

# خدمات بهداشتی در نیوسات ویلز

کتابچه اطلاعاتی

NSW Health Care System Information Booklet



NSW Refugee Health Service

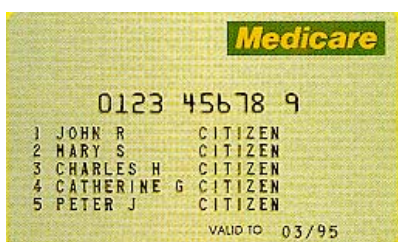
آیا شما یک مهاجر یا پناهنده تازه وارد هستید؟ این کتابچه شما را از خدمات بهداشتی در نیو سات ویلز آگاه می کند.

## کارت‌های بهداشتی (Health cards)

### مدیکر (Medicare)

مدیکر طرح بیمه بهداشت عمومی استرالیا است. برای گرفتن کارت مدیکر:

1. به شماره **132 011** تلفن زده و نشانی نزدیکترین دفتر مدیکر را بگیرید.
2. به دفتر مدیکر مراجعه کرده و **Welcome Kit (مجموعه خوش آمد)** را بگیرید. مجموعه خوش آمد به زبانهای عربی، بوسنی، چینی، کروآت، انگلیسی، یونانی، اندونزی، ایتالیایی، مقدونی، صربی، اسپانیایی و ویتنامی موجود است.
3. برای گرفتن کارت مدیکر فرم مربوطه را در دفتر مدیکر پر کنید. باید گذرنامه، یک نوع مدرک شناسایی دیگر و احتمالاً مدارک سفر خود را نشان بدهید.



[Medicare Card]

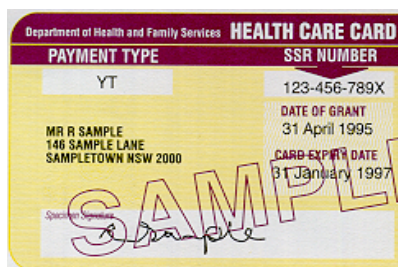
مدیکر تمام یا بخشی از هزینه خدمات زیر را می پردازد:

- دیدن دکتر عمومی یا متخصص
- بستری شدن در بیمارستان دولتی
- بعنوان بیمار عمومی
- معاینه چشم توسط عینک ساز
- رادیوگرافی و آزمایشات پاتولوژی

اگر دکتر شما **bulk bill** (صدور صورتحساب دستجمعی) می کند، رفتن شما به دکتر رایگان است چون مدیکر پول دکتر را می پردازد. اگر دکتر شما **bulk bill** نکند، شما حق ویزیت دکتر را اول می پردازید و سپس مقداری از آن را از مدیکر مطالبه می کنید.

## کارت مراقبت بهداشتی (Health Care Card)

سنترلینک (Centrelink) به کسانی که درآمد ندارند یا درآمدشان ناچیز است و از دولت مزایا و مستمری های بخصوصی را میگیرند یک کارت مراقبت بهداشتی یا کارت تخفیف مستمری بگیران (Pensioner Concession Card) می‌دهد.



[Health Care Card picture]

کارت مراقبت بهداشتی یا کارت تخفیف مستمری بگیران به پرداخت هزینه های زیر کمک میکند:

- داروهایی که دکتر تجویز می‌کند
- سرویس آمبولانس
- دندانپزشکی در کلینیک های دندان دولتی

برای اطلاعات بیشتر به مرکز تلفن چند زبانه سنترلینک، شماره **131 202** تلفن بزنید. اگر انگلیسی صحبت می کنید، می توانید با شماره **136 150** با سنترلینک تماس بگیرید.

بخاطر داشته باشید که کارت مدیکر و کارت مراقبت بهداشتی (یا کارت تخفیف مستمری بگیران) خود را همیشه همراه داشته باشید.

## مترجم حرفه ای (Professional interpreters)

اگر انگلیسی صحبت نمی کنید، همیشه درخواست یک مترجم حرفه ای کنید. بهتر است که از یک عضو خانواده خود استفاده نکنید. هر گاه به دکترتان، بیمارستان، مرکز بهداشت اجتماعی یا مرکز نوزادان مراجعه کنید خدمات ترجمه در اختیار شما است. این خدمات محرمانه و رایگان میباشند.

اگر مترجم لازم دارید:

- به دکتر یا کلینیک تلفن زده و قراری بگذارید.
- به منشی بگویید که مترجم لازم دارید و او سعی خواهد کرد که برای شما یک مترجم رایگان بیاورد. در طول مدتی که آنجا هستید، مترجم ممکن است پای تلفن یا در اتاق با شما باشد.

شما همچنین می توانید به سرویس ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) شماره **13 14 50** تلفن بزنید و بخواهید که شما را به هر یک از خدمات وصل کنند.

## مواقع اضطراری (Emergencies)

### رفتن به بخش اورژانس (Going to the emergency department)

برای مشکلات بهداشتی که جدی نیستند باید به دکتر محلی خود مراجعه کنید.

برای یک اورژانس پزشکی می‌توانید به بخش اورژانس نزدیکترین بیمارستان دولتی بروید. بخش های اورژانس روزی 24 ساعت، هفت روز هفته باز بوده و همیشه دکتر و پرستار کشیک دارند. ممکن است مجبور باشید که چند ساعت در بخش اورژانس منتظر بمانید چون بیمارانی که خیلی مریض هستند باید اول معاینه شوند.

برای پیدا کردن نزدیکترین بیمارستان دولتی به کتاب راهنمای تلفن سفید یا زرد (یلو پیجز) مراجعه کرده و تحت عنوان Hospitals-Public (بیمارستانها - دولتی) دنبال آن بگردید.

### آمبولانس (Ambulance)

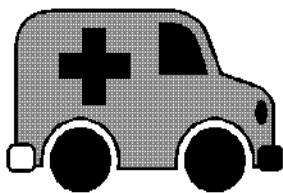
مامورین آمبولانس می‌توانند کمکهای اولیه را عرضه کنند و ممکن است شما را به بیمارستان ببرند. اگر کارت مراقبت بهداشتی داشته باشید آمبولانس برای شما رایگان است. در غیر اینصورت باید هزینه آن را بپردازید.



اگر اورژانس پزشکی دارید:  
□ به شماره **000** (سه صفر) تلفن کنید

- وقتی اپراتور از شما می‌پرسد *Fire, Police or Ambulance* (آتش نشانی، پلیس یا آمبولانس)، به او بگویید آمبولانس.
- به سوالات اپراتور در باره مطالب زیر جواب دهید
  - نامتان
  - شماره تلفنتان
  - نوع اورژانس
  - آدرس محل اورژانس
  - نزدیکترین تقاطع خیابان یا جای مشخص کننده

- اگر نمی‌توانید به انگلیسی حرف بزنید
- به اپراتور بگویید که به چه زبانی حرف می‌زنید
- صبر کنید تا اپراتور شما را به سرویس ترجمه کتبی و شفاهی (TIS) وصل کند - قطع نکنید.



## مراقبت از سلامتی‌تان (Looking after your health)

### سرویس بهداشت پناهندگان نیو سات ویلز NSW Refugee Health Service

اگر بعنوان پناهنده وارد استرالیا شده اید یا خواستار وضعیت پناهندگی هستید، می‌توانید برای خدمات زیر با سرویس بهداشت پناهندگان تماس بگیرید:

اطلاعات در باره دکترهای عمومی در منطقه تان  
آموزش در باره خدمات بهداشتی در نیو سات ویلز  
ارزیابی پزشکی رایگان توسط یک دکتر عمومی (فقط در سیدنی).

مترجمین به رایگان در اختیار شما قرار داده می‌شوند. اگر به یک کلینیک بهداشت پناهندگان بروید باید لیست داروهایی را که مصرف می‌کنید، سوابق پزشکی که همراه دارید و کارت مدیگر خود را (اگر دارید) با خود ببرید. به شماره 8778 0770 تلفن بزنید.

### دیدن دکتر محلی یا پزشک عمومی Visiting the local doctor or General Practitioner (GP)

در استرالیا اکثر مردم وقتی مشکلات بهداشتی دارند به یک دکتر محلی (*general practitioner* (GP) یا (پزشک عمومی) مراجعه میکنند. دفاتر GP ها به نام *Surgeries* (مطب‌ها) یا *Medical Centres* (مراکز پزشکی) شناخته میشوند.



از یکی از اعضای جامعه خودتان بپرسید که آیا دکتری را می‌شناسند که به زبان شما حرف بزند. اگر دکتری که به او مراجعه می‌کنید به زبان شما حرف نمی‌زند، آن دکتر می‌تواند ترتیبی بدهد که یک مترجم رایگان تلفنی برای شما ترجمه کند.

گهگاه ممکن است دکتر ترتیبی بدهد که یک مترجم با شما در اتاق حضور داشته باشد. در اینصورت، قرار شما و مترجم باید از دو هفته جلوتر گذاشته شود.

وقتی به دیدن دکتر می‌روید باید از او بخواهید که در باره مشکل بهداشتی شما و اینکه شما را چگونه درمان خواهد کرد به شما اطلاعات بدهد. اگر از دکترتان راضی نیستید می‌توانید به دکتر دیگری مراجعه کنید.

برای پیدا کردن نزدیکترین دکتر به کتاب تلفن زرد مراجعه کرده و زیر عنوان *Medical Practitioners* (پزشکان) نگاه کنید. از بیشتر دکترها می‌توانید تلفنی وقت بگیرید.

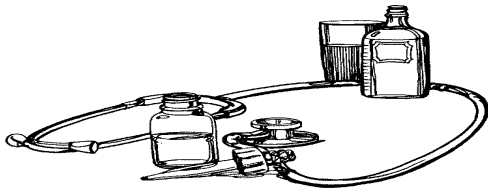
اگر بعنوان یک پناهنده به استرالیا آمده اید برای یک معاینه به **NSW Refugee Health Service** (سرویس بهداشت پناهندگان نیو سات ویلز) مراجعه کنید. برای گرفتن وقت به شماره **8778 0770** تلفن کنید.



## دارو (Medicines)

دکترتان ممکن است نسخه ای برای دارو به شما بدهد. باید نسخه را به یک داروخانه ببرید. بعضی از داروها، مثل آنتی بیوتیک ها را فقط می‌توانید در صورتی بگیرید که نسخه ای از دکتر داشته باشید. باید کارت مدیکر و کارت مراقبت بهداشتی، یا اگر دارید، کارت مستمری بگیران خود را به داروخانه نشان دهید. اغلب داروها برای کسانی که کارت مراقبت بهداشتی یا کارت مستمری بگیران را دارند ارزانتر هستند.

اگر شما یا خانواده شما به مقدار زیادی دارو در یک سال احتیاج دارید، از داروخانه در باره *Safety Net* (تور ایمنی) سوال کنید. بعد از اینکه مبلغ معینی را برای دارو پرداخت کنید، برای هر داروی دیگری که در آن سال مورد نیاز باشد هزینه کمتری خواهید پرداخت.



## دیدن یک دکتر متخصص Seeing a specialist

اگر به آزمایشات یا درمان بیشتری نیاز داشته باشید، دکتر عمومی ممکن است شما را به یک دکتر متخصص ارجاع کند، مثلاً برای ناراحتی های قلبی ممکن است یک کاردیولوژیست را ببینید.

برای دیدن یک دکتر متخصص باید:

- یک **referral letter** (نامه ارجاع) از دکتر عمومی داشته باشید
- وقت قبلی بگیرید.

بیشتر متخصصین *bulk bill* نمی کنند، ولی بعضی ها برای کسانی که کارت مراقبت بهداشتی دارند *bulk bill* می کنند. اگر دکتر عمومی بخواهد شما را به یک متخصص بفرستد از او بپرسید که هزینه آن چقدر خواهد بود.

اگر هزینه آن خیلی زیاد است، از دکتر عمومی بخواهید که شما را به یک کلینیک بیمارستان دولتی بفرستد. مجبورید مدت بیشتری منظر بمانید ولی اگر کارت مدیکر داشته باشید رایگان خواهد بود.

## بیمارستانهای دولتی Public hospitals

بیمارستانهای دولتی برای کسانی که کارت مدیکر دارند رایگان میباشند (در صورتیکه بعنوان مریض دولتی درمان شوند). مریض های دولتی در بیمارستانهای دولتی توسط دکترها و متخصصین بیمارستان درمان میشوند.



## خدمات دندانپزشکی دولتی Public dental services

اگر کارت مراقبت بهداشتی یا کارت تخفیف مستمری بگیران دارید، می‌توانید از خدمات دندانپزشکی دولتی استفاده کنید. همه کودکان و دانش آموزان زیر 18 ساله نیز می‌توانند از خدمات رایگان دندانپزشکی دولتی استفاده کنند.

چند کلینیک دولتی دندانپزشکی در سراسر نیو سات ویلز وجود دارند. این کلینیک ها برای کسانی که می‌خواهند تحت درمان قرار بگیرند لیست انتظار دارند. اگر می‌خواهید به یک کلینیک دندانپزشکی دولتی بروید:

- به **Oral Health Intake and Information Service** (سرویس اطلاعات و پذیرش بهداشت دهان) در منطقه خودتان تلفن بزنید (فهرست زیر را ببینید).
- به سوالاتی که کارمندان در باره خودتان و ناراحتی دندانتان می پرسند پاسخ دهید.
- کلینیک اولین وقت را برای چک کردن نیازهایتان به شما می‌دهد.

اگر نمی‌توانید انگلیسی حرف بزنید، قبل از تماس با **Oral Health Intake and Information Service** به **TIS** شماره **131 450** تلفن بزنید. باید شماره تلفنی را که می‌خواهید با آن تماس بگیرید (از فهرست زیر) به اپراتور بگویید.

شماره تلفنها در سیدنی، نیو کاسل و ولونگانگ عبارتند از:

### سرویس اطلاعات و پذیرش بهداشت دهان: (Oral Health Intake and Information Services)

9293 3333	مرکز سیدنی - بیمارستان دندان یونایتد
1300 134 226	جنوب شرقی سیدنی
1300 55 9393	جنوب غربی سیدنی
9845 6766	غرب سیدنی - بیمارستان وست مید Westmead
4734 2387	غرب دور سیدنی (منطقه پنریت Penrith) - بیمارستان نپی ان (Nepean)
1300 369 651	ایلاوارا (منطقه ولونگانگ) Illawarra (Wollongong)
4924 6060	هانتر (منطقه نیو کاسل) Hunter (Newcastle)
6656 7800	سرویس بهداشت منطقه ای Mid North Coast (ساحل شمالی میانه)

اگر کارت مراقبت بهداشتی یا کارت تخفیف مستمری بگیران ندارید، باید به یک کلینیک دندانپزشکی خصوصی بروید. برای پیدا کردن نزدیکترین دندانپزشک به کتاب تلفن زرد مراجعه کرده و زیر **Dentists** (دندانپزشکان) نگاه کنید.

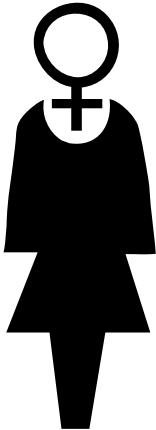
## مراکز بهداشت اجتماعی (Community Health Centres)

علاوه بر دکتر عمومی شما، مراکز بهداشت اجتماعی نیز می‌توانند در مورد بعضی از مسایل بهداشتی و رفاهی کمکتان کنند. نزدیکترین مرکز را می‌توانید در کتاب تلفن سفید یا زرد تحت *Community Health Centres* پیدا کنید.

در مراکز بهداشت اجتماعی می‌توانید افراد زیر را ببینید:

- مددکاران اجتماعی یا روانشناسان که مشاوره و پشتیبانی اجتماعی می‌دهند، مثلاً در مورد مشکلاتی نظیر الکل و مواد مخدر.
- پرستاران اجتماعی که تعلیمات ویژه دیده و به والدین و کودکان و اشخاص مسن تر کمک می‌کنند
- فیزیوتراپیست ها که به اشخاصی که بیماری یا جراحت داشته اند کمک می‌کنند
- آسیب شناسان گفتار که به کودکانی که مشکلات گفتاری دارند کمک می‌کنند

اغلب مراکز بهداشت عمومی دارای کارکنان بهداشت چند فرهنگی می‌باشند که به افراد گروه‌های قومی محلی کمک می‌کنند. برای بعضی از خدمات ممکن است هزینه کمی وجود داشته باشد.



### خدمات بهداشت زنان

#### (Women's health services)

مراکز بهداشت زنان در مورد خیلی چیزها به بانوان اطلاعات و راهنمایی می‌دهند، مثلاً بهداشت تناسلی، عفونت های جنسی، خشونت خانگی، آزمایش پپ، معاینه پستان، مشکلات قاعدگی و یائسگی. آنها گروه های پشتیبانی مختلفی نیز برای زنان دارند. نزدیکترین مرکز را می‌توانید در کتاب تلفن سفید تحت *Women's Health Centres* پیدا کنید.

اگر کسی که از شما مراقبت می‌کند یا کسی که به شما نزدیک است، شما یا خانواده تان را آزار می‌دهد یا باعث می‌شود که احساس ترس کنید، در هر زمانی به **Domestic Violence Help Line** (تلفن کمک در مورد خشونت خانگی)، شماره **1800 65 64 63** تلفن کنید. در استرالیا خشونت خانگی جرم است و خانواده ها حق دارند که تحت محافظت قرار بگیرند.



## خدمات بهداشت کودکان (Children's health services)

تعدادی خدمات برای کمک به والدین در مورد کودکان وجود دارد.

در **Early Childhood Health Centres** (مراکز بهداشت دوران خردسالی) پرستاران:

- به والدین کمک می‌کنند که از نوزادان و کودکان خردسالشان مراقبت کنند
- در مورد ایمن سازی راهنمایی می‌کنند
- می‌توانند ترتیبی برای دیدار در خانه بدهند

برای پیدا کردن نزدیکترین مرکز به کتاب تلفن سفید تحت **Early Childhood Health Centres** مراجعه کنید.

**Tresillian** (ترسیلیان) و **Karitane** (کاریتین) سازمانهایی هستند که به والدین و مراقبین کودکان زیر 5 ساله کمک می‌کنند. کمکهای آنها شامل موارد زیر است:



- شیر دادن از سینه
- بیخوابی طفل
- ناراحتی شما
- گزینه های مراقبت از کودک

**Tresillian** یک تلفن 24 ساعته کمک به والدین دارد. اگر در سیدنی زندگی می‌کنید به شماره **9787 0855** تلفن بزنید. اگر در خارج از سیدنی زندگی می‌کنید شماره **1800 637 357** را بگیرید.

**Karitane** نیز یک تلفن 24 ساعته کمک دارد که شماره آن **9794 1852** میباشد.

## خدمات بهداشت جوانان (Youth health services)

در نیو سات ویلز مراکز بهداشتی برای افراد 12 تا 20 ساله وجود دارد. این مراکز به والدین نیز کمک می‌کنند. مراکز بهداشت نوجوانان آموزش بهداشتی، اطلاعات و راهنمایی عرضه می‌کنند. این خدمات محرمانه است. این مراکز عبارتند از:

Corner Youth Health Service (Bankstown)

9796 8633

سرویس بهداشت جوانان کرنر (بنکس تاون)

Fairfield Youth Health Team

9794 1750

تیم بهداشت جوانان فیر فیلد

Kirketon Road Health Centre (Kings Cross)

9360 3766

مرکز بهداشت کرکتون رود (کینگز کراس)

Canterbury Youth Health Service

9787 0600

سرویس بهداشت جوانان کانتربوری

Cellblock (Camperdown)

9516 2233

سل بلاک (کمپرداون)

Western Area Adolescent Team

9881 1230

تیم نوجوانان منطقه غربی

Traxside (Campbelltown)

46 252525

ترکس ساید (کمبل تاون)

High Street Youth Health Centre (Harris Park)

9687 2544

مرکز بهداشت جوانان های استریت (هریس پارک)

The Warehouse (Penrith)

4721 8330

انبار (پنریت)

Community Health Adolescents in Need (Wollongong)

4226 5816

بهداشت اجتماعی جوانان نیازمند (واونگانگ)



## مراقبت از بهداشت احساسی شما (Looking after your emotional health)

### **STARTTS (Service for the Treatment and Rehabilitation of Torture and Trauma survivors)** **STARTTS (سرویس درمان و توانبخشی بازماندگان شکنجه و ضربه روحی)**

این سرویس مشاورینی دارد که می‌توانند به پناهندگان و کسانی که سابقه پناهندگی دارند و قبل از آمدن به استرالیا شکنجه شده یا ضربات روحی تحمل کرده اند کمک کنند. خیلی از کارمندان می‌توانند به زبانهای مختلف حرف بزنند. به شماره **9794 1900** تلفن کنید.

STARTTS یک برنامه **Early Intervention Program (E.I.P.)** (مداخله به موقع) نیز دارد که به پناهندگان در مورد نیازهای احساسی و اجتماعی‌شان در دوازده ماه اول پس از ورودشان به استرالیا کمک رایگان عرضه میکند. به شماره **9646 6666** تلفن بزنید.

خدمات STARTTS رایگان و محرمانه است.

### **Transcultural Mental Health Centre (TMHC)**

#### **(مرکز بهداشت روانی بین فرهنگی - TMHC)**

این مرکز برای اشخاص غیر انگلیسی زبان است و به کسانی که دچار مشکلات احساسی یا روانی هستند کمک میکند. TMHC می‌تواند معاینه روانی و مشاوره کوتاه مدت ترتیب دهد. کارمندان آن به بیش از 50 زبان صحبت می‌کنند. تمام خدمات رایگان و محرمانه است. برای استفاده از این سرویس به کارت مدیگر نیاز ندارید. دکترهای عمومی و کارکنان خدمات بهداشتی می‌توانند شما را ارجاع کنند. شما نیز می‌توانید به TMHC شماره **3800 9840** یا **1800 648911** تلفن بزنید.

#### **خدمات بهداشت روانی**

اگر شما دچار مشکلات اجتماعی یا احساسی هستید می‌توانید با سرویس بهداشت روانی منطقه خودتان نیز تماس بگیرید. شما می‌توانید با روانپزشکان، روانشناسان و مددکاران اجتماعی که می‌توانند به شما یا خانواده شما کمک کنند صحبت کنید. تمام خدمات رایگان و محرمانه است. برای پیدا کردن نزدیکترین سرویس بهداشت روانی به نزدیکترین بیمارستان دولتی یا مرکز بهداشت اجتماعی تلفن بزنید یا از دکتر محلی تان بپرسید.



## حقوق و مسئولیت های بهداشت (Health rights and responsibilities)

\* کارکنان بهداشت یعنی دکترها، پرستارها، روانشناسان، مشاورین و دیگران

### حقوق شما

کارکنان بهداشت\* باید مطالب زیر را به شما توضیح دهند:

- شرایط یا بیماری شما
- آزمایشهای پزشکی
- درمان
- عوارض جانبی احتمالی یا ریسکهای درمان



همه بیماران این حق را دارند که:

- با آنها با مراقبت، ملاحظه و احترام رفتار شود
- به اعتقادات و اعمال مذهبی و فرهنگی شان احترام گذاشته شود
- نظر پزشک دیگری را پرسند
- سوابق پزشکی شخصی خود را ببینند
- سوابق پزشکی شخصی آنها محرمانه و دور از دسترس دیگران نگهداری شود
- در هر لحظه اجازه ای را که داده اند پس گرفته و از درمان بیشتر خودداری کنند
- از یک مترجم مراقبت بهداشتی کمک بگیرند.

### مسئولیت های شما

شما باید:

- همه مطالب مربوط به سلامتی خود را به کارکنان بهداشت بگویید
- اگر دارو، الکل، دخانیات یا مواد مخدر دیگر مصرف می کنید به کارکنان بهداشت بگویید
- سر قرار هایی که دارید حاضر شوید و اگر نمی توانید سر وقت حاضر شوید به کارکنان بهداشت اطلاع بدهید، به ویژه اگر مترجم رزرو شده است.

### چگونه می توانید شکایت کنید

در استرالیا می توانید از کارکنان یا خدمات بهداشتی شکایت کنید.

اگر در مورد درمانی که خود یا خانواده تان دریافت می کنید نگرانی دارید، نگرانی خود را با کارکنان بهداشت مطرح کنید. اگر بعد از صحبت کردن با کارکنان بهداشت باز هم راضی نبودید:

- به بیمارستانی که در آن درمان شده اید تلفن کرده و بخواهید که شما را به **Patient Support Officer** (مامور پشتیبانی بیماران) وصل کنند
- یا
- مرکز بهداشتی که در آن درمان شدید تلفن زده و **Manager** (مدیر) را بخواهید.
- یا
- با **Health Care Complaints Commission** (کمیسیون شکایات مراقبت بهداشتی) به شماره **1800 043159** (تلفن رایگان) تماس بگیرید.

اگر انگلیسی صحبت نمی کنید با **TIS** شماره **131 450** تماس بگیرید

\* \* \*