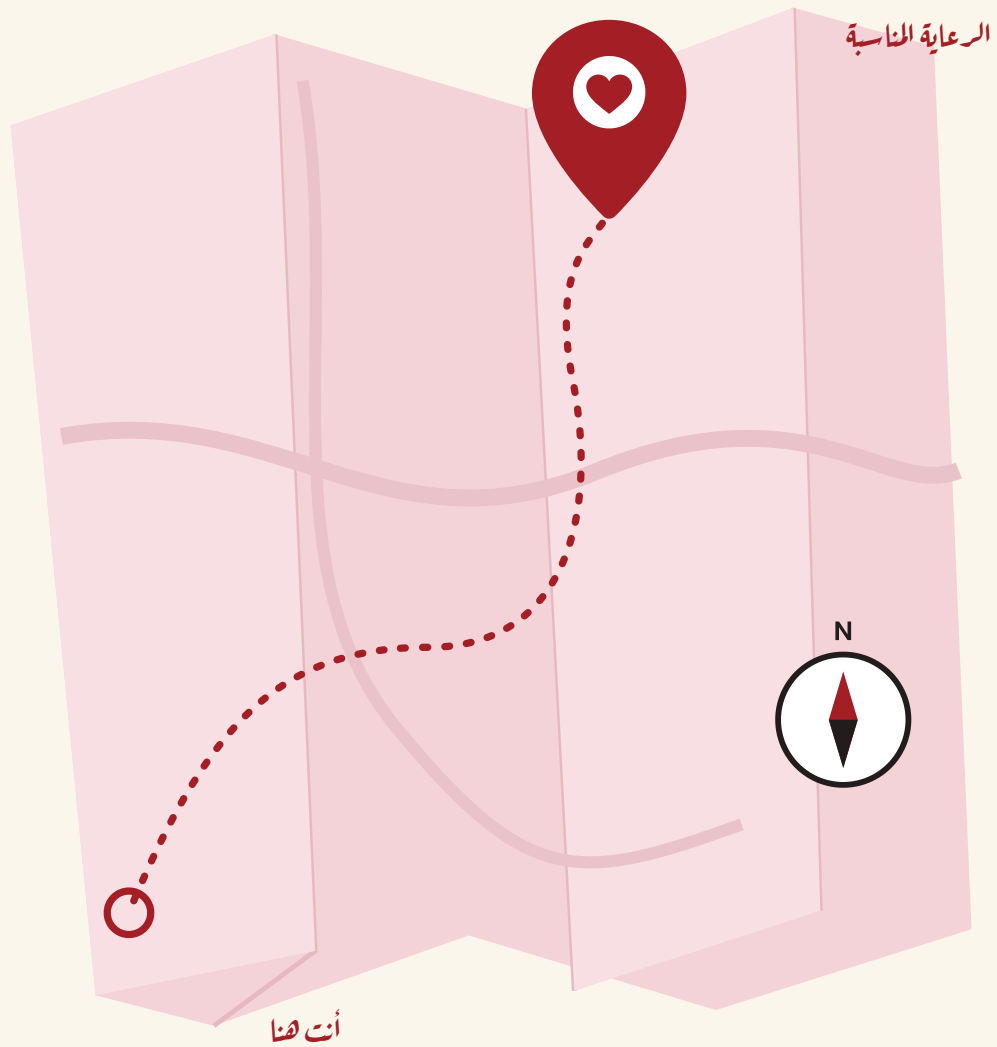


خريطةك في نظام الرعاية الصحية

المرشد الصحي

العربية • HEALTH NAVIGATOR



01	طريقة استخدام هذا الدليل
02	إلى أين أذهب فعلاً؟
03	إيجاد عيادة والتواصل معها
04	التحضير لموعدك حجز موعد • ماذا أحضر معي؟ • حضور الموعد
05	أنواع الخدمات الطبيب العام والعيادات العامة • الأطباء الاختصاصيون • الصحة المجتمعية • الصحة النفسية • الصحة الجنسية والإنجابية • عيادات الشباب • دعم ذوي الإعاقة • خدمات صحة اللاجئين وطالبي اللجوء
06	ما هي الإحالة؟
07	التكلفة وإمكانية الوصول
08	ما هي حقوقي في الرعاية الصحية؟
09	لا أعرف من أين أبدأ...
10	إذا لم تكن الخدمة الأولى مناسبة...
11	قائمة تحقق سريعة

حالة طوارئ؟ هذا الدليل مخصص للرعاية الصحية اليومية. إذا كنت أنت أو أي شخص آخر في خطر، فالخطوة الأولى هي الاتصال بالرقم 000 أو التوجه إلى أقرب قسم طوارئ.



