

## حقوق و مسئولیت‌های مصرف‌کنندگان در سیستم بهداشت روانی (Consumer rights and responsibilities in the mental health system)

آگاه بودن از سیستم بهداشت به شما کمک می‌کند تا در باره درمان و مراقبت بهداشت روانی خود گزینه‌های مناسبی را انتخاب کنید. همچنین، درک سیستم بهداشت روانی استرالیا به شما کمک می‌کند که از حقوق خود بهره‌مند شوید. یک نمای کلی از سیستم بهداشت روانی در استرالیا و اطلاعاتی در باره حقوق و مسئولیت‌های شما بعنوان شخصی که دچار بیماری روانی است در این برگه اطلاعاتی ارائه می‌شود.

### چه کسی مصرف‌کننده بهداشت روانی است؟

مصرف‌کننده بهداشت روانی شخصی است که بیماری روانی دارد و در حال حاضر از خدمات بهداشت روانی استفاده می‌کند یا در گذشته استفاده کرده است یا در آینده استفاده خواهد کرد.

### سیستم بهداشت روانی استرالیا چیست؟

هدف راهکار ملی بهداشت روانی 2008 دولت استرالیا یک سیستم بهداشت روانی است که امکان بهبودی را برای مصرف‌کننده فراهم می‌کند. بیماری روانی را زود شناسایی و جلوگیری می‌کند و اثرات مشکلات بهداشت روانی، از جمله تأثیر خجالت روی افراد، خانواده‌ها و جامعه را کاهش می‌دهد. این سیستم، امکان این را فراهم می‌کند که همه شهروندان استرالیا که مبتلا به بیماری روانی هستند بتوانند به درمان مناسب و موثر و حمایت جامعه دسترسی داشته باشند تا بتوانند کاملاً در زندگی اجتماعی شرکت کنند. در پی این نگرش بیانیه حقوق و مسئولیت‌های بهداشت روان تهیه شده است. برای آگاهی از طرز گرفتن یک نسخه آن، به بخش آیا به اطلاعات بیشتری نیاز دارید؟ در صفحه پشت این برگه اطلاعاتی رجوع کنید.

هر ایالت و خطه یک قانون بهداشت روانی (Mental Health Act) دارد که بیماری روانی را تعریف می‌کند و مراقبت و درمان بیماری روانی و موضوعات دیگر مربوط به بهداشت روانی، مثل مشارکت مصرف‌کنندگان و مراقبین را توصیف می‌کند. حقوق مصرف‌کنندگان، طرز تصمیم‌گیری در باره مراقبت بهداشت روانی و اینکه چه کسانی ممکن است در آن شرکت داشته باشند در این قوانین توضیح داده شده است.

### حقوق من بعنوان یک مصرف‌کننده چیست؟

کسانی که بیماری روانی دارند مثل هر کس دیگری حق دارند که در جامعه مشارکت داشته، زندگی و کار کنند و فارغ از تبعیض باشند. اگر شما بیماری روانی دارید، حقوق ویژه شما در مورد بیماری روانی تان عبارتند از:

#### 1. آگاه شدن

شما حق دارید که:

- اطلاعات لازم را به دست آورده و به خدمات حرفه‌ای که می‌توانند کمکتان کنند دسترسی داشته باشید.
- یک مترجم بگیرید تا بتوانید به زبان خودتان توضیح دهید یا اطلاعات درخواست کنید.
- در باره بهداشت روانی تان با زبانی که برای شما قابل فهم است آگاه شوید.
- از مدارک تحصیلی شخص یا افرادی که شما را درمان خواهند کرد آگاه باشید.
- از نقش افراد حمایت‌کننده مصرف‌کننده آگاه باشید و اینکه آنها چگونه می‌توانند به شما کمک کنند یا اگر بخواهید شکایتی را مطرح کنید. این کار را از جانب شما انجام دهند. افراد حمایت‌کننده انواع مختلفی دارند. بعضی‌ها سابقه بیماری روانی دارند و بعضی‌ها از سطح جامعه می‌آیند و به نام "دیدار کنندگان رسمی" شناخته می‌شوند.



