

الحقوق والمسؤوليات

سوف تحضر خلال فترة قصيرة إلى مجموعة ريفاس للرعاية من أجل فحص أو معالجة أو للإقامة. نظراً لأنك مريض أو زبون لدى ريفاس فإن لديك حقوق ومسؤوليات مختلفة. إذا كانت لديك أسئلة بخصوص حقوقك ومسؤولياتك يمكنك دائماً توجيهها إلى موظفينا.

يقدمُ هذا المنشور عرضاً بأهم حقوقك ومسؤولياتك بخصوص الرعاية.

- حق اختيار مقدم الرعاية والحصول على رأي ثاني؛
- حق المحافظة على أسرار المريض، والمحافظة على الخصوصية والاطلاع على ملفك؛
- حق الحصول على المعلومات؛
- شرط الموافقة؛
- مسؤوليات المريض؛
- الإدخال والعلاج الجبري؛
- حق الشكوى.

حق اختيار مقدم الرعاية والحصول على رأي ثاني

تشكل الثقة في معالجك الأساس لعلاج ناجح. لذلك تملك كمريض مبدئياً حق اختيار مقدم الرعاية. يعني ذلك أيضاً أن لديك الحق، إذا رغبت في ذلك، في تغيير مقدم الرعاية.

الرأي الطبي الثاني

يعني حق الرأي الطبي الثاني أنك تطلب من متخصص آخر غير الطبيب المُعالج أن يقدم رأياً ثانياً. يُعبر هذا المتخصص الآخر عن رأيه بناء على طلبك، إلا أنه لا يقوم مبدئياً بالعلاج بدلاً من معالجك الأصلي.

يحق للمرضى وعوائلهم أن يطلبوا رأياً طبياً ثانياً كدعم لعملية اتخاذ القرار في اتفاقية العلاج. إذا ذكر المريض أو ممثله القانوني بأنه يرغب في الحصول على رأي طبي ثاني، سيتم احترام هذه الرغبة. تقوم ريفاس بإعلام المرضى والممثلين عن إمكانية طلب رأي طبي ثاني.

يمكنك طلب معلومات عن خبير آخر من طبيبك المُعالج أو طبيب العائلة أو منظمة للمرضى أو شركة التأمين الصحي المؤمن لديها.

متى يمكن طلب رأي طبي ثاني؟

يمكنك أن تطلب الحصول على رأي طبي ثاني بخصوص أي علاج. على سبيل المثال إذا كنت تريد الحصول على تأكيد إضافي بخصوص التشخيص الذي تم التوصل إليه، أو إذا كنت تريد معرفة إن كان هناك علاج آخر، أو لأنك تريد أولاً معرفة رأي طبيب آخر عن العلاج المقترح.

هل تقوم شركة التأمين الصحي بالتعويض عن تكاليف الرأي الطبي الثاني؟

لا تقوم شركات التأمين الصحي بالتعويض عن تكاليف الرأي الطبي الثاني دائماً. يعتمد التعويض على نوع التأمين الصحي الذي لديك. يُعتبر الرأي الطبي الثاني جزءاً من الحزمة الأساسية للتأمين الصحي لدى أغلب شركات التأمين الصحي. إلا أن بعض بوليصات التأمين الصحي الرخيصة لا تتضمن التعويض عن الرأي الطبي الثاني إلا بعد الإحالة من قبل أخصائي وليس طبيب العائلة.



إذا قام مُقدم رعاية صحية آخر بتنفيذ الرأي الطبي الثاني، يعتمد التعويض عن الرأي الطبي الثاني أيضاً على الاتفاقيات التي تسري بين مقدم الرعاية الصحية هذا وشركة التأمين الصحي.

إذا كانت شركة التأمين الصحي لا تقوم بالتعويض عن تكاليف الرأي الطبي الثاني، يجب أن تدفعها بنفسك. لذلك فمُ أولاً باستفسار شركة التأمين الصحي الخاصة بك عما إذا كان يتم التعويض عن تكاليف الرأي الطبي الثاني قبل أن ترتب موعداً. حيث أن ذلك يمكن أن يجنبك مفاجآت في وقت لاحق.