نقطة البداية

طريقة استخدام هذا الدليل

يركّز هذا الدليل على الجانب العملي والتنظيمي للحصول على المساعدة، لا على تشخيص ما يحدث معك. سيساعدك على معرفة الجهة المناسبة للتحدّث إليها، وكيفية الوصول إليها، وما الذي يحدث بعد ذلك. يمكنك قراءة الدليل كاملاً حتى النهاية، أو الانتقال مباشرةً إلى القسم الذي يهمّك.

ما هو هذا الدليل (وما ليس هو)

ليس

- ◆ نصيحة طبية، ولا أداة للتشخيص، ولا بديلاً عن الأخصائي الصحي.
- ◆ مخصّصاً لحالات الطوارئ فقط — فمعظم ما فيه ينطبق على المواعيد اليومية العادية.

هو

- ◆ خريطة لنظام الرعاية الصحية بلغة بسيطة، حتى لا تبقى عبارة «لا أعرف من أين أبدأ» عائقاً أمامك.
- ◆ صريح في أنّ الخدمة الأولى قد لا تكون الأنسب لك — وهذا أمر طبيعي، وليس فشلاً.

إلى أين أذهب فعلاً؟

2

تختلف الخدمات باختلاف ما تمرّ به. تقدّم لك هذا الجدول نقطة انطلاق لمحطتك الأولى.

لماذا؟	محطة أولى مناسبة	إذا كنت تواجه...
الأطباء العامّون مدربون في جميع المجالات، ويمكنهم إحالتك إلى الطبيب الأخصائي (specialist) المناسب.	الطبيب العام (GP – General Practitioner)	عَرَضًا جسديًا عامًا (ألم، تعب، شيء لا يبدو على ما يرام)
يمكنهم الحديث معك عن الأمر، وربطك بأخصائي نفسي أو مرشد نفسي إذا كانت تلك هي الخطوة التالية المناسبة.	الطبيب العام، أو موظف الرفاه في المدرسة (school wellbeing worker)، أو خدمة صحة نفسية للشباب	مزاجًا منخفضًا مستمرًا، أو قلقًا، أو توترًا، أو شعورًا بأنك «لست على طبيعتك»
يركّز المرشدون النفسيون على الدعم واستراتيجيات التأقلم، وغالبًا ما تكون فترات الانتظار لديهم أقصر.	المرشد النفسي (Counsellor)	رغبةً في الحديث عن أمرٍ ما، دون الحاجة إلى تشخيص
يقدم الأخصائيون النفسيون علاجًا منظمًا وقائمًا على الأدلة العلمية لحالات محدّدة.	الأخصائي النفسي (Psychologist) (عادةً عبر إحالة من الطبيب العام)	حالة صحة نفسية مشخّصة أو مشتبهًا بها تحتاج إلى علاج منظم
يتعمّق الأخصائيون في مجال واحد — والإحالة (referral) من الطبيب العام هي الطريق المعتاد للوصول إليهم.	الطبيب الأخصائي (Specialist) (عادةً عبر إحالة من الطبيب العام)	أمرًا خارج نطاق عمل الطبيب العام (المعتاد (الجلد، العظام، الهرمونات، إلخ)
هذه الخدمات مصمّمة خصيصًا لتقديم رعاية سرّية وخالية من الأحكام في هذا المجال.	خدمة الصحة الجنسية، أو مركز الصحة المجتمعية (community health centre)	أسئلة عن الصحة الجنسية، أو وسائل منع الحمل، أو الصحة الإنجابية
هما نقطة الدخول الأكثر شيوعًا، ويمكنهما توجيهك إلى الجهة المناسبة من هناك.	الطبيب العام أو مركز الصحة المجتمعية	عدم التأكد أيّ ممّا سبق يناسب حالتك

