشكل مستمر.
- عندما تعاني من مشاكل صحية أخرى ، إذ من شأنها جعل مرض السكري لديك أسوأ.
- عندما تعاني من توتر عاطفي حاد.
- عندما تبدأ بأخذ دواء جديد.

يمكنك أن تراجع المسؤول عن التوعية بمرض السكري من دون أي تكلفة عليك لدى المركز التالي:

Ipswich Health Plaza  
21 Bell st

هذا المركز لديه عيادات للمراجعة من دون موعد، إذا لم يكن لديك موعد محجوز مسبقاً.

ويمكن لطبيبك أيضاً أن يطلب تحويلك إلى هذه الخدمة وعندها سيتم حجز موعد لك. تعتبر هذه الخدمة مرتبطة بمستشفى إيسويتش ، فإذا تواجدت في المستشفى فسوف يتمكن مسؤول التوعية بمرض السكري من أن يقوم بزيارتك أثناء وجودك فيها ليتأكد من أن حالة السكري لديك مستقرة.



## الصحة الجنسية

لدى مستشفى إيسويتش عيادة للصحة الجنسية للسيطرة مبكراً على الأمراض والآفات المرتبطة بالممارسات الجنسية، كما يمكنها تقديم التوعية والمساعدة بالسيطرة على الحالات المزمنة كمرض الإيدز ومرض التهاب الكبد الوبائي B و C

إذا تم مؤخراً الكشف عن إصابتك بإحدى هذه الحالات ، فيمكن لعيادة الصحة الجنسية أن تقوم بمساعدتك بتتبع أثر الإتصال الجنسي للتأكد من أن انتشار هذا المرض مقيّد.

يمكنك أن تقوم بحجز موعد عن طريق الإتصال بعيادة الصحة الجنسية على الرقم:

07 3817 2428  
Ipswich Health Plaza  
21 Bell st, Ipswich.



## مقدم أو استشاري الصحة النفسية:

إنّ مقدمي الصحة النفسية منتشرون بكثرة في أستراليا، ليس فقط للأشخاص المصابين بالحالات النفسية بل كذلك للأشخاص الذين مروا بتجارب راضة أو أحداث مرهقة نفسياً وهم بحاجة للدعم قصير الأمد للسيطرة على أحاسيسهم المرتبطة بهذه الأحداث.

هنالك عدة خيارات لخدمات الصحة النفسية والإستقرار العاطفي مثل:

رسالة تحويل من قبل طبيبك: سوف يسألك طبيبك عن الأحداث والمشاعر التي مررت بها في الأسابيع الأربعة الأخيرة. وقد يتم وضعك ضمن مخطط علاج والذي يُمكنك من أن تراجع استشاري للصحة النفسية لمدة عشر جلسات. ويمكن إعادة إجراء هذه الجلسات عند الحاجة. سيقوم طبيبك بتحويلك إلى استشاري وسيكون جزء من هذه الرسوم مغطى من قبل مديكبر. وقد يكون هنالك مبلغ بسيط يترب عليك دفعه.



مستشفى إيسويتش: يمكنك أن تقوم بمراجعة قسم الطوارئ أوالإتصال على الرقم 1300642255 للحصول على دعم للضائقة العاطفية التي تمر بها.

بناءً على ظروفك، قد يُعين لك أخصائي إجتماعي للصحة النفسية لمدة 6 أسابيع ليقدم لك الدعم في حياتك اليومية.



QPASTT إذا قدمت إلى أستراليا بصفة لاجئ ، ستكون مხოلاً للحصول على خدمة مجانية من مستشاريين متخصصين بمحن اللاجئين ، وخاصة التعذيب والرض النفسي.



الدعم عبر الانترنت: الدعم المجاني عبر الانترنت المقدم من قبل بيوند بلو يساعدك على أن تتحدث إلى إستشاري نفسي عبر الإنترنت.



لتستخدم خدمة بيوند بلو قم بالمسح الإلكتروني للرمز QR





## خدمات الطوارئ



### خدمة الشرطة في كوينزلاند:

تتواجد شرطة كوينزلاند في المجتمع بهدف ضمان أمن الناس ومنع وقوع الجرائم. كما تقوم الشرطة بالكشف عن الجريمة التي تم ارتكابها وتساعد على جلب مرتكبي الجرائم للعدالة.

### متى يتوجب عليك الاتصال بالشرطة؟

قبل، أثناء، أو بعد وقوع الجريمة و يمكن أن تتضمن هذه الجرائم اقتحام لبيتك، أو أعمال العنف، السرقة وغيرها.



قم بالمسح الإلكتروني للرمز QR كي تعرف المزيد عن ما يمكن اعتباره جريمة في كوينزلاند.



### خدمة الإسعاف في كوينزلاند:

تنتشر خدمة الإسعاف في كوينزلاند على امتداد ولاية كوينزلاند وهي خدمة تتوفر إما لحالات الطوارئ أو للحالات الغير طارئة.

### متى يجب عليك الاتصال بالإسعاف؟

إذا كان لديك إصابة أو مرض مهدد للحياة، وهذا يتضمن ألم صدري، ضعف مفاجئ، نزيف لا يمكن السيطرة عليه أو حروق حادة.

