



**في حالات الطوارئ اتصل على الرقم 000 واطلب الإسعاف**  
**IN AN EMERGENCY DIAL 000 AND ASK FOR AMBULANCE**

**أنت وخدمة الإسعاف**  
**YOU AND YOUR AMBULANCE SERVICE**

**غايتنا**

تحقيق التفوق في خدمة الرعاية قبل دخول المستشفى

**رسالتنا**

بوصفنا جزءاً لا يتجزأ من نظام الرعاية الصحية في الولاية فإننا نوفر رعاية سريرية عالية النوعية في الحالات الطارئة مع توفير خدمات الدعم لنقل المرضى والإنقاذ والتخليص:

- جودة في الخدمة
- تلبية احتياجات المجتمع
- احترام قيمة شعبنا
- أداء تنظيمي.

**قيمنا المؤسسية**

إننا نضع مرضانا أولاً وذلك عن طريق:

- الرعاية
- احترام الناس
- العمل المشترك
- إظهار المساءلة والمسؤولية
- التركيز على رضى الجمهور
- تشجيع التفوق التقني والمهني
- ضمان المساواة في تقديم الخدمات.

**أهدافنا**

- تقديم خدمات الرعاية السريرية عالية النوعية والدعم لنقل المرضى والتخليص.
- العمل بالمشاركة مع المجتمع ومؤسسات الخدمات الصحية وخدمات الطوارئ الأخرى والمعنيين لدينا.
- تطوير ومؤازرة هيئة موظفين لقيادة وإدارة وتقديم رعاية سريرية عالية المستوى قبل دخول المستشفى.
- التحسين المستمر للأداء وقيمة الخدمة بتحسين الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل والأنظمة إلى أعلى حد.

**اتخاذ قرار بشأن علاجك و/أو نقلك**

يقع على عاتق موظفي الإسعاف واجب رعاية المجتمع لضمان توفير العلاج السريري المناسب.

**رفض العلاج و/أو النقل**

لا يقوم موظفو الإسعاف بنقلك إلى المستشفى ضد إرادتك. وإذا لم تتبع النصيحة التي يقدمونها لك يطلب منك توقيع إعفاء من المسؤولية ينص على أنك رفضت النصيحة التي قدمت لك.

هذه المعلومات مقدمة على أساس أنها دليل فقط مع الإدراك بأن Ambulance Service of NSW لا تتحمل أية مسؤولية تنجم عن إقدام أي شخص على استخدام هذه المعلومات أو الاعتماد عليها وسواء أكانت ناجمة عن أي خطأ أو إهمال أو تقصير أو سوء تعبير في هذه المعلومات أو غيرها.



للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بـ:

Ambulance Service of New South Wales

Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039

الهاتف: (02) 9320 777، الفاكس: (02) 9320 7800

الخط المباشر لشكاوى الجمهور 24 ساعة في اليوم/ 7 أيام في الأسبوع: 1800 269 133 (باللغة الإنكليزية فقط)

أو تفضل بزيارة موقعنا على شبكة الإنترنت: [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)

## الإطلاع على سجلاتك

إن Ambulance Service of NSW ملتزمة بتقديم خدمة عالية النوعية لك، بما في ذلك حماية خصوصياتك وضمان معرفتك لحقوقك ومسؤولياتك. ونحن ملزمون بالتقيد بقانون حماية خصوصية السجلات والمعلومات الصحية لعام 2001 (Health Records and Information Privacy Act 2001)، الذي يحدد المبادئ المتعلقة بحماية معلوماتك الخاصة. وعلى وجه العموم فإنك تستطيع الإطلاع على سجلات خدمة الإسعاف الخاصة بك بناء على طلبك. يتعين عليك تقديم طلب خطي إلى مكتب السجلات الطبية الخاصة بخدمة الإسعاف (Ambulance Service Medical Records) للحصول على نسخة من معلوماتك (هناك رسوم لقاء ذلك).

## كيف تستخدم حرية المعلومات (Freedom of Information – FOI)

- بموجب قانون حرية المعلومات (FOI)، إذا أردت الإطلاع على ملفاتك تحتاج للقيام بما يلي:
- كتابة رسالة إلى منسق FOI المسؤول عن خدمة الإسعاف التي تحتفظ بملفاتك؛
  - على وجه العموم دفع 30 دولاراً عن كل طلب إلا إذا كنت تتلقى إحدى الإعانات، حيث ينخفض الرسم إلى 15 دولاراً؛
  - دفع رسم معاملة إذا تطلب الأمر تحقيقات واسعة.

منسق FOI:

Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105  
Rozelle NSW 2039

## مديكير

لا يغطي نظام مديكير خدمات الإسعاف.

## الإعراب عن الثناء أو تقديم شكوى

يمكنك الإعراب عن رأيك بشأن الرعاية أو الخدمة التي تلقيتها من خدمة الإسعاف. وقد يكون ذلك إما ثناء أو شكوى. ويمكنك تقديم شكوى أو الإعراب عن الثناء إما شفهيًا أو خطياً، علماً بأن أية شكوى تقدمها ستدرس بجدية وتعامل بسرية.

إذا لم تكن راضياً عن طريقة معالجة الشكوى اتصل بوحدة المقاييس والتصرفات المهنية (Professional Standards and Conduct Unit) لدى Ambulance Service of NSW على الرقم 9320 7777 (02) أو لقاء أجره مكاملة محلية على الرقم 1300 655 200 (الإثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً إلى 5 بعد الظهر).

## خدمة السكان الأصليين والمتحدرين من جزر مضيق تورز

يمكن توجيه الاستفسارات الخاصة بالسكان الأصليين والمتحدرين من جزر مضيق تورز إلى مسؤول الاستخدام والارتباط الخاص بالسكان الأصليين لقاء أجره مكاملة محلية على الرقم 1300 655 200.

## عدم التسامح إطلاقاً

إن لموظفي Ambulance Service of NSW الحق في العمل في بيئة عمل خالية من العنف. كما أن للمرضى وسواهم الحق في تلقي الرعاية الصحية في بيئة خالية من أية أخطار على سلامتهم الشخصية. لذلك تبنت خدمة الإسعاف مبدأ عدم التسامح إطلاقاً تجاه كل أنواع العنف في أماكن الخدمات الصحية أو في أية أمكنة أخرى تجري فيها أعمال متعلقة بالشؤون الصحية.

هذه المعلومات مقدمة على أساس أنها دليل فقط مع الإدراك بأن Ambulance Service of NSW لا تتحمل أية مسؤولية تنجم عن إقدام أي شخص على استخدام هذه المعلومات أو الاعتماد عليها وسواء أكانت ناجمة عن أي خطأ أو إهمال أو تقصير أو سوء تعبير في هذه المعلومات أو غيرها.



للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بـ:

Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039

الهاتف: (02) 9320 777، الفاكس: (02) 9320 7800

الخط المباشر لشكاوى الجمهور 24 ساعة في اليوم/ 7 أيام في الأسبوع: 1800 269 133 (باللغة الإنكليزية فقط)

أو تفضل بزيارة موقعنا على شبكة الإنترنت: [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)