إيجاد عيادة والتواصل معها

كيف أجد عيادة؟

- ◆ سؤال شخص موثوق — مثل منسق الرفاه في المدرسة، أو أحد المعلمين، أو أحد الوالدين أو مقدّم الرعاية، أو أخ أو أخت أكبر سنًا؛ فهؤلاء غالبًا يعرفون خدمة مناسبة.
- ◆ البحث عن خدمات صديقة للشباب، أو خدمات تعمل بنظام الفوترة المجمعة (bulk billing) — أي دون أن تدفع شيئًا من جيبك — بالقرب منك. كثير من مراكز الصحة المجتمعية ومراكز headspace (خدمة وطنية للصحة النفسية والعامة للشباب) مصممة خصيصًا للشباب. ويمكنك أيضًا استخدام أداة البحث عن الخدمات Healthdirect Service Finder، وهي أداة حكومية للعثور على الخدمات الصحية القريبة منك: <https://www.healthdirect.gov.au/australian-health-services>
- ◆ إذا كان لديك طبيب عام أو عيادة معتادة، فهذه عادةً أسهل نقطة للبدء، حتى لو بدا الأمر غير مرتبط بما راجعهم بشأنه سابقًا.

كيف أتواصل معها؟

- ◆ يمكنك الاتصال، أو الحجز عبر الإنترنت، أو الحضور دون موعد في بعض الحالات — يُستحسن التحقق من موقع الخدمة أو الاتصال مسبقًا للتأكد.
- ◆ لا داعي لمعرفة «الكلمات الصحيحة» لوصف ما يحدث معك. يكفي أن تقول: «أشعر أنني لست على ما يرام، ولا أعرف السبب.»
("I've been feeling off and I'm not sure why.")
وهذا سبب مقبول تمامًا لحجز موعد.
- ◆ يحقّ لك طرح الأسئلة قبل الحجز، مثل: هل الخدمة سرّية؟ هل هي صديقة للشباب؟ هل تعمل بنظام الفوترة المجمعة؟

مسرد سريع للمصطلحات

المصطلح	معناه
الفوترة المجمعة (Bulk billing)	ترسل العيادة الفاتورة مباشرةً إلى ميديكير، فلا تدفع أيّ مبلغ من جيبك عند الموعد.
ميديكير (Medicare)	نظام التأمين الصحي العام في أستراليا — يغطّي كثيرًا من المواعيد والفحوصات أو يدعم تكلفتها.
الرعاية الصحية عن بُعد (Telehealth)	موعد عبر الهاتف أو مكالمة فيديو بدلًا من الزيارة الشخصية.
قائمة الانتظار (Waitlist)	دور للحصول على موعد أو خدمة عندما يكون الطلب أكبر من المتاح.
الفرز الطبي (Triage)	عملية تحديد مدى إلحاح حالتك، وتُستخدم غالبًا لتحديد من يُعاين أولاً.
الموافقة المستنيرة (Informed consent)	الموافقة على فحص أو علاج بعد فهم ما يتضمنه — ويمكنك دائمًا طرح المزيد من الأسئلة قبل ذلك.
خدمة صديقة للشباب (Youth-friendly service)	خدمة مصممة خصيصًا مع مراعاة احتياجات الشباب وخصوصيتهم وراحتهم.

IV.I حجز موعد

- ◆ عند الاتصال لحجز موعد، سيكون حديثك مع موظف الاستقبال.
- ◆ عادةً يُطرح عليك سؤال قصير عن سبب الزيارة — وتكفي جملة واحدة («فحص عام»، «أمر أودّ مناقشته»).
- ◆ إذا كانت هذه زيارتك الأولى للخدمة، فمن المهمّ ذكر ذلك بوضوح، أي أنك مريض/ة جديد/ة (new patient). وقد تُطلب منك بياناتك الشخصية (الاسم، وتاريخ الميلاد، وبطاقة ميديكير إن وُجدت).
- ◆ مدة الموعد العادي من 10 إلى 15 دقيقة. ويمكنك طلب موعد أطول إذا كان لديك أكثر من أمر لمناقشته.
- ◆ ويمكنك أيضًا إبلاغهم إن كانت حاجتك إلى موعد فورية، أو إن كان من الممكن تحديده في وقت لاحق من الأسبوع، بحسب مدى إلحاح حاجتك الطبية.

ماذا أقول؟

عبارة مقترمة

«لم يسبق لي أن زرت عيادتكم. هل تستقبلون مرضى جددًا، وهل الموعد بنظام الفوترة المجمعة؟»
(“I haven't been to your clinic before. Do you take new patients, and is it bulk-billed?”)

عبارة مقترمة

«مرحبًا، أودّ حجز موعد — لديّ بعض الأعراض وأريد فحصها.»
(“Hi, I'd like to book an appointment — I've been having some symptoms I want to get checked out.”)

عبارة مقترمة

«هل يمكن الحصول على موعد أطول؟ لديّ عدّة أمور أودّ الحديث عنها.»
(“Is it possible to get a longer appointment? I've got a few things I want to talk about.”)

