

مدونة السلوك

يفرض مدونة السلوك 2002 Public Health (General) Regulation (قانون الصحة العامة (عام) لعام 2002).

1 التعريفات

في مدونة السلوك هذه: تحمل مصطلحات الممارس الطبي وقانون التسجيل الصحي والخدمة الصحية نفس معانيها كما وردت في 1993 Health Care Complaints Act (قانون شكاوى الرعاية الصحية لعام 1993).

ملحوظة. يعرف 1993 Health Care Complaints Act هذه المصطلحات كالتالي:
يعني مصطلح الممارس الطبي شخصاً طبيعياً يقدم خدمة صحية (سواء كان الشخص مسجلاً طبقاً لأحد قوانين التسجيل الصحي أم لا) يعني قانون التسجيل الصحي أيًا من القوانين التالية:

| | | |
|---------------------------|--|-----------------------------|
| Chiropractors Act 2001 | Dental Technicians Registration Act 1975 | Dental Practice Act 2001 |
| Medical Practice Act 1992 | Nurses and Midwives Act 1991 | Optical Dispensers Act 1963 |
| Optometrists Act 2002 | Osteopaths Act 2001 | Pharmacy Practice Act 2006 |
| Physiotherapists Act 2001 | Podiatrists Act 2003 | Psychologists Act 2001. |

تشمل الخدمة الصحية الخدمات التالية، سواء تم تقديمها كخدمات عامة أو خاصة: (أ) الخدمات الطبية والتمريضية وخدمات المستشفيات، (ب) خدمات صحة الأسنان، (ج) خدمات الصحة العقلية، (د) الخدمات الصيدلانية، (هـ) خدمات الإسعاف، (و) الخدمات الصحية المجتمعية، (ز) خدمات التوعية الصحية، (ح) خدمات الرفاهية الضرورية لتحقيق أي من الخدمات المشار إليها في الفقرات (أ) إلى (ز)، (ط) الخدمات المقدمة من قبل اختصاصيي الأقدام واختصاصيي العمود الفقري واختصاصيي تقويم العظام واختصاصيي قياس البصر واختصاصيي العلاج الطبيعي ومعلمي البصر، (ي) الخدمات المقدمة من قبل اختصاصيي نظم التغذية والملكين والمعالجين الطبيعيين والمعالجين بالوخز بالإبر الصينية والمعالجين المهنيين ومعالجي عيوب الكلام واختصاصيي أمراض السمع واختصاصيي قياس السمع واختصاصيي التصوير بالأشعة، (ك) الخدمات المقدمة في ميادين رعاية صحية بديلة أخرى، (ل) خدمات الطب الشرعي، (م) أية خدمة تقررها التشريعات كخدمة صحية بموجب هذا القانون.

2 تطبيق مدونة السلوك

تتطلب مدونة السلوك هذه على تقديم الخدمات الصحية من قبل:

(أ) الممارسين الصحيين غير المطلوب تسجيلهم طبقاً لأحد قوانين التسجيل الصحي (هذا يشمل الممارسين الصحيين الملغى تسجيلهم)، و (ب) الممارسين الصحيين المسجلين طبقاً لأحد قوانين التسجيل الصحي الذين يقدمون خدمات صحية غير متصلة بتسجيلهم.

ملحوظة. قد يكون على الممارسين الصحيين الوفاء بمتطلبات أخرى ذات صلة بتقديم الخدمات الصحية التي تنطبق عليها هذه المدونة، وتشمل على سبيل المثال المتطلبات التي يفرضها البند A2 من القانون ونظام القانون المتصلة بإجراءات اختراق الجلد.

3 على الممارسين الصحيين تقديم الخدمات بأسلوب آمن وأخلاقي

(1) يجب أن يقدم الممارس الصحي الخدمات الصحية بأسلوب آمن وأخلاقي.

