

Arabic  
October 2004  
[AHS-7760]

# NSW Health Care System Information Booklet

في نيو ساوث ويلز  
الخدمات الصحية  
كتيب معلومات



NSW Refugee Health Service

[www.refugeehealth.org.au](http://www.refugeehealth.org.au)

إذا كنت من المهاجرين أو اللاجئين الذين وصلوا حديثا الى البلد، فإن هذا الكتيب يوفر لك المعلومات الخاصة بالخدمات الصحية في نيو ساوث ويلز.

## البطاقات الصحية الميديكير

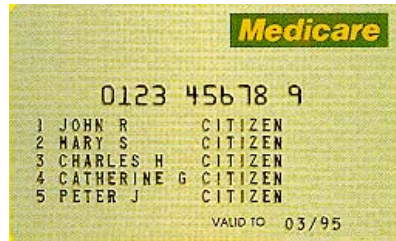
إن الميديكير هو برنامج التأمين الصحي العام في أستراليا.

للحصول على بطاقة الميديكير يجب:

١. الإتصال على الرقم 132 011 للإستفسار عن أقرب مكتب ميديكير لك.

٢. الذهاب الى مكتب الميديكير و طلب **مجموعة المعلومات الترحيبية** (*Welcome Kit*). و تتوفر هذه المجموعة باللغات العربية و البوسنية و الصينية و الكرواتية و الإنجليزية و اليونانية و الإندونيسية و الإيطالية و المقدونية و الصربية و الإسبانية و الفيتنامية.

٣. تعبئة طلب خاص ببطاقة الميديكير. ولهذا الغرض يجب أن تبرز جواز سفرك و أية أوراق ثبوتية أخرى و ربما قد تحتاج لإبراز وثائق سفرك.



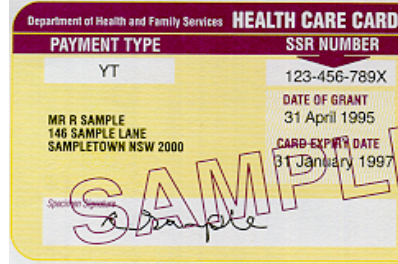
يدفع الميديكير جزءا من الكلفة أو الكلفة الإجمالية عندما:

- تقوم بزيارة الأطباء المحليين أو الأطباء الأخصائيين
- تكون مريضا عاما في مستشفى حكومي
- تجري فحصا للعيون على يد أخصائي قياس البصر
- تجري تصويرا إشعاعيا أو تحاليفا مخبرية

مع التنويه إلى أنه إذا كان طبيبك يتقاضى رسم الإستشارة مباشرة من الميديكير *bulk bills* تكون زيارتك مجانية، حيث يدفع له الميديكير رسم الإستشارة الطبية. أما إذا كان طبيبك لا يتقاضى رسم الإستشارة مباشرة من الميديكير، فعليك دفع الرسم له أولا ومن ثم يمكنك طلب إسترجاع جزء من المبلغ من الميديكير.

## « بطاقة الرعاية الصحية (Health Care Card)

يوفر السنترلنك بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة التخفيضات لأصحاب المعاشات Pension Concession Card للأشخاص الذين لا يكسبون الكثير من الأموال أو لا يكسبون أية أموال و الذين تقدم لهم الحكومة بعض المساعدات أو المعاشات التقاعدية.



إن بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة التخفيضات لأصحاب المعاشات تساعدك على دفع كلفة:

- أدوية وصفها لك طبيبك
- خدمات الإسعاف
- علاج الأسنان في عيادات الأسنان الحكومية

للحصول على المزيد من المعلومات، اتصل بمركز المكالمات المتعدد اللغات للسنترلنك على الرقم 131 202. أما إذا كنت تتحدث اللغة الإنجليزية فيمكنك الإتصال بالسنترلنك على الرقم 136 150.

تذكر أن تحمل دائما بطاقة الميديكير و بطاقة الرعاية الصحية (أو بطاقة التخفيضات لأصحاب المعاشات).

