

حقوق المرضى

– معلومات موجزة للمرضى وذوي القربى

REGION

عزيزي المريض

المجلس الإقليمي يود من خلال مطالعتك لهذا الكتيب أن يصبح بإمكانك التعرف بإيجاز على حقوقك كمريض. وستكون دائما موضع ترحيب للتحديث إلى الموظفين هنالك حيث تتلقى العلاج أو إلى مستشار المرضى إذا كان لديك أي سؤال أو راودك أي شك خلال قراءتك.

وإذا أردت أن تعرف المزيد عن حقوقك، يمكنك العثور على معلومات إضافية في دليل "حقوق المرضى - دليل للمرضى وذوي القربى" (– Patientrettigheder (vejledning for patienter og pårørende)). ويمكنك أن تطلب من الموظفين الحصول على نسخة منه، كما يمكنك أن تجده وتجد المزيد من المعلومات على الموقع الإلكتروني التابع لإدارة إقليم العاصمة www.regionh.dk.

القرار يعود إليك وحدك

لديك عموما الحق في أن تقرر بنفسك إبتداءا من بلوغك سن خمسة عشر عاما.

ويحق لك أن تقرر ما اذا كنت ستقبل بالفحوصات والعلاجات التي تُعرض عليك. وإذا قبلت بها، يجب عليك عندئذ إعطاء موافقتك. وإذا لم تكن قادرا على اعطاء الموافقة بنفسك، يمكن لشخص غيرك إتخاذ القرار بالنيابة عنك، وعادة ما يكون أقرب الأشخاص إليك.

إذا تغير العلاج، ينبغي عندئذ تزويدك بالمعلومات الجديدة عنه، ويجب عليك أن تقرر مرة أخرى ما إذا كنت ستعطي موافقتك.

في الحالات التي تهدد الحياة، والتي لا تكون فيها قادرا على اعطاء موافقتك، يمكن للطبيب أن يعطيك العلاج الفوري دون الحصول أولا على موافقة منك أو من ذويك.

لديك الحق في المعلومات حول المرض والعلاج

لديك الحق في الحصول على معلومات حول العديد من الأمور، ومنها إمكانية العلاج، والنتيجة المتوقعة من العلاج، وكذلك المضاعفات والآثار الجانبية المحتملة. ويجب أيضا إعلامك بما قد يحصل إذا لم ترغب في تلقي العلاج.

ولديك أيضا الحق في إخبار الطبيب أن هناك معلومات لا ترغب في الحصول عليها.

التسجيل في الأنظمة الإلكترونية

يقوم المستشفى بتسجيل المعلومات عنك، وتسجيل مثل هذه المعلومات ضروري لإعطائك أفضل علاج ممكن. وتستطيع معرفة ما هي المعلومات المسجلة عنك.

وفيما يتعلق بالعلاج، يجوز أيضا للأطباء وغيرهم من العاملين في مجال الرعاية الصحية في المستشفى جمع معلومات عنك في الملفات الإلكترونية (الإضبارة الإلكترونية)، أو في الأنظمة الإلكترونية الأخرى.

ويمكنك أن تمنع جلب معلومات عنك في الأنظمة الإلكترونية بالإفصاح عن ذلك إلى القسم أو العامل في مجال الرعاية الصحية الذي يرغب في الحصول على السجلات الطبية الخاصة بك. وينبغي أن يبلغك العامل في مجال الرعاية الصحية بعواقب ذلك على علاجك.

حق الإطلاع

كل من هو في سن 15 عاما يمتلك الحق في الوصول إلى المعلومات المسجلة عنه، وذلك بالحصول على نسخة للملف الخاص به. ويمكنك أن تطلب من القسم حيث عولجت، رؤية السجل الطبي الخاص بك أو الحصول على نسخة منه. ويجب الإجابة على طلبك في غضون 10 أيام.

سجلك الطبي على Sundhed.dk

يمكنك أن ترى جزءا من سجلك الطبي على www.sundhed.dk، إذا كان لديك التوقيع الرقمي أو ما يسمى (NemID/Digital signatur). فمنذ الأول من أكتوبر / تشرين الأول 2008، والبيانات التي تُدوّن في السجلات بخصوص الرعاية الصحية في المستشفيات أو العلاج النفسي، تُكتب في الإضبارة الإلكترونية. ويمكنك رؤية هذه المعلومات بعد 14 يوما من تسجيلها.