لا تقم بالاتصال بالإسعاف من اجل خدمة النقل، أو آلام الحلق، أو الصداع، أو الأمراض والإصابات الطفيفة. قد يترتب على فعل ذلك غرامة مالية. في هذه الظروف، عليك أن تحجز موعداً مع طبيبك أو خدمة إستدعاء الطبيب للمنزل إن كانت الساعة قد تجاوزت السادسة مساءً. انظر صفحة رقم 92 لمعرفة المزيد.

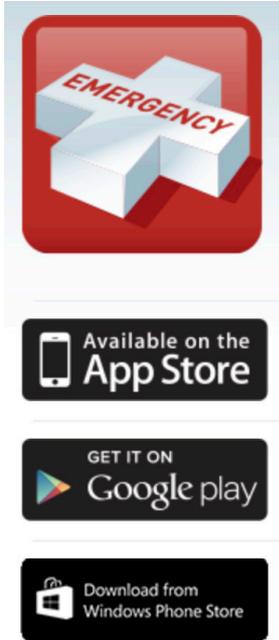
إذا كان مرضك أو إصابتك مهددة للحياة بشكل مباشر فسيتم نقلك إلى المستشفى برفقة الأضواء النابضة وصفارات الإنذار، وقد يكون هذا الوضع مفرح لك إن لم تكن تتوقع حدوثه.



يمكنك أن تقوم بالمسح الإلكتروني للرمز QR لمشاهدة مقطع فيديو يقوم بشرح ما الذي يمكنك توقعه عند الإتصال بالإسعاف.



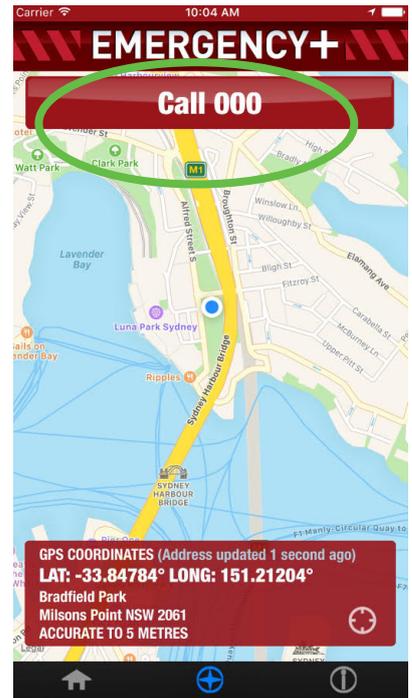
## تطبيق الطوارئ



قم بتحميل تطبيق الطوارئ+

اضغط على الاتصال  
من خلال التطبيق لكي  
تتصل بالرقم  
000

عندما يرد عامل الهاتف على الاتصال،  
قم بإعلامه باللغة التي تتحدثها. سيقوم  
عامل الهاتف بالاتصال بمتكلم للحصول  
على مزيد من المعلومات منك.  
سيظهر هذا التطبيق موقعك للمساعدة  
في تحديد مكاتك.



## حجز موعد مع الطبيب



### حجز موعد على الهاتف

إن لم يكن لديك القدرة لتحدث باللغة الانكليزية فعليك القيام بالتالي:  
لدى اتصالك مع **TIS National** سيُوجّه لك تحية باللغة الانكليزية من قبل عامل الهاتف من **TIS National** والذي بدوره سيسألك عن اللغة التي تحتاج للترجمة بها.

جميع التوجيهات الصوتية التي تسمعها ستكون باللغة الإنكليزية، لذلك عليك أن تستمر في إعادة طلب اللغة التي تحتاجها. سيقوم عامل الهاتف بوضعك على خدمة الانتظار لكي يبحث عن مترجم متوفر. الرجاء الانتظار على الخط حتى وإن لم يكن هناك موسيقى للانتظار.

إذا تمّ إيجاد مترجم يتحدث لغتك، سيقوم عامل الهاتف بإيصالك بالمترجم وبالسؤال عن المنظمة التي تود الاتصال بها.

الرجاء تجهيز اسم ورقم هاتف المنظمة عند الاتصال ب **TIS National** يجب على عامل الهاتف أن يكون غير متحيز ولايمكنه أن يخبرك ماهي المنظمة التي يجب عليك الاتصال بها.

عندما يتم الاتصال بمترجم لك، فعلى المترجم أن لا يخوض معك بأي محادثة غير رسمية. فعليه التزام الحيادية خلال جميع مهام الترجمة المسندة إليه.

سيقوم المترجم بإخبار عامل الهاتف من **TIS National** الجهة التي تحتاج الاتصال بها، وعامل الهاتف بدوره سيستمر بالمكالمة ويوصلك أنت والمترجم بالمنظمة المطلوبة.

إذا لم يتوفر مترجم يتحدث لغتك، سيطلب منك عامل الهاتف إعادة الاتصال فيما بعد.

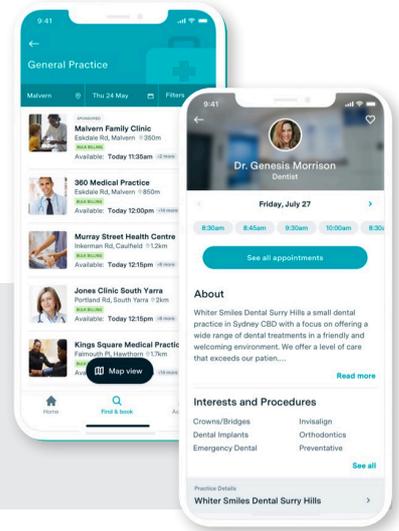
إن كنت تتحدث أكثر من لغة فيإمكالك أن تطلب مترجم للغة الأخرى.



