

للمزيد من المعلومات
حول هذا المنشور يُرجى
الاتصال بـ:



Your Healthcare

Rights and Responsibilities

رعايتك الصحية

الحقوق والمسؤوليات



Health

NSW DEPARTMENT OF HEALTH

73 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Tel. (02) 9391 9000

Fax. (02) 9391 9101

www.health.nsw.gov.au

This work is copyright. It may be reproduced in whole or part for study or training purposes subject to the inclusion of an acknowledgement of the source. It may not be reproduced for commercial usage or sale. Reproduction for purposes other than those indicated above requires written permission from the NSW Department of Health.

© NSW Department of Health 2011

SHPN: (PHCP) 110073

ISBN: 978-1-74187-570-6

For more copies contact

Better Health Centre – Publications Warehouse

Locked Mail Bag 5003 Gladesville NSW 2111

Tel. (02) 9816 0452

Fax. (02) 9816 0492

TTY. (02) 9391 9900

Information Production and Distribution

Tel. (02) 9391 9186

Fax. (02) 9391 9580

Further copies of this document can be downloaded from the NSW website

www.health.nsw.gov.au

March 2011

المحتويات

رعايتك الصحية:

الحقوق والمسؤوليات:

دليل للمرضى ومقدمي الرعاية والعائلات..... ٣

الوصول:

لك الحق في الحصول على الرعاية الصحية..... ٤

السلامة:

لك الحق في الحصول على رعاية صحية تمتاز

بالسلامة والنوعية العالية..... ٧

الاحترام:

لك الحق في أن تتم معاملتك باحترام وكرامة وتقدير ٩

التواصل:

لك الحق في الحصول على معلومات عن

الخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف

بصورة واضحة وصریحة ١٠

المشاركة:

لك الحق في إشراكك باتخاذ القرارات وتحديد

الخيارات المتعلقة برعايتك ١٢

الخصوصية والسرية:

لك الحق في الحفاظ على خصوصية

وسرية المعلومات الشخصية..... ١٦

الملاحظات وعبارات الشناء والشكاوى

لك الحق في أبداء ملاحظات عن الرعاية وفي

معالجة الأمور التي تقلقك..... ١٩



رعايتك الصحية

الحقوق والمسؤوليات

هناك حقوق ومسؤوليات معيّنة تنطبق على كل من يطلب أو يتلقى الرعاية الصحية في أستراليا. وهي تشمل الحق في وصول الناس إلى الرعاية الصحية وسلامتهم واحترامهم والتواصل معهم ومشاركتهم والحفاظ على خصوصيتهم وإبداء ملاحظاتهم بشأن الرعاية المقدّمة لهم.

يقدم هذا الكتيب معلومات عن كيفية تنفيذ هذه الحقوق في نظام الصحة العامة بولاية نيو ساوث ويلز والمسؤوليات المصاحبة لها.

هناك دور هام يلعبه كل شخص في تنفيذ الحقوق المتعلقة بالرعاية الصحية والإسهام في توفير رعاية تتميز بالسلامة والنوعية العالية.

إن الشراكات الصادقة بين متلقي الرعاية ومقدّميها تؤدي إلى أفضل النتائج الممكنة.

لك الحق في الحصول على الرعاية الصحية

يقدم نظام الصحة العامة في نيو ساوث ويلز خدمات عالية النوعية لمجموعة من احتياجات الرعاية الصحية. وسيُتاح لك الوصول إلى الخدمات على أساس تقييم طبي لحالتك ومدى استعجال حالتك للعلاج.

إن خدمات الرعاية الصحية مفتوحة لجميع الناس بصرف النظر عن جنسهم أو وضعهم العائلي أو إعاقتهم أو ثقافتهم أو معتقداتهم الدينية أو توجهاتهم الجنسية أو سنّهم أو مكان إقامتهم في نيو ساوث ويلز. إذا لم تكن الرعاية المطلوبة متوفرة محلياً سيتم تحويلك.

وبموجب "مديكير" فإن بعض هذه الخدمات مجانية أو مدعومة.

الحالات الطارئة

عند وجود حالة طبية طارئة اتصل على الرقم ثلاثة أصفار (000) واطلب عربة إسعاف. والعلاج في المستشفيات الحكومية مجاني للمقيمين الأستراليين الدائمين.