(2) دون انتقاص للمادة الفرعية (1)، يجب أن يلتزم الممارسون الصحيون بالمبادئ التالية:

(أ) يجب أن يحافظ الممارس الصحي على الكفاءة المطلوبة في مجال تخصصه،

(ب) يجب ألا يقدم الممارس الصحي رعاية صحية خارج نطاق خبرته أو تدريبه،

(ج) يجب ألا يصف الممارس الصحي سوى العلاجات أو التطبيقات التي تفي باحتياجات الزبون،

(د) يجب أن يدرك الممارس الصحي حدود العلاج الذي يمكنه تقديمه وأن يحيل الزبائن لممارسين صحيين أكفاء آخرين حين تستدعي الظروف هذا،

(هـ) يجب أن يوصي الممارس الصحي لزيارته بأن يسعوا للحصول على آراء وخدمات إضافية حيث يستلزم الأمر ذلك،

(و) يجب أن يساعد الممارس الصحي زيارته في العثور على احترافيي رعاية صحية مناسبين آخرين إن تطلب الأمر هذا وكان ممكناً عملياً،

(ز) يجب أن يشجع الممارس الصحي زيارته على إعلام طبيبه المعالج (إن وُجد) بالعلاجات التي يتلقاها،

(ح) يجب أن يكون لدى الممارس الصحي فهم دقيق لأية تفاعلات منوارة بين العلاجات والأدوية التي يقدمها أو يصفها وأيّة أدوية أو علاجات أخرى، سواء كانت موصوفة طبيياً أم لا، يعرف الممارس الطبي أن الزبون يتلقاها أو يخضع لها،

(ط) يجب أن يتأكد الممارس الصحي من توفر الإسعافات الأولية المناسبة للتعامل مع أي حادث قد ينشأ أثناء استشارة الزبون،

(ي) يجب أن يحصل الممارس الصحي على المساعدة الطارئة المناسبة (على سبيل المثال، من خدمة الإسعاف) في حالة وقوع أي حادث خطير أثناء استشارة الزبون.

4 الممارسون الصحيون الذين تم تشخيص حالة طبية معدية لديهم

(1) على الممارس الصحي الذي تم تشخيص حالة طبية لديه يمكن أن تنتقل للزبان أن يتأكد من أنه يمارس المهنة بأسلوب لا يعرض الزبائن للخطر.

(2) دون انتقاص للمادة الفرعية (1)، على الممارس الطبي الذي تم تشخيص حالة طبية لديه يمكن أن تنتقل للزبان الحصول على المشورة من ممارس طبي مناسب بشأن الخطوات التي يجب اتخاذها لتعديل أسلوب ممارسته لتجنب احتمال نقل تلك الحالة للزبان واتباع هذه المشورة.

5 يجب ألا يدعي الممارسون الصحيون الإبراء من أمراض خطيرة معينة

(1) يجب ألا يعلن الممارس الصحي عن نفسه كمؤهل أو قادر أو مستعد للإبراء من السرطان والأمراض المميتة الأخرى.

(2) من حق الممارس الطبي ادعاء قدرته أو استعداده لعلاج أو تخفيف أعراض هذه الأمراض إن أمكن إقامة الدليل على هذا الادعاء.

6 على الممارسين الصحيين اتخاذ التدابير الوقائية القياسية للسيطرة على العدوى

(1) يجب على الممارس الصحي اتخاذ التدابير الوقائية القياسية للسيطرة على العدوى في عيادته.

(2) دون انتقاص للمادة الفرعية (1)، يجب على الممارس الصحي الذي يجري إجراء اختراق الجلد بالمعنى المنصوص عليه بالقسم 51 (3) من القانون أن يلتزم بالأنظمة ذات الصلة طبقاً للقانون والخاصة بإتمام الإجراء.

7 السلوك المناسب بشأن المشورة العلاجية

(1) يجب ألا يحاول الممارس الصحي إثناء الزبائن عن السعي للحصول على العلاج لدى ممارس طبي مسجل أو الاستمرار فيه.

(2) يجب أن يتقبل الممارس الصحي حق زيارته في اتخاذ قرارات واعية بشأن رعايتهم الصحية.

(3) يجب أن يتواصل ويتعاون الممارس الصحي مع زملائه والآخرين من ممارسي الرعاية الصحية ووكالاتها من أجل مصلحة زيارته.

