

حقوقك بصفقتك مريضًا تابعًا لمؤسسة خدمات الصحة النفسية



نحن موجودن هنا من أجلك



الحرية الموسعة في اختيار المستشفى

إذا كان وقت الانتظار لتلقي العلاج يتجاوز الشهر، فيمكنك اختيار الاستفادة من الحرية الموسعة في اختيار المستشفى وإجراء الفحص اللازم لك أو تلقي العلاج في عيادة أو مستشفى خاص. يمكنك معرفة المزيد عن الخيارات على الموقع www.sygehusvalg.dk

حرية اختيار المستشفى

تتبع الدنمارك سياسة تتيح للمريض حرية اختيار المستشفى. ويعني هذا، أنه بصفتك مريضاً، لك مطلق الحرية في الاختيار من بين جميع المستشفيات والأقسام في القطاع العام بالدنمارك. وينطبق هذا الأمر أيضاً حتى عندما تكون المنشأة العلاجية المعنية موجودة في إقليم زيلاند، أو كان الإقليم يتبع معايير متخصصة أخرى للعلاج المعني بالمستشفى. ومع ذلك، قد ترفض المستشفى، قبول المرضى القادمين من أقاليم أخرى إذا لم تتوفر بها القدرة الاستيعابية الكافية.

وفي حال دخولك المستشفى بسيارة إسعاف ودون إحالة مسبقة من الطبيب، ستنتقل سيارة الإسعاف إلى أقرب منشأة علاجية لك. بمجرد أن يتم فحصك في المستشفى، يُمكنك اختيار مستشفى عام آخر، ولكن يجب عليك ترتيب إجراءات نقلك بنفسك.

معلومات حول العلاج

الحق في اتخاذ القرار بنفسك

يحق لك بصفتك مريضًا الحصول على معلومات حول حالتك الصحية والتشخيص وخيارات العلاج. سوف يتم إخبارك أيضًا بالخيارات المتوفرة من حيث الوقاية والرعاية والعواقب المحتملة في حالة عدم رغبتك في تلقي العلاج.

سيُقيم موظفو الرعاية الصحية ما إذا كانت حالتك تسمح بمنح الموافقة بنفسك. في بعض الأوضاع الاستثنائية، قد يتم تقييد المعلومات التي تُمنح إلى والدك. بالنسبة لعلاج الأطفال والشباب أقل من 15 عامًا، يجب على الشخص الذي لديه سلطة أبوية منح الموافقة على العلاج.

الالتزام بالحفاظ على السرية

يلتزم جميع الموظفين العاملين في خدمات الصحة النفسية بالحفاظ على السرية بشأن مرضك وظروفك الشخصية. كما ينطبق هذا الالتزام بالحفاظ على السرية فيما يتعلق بإبلاغ أقاربك. وبالتالي فإن لك حرية القرار في تحديد الشخص الذي تُطلع عليه على ظروفك الصحية.

لن يُسمح لنا بدء أي فحوصات أو علاج ما لم نحصل على موافقتك. ومع ذلك، إذا كانت الحاجة للعلاج ملحة بشكل خاص، أو كان الوضع يهدد حياتك، مع عدم قدرتك أو عدم رغبتك في منح الموافقة، يجوز للطبيب بدء العلاج بدون موافقتك بموجب قواعد الإرغام الدنماركي في قانون رعاية الصحة النفسية (باللغة الدنماركية: *Lov om tvang i psykiatrien*).

سيقوم موظفو الرعاية الصحية عادةً بإرسال المعلومات إلى موظفي الرعاية الصحية الآخرين الذين سيتابعون علاجك. على سبيل المثال، إذا تم نقلك إلى قسم أو مستشفى آخر لتلقي العلاج، فسيتم إعادة توجيه المعلومات الضرورية إليهم.

يحق لك اتخاذ القرار ومنح موافقتك على تلقي العلاج بدءًا من سن 15 عامًا. وسيتم عادةً إبلاغ الوالدين وإشراكهم في علاج الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و17 عامًا. وإذا كنت غير قادر على فهم العواقب المترتبة على قرارك، فيجوز لولي أمرك منح الموافقة نيابةً عنك.