## HEALTH ENGINE: حجز المواعيد عبر الانترنت:



قم بالمسح الالكتروني لرمز QR لاستعمال الموقع الالكتروني (Health Engine) كي تقوم بتحميل التطبيق.

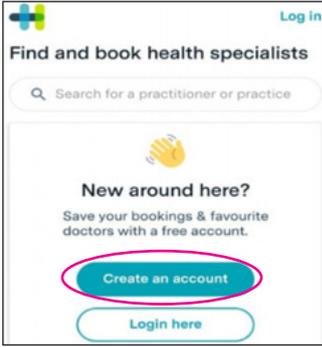


أو قم بطباعة (Health Engine) من خلال google play أو app store وقم بتحميل التطبيق.

قم بفتح التطبيق.



لإنشاء حساب شخصي:



لأول مرة فقط  
قم بإنشاء حساب

Sign up

Facebook Google

OR

First name

Last name

Email

Password (10+ characters)

By continuing, you agree to our Terms of Use, Privacy Policy, and Collection Notice.

Sign up

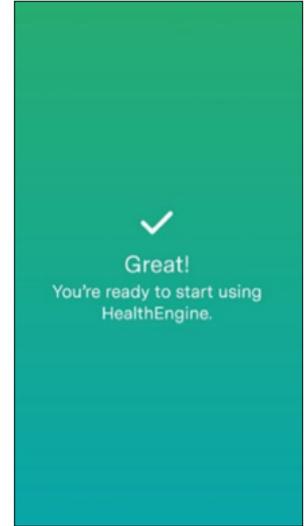
الاسم الأول

اسم العائلة

البريد الالكتروني

قم بإنشاء كلمة السر

Click "Sign up"



Add your regular doctor or practice

Search for a practitioner or practice

Last step!  
Let's save your regular doctor or practice for quick access.

Skip

يمكنك إضافة اسم طبيبك إلى حسابك الشخصي كي لا تضطر للبحث عن اسمه في كل مرة تقوم بحجز موعد بها.

قم بطباعة اسم العيادة

على سبيل المثال.

"Goodna Family Medical"

لحجز موعد عندما يكون لديك حساب

ابدأ هنا

Search for a practitioner or practice

Thanks for booking!  
Are you enjoying the HealthEngine App?

Not really Yes

Hide

My care team

General Practice  
Goodna Family Medical Centre  
Book

Add your favourite doctor or practice

Home Find & book Account

General Practice Dr Kat Tiongco

Monday, May 13

|         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|
| 8:40am  | 8:50am  | 9:00am  | 9:10am  |
| 9:20am  | 9:30am  | 9:40am  | 9:50am  |
| 10:00am | 10:10am | 10:20am | 10:30am |
| 10:40am | 10:50am | 11:00am | 11:10am |
| 11:20am | 11:30am | 11:40am | 11:50am |
| 1:20pm  | 1:40pm  | 1:50pm  | 2:00pm  |
| 2:10pm  | 2:20pm  | 2:30pm  | 2:40pm  |
| 2:50pm  | 3:00pm  | 3:10pm  | 3:20pm  |
| 3:30pm  | 3:40pm  |         |         |

Tuesday, May 14

قم بإختيار طبيبك من القائمة

قم بإختيار وقت وتاريخ محدد

Dr Kat Tiongco  
10:00am Thursday, 23 May

Who's this appointment for?

Your name

Someone else

Patient details

About patient

First name

Last name

Date of birth

Contact details

Mobile number

Email

الاسم الأول

اسم العائلة

تاريخ الميلاد

رقم الجوال

البريد الإلكتروني

العنوان

Dr Kat Tiongco  
10:00am Thursday, 23 May

What type of appointment does the patient need?

General Appointment

Illness

Medical Certificate

Car Accident

Non-workplace Injury

Policies

By continuing with your booking, you agree to HealthEngine's Terms of Use, Privacy Policy, and Collection Notice. Please also review the practice's policies below.

Practice policy

If your appointment is for immunisations, or anything that may require a nurse, please call our clinic on 07 3278 6922.  
Sherwood Medical Centre is a Bulk Billing Clinic.

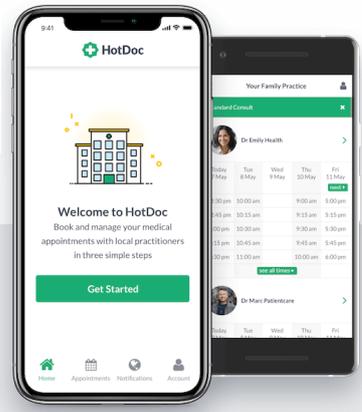
I agree



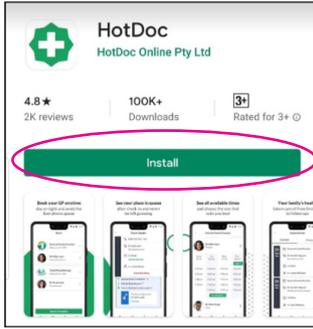
## HOTDOC حجز المواعيد عبر الانترنت:



قم بالمسح الإلكتروني  
للمر QR للدخول إلى موقع  
(Hotdoc) الإلكتروني ومن  
ثم قم بتنزيل التطبيق.