(4) على الممارس الصحي الذي يساوره قلق شديد تجاه العلاج الذي يتلقاه أي من زيارته من ممارس صحي آخر أن يحيل المسألة إلى Health Care Complaints Commission (مفوضية شكاوى الرعاية الصحية).

8 عدم ممارسة المهنة تحت تأثير الكحول أو المخدرات

(1) يجب عدم ممارسة المهنة تحت تأثير الكحول أو المخدرات المحظورة قانوناً.

(2) يجب أن يحصل الممارس الصحي الذي يتلقى دواء موصوفاً طبيياً على النصح من الممارس الصحي الذي وصفه بشأن تأثير الدواء على قدرته على ممارسة المهنة ويجب أن يتمتع عن معالجة الزبائن في الظروف التي تضعف فيها قدرته أو قد تكون عرضة للضعف.

9 يجب ألا يمارس الممارسون الصحيون المهنة بينما يعانون من حالات بدنية أو عقلية محددة

يجب ألا يمارس الممارس الصحي المهنة بينما يعاني من ضعف أو عجز أو حالة أو اضطراب بدني أو عقلي (يشمل هذا إدمان الكحول أو عقار ما، سواء كان موصوفاً طبيياً أم لا) يؤثر بشكل ضار، أو من المرجح أن يؤثر بشكل ضار، على قدرته على ممارسة المهنة أو يعرض زيارته لخطر الإيذاء.

10 يجب ألا يستغل الممارس الصحي الزبائن مادياً

(1) يجب ألا يقبل الممارس الصحي الإغراءات المادية أو الهدايا لقاء إحالة زيارته لممارسين صحيين آخرين أو لموردي الأدوية أو الخدمات أو الأدوات العلاجية.

(2) يجب ألا يعرض الممارس الصحي إجراءات مادية أو هدايا لقاء إحالة ممارسين صحيين آخرين الزبائن إليه.

(3) يجب ألا يقدم الممارس الصحي الخدمات أو العلاجات للزبان ما لم تكن مصممة للحفاظ على صحة أو رفاهية الزبائن أو تحسينها.

11 يجب على الممارسين الصحيين امتلاك أساس إكلينيكي للعلاجات

يجب ألا يشخص أو يعالج الممارس الصحي مرضاً أو حالة دون توفر أساس إكلينيكي كاف.

12 يجب ألا يعطي الممارسون الصحيون معلومات مضللة لزيارتهم

(1) يجب ألا يستخدم الممارس الصحي أي شكل من أشكال التضليل أو التحريف فيما يتعلق بالمنتجات أو الخدمات التي يقدمها أو فيما يتعلق بمؤهلاته أو تدريبه أو انتساباته المهنية.

(2) يجب أن يقدم الممارس المهني معلومات صادقة فيما يتعلق بمؤهلاته وتدريبه وانتساباته المهنية إن سألته الزبون.

(3) يجب ألا يقوم الممارس الصحي بإدعاءات، سواء مباشرة أو في مواد إعلانية أو دعائية، بشأن فعالية العلاجات أو الخدمات المقدمة ما لم يمكن إقامة الدليل على هذه الادعاءات.

13 يجب ألا يقيم الممارسون الصحيون علاقات جنسية أو علاقات شخصية غير لائقة مع الزبون

(1) يجب ألا يقيم الممارس الصحي علاقة جنسية أو أية علاقة شخصية حميمة أخرى مع الزبون.

(2) قبل إقامة علاقة جنسية أو علاقة شخصية حميمة أخرى مع زبون سابق، على الممارس الصحي التأكد من مرور فترة مناسبة على إتمام علاقتها العلاجية.

14 على الممارسين الصحيين الالتزام بقوانين الخصوصية ذات الصلة

يجب على الممارسين الصحيين الالتزام بتشريعات الولاية أو الكمنولث ذات الصلة المتعلقة بمعلومات زيارتهم الشخصية.

15 على الممارسين الصحيين الاحتفاظ بسجلات مناسبة

يجب أن يحتفظ الممارس الصحي بسجلات إكلينيكية دقيقة ومقروءة وحديثة عن كل استشارة لكل زبون.