حق المحافظة على أسرار المريض، والمحافظة على الخصوصية والاطلاع على ملفك

تعتبر مجموعة ريفاس للرعاية أن خصوصيتك مهمة جداً وتقوم بكل ما لزم من أجل المحافظة على خصوصيتك. تقوم ريفاس بمعالجة بياناتك الشخصية ومن بينها بياناتك الطبية وفقاً للقانون التنظيمي العام لحماية البيانات (AVG)، وقانون اتفاقية العلاج الطبي (Wgbo) وقانون الإدخال الخاص إلى المستشفيات النفسية (Bopz) وقانون الدعم الاجتماعي (WMO).

من أجل تقديم خدمات جيدة لك، يتم تسجيل بيانات مختلفة عنك في ريفاس، على سبيل المثال في ملف ريفاس الإلكتروني. إذ لديك كزبون لريفاس الحق في حماية بياناتك الشخصية. ستقرأ فيما يلي المزيد من المعلومات عن حقك في المحافظة على خصوصيتك والاطلاع على البيانات وكيفية تعامل ريفاس معها.

بياناتك لدى ريفاس

يقوم مقدمو الرعاية بتدوين بياناتك في ملف، على سبيل المثال إذا كنت تتعالج في مستشفى بياتريكس أو إذا انتقلت للسكن في مركز للسكن والرعاية أو دار للتمريض، أو إذا كنت تحصل على رعاية منزلية أو إذا كنت زبوناً لدى مؤسسة الرعاية الصحية لصغار السن. لا يتضمن الملف رسائل فقط مثل رسائل الإحالة أو نتائج فحص ما، بل كذلك صور شعاعية على سبيل المثال. تُشكل هذه البيانات مجتمعة كشفاً بسير العلاج والرعاية والخدمات التي حصلت عليها.

يقوم مقدمو رعاية مختلطين، مثل الأخصائيين الطبيين، الممرضين والمساعدين الطبيين مثل المعالجين الطبيعيين (الفيزيائيين) بتسجيل بيانات المريض. يجب حفظ البيانات الموجودة في الملف لفترة 15 سنة على الأقل. يقوم مقدم الرعاية بعد هذه الفترة بإتلاف البيانات، إلا إذا كانت هناك أسباب للاحتفاظ بها لفترة أطول.

يجب على مقدم الرعاية أن يحافظ على سرية بياناتك. إذ لا يُسمح بإعطاء بياناتك إلى أشخاص آخرين، مثل شريكك أو عائلتك أو أصدقائك، بدون موافقتك. كما يتوجب إجراء الفحوص والعلاج من دون أن يراها الآخرون. إذا أراد أشخاص آخرون أن يحضروا خلال إجراء فحص أو علاج لك، يجب أن يحصلوا على موافقتك على ذلك.

في حالة ملحة للغاية، على سبيل المثال إذا وصلت إلى قسم الطوارئ وأنت مغنى عليك وغير قادر على اطلاع مقدمي الرعاية، يسمح لنا بالاطلاع على بياناتك حتى دون إذن صريح منك.

من يحق له الاطلاع على بياناتك؟

يتم تقديم بياناتك، عند الضرورة، إلى الأشخاص والأقسام والمؤسسات التالية داخل وخارج ريفاس:

- مقدمي الرعاية الذين لهم علاقة بتقديم المساعدة بشكل مباشر؛
- مكتب الإدخال؛
- قسم التحقق من الرعاية؛
- الإدارة المالية؛
- شركات التأمين الصحي.

لا يحق تقديم بياناتك إلى آخرين مثل شريكك أو عائلتك أو أصدقائك بدون موافقتك.



يمكن لريفاس أن تقوم بمشاركة بياناتك (المجهولة الاسم) مع أطراف ثالثة لأغراض البحث العلمي والإحصائيات.

نظام الخصوصية

تتعامل ريفاس بحرص مع بياناتك. يمكنك الاطلاع على القواعد التي يتم الالتزام بها في هذا المجال في نظام الخصوصية الموجود في (www.rivas.nl).