## نقش حامیان در بهداشت روان

حامیان کسانی هستند که مصرف‌کنندگان به آنها اجازه داده‌اند که از جانب‌شان حرف بزنند و نگرانی‌ها و خواسته‌های آنان را بیان کنند. انواع حامیان و نقش‌های آنان در ایالت‌ها و خطه‌های مختلف فرق می‌کند. بعضی از نمونه‌های آن عبارتند از:

حامیان مصرف‌کننده (consumer advocates) که بیان‌کننده نقطه نظر مصرف‌کنندگان هستند. بعضی‌ها بیماری روانی دارند و به نام مشاورین مصرف‌کننده (consumer consultants) نیز شناخته می‌شوند. و بعضی دیگر از سطح جامعه می‌آیند و به نام دیدارکنندگان رسمی (Official Visitors) شناخته می‌شوند.

### 2. احترام برای شما و فرهنگتان

شما حق دارید که:

- طبق عقاید فرهنگی خود عمل کنید و از ملزومات غذایی خود پیروی کنید.
- تا جایکه مزاحمتی برای حقوق و علائق دیگران ایجاد نشود طبق عقاید روحی / مذهبی خود عمل کنید.
- خدماتی را دریافت کنید که از نظر فرهنگی مناسب باشند. مثل خدمات به زبان خودتان توسط یک متخصص دو زبانه یا یک مترجم. و خدماتیکه سابقه فرهنگی و اعتقادات شما را در نظر می‌گیرد.

### 3. درمان

شما حق دارید که:

آگاهی کامل از اینکه چه انتظاری از یک سرویس می‌توانید داشته باشید به شما کمک می‌کند که گزینه‌های خوبی را انتخاب کنید و به شما اطمینان می‌دهد که به نیازهایتان رسیدگی خواهد شد.

- در محیطی با کمترین محدودیت با کیفیت خوب درمان شوید.
- نظرتان را در باره درمانتان بگویید یا بخواهید که یک متخصص دیگر نظر بدهد.
- در باره درمانی که به شما داده خواهد شد آگاه باشید. مثل طرز کار آن، ریسک‌ها و اثرات جانبی ناشی از درمان
- درمانهای دیگری را انتخاب کنید (مگر اینکه تحت قانون بهداشت روانی (Mental Health Act) در ایالت یا خطه خودتان در بیمارستان بستری شده باشید).
- با یک دوست، خویشتان، وکیل، مشاور روحی / مذهبی یا طرفدار مصرف‌کننده برای حمایت تماس بگیرید. هر کسی که وارد یک مرکز بهداشت روانی می‌شود حق دارد کسی را که نماینده منافع او باشد انتخاب کند و این نمایندگی تا زمانی که می‌خواهد ادامه داشته باشد.
- اگر از خدمات یا درمانی که دریافت می‌کنید ناراضی هستید شکایت کنید یا درخواست کنید که یک متخصص بهداشت روانی دیگر شما را ببیند.
- به یک متخصص بهداشت روانی اجازه بدهید که با خانواده و مراقبین شما در باره شما صحبت کند تا شاید بتواند به شما کمک کند. او همچنین می‌تواند مشکل یا بیماری شما را برای پزشک عمومی (GP) شما و سایر متخصصین بهداشت روانی که شما را درمان می‌کنند توضیح دهد.
- از درمان امتناع کنید. مگر اینکه تحت قانون بهداشت روانی (Mental Health Act) در ایالت یا خطه شما به شما دستور داده شود.
- اجازه ندهید وقتی شما متخصص بهداشت روانی خود را می‌بینید دانشجویان حضور داشته باشند.
- از شرکت در آزمایش‌ها، نظرخواهی‌ها یا پژوهش یا ضبط ویدیویی در هنگام مصاحبه یا درمان امتناع کنید.
- از آنچه در سوابق بهداشتی و پرونده‌های شما در باره شما نوشته شده است آگاه باشید. اما بعضی وقتها این اطلاعات را فقط می‌شود از طریق درخواست تحت قوانین دسترسی به اطلاعات در ایالت یا خطه شما به دست آورد. متخصص بهداشت روانی شما می‌تواند در این مورد به شما اطلاعات بدهد (Freedom of Information).