من يتلقى معلومات حول مرضك؟

الموظفون ملزمون بالحفاظ على السرية - حتى تجاه أقرب أقربائك. القرار يعود إليك وحدك في ما إذا كنت ستسمح للموظفين بالحديث عن وضعك وإلى أي الأشخاص.

عند تسريحك من المستشفى، وربما بعد إنتهاء الزيارات التي تقوم بها إلى العيادات الخارجية، سيتلقى طبيبك العائلي أو الطبيب الذي قام بإحالتك، رسالة حول العلاج الذي حصلت عليه. إذا كنت لا تريد منا أن نرسل مثل هذه الرسالة، يجب عليك إبلاغ الموظفين.

حرية اختيار المستشفى والحق الموسع في الفحص و/ أو العلاج

يمكنك أن تقرأ عن حقوقك والفرص المتاحة أمامك لاختيار العلاج في أماكن العلاج العامة والخاصة في رسالة الدعوة التي تصلك. ويمكنك الحصول على مزيد من المعلومات في كتيب وزارة الصحة والوقاية "إختيار المستشفى" (Sygehusvalg)، المرفق بخطاب الدعوة. ويمكن للموظفين أو مستشار المرضى أيضاً إعطائك نسخة منه.

الضمان العلاجي للأمراض التي تهدد الحياة

يمكنك أن تقرأ عن المهل الزمنية الخاصة والقواعد السارية في حالة أمراض السرطان أو أمراض القلب التي تهدد الحياة في كتيب وزارة الصحة والوقاية (Maksimale ventetider) "الحد الأقصى لمدة الإنتظار". ويمكن للموظفين أو مستشار المرضى أيضاً إعطائك نسخة منه.

إذا حدث شيء على غير ما يرام؟

إذا تعرضت لأضرار بسبب الفحص أو العلاج أو الرعاية الطبية أو كنت في خطر حقيقي للتعرض للضرر، فإن هذا معناه أنك قد تعرضت لحدث عرضي.

ويمكن للمرضى وذويهم الإبلاغ عن الحوادث العرضية، حتى تتمكن مصلحة الرعاية الصحية من التعلم من أخطائها.

ويمكنك الإبلاغ بطريقتين. إما إلكترونياً عبر قاعدة البيانات الدنماركية الخاصة بسلامة المرضى www.dpsd.dk أو بملء إستمارة، والتي يمكنك الحصول عليها من مستشار المرضى.

وللمزيد من المعلومات حول الإبلاغ عن الحوادث العرضية، يمكنك أن تتصفح الموقع الإلكتروني التابع إلى الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى www.patientombuddet.dk، أو أن تقرأ الكتيب الصادر عنها "ساعدونا لمعرفة ما إذا كان هناك شيء ما على غير ما يرام" (Hjælp os med at lære, hvis noget er gået galt)، أو عن طريق الاتصال بالموظفين أو مستشار المرضى.

الحوار، وتقديم الشكاوى والتعويض

يمكنك تقديم شكوى حول التعامل المهني للموظف الصحي معك، وإذا كنت تعتقد أن العامل في مجال الرعاية الصحية لم يوفيك حقوقك كمريض. المجلس التأديبي التابع إلى مصلحة الرعاية الصحية هو الذي يعالج مثل هذه الشكاوى، ولكن الشكاوى يجب أن ترسل إلى الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى (Patientombuddet) (انظر العناوين).

إذا رغبت في أن تقدم شكوى بشأن طريقة إدارة مصلحة الرعاية الصحية لمسارك العلاجي، أو كنت ترى أن مصلحة الرعاية الصحية لم توفيك حقوقك كمريض،

فإن الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى (Patientombudet) هي التي ستنظر في شكاواك.

عندما ترسل شكوى خطية إلى الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى، إما حول التعامل المهني للموظف الصحي معك أو السياق العلاجي الخاص بك، سوف يُعرض عليك الإجماع بموظفي الرعاية الصحية في المستشفى بهدف التفاوض. وهنا يمكنك الحصول على فرصة لإستيضاح بعض المسائل وإزالة أي إلتباس أو أي سوء فهم محتمل.