عبارة مقترمة

«لا أعرف نوع الموعد الذي أحتاجه — هل يمكنكم مساعدتي في تحديده؟»
(“I'm not sure what type of appointment I need — can you help me work that out?”)

IV.II ماذا أحضر معي؟

التاريخ الطبي ذو الصلة

- ◆ التشخيصات السابقة، أو وصف مكتوب لأعراضك
- ◆ قائمة بالأدوية
- ◆ نسخ من التقارير الطبية أو الفحوصات أو صور الأشعة الحديثة (مثل تحليل الدم أو الأشعة السينية)
- ◆ ملاحظات عن التاريخ الصحي للعائلة، إن توقّرت

بطاقات الهوية والوثائق المهمّة

- ◆ بطاقة ميديكير
- ◆ هوية تحمل صورة (مثل بطاقة الطالب أو رخصة القيادة)
- ◆ بطاقة التخفيضات (Concession card) أو بطاقة الرعاية الصحية (Health Care Card)، إن وُجدت

وسيلة الدفع

- ◆ بطاقة خصم مباشر أو بطاقة ائتمان، إذا كانت العيادة لا تعمل بالفوترة المجمعة بالكامل
- ◆ نقود (إذا كان ذلك أنسب لك، أو إذا كانت البطاقات غير مقبولة)

أدوات تدوين الملاحظات

- ◆ قائمة بالنقاط التي تودّ طرحها (حتى لو كانت بضع نقاط فقط)
- ◆ دفتر وقلم، أو تطبيق على هاتفك لتدوين الملاحظات خلال الزيارة
- ◆ ويمكنك أيضًا أن تطلب من الطبيب العام كتابة التعليمات المهمة

شخص داعم، إن رغبت — يحقّ لك طلب ذلك.

IV.III حضور الموعد

قبل الموعد

- ◆ الوصول إلى العيادة مبكرًا (قبل نحو 10-15 دقيقة) يساعد على تجنب العجلة.
- ◆ تسجيل الوصول لدى موظف الاستقبال بذكر اسمك وموعدك المحدد.
- ◆ إذا كانت هذه زيارتك الأولى، فلدى معظم العيادات استمارة تسجيل لتعبئتها، تُطلب فيها بياناتك الشخصية.
- ◆ بعد ذلك يُطلب منك الجلوس في غرفة الانتظار حتى يُنادى اسمك — وقد يحدث بعض التأخير أحيانًا إذا تجاوزت المواعيد السابقة وقتها.

خلال الموعد

- ◆ عادةً يطرح الطبيب أو المختص بعض الأسئلة قبل الفحص أو مناقشة أيّ شيء — ويمكنك أن تسأل في أيّ لحظة عمّا يمكن توقّعه.
- ◆ يمكنك إحضار قائمة مكتوبة حتى لا يفوتك شيء ممّا أردت قوله — وللإطلاع على نموذج جاهز، راجع «دفتر المناصرة الذاتية» من مشروع أليثيا (Aletheia Self-Advocacy Journal).
- ◆ يمكنك طلب وجود شخص داعم معك في الغرفة، أو التحدّث إلى الطبيب أو المختص بمفردك، بحسب ما يريحك.
- ◆ في النهاية، سيلخص الطبيب العام أيّ علاجات أو فحوصات، ويقدم الإحالات أو التعليمات. وإذا بقي لديك أيّ غموض، فلا بأس أن تسأل: «ما الخطوات التالية؟»
(“What are the next steps?”)

V.I الطبيب العام والعيادات العامة

- ◆ الطبيب العام هو محطتك الأولى لأيّ أمر لا يُعدّ حالة طارئة — ومن الأفضل دائمًا إيجاد عيادة طبيب عام قريبة منك، والتحقّق ممّا إذا كانت تعمل بالفوترة المجمّعة قبل الحجز.
- ◆ عيادات الرعاية العاجلة (Urgent Care Clinics) متاحة للحالات التي تحتاج إلى عناية فورية لكنها لا تهدّد الحياة — مثل الحمّى، والجروح، والحروق، والالتواءات، أو الكسور. يمكن الحضور إليها دون موعد، وهي مفتوحة 7 أيام في الأسبوع.
- ◆ كثير من العيادات تعمل بالفوترة المجمّعة، أي يرسل الطبيب العام الفاتورة إلى ميديكير مباشرةً، فلا تدفع شيئًا من جيبك. وستحتاج إلى إحضار بطاقة ميديكير أو رقمها إلى موعدك.
- ◆ بعض العيادات تعمل بنظام الفوترة الخاصة (private billing)، أي تدفع رسوم الاستشارة مقدّمًا ثم تستردّ جزءًا منها من ميديكير (Medicare rebate). ولأنّ الدفع يكون في يوم الموعد نفسه، فمن المفيد جدًّا معرفة ذلك مسبقًا.