سيقوم مهنيون في الرعاية الصحية ذوو درجة عالية من التأهيل بتحديد مدى استعجال وخطورة حالتك ونوع العلاج الذي تحتاجه. ويتم علاج المرضى على أساس من هم أشدّ مرضاً وأكثر احتياجاً للعناية الفورية وليس على أساس من يصل أولاً.

قد يكون زوّار أستراليا الذين يحتاجون للعلاج الفوري والضروري مؤهلين لتغطية مديكير بموجب اتفاقيات الرعاية الصحية المتبادلة مع بلدانهم. للاطلاع على معلومات عن الأهلية لنظام مديكير توجّه إلى الموقع: www.medicare.gov.au أو اتصل على الرقم 132 011.

الرعاية الصحية غير المستعجلة

إذا كنت مصاباً بمرض بسيط أو إصابة خفيفة عليك زيارة طبيب عام أو مركز طبي يفتح بعد ساعات العمل. إذا لم يكن باستطاعتك الوصول إلى طبيب أو مركز طبي يفتح بعد ساعات العمل فإنه يمكنك الاتصال بـ *healthdirect Australia* (خدمة الصحة المباشرة في أستراليا). وهي عبارة عن خط للمشورات الصحية الهاتفية على أساس ٢٤ ساعة في اليوم وذلك على الرقم 1800 022 222. يقوم ممرض مسجّل بتقديم مشورة صحية تمتاز بالخبرة.

الوصول إلى الجراحة

إذا كان علاجك يحتاج لجراحة ولم يكن مستعجلاً فقد يكون عليك أن تنتظر. وإذا كنت تنتظر العلاج في المستشفى وساورك القلق. اتصل بمنسّق مدد الانتظار في خدمتك الصحية. لمعرفة تفاصيل الاتصال تفقّد الموقع: www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes أو اتصل بخط الوصول إلى الجراحة على الرقم 1800 053 456.

خدمات الإسعاف

لا يغطي مديكير خدمات الإسعاف. وأنت مسؤول عن دفع أية رسوم لذلك بصرف النظر عما إذا كنت أنت من طلب الإسعاف أم لا. للمزيد من المعلومات عن رسوم الإسعاف تفقّد الموقع: www.ambulance.nsw.gov.au

لن يتم تحميلك رسوم الإسعاف إذا:

- كانت لديك بطاقة متلقّي معاش أو بطاقة من دائرة المحاربين القدامى أو بطاقة الرعاية الصحية
- كنت مغطى بتأمين ضد الغير أو تأمين تعويضات العمال
- كنت بحاجة للنقل من مستشفى حكومي إلى آخر لتلقّي الخدمة أو الرعاية.

الرعاية الصحية العامة والخاصة

لك الحق في استعمال الخدمات العامة كمريض عام أو خاص. إذا اخترت أن يكون علاجك كمريض خاص فإنك تكون مسؤولاً عن الكلفة.

هناك بعض الأشياء، مثل استئجار جهاز تلفاز وبعض الأدوية والأجهزة المحددة الموصوفة طبياً، لا يغطيها مديكير أو التأمين الخاص. اتصل بمكتب الإدخال في المستشفى المعني للتأكد.

عند وقوع حالة طارئة سيقوم مكتب الإدخال في المستشفى بإخبارك أو إخبار الأشخاص الذين يوفر الدعم لك بهذه التكاليف.



السلامة

لك الحق في الحصول على رعاية صحية تمتاز بالسلامة والنوعية العالية

سيُتاح لك الوصول إلى الخدمات التي تحتاجها. وسيكون علاجك ورعايتك على أساس احتياجاتك حسب تقييمها بصرف النظر عن وضعك المالي أو ما إذا كان لديك تأمين صحي خاص. إذا كنت بحاجة لرعاية مستعجلة لتلافي خسارة الحياة فإنك ستلتقها على الفور.

من المهم أن تخبر مقدّم رعايتك الصحية بتاريخك الطبي. بما فيه الحساسيات وأية أدوية تستخدمها.