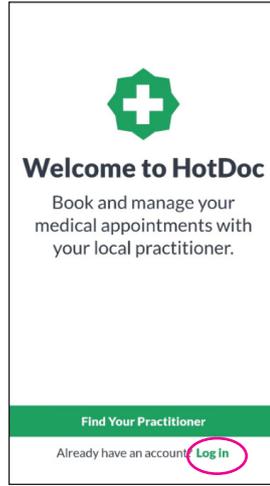
أو قم بالطباعة في (hotdoc) من خلال Google Play or app store، وقرم بتحميل التطبيق.



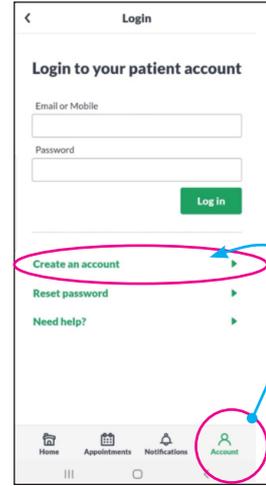
Click "install"



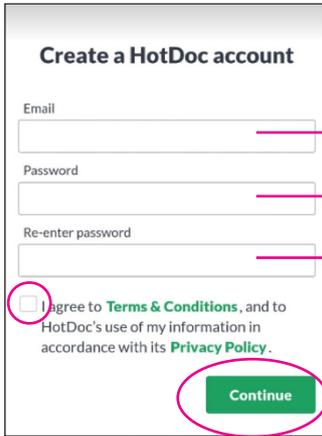
Open the app



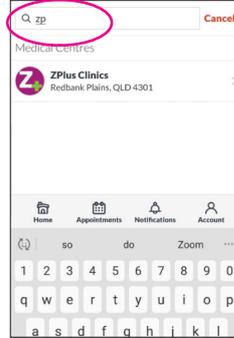
Click "Log in"



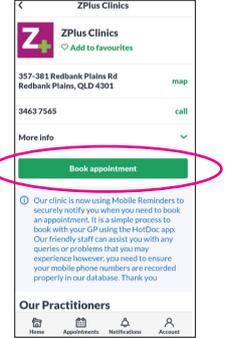
Click "Account"  
Then "Create an account"



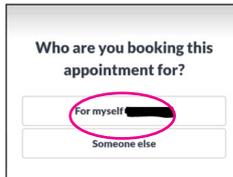
قم بطباعة بريدك الإلكتروني  
قم بإنشاء كلمة السر  
قم بطباعة كلمة السر ذاتها  
تماماً كما وردت سابقاً  
اضغط على الصندوق ومن  
ثم اضغط على المتابعة  
continue



ابحث عن العيادة  
التي زرتها، مثلاً عيادة  
(Zplus)



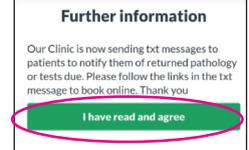
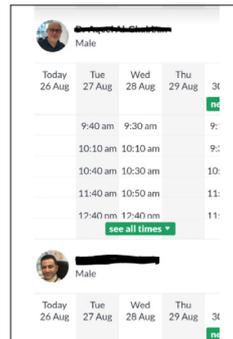
Click "Book  
appointment"



اضغط على حجز موعد، لتقوم  
بالحجز لنفسك اضغط على الصندوق الأول،  
إذا قمت بإضافة أحد أفراد الأسرة، سيظهر  
اسمه في الأسفل.  
يجب عليك أن تحجز موعد باسم الشخص  
الصحيح من العائلة.



إذا أردت معاودة زيارة العيادة التي  
أجري بها تقييماً لصحة اللاجئ  
عليك بالضغط على (مريض مراجع  
(Returning Patient).



لتأكيد الموعد عليك الضغط  
للمتابعة

قم باختيار تاريخ ووقت الموعد

## خدمة زيارة الطبيب للمنزل

تستطيع أن تقوم بطلب طبيب لزيارتك في منزلك، إذا أصبت بوعكة صحية وكانت عيادة طبيب العائلة الخاص بك مغلقة.

تتوفر هذه الخدمة بين الساعة 6 مساءً و 7 صباحًا في أيام الأسبوع وكذلك في أيام الأحد والعطلات الرسمية.

يمكنك أن تطلب طبيباً للمنزل من خلال التطبيق وسيتم إعلامك عن طريق الرسائل القصيرة عندما يحين الوقت المتوقع لوصول الطبيب إليك.

إذا أصبحت حالتك إسعافية، فيجب عليك الذهاب إلى قسم الطوارئ في مستشفى إيسويتش.



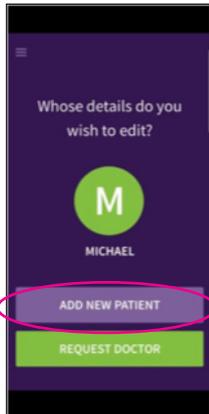
### حجز موعد- زيارة الطبيب للمنزل



قم بالمسح الإلكتروني للرمز QR للدخول إلى الموقع الإلكتروني (hello home doctor) وقم بتحميل التطبيق



أو قم بالطباعة في "hello home doctor" من خلال Google play or app store وقم بتحميل التطبيق ثم قم بفتح التطبيق.



قم بإضافة مريض جديد



الإسم

تاريخ الميلاد

العنوان

رقم الهاتف

رقم المديكير

Click "REQUEST DOCTOR" اضغط على



Click "Request a Doctor" اضغط على





## المساعدة في الأزمات

### الصحة العقلية والانتحار

مستشفى إيبسوتش: يمكنك أن تذهب إلى قسم الطوارئ أو الاتصال على الرقم 1300642255 للحصول على دعم عاطفي لتخفيف الضغط. وطبقاً لظرفك، يمكن أن يتم تعيين موظف لمتابعة صحتك العقلية لمدة 6 أسابيع ليقدّم لك الدعم في حياتك اليومية.