سيتمثل دور جهة الاتصال في التأكد من استمرارك في تلقي العلاج ومن منحك وأقاربك المعلومات التي تحتاجها أو ترغب في الحصول عليها.

إذا كانت لديك أية استفسارات متعلقة ببرنامج علاجك، فستكون موضع ترحيب دائمًا للاستفسار من جهة الاتصال.

خطة العلاج

في حالة قبولك في المستشفى، سيتم تقديم خطة مؤقتة توضح لك العلاج الذي ستتلقاه في خلال 24 ساعة من دخولك المستشفى. وستتوفر خطة العلاج النهائية في موعد أقصاه سبعة أيام من قبولك في المستشفى.

كما سيتم إبلاغ الطبيب الممارس العام الذي تتعامل معه ببرنامج علاجك في المستشفى على هيئة خطاب الخروج من المستشفى. إذا لم تكن ترغب في إرسال هذا الخطاب، يجب عليك إبلاغ الموظفين بذلك.

إذا كنت لا ترغب في تجميع معلومات حول ظروفك الصحية أو إعادة توجيهها، فيمكنك المطالبة بعدم القيام بذلك. وفي تلك الحالة، سوف يُبلغك موظفو الرعاية الصحية بالعواقب المحتملة لذلك على علاجك.

في حالة الحاجة إلى مترجم فوري

سيقوم موظفو الرعاية الصحية بضممان توفر مترجم فوري في حالة شعورهم بالحاجة إلى مترجم إلى لغة الإشارة أو مترجم لغة أجنبية لإجراء الفحص أو العلاج. تعرف على المزيد عبر الموقع www.regionsjaelland.dk/tolkning.

جهة اتصال متخصصة في الرعاية الصحية

تم تعيين جهة اتصال محددة متخصصة في الرعاية الصحية إلى جميع المرضى المحتجزين في المستشفيات، وهو شخص يعمل في الوحدة المسؤولة عن علاجك.

بعد تلقي العلاج

الوصول إلى المستندات

إذا كنت ترغب في الاطلاع على سجلك الطبي، يُمكنك عادةً الحصول على نسخة منه من الموظفين.

سجلات الرعاية الصحية

يمكن عرض بيانات الرعاية الصحية عنك التي قامت السلطات بتسجيلها عبر الموقع sundhed.dk. من بين أمور أخرى، يمكنك الاطلاع على آخر مرة زرت فيها المستشفى وعلى معلومات حول علاجك والأدوية التي تتناولها والمزيد. وللوصول إلى سجلك الطبي، يجب أن تكون أكثر من 15 عامًا ولديك حساب في NemID. لا يمكنك تعديل سجلاتك الطبية أو تعديلها. يمكن العثور على مزيد من المعلومات على الموقع:

www.sundhed.dk

ساعدنا على إجراء تحسينات

يتعامل العديد من الناس يوميًا مع خدمات الصحة النفسية. وعلى الرغم من أننا نقدم أفضل ما لدينا، إلا أنه قد تحدث بعض الأحداث غير المقصودة. على سبيل المثال، قد يتعرض المريض لإصابة أو مخاطر غير ضرورية. بوصفك مريضًا أو قريبًا لأحد المرضى، يمكنك الإبلاغ عن أي أحداث غير مقصودة إذا كنت ترغب في إعلامنا بأنك أو قريبك قد تعرضت لإصابة أو مخاطر غير ضرورية.



من أجل تحسين تجربة المريض، وضمان عدم تعرض المرضى الآخرين إلى الخطر نفسه أثناء العلاج في مؤسسة خدمات الصحة النفسية، فمن المهم أن تكون على وعي بمثل هذه الأحداث غير المقصودة.

مباشرةً إلى المجلس التنظيمي لنظام الرعاية الصحية الدنماركي. يمكنك العثور على المزيد حول الخيارات المتاحة لك لتقديم شكوى على الموقع www.stps.dk.