الإفصاح الصريح

تقوم دائرة صحة نيو ساوث ويلز بمراجعة متتابعة للطرق التي تؤدي بها الأمور لضمان تقديم أفضل رعاية تتميز بأفضل درجات السلامة والنوعية العالية. ونقوم بجمع معلومات عن أي حادث قد يؤثر على الرعاية حتى وإن لم ينجم عنه أي أذى.

إذا حصلت مشكلة في علاجك أو رعايتك فإننا سنخبرك بها بأسرع ما يمكن. سنقدم اعتذارنا وسنشرح لك ما حدث ونخبرك بالتأثيرات الممكنة وبما نقوم به لتلافي حدوثه مرة أخرى.

لقراءة المزيد عن كيفية معالجتنا للحوادث في الرعاية الصحية توجّه إلى الموقع:

[www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/
PD2007_040.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html)



الاحترام

لك الحق في أن تتم معاملتك باحترام وكرامة وتقدير

ستتم معاملتك بطريقة تظهر الاحترام والتقدير لثقافتك ومعتقداتك وقيمك وأية مميزات شخصية. مثل الجنس أو الإعاقة.

الزّوار

سيُحترم حقك في استقبال زوّار. وسيُتاح لك أن تكون معهم على انفراد.

لك الحق في استقبال زوّار مصحوبين بكلاب هداية المكفوفين.

احترام الآخرين

لك الحق في أن تتم معاملتك باحترام. ونحن نطلب منك أن تبدي هذا الاحترام للآخرين. إذ أننا نطلب من الأشخاص الذين يطلبون أو يتلقون الرعاية وعائلاتهم ومن يقدم الدعم لهم وزوّارهم أن:

- يتقيّدوا بكل السياسات وأساليب التصرف. بما فيها المنطبقة على ساعات الزيارة وتدابير التحكم بالعدوى ومناطق عدم التدخين والقيود على استخدام الهواتف المحمولة قريباً من المعدات الطبية
- لا يتلفوا أو يأخذوا بدون إذن أية معدات خدمة صحية أو مخزونات أو ممتلكات

- لا يضايقوا أو يهينوا أو يهددوا أو يعرضوا أي شخص لخطر الإصابة بأذى جسدي أو نفسي.

تتبع دائرة صحة نيو ساوث ويلز أسلوب عدم التساهل المطلق مع التهديد أو الإهانة أو التصرف بعنف من جانب أي شخص. وسنقوم باتخاذ الإجراء المناسب لحماية الأشخاص والممتلكات.

للحصول على نسخة من Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace (الاستجابة بموجب عدم التساهل المطلق للعنف في أماكن العمل الصحية بولاية نيو ساوث ويلز) الذي أعدته دائرة صحة نيو ساوث ويلز توجّه إلى الموقع: www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html

التواصل

لك الحق في الحصول على معلومات عن الخدمات والعلاج والخيارات والتكاليف بصورة واضحة وصريحة

سيشرح مقدّمو الرعاية الصحية حالتك والعلاج المقترح وكذلك الأخطار والبدائل. كما سيطرحون أسئلة لضمان تقديمهم أفضل رعاية ممكنة. يمكنك الإسهام في ذلك بأن تكون صريحاً وصادقاً وبترح أسئلة عندما لا تفهم شيئاً ما.

خدمات الترجمة الشفهية

يمكنك الاستعانة بمترجم شفهي إذا كنت تتكلم لغة أخرى. هذه خدمة مجانية. يمكن تقديم خدمات الترجمة شخصياً أو عبر الهاتف. وهي متوفرة سبعة أيام في الأسبوع. اطلب من الموظفين الإعداد لقيام مترجم شفهي بمساعدتك. يتوفر كذلك مترجمون للصم (AUSLAN).

الأشخاص الذين يقدمون الدعم

يمكن أن يكون معك قريب أو مقدّم رعاية أو شخص آخر يدعمك لمساعدتك في التواصل مع المهنيين الصحيين. لكن يجب أن توافق على أن يكون ذلك الشخص معنياً بشؤونك.

تدرك دائرة صحة نيو ساوث ويلز أن الشخص الذي يدعمك قد يكون أحياناً دون سن ١٨ عاماً. إننا نحترم الدور الذي يؤديه مقدّمو الرعاية صغار السن. وسيتم إشراكهم في علاجك ورعايتك المستمرة وإعطائهم معلومات عن الجهات التي يمكن الحصول منها على الدعم.