الدعم عبر الإنترنت: تقوم خدمة Beyond Blue لتقديم دعم مجاني عن طريق الإنترنت، يمكنك من خلاله أن تتحدث مع مستشار نفسي عبر الإنترنت.



قم بالمسح الإلكتروني للرمز QR للوصول لهذه الخدمة.



### العنف المنزلي

: العنف المنزلي والعنف العائلي يمكنه أن يكون أي سلوك من شأنه ممارسة سلطة ما للتحكم بشخص آخر عن طريق بث الخوف في نفس الطرف الآخر. وهذا يمكن أن يتضمن التالي:

- العنف الجسدي، والحرمان من النوم أو الطعام
  - الاعتداء اللفظي، وذلك بمناداة الشخص بطريقة سيئة بشكل مستمر.
  - سوء المعاملة المالية: وذلك عن طريق منعك أن يكون لك مدخلاً للمال الذي يخصك، أو منعك من الحصول على وظيفة، أو تراكم الديون المشتركة وجعلها تحت اسمك.
  - سوء المعاملة الاجتماعية: وذلك عن طريق التحكم بمن تستطيعي أن تلتقي، ومتى تستطيعين قضاء بعض الوقت مع الآخرين.
- إذا كنت تخشين سلامتك في المنزل وتبحثين عن الدعم، فبإمكانك الاتصال ب DV Connect. DV Connect سوف يزودك بمتجرم عن طريق الهاتف.



خط الإتصال المباشر  
للنساء

**1800 811 811**

يعملون 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.



خط الإتصال  
المباشر للرجال

**1800 600 636**

يعملون من التاسعة صباحاً وحتى منتصف الليل، سبعة أيام في الأسبوع.



خط الإتصال المباشر  
للإعتداء الجنسي

**1800 010 120**

يعملون من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الساعة الحادية عشرة صباحاً، سبعة أيام في الأسبوع.

DV Connect تستطيع دعمك من خلال تقديم المشورة عبر الهاتف و ربطك مع خدمات الدعم ومساعدتك في تطوير خطة للسلامة.

ما هو العنف المنزلي والعنف العائلي؟



# الحقوق والمسؤوليات الصحية في أستراليا

هناك قواعد في أستراليا تخص العناية الصحية، وعلى مقدمي الرعاية الصحية مراعاتها، وذلك للتأكيد على أن الحصول على الرعاية الصحية ليس إلاحق للجميع في أستراليا و ليس هبة من أحد. هناك الكثير من القوانين والوثائق في أستراليا تمنع أن تكون الخدمات الصحية لها أي توجه عنصري أو أن يتم رفض تقديم العلاج لمن يحتاجه بناءً على تمييز عنصري. إن أستراليا هي دولة متعددة الثقافات، ولذا فإن قوانيننا المتعلقة بالعناية الصحية وحقوقك الصحية يجب أن تعكس ذلك.

## ما الذي يمكنك توقعه من العناية الصحية في أستراليا



**الحصول على العناية الصحية**  
لك الحق للحصول على خدمات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.



**السلامة**  
لك الحق في الحصول على مستوى عالي من الرعاية الصحية، وهذا يعني بأنه على جميع الأطباء، الممرضين، وباقي مهنيي الرعاية الصحية أن يتمتعوا بقدر عالي من المهارة المهنية وتجنب إلحاق الأذى بأي أحد بشكل مطلق.



**الاحترام**  
لك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك.



**التواصل**  
يحق لك أن تتواصل مع الطاقم الطبي باللغة التي تفضلها، وهذا يعني بأن لك الحق في الحصول على مترجم في كل خدمة تقدم لك الرعاية الصحية.



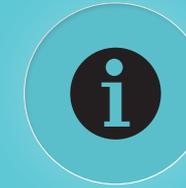
**المشاركة**  
يعتبر تقديم موافقة مسبقة شرط أساسي للحصول على أي رعاية صحية، وسوف يكون لك الحق في أن تكون على علم بما يتعلق بأمرورك الصحية والرعاية الصحية المقدمة لك، وسيكون لك الحق أيضاً في الاضطلاع على أمورك الصحية واتخاذ القرارات التي تخص صحتك.



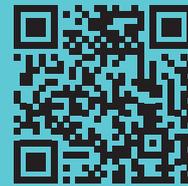
**الخصوصية**  
من حقا أن يتم الإحتفاظ بمعلوماتك الشخصية بشكل خاص وسري. لا يحق لمقدمي الخدمات الصحية و المهنيين الصحيين أن يقوموا بتقديم معلوماتك الشخصية لأحد ما من دون موافقتك المسبقة. يجب أن يتم أخذ موافقتك من أجل مشاركة معلومات محددة تخصك مع أشخاص محددين ويمكنك سحب موافقتك في أي وقت.