V.II الأطباء الأخصائيون

- ◆ الطبيب الأخصائي هو طبيب حاصل على تدريب إضافي في مجال صحي محدّد، مثل الصحة النفسية (الطب النفسي - psychiatry) أو صحة الجهاز الهضمي (طب الجهاز الهضمي - gastroenterology).
- ◆ قد تُحال إلى أخصائي عندما تحتاج مشكلتك الصحية إلى خبرة أكثر تخصّصًا في التشخيص أو العلاج — وسيعطيك طبيبك العام إحالة مكتوبة عند الحاجة.
- ◆ يمكن لطبيبك العام مساعدتك في اختيار أخصائي بحسب تفضيلاتك، والموقع، والتكلفة، والمواعيد المتاحة، ونوع الرعاية المطلوبة.
- ◆ إذا راجعت أخصائيًا دون إحالة، فقد تضطر إلى دفع التكلفة من جيبك، ولن يكون بإمكانك استرداد أيّ مبلغ من ميديكير عن تلك الزيارة.

V.III الصحة المجتمعية

- ◆ تقدّم خدمات الصحة المجتمعية (community health) خدمات صحية وخدمات دعم للناس في منطقتهم المحلية — وغالبًا لا حاجة إلى إحالة من الطبيب العام.
- ◆ تختلف الخدمات بحسب المنطقة، لكنها قد تشمل رعاية الحالات الصحية المزمنة، والصحة النفسية، والإعاقة، وتنظيم الأسرة، والدعم المتعلّق بالكحول والمخدرات.
- ◆ هذه الخدمات مفتوحة للجميع — مع أنّ بعضها قد يعطي الأولوية لمن يواجهون صعوبة أكبر في الوصول إلى الرعاية، مثل ذوي الدخل المحدود.
- ◆ يمكنك الاتصال بخدمة الصحة المجتمعية مباشرةً للسؤال عن الخدمات التي تقدّمها، ومدى أهليتك للحصول عليها، وطريقة حجز موعد.
- ◆ بعض الخدمات مجانية، وبعضها برسوم بسيطة بحسب الخدمة وقدرتك على الدفع — ومن الأفضل السؤال عن التكاليف عند الحجز.

V.IV الصحة النفسية

- ◆ الخطوة الأولى: إخبار شخص قريب — فرد من العائلة، أو صديق أو صديقة، أو المرشد النفسي في المدرسة — ثم مراجعة طبيب عام. يمكن للطبيب العام الحديث معك عما يحدث، وإحالتك إلى أخصائي نفسي (psychologist) أو طبيب نفسي (psychiatrist) عند الحاجة.
- ◆ يمكنك طلب خطة علاج للصحة النفسية (Mental Health Treatment Plan) وحجز موعد طويل لذلك. وقد تتيح لك هذه الخطة استرداد جزء من التكلفة من ميديكير عن ما يصل إلى 10 جلسات فردية للصحة النفسية في السنة.
- ◆ ويمكنك أيضًا الاستغناء عن الإحالة تمامًا — فخدمات مثل headspace تقدّم دعمًا مجانيًا أو منخفض التكلفة دون الحاجة إلى إحالة من الطبيب العام أو إلى خطة علاج للصحة النفسية.
- ◆ في حالات الطوارئ، يجب الاتصال بالرقم 000 (رقم الطوارئ في أستراليا) أو التوجّه إلى قسم الطوارئ في أقرب مستشفى.
- ◆ أمّا إذا كان الأمر عاجلاً، فيمكنك التواصل مع الخدمات التالية:
- ◆ Lifeline 13 11 14 — دعم في الأزمات على مدار الساعة
- ◆ Kids Helpline 1800 55 1800 — للأطفال والشباب من عمر 5 إلى 25 سنة
- ◆ Suicide Call Back Service 1300 659 467 — دعم هاتفي لمن تراودهم أفكار انتحارية أو تأثروا بالانتحار
- ◆ Beyond Blue 1300 22 4636 — دعم في حالات القلق والاكتئاب
- ◆ QLife 1800 184 527 — دعم لأفراد مجتمع الميم (LGBTIQA+)