كما أننا ندرك أن للأشخاص المصابين بإعاقات مجموعة من احتياجات الدعم. في هذه الحالة. قد يُطلب من أفراد العائلة ومقدّمي الرعاية وغيرهم من مقدّمي الدعم مساعدتك ومساعدة موظفي الرعاية الصحية. إلا أنهم ليسوا مجبرين على المساعدة.

سيُطلب منك أيضاً تقديم اسم الشخص الذي يمكنه إعطاء الموافقة على تنفيذ إجراءات إذا كنت في أي وقت مريضاً بدرجة تجعلك غير قادر على إعطاء هذه الموافقة بنفسك، وتقديم تفاصيل الاتصال به.

تقديم المعلومات

اعطِ مقدّم رعايتك الصحية أكبر قدر ممكن من المعلومات عن صحتك، بما في ذلك أية حساسيات أو حالات طبية أو إعاقات. أخبره إذا كنت تستخدم أدوية أو علاجات أخرى وما إذا كنت تدخن أو تشرب الكحول أو تستخدم أية مخدّرات ترفيهية أخرى.

أخبر مقدّم رعايتك الصحية بالأمور التالية:

- أية تغييرات في حالتك وأية ردّات فعل خلال العلاج.
- إذا كنت تتلقى العلاج للمشكلة ذاتها على يد شخص آخر.
- إذا كنت لا تفهم سبب إحالتك لإجراء اختبارات أو للعلاج
- إذا كانت المعتقدات الدينية أو الثقافية تجعل من الصعب علاجك
- إذا كنت تريد أن يكون علاجك كمريض خاص، واطلب تقديراً للتكاليف
- إذا اتخذت قراراً بعدم اتباع النصيحة بالعلاج وعدم حضور المواعيد

سيُطلب منك بصورة منتظمة تأكيد اسمك وتاريخ ميلادك وتفاصيلك الأخرى قبل تنفيذ أي إجراء أو أية جراحة وكلّما تم نقلك إلى خدمة أخرى للرعاية. إذ أن ذلك يضمن أنك الشخص الذي تم الحجز لتنفيذ الإجراء الصحيح له من جانب الشخص الصحيح وفي الوقت الصحيح طوال مدة علاجك.

المشاركة

لك الحق في إشراكك باتخاذ القرارات وتحديد الخيارات المتعلقة برعايتك

طوال مدة زيارتك سيقوم مقدّمو الرعاية الصحية ببحث خطط العلاج معك. نشجّعك على المشاركة في هذه الخطط. بما فيها خطط نقلك إلى خدمات أخرى وإخراجك من المستشفى.

نشجّعك على طرح الأسئلة والتحدث مع مقدّمي رعايتك الصحية الآخرين وأقاربك قبل اتخاذ قرارات.

لك الحق عندما تسمح الظروف بأن يكون معك قريب أو مقدّم رعاية أو أحد مقدّمي الدعم الآخرين في كل الأوقات.

أعدت دائرة صحة نيو ساوث ويلز

10 Tips for Safer Health Care (١٠ نصائح لرعاية صحية أكثر أمنًا) لمساعدة المرضى على القيام بدور مسؤول في القرارات التي تؤثر على رعايتهم الصحية.

يمكن تنزيل هذه النشرة من الموقع:

www.health.nsw.gov.au/quality/10tips

طلب رأي ثانٍ

لك الحق في طلب رأي ثانٍ بشأن العلاج الذي أوصي لك به. وتبعاً لطبيعة حالتك، ستوفر الخدمة الصحية معلومات حول توفير ممارس طبي بديل.



الموافقة

يجب أن تعطي موافقتك على العلاج قبل الحصول عليه. في معظم الحالات تكون الموافقة شفوية، إلا أن الموافقة الخطية مطلوبة لبعض الإجراءات، كالجراحة مثلاً. لك الحق في عدم إعطاء موافقتك. في هذه الحالة لن تتلقى العلاج. لكن الموافقة لا تكون مطلوبة في الحالات الطارئة التي تهدد الحياة والتي تكون فيها شديد المرض أو غائباً عن الوعي.