حق الاطلاع

لقد تم تنظيم حق الاطلاع على ملفك أو نسخ منه في نظام الخصوصية. لقد تكون هناك أسباب مختلفة لرغبتك في الاطلاع على ملفك. لك الحق في الاطلاع على ملفك وإذا أردت الاطلاع عليه يمكنك ترتيب موعد مع مُعالجك. ليس لديك الحق في أخذ ملفك. إذا أردت الحصول على نسخ من ملفك، يجب أن تقوم بملء استمارة الطلب الموجودة في موقع ريفاس على الإنترنت أو يمكنك أن تطلبها من معالجك.

يحق لك الاطلاع على كل البيانات في ملفك المتعلقة بك. لا يشمل ذلك ملاحظات العمل الشخصية لمقدم الرعاية والبيانات التي تتعلق بأشخاص آخرين. إذا كان ملفك يضم معلومات عن أشخاص آخرين، على سبيل المثال أفراد العائلة، لا يحق لمقدمي الرعاية تقديم تلك المعلومات إليك دائماً. إذا يتم عندها حجب أو إزالة المقاطع التي ينطبق عليها ذلك.

من يحق له الاطلاع على الملف وطلبه؟

لا يحق لأحد الاطلاع على ملفك ما عداك والمعالج ومقدمي الرعاية الآخرين الذين لهم علاقة بعلاجك. أي أنه لا يحق لأفراد عائلتك أو شريكك الاطلاع عليه إلا إذا أعطيت موافقتك الصريحة على ذلك.

يمكنك القيام بذلك من خلال تخويل شخص كتابياً. هناك عدد من الحالات التي يمكن فيها الاطلاع على ملف شخص آخر. على سبيل المثال إذا كان الشخص ممثلاً للمريض، مثل الوالد المُكلف بالولاية أو من يحدده القاضي كوصي أو مرشد. أي يجب أن يكون واضحاً لمقدم الرعاية أن الشخص يتصرف لما فيه مصلحة المريض.

الاطلاع على بيانات المتوفي

لا يحق لأهل المتوفي الاطلاع على ملف المتوفي من تلقاء نفسه. إذا كانت لدى أهل المتوفي أسئلة، يجب أن يناقشوها مع مقدم الرعاية. إذا رأى مقدم الرعاية أن المتوفي لم يكن سيعترض على ذلك، فإنه سيسمح للأهل بالاطلاع. يمكن تقديم التماس الاطلاع كتابياً أيضاً من خلال ملء استمارة الطلب وإرفاقها برسالة توضح فيها دوافع التماسك.

تصحيح المعلومات، إضافة المعلومات، حذف المعلومات، حجب المعلومات والاعتراض

يمكنك أن تطلب تصحيح أو إضافة أو حذف أو حجب معلومات في الملف. كما يمكنك أن تقدم اعتراضاً على معالجة معلوماتك من قبل ريفاس. يمكنك أن تقدم التماساً لهذا الغرض بواسطة استمارة الطلب المخصصة لذلك.

يمكنك أن تطلب حذف أجزاء من الملف أو إتلاف الملف بكامله. إذا كنت تريد إضافة معلومات إلى الملف، يجب على ريفاس أن تقوم بإضافتها، بغض النظر ما إذا كان مقدم الرعاية موافقاً على ذلك أم لا. سترد ريفاس كتابياً خلال شهر على التماسك من خلال رسالة أو إيميل. من الممكن تمديد هذه الفترة لشهرين إضافيين كحد أقصى إذا كان الالتماس معقداً أو كبير الحجم. إذا كانت ريفاس لا توافق على إتلاف بياناتك، سنقوم بإعلامك بالأسباب.

تقديم التماس من قبل الوالدين

إذا كنت ترغب في الاطلاع على ملف طفلك أو الحصول على نسخ (جزئية) منه أو تصحيحه أو إضافة معلومات إليه أو إلغائه أو حجبها، فإن ذلك يخضع إلى القواعد التالية:



- إذا كان سن طفلك أقل من 12 سنة
- يجب على الوالد/الوالدين أو الوصي المكلف بالولاية أن يقوم بتوقيع الطلب وإرسال نسخة من وثيقة تعريف سارية المفعول مع الطلب. ليس هناك داع لأن يقوم طفلك بتوقيعه.
- إذا كان سن طفلك بين 12 و16 سنة
- يجب في هذه الحالة أن يقوم طفلك والوالد/الوالدين أو الوصي المكلف بالولاية بتوقيع الطلب ويجب إرسال نسخة من وثيقة تعريف سارية المفعول لكليهما مع الطلب.
- إذا كان سن طفلك 16 سنة أو أكثر
- ليس لديك كوالد أو وصي حق مستقل في الاطلاع. إذ يجب على طفلك أن يقوم بنفسه بتوقيع الطلب وإرسال نسخة من وثيقة تعريف سارية المفعول مع الطلب. يمكن لطفلك أن يقوم بتوكيلك عند الحاجة.

التماس من قِبل الوكيل

لا يتم السماح لشخص آخر غير الزبون نفسه بالاطلاع على الملف أو الحصول على نسخة (جزئية) منه أو تصحيحه أو إضافة معلومات إليه أو إلغاؤه أو حجب مبدئياً إلا بعد تقديم توكيل من قِبل الزبون، مع إضافة نسخة من وثيقة تعريف سارية المفعول خاصة بالزبون والوكيل. تسري قواعد مختلفة في حالة الأطفال حتى سن 16 سنة، انظر أعلاه.

نسخة وثيقة التعريف

يجب على كل شخص يقوم بتوقيع الاستمارة أن يرفق بها نسخة من وثيقة تعريف سارية المفعول.

إذ يتوجب على ريفاس عند قيامها بتنفيذ الحقوق المذكورة أعلاه بخصوص الملفات (الطبية) أن تتحقق من هوية مقدم الالتماس (والزبون إذا اقتضى الأمر ذلك). ومن أجل التحقق من الهوية نطلب منك إرسال نسخة من وثيقة تعريف سارية المفعول. ومن أجل إرسال نسخة من هويتك بشكل آمن، ننصح ريفاس بالالتزام بالقواعد الأساسية المتعلقة باستنساخ وثائق التعريف والتي زودت الحكومة بها. تقوم ريفاس باستخدام نسخة وثيقة التعريف فقط خلال الفترة التي يتم فيها تنفيذ الالتماس. يتم بعد ذلك إتلاف نسخة وثيقة تعريفك.

التكاليف

يتم تقديم النسخة الأولى من الملف مجاناً. في حالة طلب نسخ إضافية من المحتمل أن نطلب مبلغاً معقولاً.

التحقق من نوعية الرعاية

وختاماً: إن ريفاس مُلزمة بالمحافظة على نوعية الرعاية وتحسينها. تقوم ريفاس بنفسها بإجراء بحث لهذا الغرض وتشارك في جمع البيانات على مستوى وطني. يجري في هذا البحث استخدام بيانات حول الزبائن، على سبيل المثال حول سبب الإدخال، حول المضاعفات، حول الالتهاجات وحول المعالجات. يتم استخدام هذه البيانات بشكل لا يدل على هوية صاحبها من أجل تحسين نوعية الرعاية في المستقبل. إننا نفترض بأنه ليس لديك اعتراض على استخدام بياناتك من أجل تحسين نوعية الرعاية. إذا كنت غير موافق على ذلك أو إذا كنت تعتقد بأن ريفاس لا تتعامل بحرص مع بياناتك، يمكنك أن تقوم بإبلاغنا بذلك.

الأسئلة والشكاوى

إذا كنت تعتقد بأن ريفاس لا تتعامل بحرص مع بياناتك الشخصية، يمكنك الاتصال بموظف الشكاوى من خلال klachtenfunctionaris@rivas.nl أو بموظف شكاوى حماية البيانات من خلال privacy@rivas.nl.