## « المترجمون الشفهيون المؤهلون (Professional Interpreters)

إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية، اطلب دائما حضور مترجم مؤهل، حيث يُفضل عدم استخدام أحد أفراد العائلة. إن خدمات الترجمة متوفرة عندما تقوم بزيارة طبيبك أو المستشفى أو مركز صحة المجتمع أو مركز الطفولة المبكرة. مع التنويه بأن هذه الخدمات مجانية و تتمتع بالسرية التامة.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم:

- اتصل و إجز موعدا مع طبيبك أو العيادة الصحية
- اعلم موظف الإستقبال بأنك بحاجة إلى مترجم، حيث يقوم بدوره بإستدعاء مترجم مجانا. قد يكون المترجم على الهاتف أو متواجد معك أثناء الزيارة .

يمكنك أيضا الإتصال بخدمة الترجمة الخطية و الشفهية (TIS) على الرقم 13 14 50 و طلب الإتصال بأية خدمة تحتاجها.

## حالات الطوارئ (Emergencies)

### الذهاب إلى قسم الطوارئ (Going to the emergency department)

عندما تعاني من مشاكل صحية غير خطيرة، عليك الذهاب إلى طبيبك المحلي.

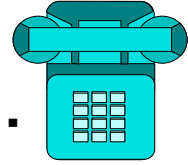
أما في الحالات الصحية الطارئة فيمكنك الذهاب إلى قسم الطوارئ في أقرب مستشفى حكومي لك. تفتح أقسام الطوارئ ٢٤ ساعة باليوم، سبعة أيام بالأسبوع، ويتواجد دائماً أطباء وممرضون في الخدمة. قد تحتاج أن تنتظر بضع ساعات في قسم الطوارئ حيث يتم فحص الحالات الأسوأ أولاً.

لمعرفة أقرب مستشفى حكومي لك، ابحث تحت عنوان مستشفيات - حكومية في الصفحات الصفراء أو البيضاء لدليل الهاتف.

### الإسعاف (Ambulance)

يقدم موظفو الإسعاف خدمة الإسعافات الأولية، وقد يقومون بنقلك إلى المستشفى. إذا كنت تحمل بطاقة الرعاية الصحية، تكون خدمة الإسعاف مجانية. أما إذا كنت لا تحمل بطاقة الرعاية الصحية، فيتعين عليك أن تدفع مقابل الخدمة التي تلقاها.

عند حدوث الحالات الصحية الطارئة:



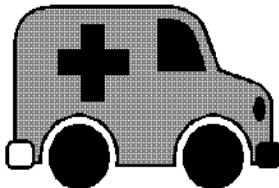
▪ اتصل بالرقم 000

- عندما يسألك عامل الهاتف إن كنت تريد الإطفاء أو الشرطة أو الإسعاف، قل لهم **الإسعاف**
- اجب على أسئلة عامل الهاتف عن:
  - إسمك
  - رقم هاتفك
  - نوعية الحالة الطارئة
  - عنوان الحالة الطارئة
  - أقرب تقاطع طرق أو علامة مميزة على الطريق

إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية:

- اعلم عامل الهاتف باللغة التي تتحدثها
- انتظر حتى يقوم عامل الهاتف بإيصالك بخدمة الترجمة الخطية و الشفهية (TIS) -

**لا تغفل الخط - DO NOT HANG UP**



## العناية بصحتك (Looking after your health)

### خدمات الصحة الخاصة باللاجئين في نيو ساوث ويلز (NSW Refugee Health Services)

إن كنت قد قدمت إلى أستراليا كلاجئ، أو كنت تطالب بالحصول على وضع لاجئ، فإنه بإمكانك الإتصال بالخدمة الصحية الخاصة باللاجئين للحصول على: معلومات عن الأطباء المحليين في منطقتك معلومات خاصة بالخدمات الصحية في نيو ساوث ويلز تقييم صحي مجاني لدى طبيب عام (في سيدني فقط)

إن خدمة الترجمة متوفرة مجاناً. عند ذهابك إلى عيادة صحة اللاجئين يتوجب عليك إحضار قائمة بجميع الأدوية التي تتناولها، أية سجلات طبية في حوزتك و بطاقة الميديكير (إن كانت لديك بطاقة). إتصل بالرقم 0770 8778.



### زيارة الطبيب المحلي أو الطبيب العام

#### Visiting the local doctor or General Practitioner (GP)

يقوم معظم الناس في أستراليا بزيارة الطبيب المحلي أو الطبيب العام عند إصابتهم بمشاكل صحية. تُسمى مكاتب الأطباء العموميين بالعيادات الجراحية أو المراكز الصحية.