**التعليقات**  
يحق لك السؤال عن خدمات الرعاية الصحية المقدم لك كي تتمكن من فهم ما الذي يحصل أو إذا كان لديك شك في أنه لم يقدم لك العلاج الصحي بالشكل المطلوب. كما يحق لك أن تتقدم بشكوى فيما يتعلق بأي خدمة صحية لم تلبى احتياجاتك كما يجب. في أستراليا، لا يمكن لأحد أن يفقد وظيفته بمجرد تقديم شكوى بحقهم، ولن تحصل على رعاية صحية أسوأ إن تقدمت بطلب شكوى. تعد الشكاوي مفيدة للخدمات المقدمة كي يتم معرفة كيف يمكن للتحسينات أن تكون.



للمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي  
[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)





## خدمات الترجمة الكتابية والترجمة الشفوية

### من هم المترجمون الشفويون؟

المترجمون الشفويون هم الأشخاص الذين بإمكانهم تحدث لغتين أو أكثر بطلاقة وقد خضعوا للتقييم كي يتم التحقق من أن قدراتهم في الترجمة عالية المستوى. يترتب قانونياً على المترجمين الشفويين أن يحافظوا على سرية كل ما يقوموا بترجمته. إذا كان لديك صلة معرفة بالمترجم بشكل شخصي ولم تكن مرتاحاً لذلك، فإن لك الحق في طلب مترجم آخر. وإن كان لديك أمر حساس تريد مناقشته فيمكنك الطلب من طبيبك الحصول على مترجم من ولاية أخرى أو جنس آخر للتأكد من احساسك بالارتياح وذلك كي تتمكن من مناقشة الرعاية الصحية الخاصة بك بكل صراحة.

### ما هي خدمة TIS؟

خدمة SIT هي خدمة ترجمة مجانية للأشخاص الذين لا يتحدثون اللغة الانجليزية في المجتمع، كما تقوم الجهات الخدمية باستخدام هذه الخدمة، يترتب على بعض هذه الجهات الخدمية أن تقوم بدفع رسم خدمة الترجمة، بينما البعض الآخر يتم تسديد رسومهم من قبل الحكومة.

### متى يمكن استعمال خدمة TIS؟

تتوفر خدمة TIS National على مدار 24 ساعة، وفي جميع أيام الأسبوع. إذا كنت ترغب في الإتصال بخدمة معينة فعليك معرفة ساعات العمل لديهم، فإن ساعات العمل تختلف بين الخدمات المختلفة.

### من هي الجهات التي يمكنني الإتصال بها من خلال خدمة TIS NATIONAL؟

لدى الوكالات الحكومية الأسترالية والخدمات الصحية التزام بالاستجابة للثقافات واللغات الأخرى عن طريق توفير مترجمين شفويين لمن يحتاجهم من العملاء والمرضى ، وهذا يتضمن:

- أقسام الحكومة المحلية والإتحادية ومن ضمنها Medicare و Centerlink
- مهنيي الصحة والطب.
- الصيدليات.
- خدمات الطوارئ.

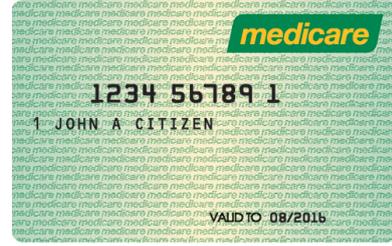
إذا لم يقم المهني الصحي الخاص بك باستعمال مترجم شفوي فيحق لك أن تطلب مترجم.

إذا تم رفض استعمال مترجم شفوي لك فيمكنك أن تقدم شكوى من خلال خدمة تقديم الشكاوى.

كي تتمكن من معرفة كيف يمكنك أن تقوم بحجز مواعيد هاتفية من خلال خدمة TIS National ، انظر صفحة 25



إنّ الميديكير هو برنامج الرعاية الصحية العالمي في أستراليا. التسجيل في الميديكير هو جزء من عملية التوجيه الخاصة بك. إن مدير الحالة الخاص بك سيساعدك في ذلك. لدى تسجيلك في الميديكير، تصبح الكثير من خدمات الرعاية الصحية متوفرة لك بشكل أرخص أو مجاني وذلك من خلال التغطية الحكومية.



يمكن أن تغطي الميديكير التالي

- زيارة طبيب العائلة.
  - الاختبارات والصور، كصور الأشعة وفحوصات الدم.
  - الجراحة والإجراءات التي تجرى من قبل الأخصائيين في المشافي العامة.
  - فحوصات العين لدى أخصائي البصر.
- في حال عدم تغطية الميديكير لإحدى هذه الأشياء، يطلب من مقدمي الخدمات مناقشة التكلفة معك قبل إجراء الاختبار أو المعاينة.



قم بزيارة الموقع الإلكتروني لميديكير



## بطاقة الرعاية الصحية

الأهلية

- أن تكون مقيماً في أستراليا.
  - تتلقى دفعات من السنترلك.
- بطاقتك صالحة لمدة سنة، وسترسل لك بطاقة جديدة تلقائياً في حال كنت لاتزال مؤهلاً للحصول عليها.

تخولك هذه البطاقة للتالي:

- الأدوية المدعومة.
- الخدمات السنوية العامة.
- اختبارات السمع.
- التغطية الخاصة (عيادات أطباء العائلة تقوم بتغطية التكاليف لحاملي بطاقة الرعاية الصحية).
- تغطية تكاليف المعدات اللازمة لذوي الإعاقات الحركية.



الموقع الإلكتروني لبطاقة الرعاية الصحية.

يعتبر إبداء الرأي بشكل إيجابي أو سلبي في أستراليا أمر مرحب به. ولن يؤثر ذلك على الشخص بأن يتسبب بخسارة وظيفته أو أن تحصل أنت على خدمات رديئة. يعتبر إبداء الرأي شيء مرحب به لأجل هدف تحسين الخدمات للجميع.