يجب أن تقدم الشكوى في غضون عامين من معرفتك بالأمر الذي ترغب في أن ترفع شكوى بشأنه أو كان يتعين عليك أن تصبح على بينة منه. وخلال خمس سنوات على الأكثر من وقوعه.

كما يمكنك تقديم شكوى إلى الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى بشأن القرارات المتعلقة بالعديد من الأمور كالنقل / المواصلات، وحرية اختيار المستشفى، والحق الموسع في اختيار المستشفى، والضمان العلاجي، وخدمات الترجمة. ويجب أن تتلقى الوكالة شكاواك الخطية في غضون أربعة أسابيع من استلامك للقرار. ويمكن للوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى، في حال توفر الظروف الاستثنائية اللازمة، أن تنظر في شكاواك بعد إنتهاء فترة الأربعة أسابيع.

إذا لم تكن راضيا عن مستوى الخدمة، اللهجة المستعملة في التعامل، الإطار الهيكلي، أو الطعام في المستشفى، نحن نشجعك على الاتصال بإدارة القسم أو إدارة المستشفى.

يمكنك طلب التعويض من خلال تأمين المرضى (Patientforsikring) (انظر العناوين)، إذا تعرضت أثناء الفحوصات أو العلاج أو الرعاية الطبية لإصابة أو ضرر ما. ويجب الإبلاغ عن الضرر في غضون ثلاث سنوات من وقت معرفتك به أو الوقت الذي كان يتعين عليك فيه أن تصبح على بينة منه، كما وفي غضون 10 سنوات على الأكثر من وقوعه.

يمكن للشخص المسؤول الذي تتواصل معه أو لمستشار المرضى مساعدتك أو نصحك في ما يخص الشكوى أو طلب التعويض.

الموظف المرجعي أو الشخص المركزي الذي تتواصل معه (Kontaktperson)

إذا رقدت في المستشفى لأكثر من يومين أو كنت ستذهب إلى علاجات في العيادات الخارجية لأكثر من مرتين، سيحدد المستشفى عندئذ موظفا واحدا أو أكثر لكي تتواصل معه. وإذا كان مسارك العلاجي لا يصل إلى يومين، سوف يُعرض عليك عندئذ الإرتباط بشخص واحد للتواصل معه إذا كنت بحاجة خاصة لذلك.

والهدف الذي تسعى إدارة إقليم العاصمة إلى تحقيقه، هو توفير مثل هذه الخدمة لكل مريض بعد يوم واحد فقط لا غير.

النقل من وإلى

هل تم إستدعاؤك
للفحص أو العلاج
في المستشفى؟

نعم ↓

هل تستخدم حقلك في حرية اختيار المستشفى، أي هل اخترت مستشفى عاماً آخر غير المستشفى الذي تتبع له؟
أو هل تستخدم الحق الموسع في الفحص و/ أو العلاج، أي أنك اخترت مستشفى خاصاً؟

نعم

لا ↓

هل أنت متقاعد؟

نعم ←

هل يمكنك ركوب
(تقييم)

القسم/ خدمة النقل الخاص

لا ↓

هل المسافة بين محل سُكنائك والمستشفى
هي أكثر من 50 كم؟

نعم ←

هل يمكنك ركوب
(تقييم)

تقييم القسم/ خدمة النقل

لا ↓

هل ستحضر إلى المستشفى أكثر من مرة
(في السياق المرضي ذاته)، أو هل ستغادر إلى المنزل
في إجازة أمر بها الطبيب؟

نعم ←

هل يمكنك ركوب
(تقييم)

القسم سوف ي
أو أنك تقود س
(إذا كانت كلفة الرحلة ذهاباً وإياباً
من زيارتك الثانية استعاً

لا ↓

هل لم يُذكر إسمك حتى الآن؟

لا

* إذا كنت مريضاً في مستشفى (Amager) يجب عليك عندئذ الإتصال بخدمة النقل الخاص أما بالنسبة للمرضى الذاهبين إلى باقي المست

جالساً مستشفى

شروط إستعادة نفقات النقل

- التنقل يجب أن يتم بإستخدام أرخص وسائل النقل المنطقية والمعقولة، حسبما تسمح به الظروف بالطبع
- لا يمكن للمبلغ المسترد أن يتجاوز التكلفة الفعلية

يجب عليك أن تتدبر أمر النقل وأن تدفع تكلفته بنفسك
يمكنك أن تسترد جزءاً مما أنفقت، إذا كنت:

- متقاعداً،
- إذا كان هناك أكثر من 50 كيلومتراً بين محل إقامتك والمستشفى التي تنتمي إليها ، أو
- إذا كان يجب أن تحضر إلى المستشفى أكثر من مرة (في ذات السياق المرضى) أو كنت ستغادر إلى المنزل في إجازة أمر بها الطبيب.