أدخلت الهيئة الدنماركية لشكاوى المرضى نماذج الشكاوى الرقمية. تتوفر نماذج الشكاوى على الموقع www.borger.dk ضمن

'Sundhed og sygdom' ('الصحة والمرض') <- 'Klage over sundhedsvæsenet' (تقديم شكوى بخصوص الخدمة الصحية) أو عبر الروابط التالية:

www.stps.dk/borger-pr
لتقديم شكوى بخصوص انتهاك حقوق المرضى

www.stps.dk/borger-ke
لتقديم شكوى بخصوص علاج الرعاية الصحية

يشترط القانون أن يتم تقديم الشكاوى إلى وكالة شكاوى المرضى الدنماركية بشكل رقمي. سيتم رفض الشكاوى المقدمة عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد العادي بشكل عام. ومع ذلك، توجد بعض الاستثناءات لهذا الطلب، على سبيل المثال، بالنسبة للأفراد المعفيون من النشر الرقمي أو غير القادرين على استخدام نموذج الشكاوى الرقمية بسبب العمر، أو الضعف أو المرض أو الصعوبات اللغوية.

يتم الإبلاغ عبر الموقع: www.dpsd.dk

إذا لزم الأمر، يرجى طلب مزيد من المعلومات من الموظفين. وعلى أي حال، ننصحك بالتحدث مع الموظفين إذا وجدت أي خطأ أثناء تواصلك مع مؤسسة خدمات الصحة النفسية.

إذا أردت تقديم شكوى

في حالة تعرضك، أثناء العلاج في مؤسسة خدمات الصحة النفسية، إلى تجربة ترغب في تقديم شكوى بشأنها، يمكنك دائمًا الاتصال بتوجيه المرضى في منطقة زيلاند للحصول على إرشادات ونصائح حول خيار أنك لتقديم شكوى.

يتم توجيه الشكاوى إلى إدارة القسم وسيتم إعادة توجيهها إلى إدارة مؤسسة خدمات الصحة النفسية.

إذا أردت تقديم شكوى حول علاج الرعاية الصحية الخاص بك أو انتهاك حقوقك كمرضى، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى إلى الهيئة الدنماركية لشكاوى المرضى، هيئة محايدة.

يمكن توجيه الشكاوى بشأن عامل محدد في الرعاية الصحية إلى الهيئة الدنماركية لشكاوى المرضى أو

مع أحد الاختصاصيين أو مع غيرهم من العاملين في مجال الرعاية الصحية المعتمدين. كما يغطي النظام الإصابة أو الضرر الناتج عن المستحضرات الدوائية.

فيما يتعلق بالشكاوى، ستتاح لك فرصة التحدث مع العاملين المناسبين في مجال الرعاية الصحية في غضون أربعة أسابيع من تلقي الهيئة الدنماركية لشكاوى المرضى شكواك. وبالطبع يُعد قبولك أو رفضك لهذا العرض، أمرًا تطوعيًا.

ملاحظات خاصة حول الإرغام

إذا كنت، بصفقتك مريضًا، ترغب في تقديم شكوى بشأن استخدام الإرغام، فيمكنك تقديم الشكوى إلى:

Det Psykiatriske Patientklagenævn
(مجلس شكاوى مرضى الصحة النفسية الدنماركي)

NÆVNENES HUS

Toldboden 2

DK-8800 Viborg

البريد الإلكتروني:

patientklage@naevneneshus.dk

الهاتف: +45 7240 5600

التعويض

يخضع جميع المرضى إلى نظام التعويض التابع للدولة. يغطي النظام الإصابات التي تلحق بك أثناء تلقيك العلاج في أحد مستشفيات القطاع العام أو القطاع الخاص، سواء مع الممارس العام التابع لك أو



إذا كانت المستشفى هي المسؤولة عن فقد ممتلكاتك الشخصية أو إتلافها، فقد تستحق الحصول على تعويض في بعض الحالات. حينئذٍ، يجب عليك الاتصال بالمستشفى.