### كيف يمكنك إبداء الرأي

- لدى معظم الخدمات خيار إبداء الرأي عبر الهاتف أو عن طريق الإنترنت.
- اذهب إلى موقع الخدمات الصحية للعثور على عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم الهاتف الخاص بهم.
- أخبر موظف الاستقبال أو غيره من المهنيين المقدمين للخدمة بأنك ترغب بتقديم شكوى.

#### مديكير

الطلبات المقدمة عبر الإنترنت (online forms) قم بمسح الرمز QR من الجهة اليسرى.



الهاتف: 1800 132 468

أرسل إلى السنترلنك والميديكير

قسم الخدمات الإنسانية الشكاوى وإبداء الرأي

أو إرسال الظرف المدفوع إلى:

Reply Paid 7800

Canberra BC ACT 2610

المشافي العامة في كوينزلاند والموظفين

Email: co\_complaints@health.qld.gov.au

## قواعد RYAN's

إذا شعرت بأنّ صحتك أو صحة أحد أفراد عائلتك قد تدهورت في المستشفى، وعندما لا تكون تلك النتيجة المتوقعة، فبإمكانك اتباع قواعد Ryan's

### الخطوة الثالثة

اتصل على الرقم 13432584  
وزودهم بالتفاصيل التالية:  
- اسم المستشفى.  
- اسم المريض  
- رقم السرير والجناح  
- رقم الاتصال الخاص بك

هذا سيفعّل العملية وذلك عن طريق قيام الطبيب أو الممرض بمراجعة الحالة السريرية بموضوعية و دعمك للدفاع عن خيارات أخرى للعلاج أو الرعاية.

### الخطوة الثانية

تحدث عن مخاوفك مع مدير  
الممرضين في الجناح الذي تتقيم  
به أنت أو أحد أفراد عائلتك.  
إذا لم تكن راضياً عن الإجابة  
توجه للخطوة الثالثة.

### الخطوة الأولى

تحدث عن مخاوفك مع فريق  
التمريض والطبيب الذي يعتني  
بك أو بأحد أفراد أسرتك. إذا  
لم تكن راضياً عن الإجابة توجه  
للخطوة الثانية.

### ملحوظة: قواعد Ryan's ليست للشكاوى العامة.

يتم استخدام طرق إبداء الرأي عند التفاوض بشكل مباشر مع الخدمات مثل: ( الطبيب، مدير الحالة، ممثل خدمات السنترلك) وعدم نجاح المفاوضات.

المزيد من المعلومات عن قواعد RYAN



### المواعيد:

في أستراليا، يتم اتباع الجداول بدقة. إذا تأخرت عن موعدك، فلربما يطلب منك الانتظار حتى يتوفر الوقت لرؤيتك. والذي من الممكن أن يكون عدة ساعات من الانتظار، أو ممكن أن يطلب منك العودة في وقت و تاريخ آخرين. بعض العيادات تسمح لك بفعل ذلك لمدة ثلاث مرات قبل عدم السماح لك بحجز أي موعد آخر أو مطالبتك بدفع أجور لتغييرك عن الموعد. ينصح بالوصول إلى المواعيد الطبية قبل 15 دقيقة على الأقل. بعض العيادات تسمح لك بالذهاب إليها دون حجز موعد، إلا أن هذه الأماكن تحجز للحالات الطارئة. إذا تمت رؤيتك مرة واحدة من قبل الطبيب دون حجز موعد، من المهم أن لاتفعل ذلك كل مرة.

### التواصل الجسدي:

ليس من الأعراف أن تصافح المهنيين الطبيين. أثبتت الأبحاث بأن هذه الطريقة هي الأكثر شيوعاً لانتشار العدوى. قد ترى أيضاً أن الأخصائيين الطبيين يغسلون أيديهم أو يفركون أيديهم بالكحول لمنع انتشار العدوى. إذا كنت أنثى وتم فحص أحد أعضاءك التناسلية من قبل طبيب ذكر، فعليك طلب واقي أنثوي إذا لم يتم توفيرها لك. معظم عيادات الأطباء يتوفر بها أطباء ذكور وإناث. تستطيع طلب طبيب أو طبيبة إذا كان ذلك يشعرك بالارتياح أو بسبب ممارساتك الثقافية والدينية. من المألوف طلب الطبييات الإناث ولكنهم غير متاحين بسهولة، لذلك عليك حجز موعد معهم بشكل مسبق.

### الدفاع:

في أستراليا، سوف يعطيك الطبيب خيارات حول علاجات الرعاية الصحية التي يمكنك تلقيها. سيشرح لك الطبيب الفوائد والمخاطر لكل علاج و ستكون مسؤوليتك اتخاذ القرار الذي يتوافق مع أسلوب حياتك وأهدافك. نشجعك أن تطرح الأسئلة لتفهم أكثر ما يخص صحتك وبالتالي تكون قادر على الدفاع عن نفسك وعن عائلتك.

### التواصل:

إن أستراليا متنوعة للغاية في الثقافة والقوميات. فكثير من الناس مختلفي الهيئة ولهم صفات بدنية تعكس القوميات المتنوعة التي هي من خارج أستراليا. لن يفترض مقدمو الرعاية الصحية بأنك بحاجة إلى مترجم شفهي، لذلك عليك طلب مترجم إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لغوية.