اسأل أحد أبناء جاليتك عما إذا كان يعرف طبيياً يتحدث لغتك. إن كان الطبيب العام الذي تزوره لا يتحدث لغتك، فإن بإمكان هذا الطبيب أن يوفر لك مترجماً على الهاتف مجاناً.

قد يستدعي الطبيب أحياناً مترجماً إلى العيادة. وفي هذه الحالة يتوجب حجز موعدك و طلب المترجم قبل أسبوعين.

عندما تقوم بزيارة طبيبك عليك أن تطرح عليه أسئلة عن مشاكلك الصحية و كيفية علاجها. في حال لم تشعر بالرضى تجاه طبيبك، يمكنك مراجعة طبيب آخر.

لإيجاد أقرب طبيب عام لك إبحث في الصفحات الصفراء لدليل الهاتف تحت عنوان *العاملين الصحيين Medical Practitioners*. يمكنك حجز موعد على الهاتف مع معظم الأطباء.

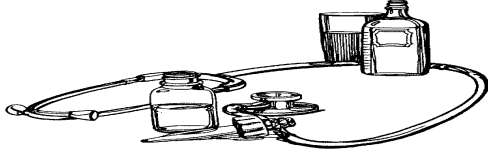
إن كنت قد قدمت إلى أستراليا كلاجئ، فإنه بإمكانك الإتصال بالخدمة الصحية الخاصة باللاجئين في نيو ساوث ويلز (NSW Refugee Health Service) لغرض الفحص الطبي. تُقدم خدمة المترجمين الشفهيين مجاناً. اتصل بالرقم 0770 8778 لحجز موعد.



## ← الأدوية (Medicines)

حين يصف لك الطبيب دواءً يتوجب عليك أخذ الوصفة الطبية إلى الصيدلية. لا يمكنك الحصول على بعض الأدوية، مثل المضادات الحيوية، إلا إذا كانت لديك وصفة من الطبيب. يتوجب عليك أن تبرز للصيدلي بطاقة الميديكير و بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة التخفيض للمتقاعدين إن كانت لديك. تُخفض كلفة معظم الأدوية لحاملي بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة التخفيضات لأصحاب المعاشات .

في حال احتجت أنت أو عائلتك للعديد من الأدوية خلال سنة واحدة، اسأل الصيدلي عن شبكة الأمان *Safety Net*. فعندما تصرف مبلغاً محدداً من المال في شراء الأدوية، فانك ستدفع فيما بعد ثمناً أقل لأية أدوية أخرى تحتاجها في تلك السنة.



## ← زيارة الأخصائي (Seeing a specialist)

قد يقوم طبيبك العام بتحويلك إلى طبيب أخصائي إن كنت بحاجة إلى المزيد من الفحوصات أو المعالجة، فمثلاً إذا كنت تعاني من مشاكل قلبية قد يلزمك أن تزور أخصائي أمراض القلب.

لزيارة الطبيب الأخصائي يتعين عليك:

- إحضار رسالة إحالة (referral letter) من طبيبك العام
- حجز موعد

مع أن معظم الأخصائيين لا يقومون بطلب رسم الإستمشارة مباشرة من الميديكير *bulk bill*، فإن بعضهم يقوم بذلك بالنسبة للأشخاص الذين يحملون بطاقة الرعاية الصحية. و إذا أراد طبيبك العام أن يقوم بتحويلك إلى طبيب أخصائي، إسأله عن التكلفة.

إذا كانت الكلفة باهظة جداً، اطلب من طبيبك أن يحولك إلى عيادة في مستشفى حكومي. سوف تنتظر لفترة أطول، لكن الزيارة تكون مجانية إن كنت تحمل بطاقة الميديكير.

## ← المستشفيات الحكومية (Public Hospitals)

إن الرعاية في المستشفيات الحكومية مجانية لحامل بطاقة الميديكير (عندما يتم علاجه كمرضى عام *public patient*). يتم علاج المريض العام في المستشفيات الحكومية من قبل الأطباء و الأخصائيين العاملين في المستشفى.



## خدمات علاج الأسنان العامة (Public dental services)

إن كنت تحمل بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة التخفيضات لأصحاب المعاشات، فإنه بإمكانك استخدام خدمات علاج الأسنان العامة. يحق لجميع الأطفال و الطلاب تحت سن الثامنة عشر استخدام خدمات علاج الأسنان العامة و المجانية.