ستقدم إرشادات المرضى بإقليم زيلاند المساعدة إذا كنت تحتاج إلى النصح والتوجيه فيما يتعلق بالإصابة.

المعلومات والإرشادات

بوجه عام، يرجع الأمر إلى طبيبك الممارس العام أو الموظفين في خدمات الصحة النفسية لتزويدك بالمعلومات والإرشادات. يوجد في كل وحدة مستشار مُعين للمرضى يمكنه تقديم النصح والإرشاد والمساعدة في تقديم شكوى إذا رغبت.

كما يوجد في إقليم زيلاند أيضًا إدارة مركزية لإرشاد المرضى يمكنها مساعدتك في الأسئلة المتعلقة باختيارك لمكان العلاج، وأوقات الانتظار، والمعلومات وقنوات الشكاوى.

يمكنها أيضًا تزويدك بالمعلومات والإرشادات اللازمة بشأن حقوقك والخيارات المتاحة لك ضمن نظام الرعاية الصحية.



إذا كانت مهمة جمعية تعويض المرضى هي ضمان تلقي المرضى التعويض الذي يحق لهم الحصول عليه بموجب القانون. ويجب عليك الإبلاغ عن إصابتك إلى جمعية تعويض المرضى الدنماركية.

يمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات حول التعويض عن أي إصابة تعرضت لها أثناء العلاج على الموقع www.patientsstatningen.dk، حيث يمكنك أيضًا العثور على نموذج الإبلاغ المناسب.

ويقع على مستشاري المريض واجب الالتزام بضمان السرية كما أنهم لن يتابعوا إجراء طلبك بدون التوصل إلى اتفاق متبادل مسبق.

الاتصال بإرشاد المرضى

يمكنك الاتصال بإرشاد المرضى الاثنين إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحًا حتى الساعة 1:00 مساءً ويوم الجمعة من الساعة 9:30 صباحًا حتى الساعة 1 مساءً على الرقم +45 7015 5001. البريد الإلكتروني:

patientvejledningen@
regionsjaelland.dk

معرفة المزيد من المعلومات حول حقوقكم كمرضى

[www.regionsjaelland.dk/ patientvejledningen](http://www.regionsjaelland.dk/patientvejledningen)

تعرف على ما يستطيع مستشارو المرضى الاضطلاع فيه لمساعدتك هنا.

[/www.borger.dk sundhed-og-sygdом](http://www.borger.dk/sundhed-og-sygdом)

خيارات لتقديم الشكاوى بشأن مؤسسة الرعاية الصحية المتخصصة، بغض النظر عن الحقوق أو عامل الرعاية الصحية المحدد. ابحث عن نموذج الإبلاغ وقم بطباعته.

www.patienterstatningen.dk

خيارات للتعويض، ونموذج الإبلاغ قابل للطباعة.

www.sygehusvalg.dk

القواعد المتعلقة بحرية اختيار المستشفيات والاستثناءات لهذه القواعد. الاطلاع على المستشفيات الخاصة التي يمكنك الاختيار من بينها إذا كان يحق لك تلقي العلاج في مستشفى ضمن نظام الاتفاقية، والعلاجات التي تقدمها.

www.sum.dk

القواعد المتعلقة بالعلاج، بما في ذلك العلاج في المستشفيات بالخارج.

www.mitsygehusvalg.dk

فترات الانتظار لمجموعة كبيرة من الفحوصات، والعلاجات ومتابعة العلاجات.

www.sundhedskvalitet.dk

مستشفيات القطاع العام وعدد من العلاجات، وغيرها، التي تقدمها كل مستشفى ضمن مختلف المجالات.

www.sundhed.dk

نظام الرعاية الصحية الدنماركي، بصفة عامة، وحقوق المرضى، الوصول إلى السجل الطبي الإلكتروني (e-journal) والنشرات والإرشادات.

ملاحظات