### الموافقة:

من المطلوب بموجب القانون في أستراليا أن يقوم كل البالغين بتقديم الموافقة على الرعاية الصحية الخاصة بهم. إذا كانت أعرافك الثقافية تتطلب بأن يقوم زوجك بتقديم الموافقة لك، فمن المهم أن تناقش هذا مع طبيبك. عندما يكون طلب الموافقة للأطفال فيإمكان أحد الوالدين تقديم الموافقة للطفل الذي هو تحت سن 18.

## الأسئلة المتداولة

ما الذي عليّ فعله إذا كان لديّ موعد في مكان ما ولم أكن أعرف كيفية الوصول إليه؟  
على مدير الحالة الخاص بك أن يكون على دراية بالمواعيد التي لا تعرف الوصول إليها. فهو بإمكانه مساعدتك بأن يدلّك على كيفية استعمال المواعيد العامة ويبدلك على الطريق.  
إذا لم تلتزم بالذهاب إل مواعيدك ولم تقم بإعلام الخدمة ذات الصلة بذلك فقد لا يُسمح لك بأن تقوم بحجز موعد آخر.

هل يمكنني بالقيام بحجز موعد مع الطبيب مباشرة ولمجرد دخولي العيادة دون موعد مسبق؟  
تقوم بعض العيادات الطبية بالسماح للأشخاص بالدخول إلى العيادة دون موعد مسبق والانتظار حتى يتم تفرغ طبيب ما، ولكن يجب عليك ألا تقوم بذلك في كل مرة تريد رؤية الطبيب فيها. يمكنك فعل ذلك لأمر صحي طارئ. انظر صفحة..... للتعليمات المتعلقة بحجز المواعيد الطبية.

لقد أرسل طبيبي رسالة كي أراجع الأخصائي عند وصولي إلى أستراليا، وإلى الآن لازلت أنتظر، ماذا يمكنني أن أفعل؟  
عندما يقوم طبيبك بإرسال رسالة لمراجعة أخصائي، سيقوم فريق مكون من مجموعة مهنيين طبيين بالنظر في وضعك الصحي ومن ثمّ تحديد درجة حاجتك لمراجعة أخصائي بمقياس من 1-5 لتحديد مدى الضرورة التي تستدعيها حالتك لترى الأخصائي. هذه العملية قد تستغرق مدة تصل إلى 90 يوماً. ستصلك رسالة لإعلامك بأنّ هذه العملية قد تمت وأنّ اسمك قد تمّ إدراجه ضمن قائمة الانتظار.

هنالك الكثير من الأشخاص في أستراليا يستخدمون نظام الصحة العام مما يعني بأن فترة الانتظار قد تأخذ وقتاً طويلاً. بينما أنت تنتظر موعدك لرؤية الأخصائي، من الضروري أن تتابع مناقشة حالتك مع طبيب العائلة.  
إذا لاحظت المزيد من الألم أو طراً أي تغيير على حالتك الصحية وأصبح من الصعب عليك القيام بنشاطاتك اليومية فعليك إبلاغ طبيب العائلة.

لقد تم قطع مساعداتي المالية من قبل السنترنك بسبب تأخير إعطاء اللقاحات لأطفالي، فماذا عليّ أن أفعل؟  
عليك أن تحجز موعد مع طبيب العائلة وتأخذ الرسالة التي تلقيتها من قبل السنترنك. سيقوم الطبيب بمراجعة حالة التطعيم العائلي وسيقوم بتلقيح طفلك إذا كان يتطلب ذلك.

ما حاجتي للذهاب إلى العديد من المواعيد الصحية؟  
كجزء من برنامج الإستقرار الخاص بك، سنقوم بمساعدتك كي تتمكن من الحصول على تقييم صحي متكامل وستتلقى العلاج إذا تطلب الأمر.  
إن الكثير من العملاء اللاجئين يأتون من بلدان ذات مستوى منخفض من الرعاية الصحية، لذي قد تم تصميم برنامجنا بهذا الشكل كي تتمكن من الحصول على بداية صحية للحياة في أستراليا.  
تُقدم الفحوصات الصحية التي تتلقاها فكرة شاملة عن حاجاتك الصحية.

### لماذا أسأل عن صحتي النفسية؟

المعايير التي استوفيتها كي يتم اعتبارك بوضع لاجئ يعني أنه من المرجح أنك قد عانيت من أحداث يفترض أن تكون مرهقة و راضة نفسياً.  
عندما تذكر الصحة النفسية في أستراليا، فنحن لا نتحدث عن حالات الصحة النفسية التي من الممكن أن تغير سلوك الفرد فحسب، بل نحن ندرج تحت هذا المسمى الاستقرار العاطفي.  
فعندما يعاني المرء من مستويات عالية من الضغوطات و/أو الرض النفسي (بما في ذلك مشاهدة أحداث راضة) يمكن لهذا أن يحدث تغيير في عقلك مما يؤدي إلى تغيير في أحاسيسك و نومك أو في الأفكار التي تراودك.  
تهدف الخدمات التي قد تُقدم إليك مثل QPASTT إلى حل مثل هذه المشاكل قبل أن تصبح أكثر خطورة مثل الإكتئاب والقلق المزمن (طويل الأمد)، ويمكن لهذه الخدمات أيضاً أن تقدم الدعم للأشخاص الذين يعانون من الإكتئاب أو القلق للسيطرة على أعراضهم.