الموافقة من جانب الغير

يجب الحصول على موافقة أحد الوالدين أو الوصي في حالة الأطفال دون سن ١٤ عاماً.

أما الأولاد من سن ١٤ إلى ١٦ عاماً فإنهم يعطون موافقتهم عادة مشاركة مع والديهم أو الأوصياء عليهم. لكن يمكنهم إعطاء الموافقة لوحدهم طالما يتبنوا أنهم يفهمون العلاج المقترح فهماً كاملاً.

إذا كنت غائباً عن الوعي أو شديد المرض بدرجة لا تستطيع فيها إعطاء الموافقة بنفسك. يستطيع قريب أو مقدم رعاية أو شخص آخر قريب إليك أن يعطي الموافقة على العلاج الذي يعتبره مهنيو الصحة المؤهلون في مصلحتك القصوى.

إذا لم يكن مثل ذلك الشخص موجوداً فإن محكمة الوصاية تستطيع أن تعطي الموافقة. للمزيد من المعلومات

تفقد الموقع: www.gt.nsw.gov.au أو اتصل على الرقم

1800 463 928.

البحوث والتعليم

قد تُسأل عمّا إذا كنت توافق على وجود طلاب أو مستخدمين في حقل الصحة أثناء تلقيك الرعاية أو العلاج. يساهم هذا الأسلوب في تنمية المهارات المهنية. وقد يُطلب منك أيضاً المشاركة في بحوث طبية.

لك الحق في أن تقول لا فيما يتعلق بهذه الطلبات. ولن يُكتب قرارك في سجلاتك. كما أنه لن يؤثر على علاجك أو وصولك إلى الخدمات في المستقبل.

إشراك المجتمع

تسعى دائرة صحة نيو ساوث ويلز إلى إشراك المجتمع المحلي في تخطيط خدمات الصحة المحلية وتنفيذها. إذا كنت تودّ المشاركة اتصل بمكتب مشاركة المستهلكين والمجتمع في خدمة الصحة المحلية.



الخصوصية والسرية

لك الحق في الحفاظ على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية

سيتم الحفاظ على أمن معلوماتك الطبية. يجوز
اطّلاع مقدّمي الرعاية الصحية الآخرين على المعلومات
لمساعدتهم على اتخاذ القرارات بشأن علاجك.
لك الحق في الحفاظ على سرّية حالتك وعلاجك.

الحق في الاطلاع على المعلومات الموجودة في السجل الطبي

لك الحق في التحدّث إلى أحد العاملين في الرعاية الصحية
بشأن المعلومات التي يحتويها سجلّك الطبي. يمكنك أيضاً
طلب نسخة من سجلّك الطبي.
تقدّم الطلبات الخاصة بالاطّلاع على السجل الطبي أو الحصول
على نسخة منه إلى مدير الخدمة الصحية التي تستخدمها.
يستطيع أشخاص آخرون. مثل أفراد العائلة أو الوصي القانوني.
الاطّلاع على سجلك الطبي إذا كانوا مفوضين بذلك. للمزيد
من المعلومات توجّه إلى الموقع: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

انتهاك الخصوصية

قد يقرّر طبيبك أحياناً أن المعلومات الموجودة في سجلاتك
الطبية قد تؤثر سلباً على صحتك الجسدية أو العقلية. وفي
أوقات أخرى قد تنتهك محتويات السجل خصوصية شخص
آخر. في هذه الحالات قد لا يُسمح لك بالوصول إلى سجلاتك.
يحق لك وللأشخاص الآخرين المفوضين أن تتابعوا هذه
القضية عبر جهات أخرى.

بموجب *Health Privacy Legislation (section 12.3)* (تشريع حماية الخصوصية الصحية (المادة ١٢,٣)). يمكنك طلب قيام طبيب مستقل بمراجعة محتويات السجل الطبي وإصدار توصية بشأنها.

إذا لم يُسمح لك بالوصول، يمكنك أن تطلب قيام مدراء أعلى رتبة في الخدمة الصحية بإجراء مراجعة داخلية.