هنالك العديد من عيادات الأسنان العامة في نيو ساوث ويلز. هنالك قائمة إنتظار لمن يحتاج العلاج. و إذا أردت زيارة عيادة الأسنان العامة عليك:

- الإتصال بخدمة المعلومات وتلقي الطلبات لصحة الفم في منطقتك (Oral Health Intake and Information Service) (انظر الى القائمة أدناه)
- الإجابة على الأسئلة التي يسألك إياها الموظفون المتعلقة بك و بمشكلة أسنانك.
- تنظم لك العيادة أول موعد لمراجعة إحتياجاتك.

إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية، اتصل بـ TIS على الرقم 131 450 قبل الإتصال بخدمة المعلومات وتلقي الطلبات لصحة الفم (Oral Health Intake and Information Service) في منطقتك. يتوجب عليك إخبار عامل الهاتف بالرقم المطلوب (من القائمة أدناه).

فيما يلي أرقام الهواتف في كل من سيدني (Sydney) و نيو كاسل (Newcastle) و ولونغونغ (Wollongong):

### خدمة المعلومات وتلقي الطلبات لصحة الفم (Oral Health Intake and Information Service)

9293 3333	وسط سيدني - مستشفى الأسنان المتحدة Central Sydney - United Dental Hospital
1300 134 226	جنوب شرق سيدني South Eastern Sydney
1300 55 93 93	جنوب غرب سيدني South Western Sydney
9845 6766	غرب سيدني - مستشفى ويستميد Western Sydney - Westmead Hospital
4734 2387	أقصى غرب سيدني - مستشفى نيبان (منطقة بينريث) Far Western Sydney - Nepean Hospital – Penrith area
1300 369 651	إيلورا (منطقة ولونغونغ) Illawarra (Wollongong area)
4924 6060	هنتر (منطقة نيو كاسل) Hunter (Newcastle area)
665 67800	الخدمة الصحية لمنطقة وسط الساحل الشمالي Mid North Coast Area Health Service

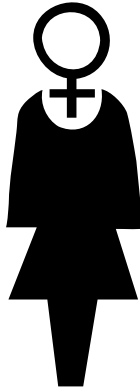
إذا كنت لا تحمل بطاقة الرعاية الصحية أو بطاقة التخفيضات لأصحاب المعاشات، فإنه يتوجب عليك الذهاب إلى عيادة أسنان خاصة. لمعرفة أقرب طبيب أسنان، أنظر في الصفحات الصفراء لدليل الهاتف تحت عنوان أطباء الأسنان *Dentists*.

## ◀ مراكز صحة المجتمع (Community Health Centres)

بالإضافة الى طبيبك العام، فإن بإمكان مراكز صحة المجتمع أن تقدم لك المساعدة فيما يتعلق ببعض المشاكل الصحية و الإجتماعية. إن إسم أقرب مركز لك مدرج في الصفحات الصفراء أو البيضاء لدليل الهاتف تحت عنوان *مراكز صحة المجتمع Community Health Centers*.

- في مراكز صحة المجتمع يمكنك أن تقابل:
- عاملين إجتماعيين أو معالجين نفسيين يقدمون خدمة الإرشاد و النصيح والمؤازرة الإجتماعية، مثل مشاكل الكحول و المخدرات.
  - ممرضين للمجتمع تم تدريبهم خصيصا لتقديم المساعدة للأهالي وللأطفال وللكبار السن.
  - معالجين طبيعيين يمكنهم تقديم المساعدة بعد مرض أو إصابة.
  - معالجي نطق يمكنهم مساعدة الأطفال الذين يعانون من مشاكل في النطق.

يتواجد غالبا في مراكز صحة المجتمع عاملون صحيون من خلفيات حضارية متعددة لأبناء جاليتهم. قد يكون هنالك رسم رمزي لبعض الخدمات لتقديم المساعدة



## ◀ خدمات صحة المرأة (Women's health services)

المرأة المعلومات و النصيحة للنساء فيما يتعلق بمواضيع عدة مثل: تقدم مراكز صحة صحة الجهاز التناسلي و الالتهابات المعدية جنسيا و العنف العائلي و فحص مسحة عنق الرحم و فحص الثديين و مشاكل الدورة الشهرية و مشاكل سن اليأس، ولدى هذه المراكز عدة مجموعات دعم للنساء. يمكنك أن تجد أقرب مركز إليك في الصفحات البيضاء لدليل الهاتف تحت عنوان *مراكز صحة المرأة Women's Health Centres*.

