

# إزالة نواحي القلق بالنسبة لرعايتك

**ماذا حدث؟**  
صف باختصار الأحداث التي أتت إلى الشكوى  
وانكّر التواريخ والأوقات.

**ما هي نواحي قلقك؟**  
اكتب قائمة بالتحديد عن نواحي قلقك (مثلاً؛  
انتهاك السرية، قلة المعلومات، مُورّد الخدمة  
كان على عجل).  
إذا كانت القائمة طويلة، ضع أرقاماً للمواد  
مُرتّبة حسب الأهمية.

**ماذا تتوقع؟**  
كُن واضحاً بالنسبة لما تَرجو تحقيقه (مثلاً؛  
تقديم اعتذار، معلومات عن حالتك، تقديم  
شرح، علاج إضافي).  
انكر ما إذا كُنْتَ تُفضّل اجتماعاً، أو رداً مكتوباً،  
أو مُناقشة الموضوع على الهاتف.

**تَنكَّر**  
استمع إلى المعلومات التي قدّمها لك الطرف  
الأخر. خذ في الاعتبار القضية من وجهة  
نظرهم.  
اطلب من مُورّد الخدمة الصحية أن يشرح لك  
المعلومات التي لا تفهمها.  
هناك طُرق مُختلفة لإثارة نواحي قلقك. فيما يلي  
أفكار مُفيدة يُمكن أن تساعدك في الحصول  
على المعلومات التي تُريدها.

## أفكار مُفيدة عن الاتصالات بالهاتف

- تأكد من أن من تُخاطبه هو الشخص  
الملائم للنظر في قضيتك – اسأل إذا كنت  
لا تعلم.
- اكتب اسم الشخص الذي تتحدث معه  
والتاريخ.
- اسأل ما إذا كُنْتَ تحتاج إلى تقديم نواحي  
قلقك كتابياً أم يستطيع من تتكلم معه التعامل  
مع نواحي قلقك باتصالك معه على الهاتف.
- اسأل أيضاً عن متى تتوقع أن تسمع منهم

إذا كُنْتَ قلقاً بالنسبة لعلاجك أو خدمتك الصحية  
التي قدّمت لك، تَحَنَّنْ إلى مُورّد خدمتك في  
أقرب وقت مُمكن. غالباً ما يكون هذا أسرع  
الطُرق وأكثرها فعالية في إزالة نواحي قلقك.

## كيف تُثير نواحي قلقك

**ابدأ فوراً**  
ابدأ في حلّ المشكلة في أقرب وقت مُمكن  
بأسهل الطرق وأكثرها مباشرة – مثلاً؛ فَم  
بالاتصال بالهاتف. بعض الناس قد يجد أنه من  
الأسهل تدوين نواحي قلقهم كتابة.

**كُن واضحاً**  
قبل أن تتصل بمُورّد الخدمة الصحية، تأكّد من  
أن القضايا ونواحي القلق لديك واضحة. حاول  
ألا تكون عاطفياً، اذكر فقط الحقائق ونواحي  
القلق لديك.

**كُن عادلاً**  
من المُهم أن تدع الشخص يعرف أنك تتصل  
بهم بسبب بعض نواحي القلق أو عدم الرضا  
التي ترغب في مُناقشتها. قد يحتاجون إلى توفير  
وقت للتحدث معك بتفصيل أكثر. تَنكَّر أن  
الشخص الآخر قد لا يكون لديه أية فكرة عن  
وجود مُشكلة أساساً، وقد يحتاج إلى وقت للنظر  
فيها.

## قُم بتوفير لمعلومات الضرورية

قُم بإعداد المعلومات الأساسية التي يحتاج  
مُورّد خدمتك لمعرفة لكي يُزيل نواحي قلقك.  
الأسئلة التالية يُمكن أن تُرشدك.

### مَنْ له علاقة؟

- تَنكَّر على الأقل أن تَدُنَّكُر:
- اسمك، وعنوانك ورقم هاتفك
- ما إذا كُنْتَ تكتب نيابة عن شخص آخر –  
إذا كان الأمر كذلك، اذكر اسمه وعلاقتك  
به (مثلاً صديق، ابن، زوجة)
- اسم ووظيفة مُورّد الخدمة ذا العلاقة.

# إزالة نواحي القلق

## بالنسبة لرعايتك الصحية

SYDNEY NSW 2000

رداً عن شكواك، وما إذا كان هذا سيتم كتابة  
أو على الهاتف

### ساعات العمل

9:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً الاثنين إلى  
الجمعة

### العنوان لبريدي

Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

هاتف: (02) 9219 7444

هاتف مجاني في نيوساوث ويلز: 1800 043 159

فاكس: (02) 9281 4585

E-mail: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

الأشخاص الذين يستخدمون هاتف الآلات

الكاتبة رجاء الاتصال على رقم 9219 7555  
(02)

### خدمة الترجمة

إذا احتجت إلى مترجم، نرجوك الاتصال بخدمة  
الترجمة للشفوية والخطية (TIS National)  
على رقم 131 450 واطلب منهم الاتصال  
بمفوضية شكاوى الرعاية الصحية على رقم  
1800 043 159 (الاثنين إلى الجمعة 9:00  
صباحاً إلى 5:00 مساءً)

### أفكار مفيدة عن كتابة رسالة

- ▶ احتفظ دائماً بنسخة لنفسك قبل إرسال  
الرسالة واسمح بأسابيع قليلة لكي تقوم  
الخدمة الصحية بالردّ عليها.
- ▶ يمكنك الاتصال هاتفياً بعد أيام قليلة من  
إرسال الرسالة للتحقق من استلامها.
- كُن واضحاً جداً بالنسبة لما هو ضروري  
لمورّد الخدمة الصحية أن يعرفه لكي  
يتعامل مع ما يُثير قلقك.

### أفكار مفيدة للاجتماعات

- ▶ قُم بتقديم أسئلتك إلى مورّد الخدمة الصحية  
قبل الاجتماع. أخبر المورّد عما تريد أن  
تحصل عليه نتيجة اجتماعك.
- ▶ فكّر في الاجتماع على أرض محايدة.  
يمكنك أن تطلب من شخص أن يصحبك في  
الاجتماع للمساعدة، ولكن يجب أن تُخبر  
المورّد أنك ترغب في إحضار شخص آخر  
معك.
- ▶ يمكنك تدوين ملاحظات خلال الاجتماع،  
ولكن إذا أردت تسجيل الاجتماع بالصوت  
أو الصورة، يجب أن تطلب موافقة كل  
شخص وولاً.

### معلومات إضافية

للمزيد من المعلومات عن المفوضية، رجاء  
زيارة الموقع على الشبكة الإلكترونية

[www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

### اتصل بالمفوضية

إذا أردت مناقشة أي من الاقتراحات المذكورة  
أعلاه، قُم بالاتصال بخدمة الاستفسارات  
بمفوضية شكاوى الرعاية الصحية.

### عنوان المكتب

Level 13, 323 Castlereagh Street,