#### 4. احساس امنیت

شما حق دارید که:

- از بد رفتاری، آزار یا استثمار محفوظ بمانید.
- خانواده و دوستانتان در مدتی که تحت درمان هستید از شما دیدن کنند.
- در یک محیط آزاد یا در جامعه درمان شوید. بعضی وقتها ممکن است تحت قانون بهداشت روانی، شخصی موقتاً در بیمارستان برای درمان غیر داوطلبانه نگهداشته شود. این فقط در صورتی اتفاق می‌افتد که یک دکتر (GP) تصمیم بگیرد که آن شخص در خطر آسیب رساندن به خودش یا دیگران می‌باشد. این قانون اجازه می‌دهد که آن شخص برای ایمنی خودش و ایمنی مردم در یک محل امن نگه داشته شود - این به نام "جدولی شدن" تحت قانون بهداشت روانی شناخته می‌شود. در بعضی موارد ممکن است آن شخص برای ملاحظه به تنهایی در اتاقی گذاشته شود تا خطر آسیب رفع شود.

#### 5. حقوق قانونی

شما حق دارید که:

دیوان داوری / هیئت تجدید نظر بهداشت روان (Mental Health Review Tribunal/Board) از حقوق کسانی که به صورت غیر داوطلبانه تحت درمان برای بیماری روانی هستند محافظت می‌کند. این نهاد، به صورت مستقل نیاز به ادامه درمان را بررسی می‌کند

- اگر با تصمیمی که دیوان داوری / هیئت تجدید نظر بهداشت روان یا یک قاضی گرفته موافق نیستید، فرجام بخواهید. شما می‌توانید درخواست کنید که یک متخصص بهداشت روانی یا یک فرد حامی مصرف‌کننده با دادن اطلاعات در باره طرز انجام این کار به شما کمک کند.

#### 6. حریم خصوصی

شما حق دارید که:

- اطلاعات مربوط به شما محرمانه بماند. هیچ اطلاعاتی در باره شما به اشخاص دیگر داده نخواهد شد مگر با اجازه شما یا اینکه قانون دادن آن اطلاعات را ایجاب کند.

#### 7. نظرتان را در باره تهیه خط مشی بهداشت روان ابراز کنید

این به این معنی است که متخصصین بهداشت روان باید:

- نظر شما را در باره خدماتی که از آن استفاده می‌کنید بپرسند.
- شما را تشویق کنند تا نظراتتان را در باره بهبود خدمات و خط مشی‌ها در میان بگذارید.
- شما را با بیماران دیگری گروه‌های حامیان که بیان کننده صدا و منافع مصرف‌کنندگان بهداشت روانی یا مراقبین هستند مرتبط کنند.
- به شما بگویند که چه فرصت‌هایی برای آگاه کردن کمیته‌ها و متخصصین بهداشت روانی از نقطه نظر مصرف‌کننده، مراقب یا عوامل فرهنگی وجود دارد.

#### 8. مشارکت در جامعه

شما حق دارید که:

- با وقار و احترام با شما رفتار شود.
- مانند سایر افراد جامعه از حقوق شهروندی مانند درآمد، مراقبت بهداشتی، استخدام، مسکن، حمل و نقل و امور قانونی، بیمه بهداشتی و بیمه‌های دیگر و تفریحات مناسب سن‌تان برخوردارباشید.

## اگر من پدر، مادر یا قیم کودکی هستم که بیماری روانی دارد چه حقوقی دارم؟

شما می‌توانید هر یک از حقوقی را که در بالا توصیف شد در مورد کودک تحت مراقبتان اعمال کنید. در مناطق مختلف استرالیا سنی که در آن جوانان می‌توانند خودشان خواستار درمان بشوند و اجازه بدهند، از 18 سالگی تا 16 سالگی تا 14 سالگی فرق می‌کند. با آنها می‌توانند همراه با والدینشان تصمیم بگیرند.

## چگونه می‌توانم از حقوق خود بهره‌مند شوم؟

برای آگاهی از طرز اعمال حقوقتان با یک دکتر (GP)، متخصص بهداشت روانی یا طرفدار مصرف‌کننده صحبت کنید. ترتیبات ملاقات با حامیان یا خدمات بهداشت روان در ایالتها و خط‌ها فرق می‌کند.