V.V الصحة الجنسية والإنجابية

- ◆ البداية مع طبيب عام أو عيادة صحة جنسية. يمكنك مراجعة الطبيب العام لإجراء فحص الأمراض المنقولة جنسيًا (STI)، أو للحصول على وسائل منع الحمل، أو بشأن أي مخاوف تتعلق بالحمل.
- ◆ يمكنك الوصول إلى خدمات الصحة الجنسية دون إحالة — إذ تقدّم هذه الخدمات فحص الأمراض المنقولة جنسيًا وعلاجها، ووسائل منع الحمل، والاستشارات في الصحة الجنسية. بعض هذه الخدمات مجاني وسري، وقد لا تحتاج إلى بطاقة ميديكير.
- ◆ تتوفر وسائل منع الحمل بعدّة طرق — عبر الطبيب العام، أو الصيدلية، أو خدمات الصحة الجنسية والإنجابية. وتوجد أيضًا مراكز مجانية أو منخفضة التكلفة توفر وسائل منع الحمل.
- ◆ يمكن للطبيب العام أو لخدمة الصحة الجنسية والإنجابية إجراء اختبار حمل، ومناقشة الخيارات المتاحة لك، وإحالتك إلى خدمات أخرى عند الحاجة.

V.VI عيادات الشباب

- ◆ الأطباء العامون والعيادات الصديقة للشباب: يُستحسن السؤال عما إذا كانوا يعملون بالفوترة المجمّعة قبل الحجز. كما يمكن لخدمات الصحة في المدارس والجامعات تقديم الدعم.
- ◆ الرعاية الصحية عن بُعد (Telehealth): مقابلة أخصائي صحي وأنت في المنزل. وقد يغطّي ميديكير جزءًا من التكلفة بحسب وضعك.
- ◆ دون موعد أو بموعد مسبق: عيادات الرعاية العاجلة مجانية، ويمكن دخولها دون موعد ودون إحالة. أمّا الخدمات الأخرى فقد تتطلب إحالة.

V.VII دعم ذوي الإعاقة

- ◆ المخطط الوطني للتأمين ضد الإعاقة (NDIS – National Disability Insurance Scheme) مصدر موثوق للبدء في البحث عن دعم للإعاقات الدائمة أو الكبيرة.
- ◆ يمكنك التواصل معهم هاتفياً، أو البحث عن المعلومات عبر موقعهم الإلكتروني: [/https://www.ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)
- ◆ يقدمون حزم دعم مختلفة، مصممة بحسب احتياجاتك الفردية.
- ◆ ويمكنك أيضاً معرفة المزيد عن خدمات دعم الإعاقة الممولة حكومياً من خلال خدمة استقبال طلبات الإعاقة والاستجابة لها، التابعة لحكومة ولاية فيكتوريا (Victorian Government's Disability Intake and Response Service).

V.VIII خدمات صحة اللاجئين وطالبي اللجوء

- ◆ إذا كنت من خلفية لاجئة أو من طالبي اللجوء، فيمكنك الوصول إلى معظم الخدمات الصحية والمجتمعية الممولة حكومياً بغض النظر عن نوع تأشيرتك أو وضع إقامتك.
- ◆ تشمل الخدمات المتاحة: الصحة المجتمعية، وبرنامج صحة اللاجئين (Refugee Health Program)، والتطعيمات، والإرشاد النفسي للناجين من التعذيب والصدمات.

الإحالة (referral) ببساطة رسالة من طبيبك العام أو من أخصائي صحي إلى مختص آخر، تفتح لك الباب إلى رعاية أكثر تخصصًا. وهي تساعدك على الوصول إلى رعاية الخبراء من أجل التشخيص أو العلاج.

فهم طريقة عمل الإحالات يجعل النظام يبدو أقلّ شبهًا بالمتاهة.

- ◆ تأتي الإحالات عادةً من الطبيب العام، لكنها قد تأتي أيضًا من خدمة الرفاه في المدرسة أو من مختص آخر.
- ◆ الإحالة لا تعني أنّ هناك أمرًا خطيرًا — فغالبًا تعني فقط أنّ المختص التالي في موقع أفضل للمساعدة في هذه المسألة بالذات.
- ◆ يمكنك أن تسأل طبيبك العام أو الجهة المُحيلة عن سبب اقتراح إحالة معيّنة، وعن نوع الرعاية التي ستتضمّنها.
- ◆ إذا كان لديك أخصائي معيّن في ذهنك، فيمكنك أن تطلب من طبيبك العام إحالتك إليه بدلًا من غيره.
- ◆ تتضمّن الإحالة عادةً اسم الأخصائي المُحال إليه، وسبب الإحالة، ومعلومات محدّثة عن مشكلتك الصحية، وبيانات التواصل.
- ◆ قد تكون للإحالة مدة صلاحية (أي الفترة التي يمكن استخدامها خلالها) — ومن المفيد السؤال عن مدة صلاحية إحالتك.
- ◆ إذا كانت قائمة الانتظار طويلة، فيمكنك السؤال عن خيار قصير المدى في هذه الأثناء، أو عن خدمة أخرى يمكنها المساعدة في وقت أقرب.

التكلفة وإمكانية الوصول

التكلفة

- ◆ كثير من خدمات الأطباء العامّين والصحة المجتمعية في أستراليا تعمل بالفوترة المجمّعة للشباب، أي دون أيّ تكلفة من جيبك — لكنّ ذلك يختلف من عيادة إلى أخرى، لذا يُستحسن السؤال عند الحجز.
- ◆ يغّطي مديكير (لن يحقّ لهم ذلك) كثيرًا من الخدمات أو يدعم تكلفتها — ويمكن للطبيب العام أن يوضّح لك ما ينطبق على وضعك.
- ◆ بعض الخدمات تقدّم مواعيد مجانية، أو برسوم متدرّجة بحسب الدخل (sliding-scale)، خصيصًا للشباب — ومراكز الصحة المجتمعية مكان جيد للسؤال عن ذلك.
- ◆ إذا كانت التكلفة عائقًا، فمن المهمّ قول ذلك بصراحة — فكثير من الخدمات تستطيع توجيهك إلى خيار أقلّ تكلفة، بدلًا من أن تبقى دون رعاية.

إمكانية الوصول

- ◆ **الموقع:** من المفيد التفكير في اختيار عيادة قريبة من المنزل أو داخل منطقتك. ويمكنك أيضًا الاطلاع على خيارات المواصلات العامة.
- ◆ **ساعات العمل:** لا تقدّم جميع العيادات ساعات عمل ممتدّة أو مواعيد في عطلة نهاية الأسبوع — لذا يُستحسن التأكد من ساعات عمل العيادة ومدى مناسبتها لجدولك.
- ◆ **تفضيلات بشأن الطبيب:** يمكنك أن تسأل العيادة إن كان بإمكانها مراعاة تفضيلك لمراجعة طبيب أو طبيبة.
- ◆ **حاجز اللغة:** إذا كنت تفضّل طبيبًا يتحدّث لغات أخرى غير الإنجليزية، فيمكنك السؤال عن ذلك، أو عن إمكانية توفير مترجم شفهي لموعدك.

ما هي حقوقي في الرعاية الصحية؟

- ◆ **الموافقة المستنيرة:** يحقّ لك طرح الأسئلة، وفهم ما يُقترح عليك، ورفض فحص أو علاج معيّن.
- ◆ الموافقة ليست مجرد استمارة تُوقّع مرة واحدة — يمكنك تغيير رأيك، أو طلب التمهّل، أو طلب شرح أمرٍ ما مرة أخرى.
- ◆ **أن يُسمع صوتك وأن تكون لك مشاركة في القرار:** يمكنك أن تختار مشاركة المعلومات عن صحتك بانفتاح، وهذا يساعد الأخصائي الصحي على تقديم أفضل رعاية ممكنة.
- ◆ **الكرامة والاحترام:** لكلّ شخص الحقّ في أن يُعامل بمساواة ومن دون أحكام — بغضّ النظر عن العرق، أو الأصل الإثني، أو الدين، أو العمر، أو الجنس والنوع الاجتماعي، أو التوجّه الجنسي، أو القدرات.
- ◆ **السريّة:** تُحفظ معلوماتك الصحية والشخصية التي تشاركها مع الأخصائي الصحي بشكل خاص وآمن — مع بعض الاستثناءات القانونية في حالات وجود خطر جديّ بالأذى.

لا بأس بعدم المعرفة لا أعرف من أين أبدأ...

هذا أمر طبيعي — وهو بالضبط سبب وجود هذا الدليل. إذا لم يبدو لك أيّ ممّا سبق مناسبًا بوضوح:

- ◆ من الجيد إخبار أحدٍ بالأمر — أحد الوالدين، أو مقدّم الرعاية، أو شخص بالغ موثوق — ليساعدك في إيجاد المعلومات، أو حجز موعد، أو اصطحابك إلى المستشفى إذا لزم الأمر.
- ◆ يمكنك أن تسأل طبيبك العام أو خدمة الرفاه في مدرستك. فهم موجودون لمساعدتك على تحديد الخطوة التالية، حتى لو لم يكونوا هم الجواب النهائي.
- ◆ يمكنك قولها كما هي تمامًا:
«لا أعرف من الجهة التي ينبغي أن أراجعها بخصوص هذا الأمر.»
(“I’m not sure who I should be seeing about this.”)
إنها عبارة معقولة تمامًا، ولا حرج في قولها بصوت عالٍ.
- ◆ ومن الأماكن الجيدة للبدء أيضًا قراءة مصادر المعلومات الصحية الموثوقة على الإنترنت — ومن المواقع الموثوقة Better Health Channel (موقع المعلومات الصحية التابع لحكومة ولاية فيكتوريا) وHealthdirect (خدمة المعلومات الصحية الوطنية).

إذا لم تكن الخدمة الأولى مناسبة...

أحياناً لا تمنحك الخدمة أو المختص أو الموعد الأول الإجابة أو المساعدة التي كنت تحتاج إليها. وهذا لا يعني أن خياراتك قد نفذت.

- ♦ يحق لك طلب رأي ثاني (second opinion).
- ♦ يمكنك أن تسأل طبيبك العام أو المختص: ما الأسباب الأخرى المحتملة للمشكلة؟ أو ما الخطوة التالية إن لم ينفع هذا الحل؟
- ♦ يمكنك تغيير العيادة أو المختص إذا لم يكن التوافق مناسباً — وهذا أمر طبيعي ومعقول تمامًا.
- ♦ يحق لك طلب ما تحتاج إليه من آراء أو إحالات، مهما كان عددها.
- ♦ إحضار سجل مكتوب لما حدث حتى الآن (راجع «دفتر المناصرة الذاتية») يجعل متابعة الأمور من حيث توقفت مع مختص جديد أسهل بكثير.
- ♦ إذا مررت بتجربة سيئة مع أحد الأخصائيين الصحيين، فمن المهم إخبار أحد الوالدين، أو المرشد في خدمة الرفاه المدرسية، أو شخص بالغ آخر موثوق — لتحصل على المساعدة فوراً.

قائمة تحقق سريعة

قبل الموعد

11

ملخص في صفحة واحدة يمكنك الرجوع إليه قبل موعدك القادم.

☐ أعرف تقريبًا نوع الخدمة المناسب لما أُمّر به (راجع الجدول في القسم 2: «إلى أين أذهب فعلًا؟»)

☐ وجدتُ عيادة أو خدمة، أو طلبتُ من شخص أثق به مساعدتي في إيجادها

☐ أعرف ما سأقوله عند الاتصال أو الحجز

☐ أعرف ما سأحضره معي: بطاقة ميديكير، وقائمة قصيرة بما أريد طرحه، والتاريخ الطبي ذا الصلة

☐ أعرف أنني أستطيع السؤال في أيّ وقت عن التكلفة، والسريّة، وما سيحدث لاحقًا

☐ أعرف أنه إذا لم يحلّ هذا الموعد الأمور، فيمكنني طلب خطوة تالية أو رأي ثانٍ

ما أحضره

☐ بطاقة ميديكير

☐ الهوية

☐ قائمة أسئلتي

☐ دفتر المناصرة الذاتية

الموعد

أين

متى

مع من

ليبقَ هذا في متاول يدك



معرفة إلى أين تذهب جزءً من الاهتمام بنفسك.

في أي وقت ولأي سبب

1800 55 1800

Kids Helpline

13 11 14

Lifeline

1800 022 222

healthdirect

131 450

TIS National · مترجم فوري مجاني

الطوارئ

000

الشرطة والإسعاف والإطفاء

thealetheiaproject.org · contact@thealetheiaproject.org · @aletheia.au

تثقيف صحي، وليس نصيحة طبية. المعلومات محدثة حتى عام 2026؛ وقد تتغير الخدمات والتكاليف، لذا من الأفضل التأكد دائماً من الخدمة نفسها. نُقَرّ بشعب الـ وورونديجيري ووي-وورونغ (Wurundjeri Woi-wurrung) من أمة كولين (Kulin Nation)، أصحاب الأرض التي تأسس عليها مشروع أليثيا. لم يتنازلوا يوماً عن سيادتهم.

THE ALETHEIA PROJECT