يجب عليك ترتيب النقل بنفسك

إذا كانت كلفة الرحلة ذهاباً وإياباً تتجاوز 25 كرونة، يمكنك عندئذ استعادة المبلغ في المستشفى.

يجب عليك ترتيب النقل بنفسك

إذا كانت كلفة الرحلة ذهاباً وإياباً تتجاوز 60 كرونة، يمكنك عندئذ استعادة المبلغ في المستشفى.

يجب عليك أن تتدبر أمر النقل وأن تدفع تكلفته بنفسك

يجب عليك أن تتدبر أمر النقل وأن تدفع تكلفته بنفسك

وسائل النقل العام؟
(القسم)

لا

الخاصة بالناحية الجنوبية *

وسائل النقل العام؟
(القسم)

لا

الخاصة بالناحية الجنوبية *

وسائل النقل العام؟
(القسم)

لا

يوجب أمر نقلك
بميارتك الخاصة

تتجاوز 60 كرونة، يمكنك ابتداءاً
ددة المبلغ في المستشفى)

و (Glostrup) أو (Hvidovre Hospital)،
صحة بالناحية الجنوبية (Kørselsservice Syd)،
ششفيات، فيجب عليهم الإتصال بالقسم.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي

لديك الحق في خدمات الترجمة إذا كان الطبيب يعتقد أنها ضرورية لعلاجك.

التجارب العلمية – القرار يعود إليك وحدك

قد يتم سؤالك عما إذا كنت ترغب في المشاركة في تجربة علمية. وفي مثل هذه الحالة، يجب تزويدك بمعلومات شفهية وخطية حول هذه التجربة، كما ينبغي أن تعطي موافقتك الخطية على المشاركة فيها. ويمكنك في أي وقت الإنسحاب منها. وإذا رفضت المشاركة في التجربة، فلن يكون لذلك بطبيعة الحال أية عواقب على علاجك لاحقاً.

لديك الحق في إتخاذ القرار بشأن عينات الدم والأنسجة

يمكنك أن تقرر أن عينات الدم والأنسجة المأخوذة منك، والتي يحتفظ بها المستشفى، لا يجوز أن تستخدم إلا في العلاج الخاص بك وليس لأغراض البحث، الخ. وإذا كانت تلك هي رغبتك، يتعين عليك عندئذ الاتصال بالوكالة المختصة بتسجيل إستخدامات الأنسجة التابعة للدائرة الصحية (Sundhedsstyrelsen) (Vævsanvendelsesregister) (انظر العناوين). ويمكنك طلب تدمير العينات، أو إعادتها إليك، إذا كان لديك سبب معين لذلك.

موافقة خطية للتشريح

لا يمكن إجراء أي تشريح طبي لأغراض علمية، إلا إذا ترك المتوفى موافقة خطية أو وافق أقارب المتوفى. ويمكن أن يكون المتوفى قد ربط موافقته بموافقة أقرب الناس إليه. إذا اخترت أن تتبرع بجثتك لأغراض البحث والتعليم، لا يمكن لأقاربك الإعتراض عندئذ.

إذن للتبرع بالأعضاء عند الوفاة

لكي يكون بالإمكان إستخدام الأعضاء في عمليات الزرع، يجب أن يكون لدى الأطباء تصريح خطي تركه المتوفى أو تم الحصول عليه من أقارب المتوفى.

ويمكنك أن تقرر ما إذا كان التبرع بالأعضاء يتطلب موافقة أقربائك. وتستطيع تسجيل رغبتك في سجلات المتبرعين بالأعضاء (Donorregistret) (انظر العناوين).

الوصية

في الوصية، يمكنك تضمين أمور عدة، ومنها ما إذا كنت لا ترغب في العلاج الذي يهدف لإطالة عمر المريض بإذن الله إذا كان الموت لا مفر منه. وتستطيع تسجيل رغبتك في سجلات الوصايا (Livstestamenteregistret) (انظر العناوين).