حق الحصول على معلومات



تقوم ريفاس بتوفير الرعاية على أساس مفهوم (Planetree) الذي يركز على الإنسان. وأحد أهم أجزاء هذا المفهوم هو الحرية في الاختيار وتحمل المسؤولية من خلال المعلومات والتوعية. حيث أن لديك الحق في الحصول على معلومات واضحة عن حالتك الصحية وإمكانيات معالجتك. فكلما كنت على اطلاع أفضل على وضعك، كلما كانت قدرتك أفضل على اتخاذ قرارات كبيرة بشكل صحيح والقيام بالاختيارات. لذلك من المهم أن تكون على اطلاع تام من أجل القيام على أساس ذلك مع معالجك باتخاذ قرارات صائبة بخصوص الفحص أو العلاج الذي يجب أن تخضع إليه.

فبهذه الطريقة ستكون طرفاً في مسيرة شفائك ومسؤولاً عن وضعك. يعني ذلك أن العلاقة تكون بين أطراف متساوية، حيث يكون بإمكانك أنت و/أو عائلتك اختيار ما هو المناسب أو الأفضل لك. كما يمكنك إلى جانب ذلك أن تساهم بكل ما هو ضمن قدرتك من أجل معالجة جيدة أو الشفاء بسرعة أو إجراء تعديل ليناسب وضعك. إذ يحق لك كمرضى الاطلاع على ملفك (الطبي). حيث يمكنك الدخول في البوابة الالكترونية للزبائن من خلال (www.mijnrivas.nl).

إن كل مقدمي الرعاية المهنيين العاملين لدينا مُلزَمون بتقديم المعلومات إلى المرضى بشكل جيد في المجالات التي يختصون بها. إذ أنهم جميعاً مجهزون تجهيزاً جيداً بناءً على معرفتهم/تعليمهم. تتضمن نصوص توصيف وظائفهم وقواعد مهنتهم وشرحاً واضحاً لواجباتهم بخصوص تقديم المعلومات والتوجيهات.

يتم القيام قبل الفحص أو العلاج بتقديم معلومات كافية. سواء كان ذلك شفهيّاً أو كتابياً، يتم القيام به في كل الأحوال بأسلوب مفهوم بالنسبة لك. يجب على مقدم الرعاية أن يقوم بتقديم المعلومات لك عن:

- حالتك الصحية الحالية والتوقعات؛
- طبيعة وهدف الفحص والعلاج؛
- العواقب المتوقعة وخطرها على صحتك؛
- أساليب الفحص أو العلاج الأخرى التي يمكن القيام بها.

لمن يتم تقديم المعلومات؟

- إلى المريض إذا كان عمره 16 سنة أو أكثر؛
- إلى المريض والديه/أولياء أمره إذا كان عمره بين 12 و16 سنة؛
- إلى ممثل المريض (القانوني) (الوالدين، الأهل، الوكيل، المُرشِد) في حالة عدم الكفاءة العقلية (أي إذا كان المريض لا يملك القدرة على اتخاذ القرارات بنفسه بسبب السن أو قدراته العقلية).

أسلوب تقديم المعلومات

إننا نقوم دائماً بتعديل أسلوب تقديم المعلومات بما يتناسب لأكثر قدر ممكن مع المريض، آخذين بنظر الاعتبار الخلفية والموضوع. ستحصل على المعلومات المتعلقة بحالتك الصحية وإمكانيات العلاج بلغة واضحة. ستكون المعلومات رقمية طالما كان ذلك ممكناً ويمكن تقديمها مطبوعة عند الرغبة. يكون المصدر في تلك الحالة هو موقع ريفاس على الإنترنت. يمكن عند الضرورة القيام بالتواصل بشكل مُعدل من خلال استخدام وسائل مساعدة أو مترجمين أو معنيين بالأمر أو بعائلة المريض أو أشخاص آخرين.

يوجد لدينا مجموعات من الموظفين ذوي خلفيات ومهام توعية مُحددة؛ وهم موظفو التواصل لتوعية المرضى والمرضى المتخصصين. حيث تُعتبر التوعية وتقديم الارشادات والتوجيه مهامهم الرئيسية. ويحصلون على الدعم في هذه المجالات من قِبَل قسم التواصل ومركز المعلومات.