إذا كان هناك شخص يقوم برعاتك أو قريب منك يتعرض لك أو لعائلتك بالأذى، أو بسبب لك الخوف، اتصلي بخط مكافحة العنف العائلي Domestic Violence Help Line بأي وقت من الأوقات على الرقم 1800 6564 63. يُعتبر العنف العائلي في أستراليا جريمة و يجب حماية العائلات منه.

## خدمات صحة الأطفال (Children's health services) <



هنالك العديد من الخدمات التي تقدم المساعدة للأهالي و الأطفال.

يتواجد في **مراكز صحة الطفولة المبكرة (Early Childhood Health Centres)** ممرضات بإمكانهن:

- مساعدة الأهالي برعاية مواليدهم و أطفالهم الصغار.
- الإدلاء بالنصيحة بخصوص التطعيم.
- توفير زيارات منزلية.

لإيجاد أقرب مركز إليك إبحث في الصفحات البيضاء تحت **مراكز صحة الطفولة المبكرة Early Childhood Health Centres**.

إن **تريسيليان Tresillian** و **كاريتاني Karitane** هما مؤسستان تقدمان المساعدة للأهل ومن يعتني بأطفال تحت سن الخمس سنوات. ويمكن لهاتين المؤسستين توفير المساعدة في الأمور التالية:



- الرضاعة من الثدي
- في حال عدم نوم الصغير
- إن كنت تشعرين بالحزن
- فيما يتعلق بخيارات رعاية الأطفال

لدى **تريسيليان Tresillian** خط مساعدة للأهل مفتوح ٢٤ ساعة في اليوم. إن كنت تعيشين في سيدني، إتصلي بالرقم **9787 0855**. أما إذا كنت تعيشين خارج مدينة سيدني فاتصلي بالرقم **1800 637 357**.

لدى **كاريتاني Karitane** أيضا خط مساعدة مفتوح ٢٤ ساعة في اليوم على الرقم **9794 1852**.

## ◀ الخدمات الصحية للشبيبة (Youth health service)

يتواجد في نيو ساوث ويلز مراكز صحية لمن تتراوح أعمارهم ما بين الثانية عشر و العشرين عاما. تقدم هذه المراكز المساعدة للأهل أيضا، كما و تقدم مراكز صحة الشبيبة التوعية الصحية و المعلومات و النصائح. تتمتع هذه الخدمات بالسرية التامة. و هذه المراكز هي:

9796 8633	خدمة صحة الشبيبة في بانكستاون Corner Youth Health Service (Bankstown)
9794 1750	فريق صحة الشبيبة في فيرفيلد Fairfield Youth Health Team
9360 3766	المركز الصحي في كينكز كروس Kirketon Road Health Centre (Kings Cross)
9787 0600	مركز صحة الشبيبة في كانتربري Canterbury Youth Health Service
9516 2233	سيلبوك في كامبرداون Cellblock (Camperdown)
9881 1230	فريق العمل للمراهقين في المنطقة الغربية Western Area Adolescent Team
46 252525	تراك سايد في كامبل تاون Traxside (Campbelltown)
9687 2544	مركز صحة الشبيبة في هاريس بارك High Street Youth Health Centre (Harris Park)
4721 8330	المستودع في بينريث The Warehouse (Penrith)
4226 5816	مركز صحة المجتمع للمراهقين المحتاجين في ولونغونغ Community Health Adolescents in Need (Wollongong)



## العناية بصحتك العاطفية (Looking after your emotional health)

**ستارتس (خدمة معالجة الناجين من التعذيب والإضطهاد و إعادة تأهيلهم)**  
STARTTS (Service for the Treatment and Rehabilitation of Torture and Trauma Survivors)

يعمل في هذه الخدمة مرشدون يمكنهم مساعدة اللاجئين و مثلهم من الأشخاص الذين تعرضوا للتعذيب أو لتجارب مؤلمة قبل مجيئهم الى أستراليا. مع التنويه إلى أن العديد من هؤلاء الموظفين يمكنهم التحدث بعدة لغات. للإستعلام اتصل على الرقم 9794 1900.

لدى ستارتس أيضا برنامج للمعالجة المبكرة E.I.P. Early Intervention Program لتقديم المساعدة المجانية للاجئين فيما يتعلق باحتياجاتهم الإجتماعية و العاطفية خلال السنة الأولى من تاريخ وصولهم الى أستراليا. للإستعلام إتصل على الرقم 9646 6666.