16 على الممارسين الصحيين الحصول على تأمين مناسب

يجب أن يتأكد الممارس الصحي من وجود ترتيبات مناسبة بشأن التأمين التعويضي بالنسبة لعيادته.

17 على ممارسين صحيين معينين عرض مدونة السلوك ومعلومات أخرى

(1) يجب أن يعرض الممارس الصحي نسخة من كل من الوثائق التالية في جميع المنشآت التي يمارس فيها مهنته:

(أ) مدونة السلوك هذه

(ب) وثيقة تغطي معلومات عن الطريقة التي يمكن بها للزبان التقدم بشكاوى إلى Health Care Complaints Commission، بحيث تكون الوثيقة في صيغة معتمدة من قبل المدير العام لدائرة الصحة.

(2) يجب أن يتم عرض نسخ من هذه الوثائق في أماكن تجعلها سهلة الرؤية للزبان الذين يدخلون المنشآت المعنية.

(3) هذه المادة لا تنطبق على أي من المنشآت التالية:

(أ) منشآت أية هيئة داخل نظام الصحة العامة (حسب تعريفها في القسم 6 من Health Services Act 1997)،

(ب) المستشفيات الخاصة أو مراكز جراحات اليوم الواحد

(حسب تعريفها في Private Hospitals and Day Procedure Centres Act 1988)،

(ج) منشآت خدمة الإسعاف بولاية نيو ساوث ويلز (حسب تعريفها في Health Services Act 1997)،

(د) منشآت موفري الخدمة المعتمدين (في نطاق المعنى المنصوص عليه في Aged Care Act 1997 الخاص بالكمونولث).

هل أنت قلق بشأن رعايتك الصحية؟

تحدد مدونة السلوك للممارسين الصحيين غير المسجلين ما يمكنك أن تتوقعه من موفر الخدمة لك. إن كنت قلقاً بشأن الخدمة الصحية التي قُدمت لك أو لقرينك، تحدث للممارس على الفور. يحاول موفر الخدمة الصحية في معظم الحالات حل المسألة. إن لم ترض بأسجابية موفر الخدمة فاتصل بـ Health Care Complaints Commission (مفوضية شكاوى الرعاية الصحية) من أجل مناقشة سرية على الرقم

1800 043 159 المجاني أو على رقم الاتصال 02) 9219 7444

إن كانت شكوكك بشأن اعتداء جنسي أو بدني أو تتصل بالصحة أو السلامة المباشرة لشخص ما، يجب أن تتصل بالمفوضية على الفور.

ما هي Health Care Complaints Commission؟

Health Care Complaints Commission (مفوضية شكاوى الرعاية الصحية) هي هيئة مستقلة تعالج الشكاوى الخاصة بالخدمات الصحية لحماية صحة الجمهور وسلامته.

الخدمة بلغات أخرى

تستخدم المفوضية خدمات ترجمة شفوية لمساعدة من لغتهم الأولى ليست الإنجليزية. إن كنت بحاجة لمترجم شفهي

فارجاء الاتصال بـ خدمة الترجمة الشفهية والخطية (TIS National) على الرقم 131 450 واطلب أن يتم توصيلك

بـ Health Care Complaints Commission على الرقم 1800 043 159 (من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً من الاثنين للجمعة)

للحصول على المزيد من المعلومات

للحصول على المزيد من المعلومات بشأن Health Care Complaints Commission تفقد الموقع www.hccc.nsw.gov.au

اتصل بـ Health Care Complaints Commission

عنوان المكتب: Level 13, 323 Castlereagh Street, SYDNEY NSW 2000

من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً من الاثنين للجمعة

العنوان البريدي: Locked Mail Bag 18, STRAWBERRY HILLS NSW 2012

رقم الهاتف: 1800 043 159 أو رقم الاتصال المجاني بولاية نيو ساوث ويلز 02) 9219 7444

رقم الفاكس: (02) 9281 4585

البريد الإلكتروني: hccc@hccc.nsw.gov.au

على مستخدم الطابعة الهاتفية الاتصال بالرقم 02) 9219 7555