إذا لم تكن تريد الحصول على معلومات

ربما يحدث وضع لا تريد فيه الحصول على معلومات عن حالتك الصحية. إذا كنت قد أبلغت بأنك لا تريد تلقي معلومات، يجب على مقدم الرعاية مبدئياً احترام رغبتك. لكن إذا كان ذلك الشيء سيشكل خطراً عليك وعلى الآخرين، سيقوم مقدم الرعاية في تلك الحالة بتقديم المعلومات الضرورية جداً. ينطبق هذا على سبيل المثال إذا كنت مثلاً مُصاباً بمرض مُعدي جداً.

كما يمكن لمقدم الرعاية أن يقرر في حالات استثنائية (مثل الإدخال الطارئ، في حالة فقدان الوعي، وجود ميول انتحارية لدى المريض النفسي) عدم تزويد المريض بمعلومات. يسري ذلك على الحالات الطارئة التي تستدعي تدخلاً فورياً. كما يمكن لمقدم الرعاية أن يقرر حجب جزء من المعلومات إذا كان يتوقع أنها ستسبب ضرراً شديداً للمريض. إلا أن مُقدم الرعاية مُلزم بأن يتشاور في هذا الأمر مع مقدم رعاية آخر. كما يُفترض أن يقوم، إذا كان ذلك ممكناً، بتقديم المعلومات في وقت لاحق إلى المريض.



حقوقك ومسؤولياتك بخصوص المعلومات

يمكنك أن تلعب بنفسك دوراً كبيراً في عملية نقل المعلومات. حيث يمكنك على سبيل المثال تهئية أسئلتك على ورقة أو أن تجلب شخصاً معك إلى المحادثة أو تسجيل المحادثة. يجب أن لا تتردد في طلب توضيحات أكثر بالذات إذا كان هناك شيء غير واضح أو لديك شكوك بخصوصه.

كما أنك ملزم من جانب ثاني بتقديم المعلومات التي تعرفها والقيام بالتعاون المطلوب من أجل تقديم رعاية صحية جيدة.

شرط الموافقة

يمكنك استناداً إلى معلومات جيدة أن تقوم مع معالجك بالتوصل إلى قرارات مناسبة بخصوص الفحص و/أو العلاج.

يمكنك استناداً إلى المعلومات التي حصلت عليها أن تقرر ما إذا كنت تريد منح موافقتك على إجراء الفحص أو العلاج. إذ لا يحق لمقدم الرعاية أن يُجري أي فحص أو علاج بدون موافقتك، إلا إذا تعلق الأمر بحالة طوارئ ولا يكون لديه علم برغباتك.

يمكن للمعالج أحياناً أن يفترض أنك موافق أو توماتيكياً على العلاج رغم عدم تعبيرك عن ذلك. يكون ذلك كافياً في الحالات التالية:

- في العلاجات التي لا يكون لها تأثير شديد، وتكون ضمن خطة علاج تمت مناقشتها معك مسبقاً؛
- إذا كان سلوك المريض يوحي بأنه موافق. أي إذا رفع المريض ذراعه، فستفترض الممرضة بأنه يوافق على إعطائه الحقنة.

تدوين الموافقة خطياً

عندما يتعلق الأمر بعلاج ذي تأثير شديد سيطلب مقدم الرعاية موافقتك الصريحة ويدونها كتابياً في ملفك. يتعلق الأمر في هذه الحالة بالفحوص والعلاجات الباضعة، أي التي تتضمن الدخول في جسم المريض بواسطة آلات أو أسلوب آخر (مثل القص أو الحقن أو التخدير).

من يجب أن يمنح الموافقة؟

- في حالة الأطفال حتى سن 12: الوالدان/أولياء الأمر؛
- في حالة الأطفال بسن 12-16: الطفل والوالدان/أولياء الأمر سوية؛
- من سن 16 فأكثر: المريض نفسه؛
- في حالة المريض البالغ غير المؤهل: الممثل (القانوني) (مثل الوكيل أو المرشد أو الأقارب).

ما الذي يحدث إذا لم تمنح موافقتك؟

إذا لم تمنح موافقتك، لن يتم إجراء الفحص أو (مواصلة) العلاج المقصود. سيقوم مقدم الرعاية بإعلامك بالعواقب المحتملة لقرارك. لن يحق لك لاحقاً محاسبة مقدم الرعاية على العواقب السلبية المحتملة لقرارك.