مستشار المرضى

المستشارون التابعون إلى إدارة إقليم العاصمة لديهم مكاتب في المستشفيات التابعة للإقليم. يمكنك أن تختار بحرية مستشار المرضى الذي ترغب بالاتصال به.

ويمكن لمستشار المرضى مساعدتك إذا كان لديك مثلًا سؤال بخصوص حرية اختيار المستشفى أو حق الإطلاع أو طرق الشكوى. ويمكن لمستشار المرضى أيضا أن يساعدك على حل أية مشكلة سوء تفاهم بينك وبين موظفي المستشفى.

وبمقدورك إما الاتصال هاتفيا أو الكتابة أو الاتصال شخصيا بمستشار المرضى. ويمكن للموظفين مساعدتك على إجراء اتصالات مع مستشار المرضى وإبلاغك بالعناوين وساعات العمل. وهذه المعلومات يمكنك العثور عليها أيضا على مواقع المستشفيات على الإنترنت. أرقام الهاتف الخاصة بالمستشارين التابعين إلى إدارة إقليم العاصمة، يمكنك أن تجدها في الصفحة الخلفية.

العناوين

الشكوى والتعويض
الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى

Patientombuddet

Finsensvej 15

2000 Frederiksberg

الهاتف: 72286600

البريد الإلكتروني: pob@patientombuddet.dk

www.patientombuddet.dk

المجلس التأديبي التابع إلى مصلحة الرعاية الصحية
Sundhedsvæsenets Disciplinærnev
نفس العنوان مثل الوكالة الوطنية لحقوق وشكاوي المرضى

تأمين المرضى

Patientforsikringen

Nytorv 5, 3.

1450 København K

الهاتف: 33124343

البريد الإلكتروني: pf@patientforsikringen.dk

www.patientforsikringen.dk

إختيار المستشفى وفترات الإنتظار

وحدة إختيار المستشفى

Enhed for sygehusvalg

Rigshospitalet, Afsnit 7561

Tagensvej 20, Opgang 75, 6. sal

København N 2200

الهاتف: 35454119

البريد الإلكتروني: fritvalg@rh.regionh.dk

السلطات الصحية

وزارة الصحة والوقاية

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

Holbergsgade 6

1216 København K

الهاتف: 72269000

البريد الإلكتروني: sum@sum.dk

www.sum.dk

الدائرة الصحية

Sundhedsstyrelsen

Axel Heides Gade 1

2300 København S

الهاتف: 72227400

البريد الإلكتروني: sst@sst.dk

www.sst.dk

إدارة إقليم العاصمة

Region Hovedstaden

Kongens Vænge 2

3400 Hillerød

الهاتف: 38665000

البريد الإلكتروني: regionh@regionh.dk

www.regionh.dk

دوائر التسجيل

سجلات إستخدامات الأنسجة

المعهد الوطني للمصل واللقاح

Vævsanvendelsesregisteret

Sundhedsstyrelsen

Artillerivej 5

2300 København S

الهاتف: 32683268

www.ssi.dk

أرقام الهواتف الخاصة بالمستشارين التابعين إلى إدارة إقليم العاصمة:

أرقام الهواتف الخاصة بمستشاري المرضى التابعين إلى إدارة إقليم العاصمة:
مواعيد الإتصال الهاتفي: الإثنين - الخميس ما بين الساعة 10 - 13
والجمعة ما بين الساعة 10 - 12.

38 66 66 31	Amager Hospital
38 66 66 32	Bispebjerg Hospital
38 66 66 33	Bornholms Hospital
38 66 66 34	Frederiksberg Hospital
38 66 66 35	Frederikssund Hospital
38 66 66 36	Gentofte Hospital
38 66 66 37	Glostrup Hospital
38 66 66 40	Herlev Hospital
38 66 66 41	Hillerød Hospital
38 66 66 42	Hvidovre Hospital
38 66 66 43	Regionsgården
38 66 66 44	Rigshospitalet

إقليم العاصمة
Region Hovedstaden
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

الهاتف: 38 66 50 00
البريد الإلكتروني:
regionh@regionh.dk



Region
Hovedstaden