

كيفية تقديم شكوى بشأن رعاية صحتك النفسية

- ستساعدك ورقة المعلومات سهلة القراءة هذه إذا كنت غير راض عن رعاية الصحة النفسية التي تحصل عليها
- قلقًا بشأن كيفية معاملتك من قبل العاملين في مجال الصحة النفسية



وهي ستخبرك

- بمن يمكنك التحدث إليه لتقديم شكوى إذا لم تكن راضيًا

الصحة النفسية معناها كيف تفكر وكيف تشعر.



العاملون في مجال الصحة النفسية هم أشخاص يعملون لمساعدتك في مجال صحتك النفسية.



يمكنك التحدث مع شخص تثق به.

قد يكون هذا الشخص

- أحد أفراد عائلتك
- أحد أصدقائك
- الشخص الذي يدعمك
- أحد العاملين في المستشفى



إذا كنت لا تريد التحدث إلى هؤلاء الأشخاص، فلا بأس بذلك
أيضاً.

يمكنك التحدث مع أشخاص غيرهم.



الزوار الرسميون

يتأكد الزوار الرسميون من حسن معاملة الأشخاص الذين يتلقون رعاية في مجال الصحة النفسية.



وهم يستطيعون مساعدة

- الأشخاص الذين في المستشفى
- الأشخاص الذين يخضعون لأمر علاج مجتمعي (Community Treatment Order)

وهم لا يعملون في خدمات الصحة النفسية.



يمكنك أيضًا تقديم شكوى إلى الزائر الرسمي.

الشكوى هي عندما تخبر أحدًا أنك لست راضيًا عن شيء ما.



جميع الشكاوى سرّية.

يُقصد بالسريّة أن المعلومات الخاصة بك يجب على الناس
عدم الكشف عنها إلى الآخرين.



وهذا يعني أن الأشخاص الذين يتعاملون مع الشكاوى هم فقط
من يعرف عنها.

للتحدث إلى زائر رسمي، يمكنك الاتصال بالرقم

.1800 208 218

هذه المكالمة لا تكلف مالا.

يمكنك أيضاً أن تطلب من شخص تثق به أن يتصل بالنيابة
عك.



للكتابه إلى زائر رسمي يمكنك إرسال بريد إلكتروني

OfficialVisitorsProgram@health.nsw.gov.au



إذا كنت في مستشفى للأمراض النفسية

يمكنك التحدث إلى زائر رسمي عندما يزور المستشفى الذي أنت فيه.



ليس عليك التحدث إلى زائر رسمي إذا كنت لا تريد ذلك.

يمكنك أن تطلب من شخص تثق به أن يخبر العاملين في المستشفى برغبتك في التحدث إلى الزائر الرسمي.

وهذا يمكن أن يكون

- أحد أفراد العائلة
- أحد الأصدقاء
- أحد مقدّمي الدعم

يمكنك أيضًا ترك رسالة في صندوق الزوار الرسميين.



صندوق الزوار الرسميين هو صندوق مقفل في جناح المستشفى.

يمكن للزوار الرسميين فقط قراءة الرسائل الموجودة في هذا الصندوق.

للمزيد من المعلومات عن الزوار الرسميين، راجع الموقع الإلكتروني

<https://officialvisitorsmh.nsw.gov.au>



يمكنك أيضاً الاتصال بهيئة شكاوى الرعاية الصحية.



يجب تقديم الشكاوى إلى هيئة شكاوى الرعاية الصحية خطياً.



يمكنك أن تطلب من شخص تثق به مساعدتك في كتابة الشكاوى.

يمكنك أن تطلب ذلك من

- أحد أفراد العائلة
- أحد الأصدقاء
- أحد مقدمي الدعم



يمكن أن تساعدك هيئة شكاوى الرعاية الصحية أيضًا في كتابة شكاوك.



يمكنك الاتصال بها على الرقم **1800 043 159**.

هذه المكالمات مجانية.

يمكنك ملء استمارة في هذا الموقع

<https://ecomplaints.hccc.nsw.gov.au/>



يمكنك أيضًا إرسال الشكاوى خطيًا إلى

Health Care Complaints Commission

(هيئة شكاوى الرعاية الصحية)

Locked Mail Bag 18

STRAWBERRY HILLS NSW 2012



أو عن طريق البريد الإلكتروني إلى

hccc@hccc.nsw.gov.au



للمزيد من المعلومات قم بزيارة موقع هيئة شكاوى الرعاية الصحية على

www.hccc.nsw.gov.au

يمكنك الحصول على المساعدة بلغتك.

يمكنك إخبار الخدمة أنك بحاجة إلى مترجم شفهي.



يمكن أن يساعدك المترجم الشفهي في التحدث مع شخص يتحدث بلغة مختلفة معك.

يمكنك أيضاً الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفوية (TIS).

يمكنهم ترتيب مترجم شفهي.



رقم الهاتف هناك هو 131 450.

ومعظم خدماتهم مجانية.

للاطلاع على قائمة بما تعنيه بعض الكلمات في نشرة المعلومات هذه، انتقل إلى

https://www.3dn.unsw.edu.au/sites/default/files/documents/3DN_Wordlist_ERv1_Arabic.pdf



معلومات سهلة القراءة عن خدمات الصحة العقلية العامة في نيو ساوث ويلز

كيف تقدم شكوى بشأن رعاية صحتك النفسية

المؤلفون

Claire Eagleson¹, Bronwyn Newman¹, Janelle Weise¹

Julian Trollor¹ و Karen Fisher²,

¹قسم الطب النفسي العصبي للإعاقة التنموية، تخصص الطب النفسي والصحة النفسية، كلية

الطب والصحة، جامعة نيو ساوث ويلز سيدني

² مركز أبحاث السياسات الاجتماعية، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة نيو ساوث

ويلز سيدني

نشرة المعلومات هذه جزء من سلسلة موارد سهلة القراءة تشرح

- كيف يمكن للناس الوصول إلى خدمات الصحة النفسية العامة في نيو ساوث ويلز و
- ما يمكن أن يتوقعونه.

© قسم الطب النفسي العصبي للإعاقة التنموية، تخصص الطب النفسي والصحة النفسية،

جامعة نيو ساوث ويلز سيدني 23.01.31 الإصدار 1

لا يمكن إجراء أي تغييرات بدون موافقة مؤلّي النشرة.

إعدادها بواسطة 3DN ومركز أبحاث السياسة الاجتماعية في جامعة نيو ساوث ويلز بسيدني، بدعم من وزارة الصحة في نيو ساوث ويلز.

Proudly funded by