ان خدمات ستارتس مجانية و تتمتع بالسرية التامة

## مركز الصحة العقلية المتعدد الحضارات Transcultural Mental Health Centre (TMHC)

تتوفر هذه الخدمة للأشخاص الذين يتحدثون من أصول غير ناطقة باللغة الإنجليزية. و تقدم هذه الخدمة المساعدة لمن لديهم مشاكل عاطفية أو عقلية، حيث أن بإمكان مركز TMHC أن يرتب لك فحوصات نفسية و خدمة إرشاد قصيرة الأمد. و يتحدث موظفونهم أكثر من خمسين لغة. إن هذه الخدمات تتمتع بالسرية التامة و مجانية لذلك لا تحتاج إلى بطاقة الميديكير للحصول عليها. بإمكان الأطباء العموميين ومقدمي الرعاية الصحية أن يقوموا بإحالتك إلى هذا المركز. مع العلم أنه يمكنك أنت أيضا الإتصال مباشرة بمركز TMHC على الرقم 9840 3800 أو 1800 648 911.

## خدمات الصحة العقلية (Mental Health Services)

إن كنت تواجه مشاكل إجتماعية أو عاطفية، يمكنك أيضا الإتصال بخدمات الصحة العقلية المحلية، حيث يمكنك التحدث إلى أطباء نفسيين أو أخصائيين نفسيين أو عاملين إجتماعيين يمكنهم مساعدتك أو مساعدة عائلتك. جميع هذه الخدمات مجانية و تتمتع بالسرية التامة. لمعرفة أقرب خدمة صحة عقلية، اتصل بأقرب مستشفى حكومي أو مركز صحة المجتمع، أو اسأل طبيبك المحلي.



## الحقوق و الواجبات المتعلقة بتلقي الرعاية الصحية (Health rights and responsibilities)

تعني كلمة عاملين صحيين أطباء و ممرضين و أخصائيين نفسيين و مرشدين وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية.



### حقوقك (Your rights)

- يتوجب على العاملين الصحيين أن يشرحوا لك عن:
- حالتك أو مرضك
  - الفحوصات الطبية التي تقوم بها
  - العلاج الذي تتلقاه
  - ما قد يترتب عن العلاج من آثار جانبية أو مخاطر

يحق لجميع المرضى:

- المعاملة بعناية و مراعاة و صون كرامتهم
- إحترام معتقداتهم و ممارساتهم الدينية و الثقافية
- الحصول على آراء طبية اخرى
- الإطلاع على سجلاتهم الطبية الشخصية
- الإحتفاظ بسجلاتهم الطبية الشخصية بشكل سري و بعيدا عن متناول الآخرين
- إختيار عدم المضي قدما بأي إجراء تمت الموافقة عليه و رفض أي علاج إضافي في أي وقت
- طلب المساعدة من مترجمي الرعاية الصحية

### واجباتك (Your responsibilities)

يتوجب عليك:

- إخبار العاملين الصحيين بكل ما يتعلق بصحتك
- إخبار العاملين الصحيين إن كنت تتناول أدوية أو كحول أو تبغ أو أية عقاقير أخرى
- الإلتزام بأوقات المواعيد أو إعلام العاملين الصحيين في حال عدم تمكنك من الحضور، خاصة في حال تم حجز مترجم لك.

### كيف يمكنك أن تقدم شكوى (How to make a complaint)

يمكنك في أستراليا أن تقدم شكوى حول خدمة صحية أو عامل صحي.

إن كنت قلقا بشأن العلاج الذي تتلقاه أنت أو أحد أفراد عائلتك، ناقش ما يقلقك مع العامل الصحي. وإن كنت لا تزال تشعر بعدم الرضى بعد التحدث مع العامل الصحي:

▪ اتصل بالمستشفى حيث يتم علاجك و اطلب **موظف دعم المرضى**  
(Patient Support Officer)

أو

▪ اتصل بالمركز الصحي حيث يتم علاجك و اطلب **المدير** (Manager)

أو

▪ اتصل ب**مفوضية شكاوي الرعاية الصحية** على الرقم المجاني 1800 043 159  
(Health Care Complaints Commission)

أما إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية فاتصل ب TIS على الرقم 131 450