للمزيد من المعلومات تحدث إلى موظف الاتصال المعني بالخصوصية في خدمتك الصحية أو توجّه إلى الموقع www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html

يستطيع مفوض الخصوصية في نيو ساوث ويلز أيضاً التحقيق في الشكاوى المتعلقة بالخصوصيات. للمزيد من المعلومات توجّه إلى الموقع: www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw

إذا لم تكن مقتنعاً بنتيجة المراجعة الداخلية يكون لك الحق في تقديم طلب إلى محكمة القرارات الإدارية. للمزيد من المعلومات توجّه إلى الموقع www.lawlink.nsw.gov.au/adt



الظروف الخاصة التي قد يتم فيها الإفصاح عن المعلومات الطبية

يمكن الإفصاح في ظروف خاصة عن جوانب معيّنة من المعلومات الطبية. وهي تشمل ما يلي:

- الإبلاغ عن الأمراض المعدية
- الإبلاغ عن الإساءة المشتبه بوقوعها ضد الأطفال
- عندما يكون هناك تهديد خطير على صحة أو رفاه شخص ما
- البحث عن شخص مفقود
- عندما يكون هناك أمر من المحكمة أو عندما تكون جرائم قد ارتكبت وتكون المعلومات لازمة لتنفيذ القانون.

يجوز أيضاً الإفصاح عن جوانب معيّنة من المعلومات الصحية الشخصية للمشاريع البحثية. في هذه الحالة، يجب أن يكون استخدام معلومات المريض متقيّداً بالأنظمة المتشدّدة وأن تتم الموافقة عليه من جانب لجنة البحوث البشرية والأخلاقيات.

تتوفر نشرة عن الخصوصية تضم مزيداً من المعلومات باللغة الإنكليزية ولغات أخرى في الموقع: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

الملاحظات وعبارات الثناء والشكاوى

لك الحق في أبداء ملاحظات عن
الرعاية وفي معالجة الأمور التي
تقلقك

تريد دائرة صحة نيو ساوث ويلز أن تسمع ملاحظتك حول
الرعاية الصحية. من المهم أن نعرف عندما يكون من
المطلوب تحسين الأمور وعندما تكون جارية بشكل جيد.

عبارات الثناء

تشكّل عبارات الثناء دلالة واضحة على ما تبغيه من رعاية
عالية النوعية. وهي أيضاً ترفع معنويات العاملين في الميدان
الصحي وتشجعهم. والخدمات الصحية تضمن إيصال عبارات
الثناء إلى من يستحقها.

الشكاوى

من الأفضل حل الشكاوى مع مقدّم رعايتك الصحية في
المقام الأول. حاول المحافظة على هدوئك وكن واضحاً قدر
الإمكان بشأن ما حصل وكيف تريد حل المسألة.
من المستحسن تسجيل وقت وتاريخ المناقشة وما تم نقاشه
والترتيبات التي قد يتم التوصل إليها.
تستطيع بدلاً من ذلك الاتصال بمدير الصحة أو موظف دعم
المرضى خلال ساعات العمل. أما خارج هذه الساعات فإنه
يمكنك الاتصال بكبير الممرضين المناوب. سيضمن هؤلاء
الأشخاص معالجة شكواك بسريّة وكذلك:

■ الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالخدمات والسياسات
والإجراءات

- مساعدتك على تحديد الأمور المقلقة
 - المساعدة بشأن أية احتياجات خاصة لك في المستشفى
 - إبقاءك على اطلاع بعملية الشكوى ونتيجتها.
- إذا لم تقتنع بالنتيجة يمكنك الاتصال بخدمتك الصحية.

مفوضية شكاوى الرعاية الصحية

إن مفوضية شكاوى الرعاية الصحية (HCCC) هيئة مستقلة عن نظام الصحة العامة. يستطيع أي شخص تقديم شكوى إلى HCCC. يجب أن تكون الشكاوى خطية. وهناك موظفون يستطيعون مساعدتك. تفقد الموقع www.hccc.nsw.gov.au

وللمفوضية خدمة ترجمة هاتفية شفهية 131 450.

تتوفر معلومات إضافية في موقع *Your Health Care Concerns* (الأمور التي تقلقك في الرعاية الصحية). توجه إلى الموقع www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare