

معلومات الزبائن وخصوصيتهم

دليل لمقدمي الرعاية والأسرة

”يلعب مقدمو الرعاية دوراً مفصلياً كشركاء في الرعاية. وهم في الغالب خبراء في رعاية الشخص الذي يحتاج للرعاية ويمكنهم المساعدة في التخطيط للرعاية وتنفيذها بموافقة متلقي الرعاية“

(NSW Carers' Action Plan 2007-2012)



Health

Arabic

أين يجد مقدمو الرعاية المزيد من المعلومات عن الخصوصية؟

مسؤول الاتصالات المتعلقة بالخصوصية في المرفق الذي تزوره

مسؤول الاتصالات المتعلقة بالخصوصية:	<input type="text"/>
الهاتف:	<input type="text"/>
الفاكس:	<input type="text"/>
البريد الإلكتروني:	<input type="text"/>

The Guardianship Tribunal (محكمة الوصاية)
www.gt.nsw.gov.au

Public Guardian, Justice and Attorney General
(دائرة الوصي العام والعدل والنائب العام)
www.lawlink.nsw.gov.au/opg

Health Care Complaints Commission
(مفوضية شكاوى الرعاية الصحية)
www.hccc.nsw.gov.au

The Capacity Tool Kit (مجموعة معلومات بناء القدرات)
www.lawlink.nsw.gov.au/diversityservices

يمكن الحصول على نشرة معلومات الخصوصية للمرضى في المرفق الذي تزوره ومن الموقع:
www.health.nsw.gov.au/utilities/privacy/patient.asp

تتوافر معلومات عامة عن الخصوصية في هذا الموقع الإلكتروني.
ورقة معلومات عن الصحة العقلية للمستهلكين ومقدمي الرعاية:
www.health.nsw.gov.au/resources/mhdao/pdf/MentalHealthAct2007consumercarerinformation_sheet.pdf
أو الهاتف 02 9391 9278

دليل الخصوصية في دائرة الصحة:
http://www0.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

يتوافر مترجمون شفهيون في المستشفيات الحكومية ومراكز صحة المجتمع. إذا رغبت في حضور مترجم شفهي اطلب من الموظفين الإعداد لذلك. لك الحق في أن يكون معك مترجم شفهي إذا كنت بحاجة له.

SHPN (GFS) 120486
Produced January 2013

ماذا عن مقدمي الرعاية الصغار؟

يجوز أن يكون الأطفال والشباب الصغار مقدمي رعاية باذن المريض. كما أن لهم الحق في الحصول على معلومات عن المريض من موظفي الصحة.

من المطلوب أن يدرس موظفو الصحة مسألة ما إذا كانت المعلومات التي يعطونها لمقدمي الرعاية الصغار مناسبة لسنتهم وكيف يمكن إعطاء طفل أو شاب صغير تلك المعلومات بطريقة مناسبة.

وماذا إذا كان لدى المريض مرض عقلي؟

ينص قانون الصحة العقلية (Mental Health Act (2007)) على قوانين خاصة تتعلق بخصوصية المرضى وتقديم معلومات إلى مقدمي رعاية الأشخاص الذين لديهم مرض عقلي وأسرتهم. للمزيد من المعلومات عن هذه القوانين، احصل على نسخة من ورقة معلومات المستهلكين ومقدمي الرعاية عن قانون الصحة العقلية (Mental Health Act Information Sheet) for Consumers and Carers عن طريق وزارة الصحة في نيو ساوث ويلز. انظر القائمة في اللائحة الخلفية.

متن يجب على مقدمي الرعاية طلب المزيد من المساعدة؟

إذا واجه أحد مقدمي الرعاية صعوبة في إعطاء معلومات عن الشخص الذي يقوم برعايته أو في الحصول عليها، عليه أن يطلب التحدث مع شخص يمكنه المساعدة في ذلك، مثل مدير وحدة التمريض (Nursing Unit Manager (NUM)) أو مدير الخدمات أو مسؤول الاتصالات المتعلقة بالخصوصية (Privacy Contact Officer).

ونظراً للضغوط التي تواجهها خدمات الصحة وموظفوها فإنه من المهم أن يتحلى مقدمو الرعاية بالصبر ولكن بالتصميم أيضاً في جهودهم لطلب المساعدة.



كيف يمكن لمقدمي الرعاية الأوليين مساعدة موظفي الصحة؟

يستطيع مقدمو الرعاية الرئيسيون المساعدة بواسطة:

- تعريف موظفي الصحة بأنفسهم؛
- تقديم أسمائهم وتفاصيل الاتصال بهم لتدوينها في سجل المريض الطبي؛
- التأكد من تدوين الإذن الذي أعطاه المريض لمقدم الرعاية لحصول الأخير على معلومات في السجل الطبي من جانب الموظفين؛
- تقديم اسم وتفاصيل الاتصال بالوصي القانوني و/أو الشخص المسؤول و/أو الممثل المفوض الخاص بالمريض (إذا لم يكن ذلك الشخص مقدم الرعاية) عندما لا يستطيع المريض تقديم هذه التفاصيل.

وماذا عن الأطفال والشباب؟

يكون أحد الوالدين أو الوصي القانوني عادةً مقدم رعاية الطفل أو الشاب دون سن السادسة عشرة الذي لديه إعاقة أو حالة مزمنة. في معظم الحالات، ستنمكّن خدمة الصحة من مشاركة المعلومات مع الوالد أو الوصي القانوني.

في بعض الأحيان يختار الشباب البالغ 14 إلى 16 سنة من العمر عدم مشاركة المعلومات مع مقدم رعايته حتى وإن كان الأخير أحد والديه أو الوصي عليه. إن هذا الموضوع حسّاس وقد يحتاج للتشاور مع موظفي الصحة ومسؤول الاتصالات المتعلقة بالخصوصية (*Privacy Contact Officer*). وقد يحتاجون للاستشارة بالجزء 5.5 من دليل الخصوصية في دائرة الصحة بنيو ساوث ويلز (NSW Health Privacy Manual, Section 5.5).



لماذا يحتاج موظفو الصحة لإذن للتحدّث مع مقدم الرعاية؟

إن حق المريض في الحفاظ على خصوصيته أمرٌ هامٌ جداً يحميه القانون.

إلاّ أنه لتمكين الموظفين ومقدمي الرعاية من العمل معاً لمساعدة المريض في المستشفى وعندما يعود إلى المنزل، يُطلب من المريض عادةً إعطاء الموظفين ومقدمي الرعاية إذناً بالتحدّث معاً عن رعايته وعلاجه.

من المهم أن يتحدّث مقدمو الرعاية عن هذا الموضوع مع الشخص الذي يقومون برعايته كي تكون رغبته واضحة وكي يفهم السبب الذي يدعو موظفي الصحة ومقدم (أو مقدمي) رعايته أن يتحدّثوا معاً.

وقد يحتاج موظفو الصحة للاستفسار من مسؤول الاتصالات المتعلقة بالخصوصية (*Privacy Contact Officer*) إذا كان لديهم مخاوف بشأن مشاركة المعلومات مع مقدم الرعاية.

وماذا إذا لم يكن باستطاعة المريض إعطاء الإذن؟

قد يكون بعض المرضى غير قادرين على إعطاء الموظفين إذناً بمشاركة المعلومات بسبب إصابة أو مرض أو عجز ما. إذا كانوا غائبين عن الوعي مثلاً، أو إذا كانت لديهم إعاقة ذهنية حادة أو دمنشيا (عته). على والد المريض أو الوصي أيضاً إعطاء الإذن لمشاركة المعلومات إذا كان المريض طفلاً.

في هذه الحالات يكون على الموظفين التأكد من شخصية "الممثل المفوض" للطفل. يستطيع "الممثل المفوض" اتخاذ قرارات بشأن مشاركة المعلومات بالنيابة عن المريض. راجع الجزء 5.6 من دليل الخصوصية في دائرة الصحة بنيو ساوث ويلز (NSW Health Privacy Manual, Section 5.6) - انظر القائمة في اللائحة الخلفية.

على المدى القصير، يستطيع موظفو الصحة مشاركة المعلومات إذا لم يكن ذلك مخالفاً لرغبات المريض المعروفة. وقد يحتاج مقدمو الرعاية لمساعدة من مرشد اجتماعي أو مسؤول الاتصالات المتعلقة بالخصوصية (*Privacy Contact Officer*) أو محكمة الوصاية بنيو ساوث ويلز (NSW Guardianship Tribunal). تستطيع المحكمة تعيين وصي قانوني (قد يكون أيضاً مقدم الرعاية). يستطيع الوصي القانوني اتخاذ قرارات بشأن خصوصية المريض ورعايته وعلاجه.

من هو مقدّم الرعاية؟

مقدم الرعاية هو أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء يقدم دعماً مستمراً للأطفال أو البالغين الذين لديهم إعاقات أو مرض عقلي أو حالة مزمنة أو اعتماد على الكحول أو المخدرات أو مرض ميت أو للمسنين الضعفاء منهم. يُطلق في الغالب على الشخص الذي يقدم الجزء الأكبر من الرعاية اسم مقدم الرعاية الأولي أو الرئيسي (*primary/main carer*).

متى يستطيع موظفو الصحة مشاركة المعلومات؟

هناك قوانين صارمة تتعلق بحماية الخصوصية تغطي المعلومات التي لدى الخدمة الصحية عن حالة المريض ورعايته وعلاجه.

يستطيع موظفو الصحة إعطاء مقدمي الرعاية معلومات عن المريض إذا أعطى المريض (أو شخص يفوضه للتصرّف بالنيابة عنه) إذناً لهذا الغرض.

إذا لم يعط المريض إذنه، فإنه لا يمكن إعطاء المعلومات إلاّ في حالات خاصة، كأن يكون ذلك طبقاً لقانون الصحة العقلية (*Mental Health Act*) أو عندما يكون هناك خطر شديد على صحة المريض أو سلامته.

يستطيع المريض أن يخبر موظف الصحة بأن لديه الإذن للتحدّث مع مقدم رعايته. وعلى الموظف أيضاً أن يدوّن ذلك في سجل المريض الطبي.

عندما يكون للمريض أكثر من مقدم رعاية واحد في بعض الأحيان فقد لا يمكن لموظفي مقاطعة الصحة المحلية التحدّث بصورة روتينية إلاّ مع مقدم الرعاية الأولي (الرئيسي).

رغم أن الموظفين قد يبذلون أقصى ما في وسعهم لإعطاء المعلومات إلى مقدمي الرعاية الآخرين أو لأفراد الأسرة إلاّ أن ذلك لا يحدث عادةً إلاّ عندما يقومون بزيارة المريض أو مرافقته وعندما يكون المريض حاضراً لإعطاء موافقته. في الحالات الأخرى، من الأفضل أن يتلقى مقدم الرعاية الأولي (الرئيسي) فقط المعلومات من موظفي الصحة.

حق المريض في الحفاظ على خصوصيته هام جداً، وهو أمرٌ يحميه القانون.