كما أن قرارك لن يكون سبباً لقيام مقدم الرعاية بإنهاء علاقته بك. بل سيقوم معك (إن كنت ترغب بذلك) بالبحث عن إمكانيات بديلة

مسؤوليات المريض

تقوم العلاقة بين المريض ومقدم الرعاية، من الناحية القانونية، على اتفاقية. لذا تترتب عليك كمريض، إلى جانب الحقوق، عدد من المسؤوليات.

- يجب عليك تزويد مقدم الرعاية بمعلومات واضحة وكاملة لكي يستطيع إجراء الفحوص والعلاج بطريقة مسؤولة؛
- يجب أن تتعاون قدر الإمكان في الفحص والعلاج من خلال إتباع النصائح والتعليمات التي يعطيها مقدم الرعاية؛



- يجب إعلام مقدم الرعاية إذا قررت رفض أو التوقف عن إبداء التعاون في الفحص أو العلاج أو لم تلتزم بالنصائح والقواعد؛
- يجب عليك القيام بما يلزم، في حالة انطباق ذلك عليك، لكي يتم دفع مستحقات مقدم الرعاية عن جهوده. لذا تقتضي مصلحتك أن يكون لديك تأمين صحي مناسب.

الإدخال والمعالجة الجبرية

ما هي الشروط التي يمكن بموجبها إدخال المريض جبرياً؟ ما هي قواعد العلاج الجبري؟ يضم (قانون الإدخال الاستثنائي للمستشفيات النفسية) (Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)) قواعد تمت صياغتها لإدخال وعلاج المرضى ذوي المشاكل النفسية. يحدد هذا القانون متى يُسمح أو لا يُسمح بالإدخال الجبري. كما يضم شرحاً للإجراءات المسموح بها خلال العلاج.

لمن؟

يسري هذا القانون فقط على المرضى الذين يعانون من مشاكل نفسية. على سبيل المثال في مركز تمرير نفسي متعلق بطب الشيخوخة.

حق تقديم شكوى

إن تقديم رعاية آمنة تتمحور حول المريض هو أساس عمل ريفاس. لكن من المحتمل رغم ذلك أن يحدث شيء تعتقد أنه غير صحيح أو غير مقبول. فقم بإخبارنا بذلك. إننا على يقين بأننا نستطيع التعلم من تجارب زبائننا.

التوسط في الشكاوى

إذا كانت لديك شكوى يمكنك الاتصال بموظف الشكاوى. إذ يمكنه التوسط بخصوص شكواك. هناك ثلاثة احتمالات للتوسط في الشكاوى:

- أن يقوم موظف الشكاوى بالتبليغ عن شكواك لدى أصحاب العلاقة.
- أن يقوم موظف الشكاوى بترتيب رد كتابي من أصحاب العلاقة حول شكواك.
- أن يقوم موظف الشكاوى بترتيب محادثة بينك وأصحاب العلاقة. يمكن لموظف الشكاوى أن يكون حاضراً خلال هذه المحادثة إذا رغبت بذلك.

يمكنك تقديم شكواك هاتفياً أو من خلال استمارة الشكاوى على موقع (www.rivas.nl). سيقوم أحد موظفي الشكاوى بالاتصال بك بعد استلام الشكاوى. يمكنك الحصول على معلومات إضافية من خلال الاتصال بأحد موظفي الشكاوى من خلال (klachtenfunctionaris@rivas.nl)

إذا لم تستطع التواصل بموظف الشكاوى هاتفياً، يمكنك الاستعانة بخط هاتف الرعاية الصحية (zorglijn) كبديل. حيث يمكنك أن تترك بياناتك هناك. وسيتم عندها الاتصال بك بأسرع وقت ممكن.

العنوان البريدي

Rivas Zorggroep

T.a.v. de klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 513 4200 WB GORINCHEM

نظام الشكاوى

إذا لم تكن ترغب في الاستعانة بالتوسط أو إذا لم يؤد التوسط إلى النتيجة المرجوة، يمكنك اللجوء إلى نظام الشكاوى الخاص بريفاس.

يستند نظام الشكاوى على (نموذج نظام الشكاوى للمستشفيات) الذي صاغته (NVZ) (اتحاد المستشفيات الهولندية) و (NFU) (الاتحاد الهولندي للمراكز الجامعية)، وتم استشارة (VKIG) (رابطة موظفي الشكاوى في الرعاية الصحية). إن (الاتحاد الهولندي للمرضى)



Rivas
Beatrixziekenhuis

والمؤسسات التي تمثل مجالس الزبائن، مؤسسة (LSR) (مركز الدعم الوطني للمشاركة في الإدارة) و (CRAZ) (منتدى مجالس تمثيل المرضى في المستشفيات الأكاديمية) تدعم نموذج نظام الشكاوى هذا.

يستوفي نظام شكاوى ريفاس الشروط المذكورة في (Wkkgz) (قانون النوعية والشكاوى والخلافات في مجال الرعاية). تم تعديل نظام الشكاوى ليتناسب مع المؤسسات المتعاونة مع ريفاس. يسري نظام الشكاوى الداخلي هذا على كل الزبائن الذين يحصلون على رعاية من ريفاس.

< **قانون BOPZ للإبخال الاستثنائي للمستشفيات النفسية:** هناك قواعد معينة تنطبق على الشكاوى التي يسري عليها قانون BOPZ و(قرار معالجة شكاوى قانون BOPZ). تمت إضافة ملحق منفصل إلى نظام الشكاوى خاص بشكاوى (قانون BOPZ).

< **التعويض عن الرعاية:** لا تخضع الشكاوى المتعلقة بالتعويضات المالية عن الرعاية المقدمة (على سبيل المثال بخصوص التشخيص مع المعالجة، الأسعار، الجزء الذي لا يتم تعويضه إلخ) إلى قانون Wkkgz.

يمكن تقديم مثل هذه الالتماسات بشكل مباشر إلى (Stichting Rivas Zorggroep) مؤسسة مجموعة ريفاس للرعاية، عناية: zorgcontrol@rivas.nl أو ZorgControl, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem.

< **التعويض عن الضرر:** لا يخضع التماس التعويض (أو المطالبة به) عن الضرر إلى قانون Wkkgz. يمكن تقديم التماس التعويض عن الضرر بشكل مباشر إلى Rivas Zorggroep مؤسسة مجموعة ريفاس للرعاية، عناية: Schadebehandelaar, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem، أو secretariaatrvb@rivas.nl.

< **الشكاوى بخصوص الخدمات:** لا تخضع الشكاوى المتعلقة بخدمات تقدمها ريفاس والتي لا تدخل ضمن مجال "الرعاية" (مثل الإيجار، الدورات، النشاطات) إلى قانون Wkkgz. يمكن لمقدم الشكاوى أن يستخدم نظام الشكاوى؛ إلا أنه لا يستطيع اللجوء إلى مؤسسة الخلافات.

لجنة الفحص والاستشارات

يمكن لموظف الشكاوى أن يقدم نصيحة بطرح شكاوى على مجلس إدارة ريفاس لتقييمها. كما يمكنك بالطبع أن تقوم بنفسك بطرح شكاوى على مجلس الإدارة.

يقوم مجلس الإدارة بالتماس لجنة الفحص والاستشارات بدراسة شكاوى وأن تقوم بأخذ النتيجة بنظر الاعتبار في تقييمها. لا يُعالج مجلس الإدارة إلا الشكاوى الكتابية فقط.

Raad van Bestuur

OnderzoekAdviesCommissie Rivas

Postbus 90

4200 AB Gorinchem

الضرر

إذا كنت تعتقد بأنك قد تعرضت إلى ضرر نتيجة لإدخالك أو علاجك أو لسبب آخر، فمن الممكن أن تقوم بتحميل (مجموعة ريفاس للرعاية) المسؤولية عن ذلك. للحصول على المزيد من المعلومات يمكنك الاتصال بأحد موظفي الشكاوى.



Rivas
Beatrixziekenhuis