## در باره بیماری روانی، حقوق بشر و قانون چه اطلاعاتی هست؟

قوانین زیادی برای محافظت از حقوق اساسی افراد وجود دارد. در این قوانین حقوق انفرادی اشخاصی که بیماری روانی دارند در موارد زیر معین شده است:

- عدم تبعیض.
- دسترسی به مسکن و پشتیبانی برای ادامه زندگی مستقل.
- دسترسی به امنیت مالی از طریق دفاتر Centrelink دولت.
- دسترسی به امکانات استخدامی موجود از طریق Centrelink.
- خدمات پشتیبانی مثل حمایت خانوادگی و تربیت فرزند، حمایت مراقبین، کمک‌های مربوط به معلولیت، حمایت توسط افرادی که در شرایط مشابه هستند، خدمات حمایت از مهاجرین و پناهندگان، و راهنمایی توسط کسانی که تجربه قبلی در این زمینه‌ها دارند.
- دسترسی به کلاسهای زبان انگلیسی و مترجمین.
- دسترسی به حمایت در مورد محافظت از کودکان و خشونت خانگی و جلوگیری از جرم، در مورد هر نوع خشونت یا بدرفتاری با پلیس تماس بگیرید.

تبعیض قائل شدن بر علیه شخصی به دلیل اینکه او بیماری روانی دارد بر خلاف قانون است. قانون تبعیض معلولیت (Disability Discrimination Act 1992) از هر کسی در استرالیا در مقابل تبعیض بخاطر معلولیت محافظت می‌کند.

## من چه مسئولیت‌هایی دارم؟

اگر بیماری روانی دارید، مهم است که در مورد درمان و بهبود بهداشت روانی تان دقت کنید:

- وقتی برنامه مراقبت بهداشت روانی خود را که به نام برنامه عمل برای بهبودی یا برنامه درمان بهداشت روانی نیز شناخته می‌شود تهیه می‌کنید، ارائه اطلاعات صادقانه بسیار مهم است.
- طبق برنامه مراقبت بهداشت روانی خودتان عمل کنید.
- اگر فکر می‌کنید که برنامه مراقبت بهداشت روانی شما موثر نیست و می‌خواهید در آن تغییراتی داده شود با دکترتان (GP) یا متخصص بهداشت روان صحبت کنید.
- اگر درمان دیگری برای همان مسئله از یک شخص دیگر دریافت می‌کنید یا از داروهای گیاهی، محصولات سنتی یا ویتامین‌ها استفاده می‌کنید آن را با دکترتان (GP) یا متخصص بهداشت روان در میان بگذارید. این اطلاعات مهم است چون بعضی از داروها ممکن است با این درمانها واکنش ایجاد کنند و باعث اثرات جانبی بشوند که ممکن است مضر باشند.
- اگر کافئین (مثل قهوه و نوشابه‌های انرژی زا) یا مواد مخدر یا الکل مصرف می‌کنید به دکترتان (GP) یا متخصص بهداشت روانی بگویید. اینها ممکن است با داروی شما واکنش ایجاد کنند و باعث اثرات جانبی مضر شوند.
- فقط دارویی را که برای شما تجویز شده مصرف کنید.
- قبل از اینکه تصمیم بگیرید مصرف هر دارویی را متوقف کنید به دکترتان (GP) یا متخصص بهداشت روان بگویید چون اینکار ممکن است باعث اثرات جانبی مضر بشود.
- از اثرات و عوارض دارویی که مصرف می‌کنید آگاه باشید. اگر مطمئن نیستید که چرا و چه دارویی را مصرف می‌کنید، بروشورهایی را که به شما اطلاعات می‌دهد مطالعه کنید یا با دکترتان (GP) یا متخصص بهداشت روانی صحبت کنید.
- در ساعات تعیین شده برای ملاقات با دکترتان (GP) یا متخصص بهداشت روان حاضر شوید و اگر نمی‌توانید، از قبل به آنها اطلاع دهید.
- به حقوق کسان دیگری که از خدمات بهداشت روانی استفاده می‌کنند احترام بگذارید.
- به حقوق متخصصین بهداشت روان احترام بگذارید. مهم است که آنها در محیط کارشان امن باشند.
- اگر حس می‌کنید که دارید ناخوش می‌شوید بلافاصله به کسی بگویید تا بتوانید کمک بگیرید.

## حقوق جامعه و حقوق مصرف‌کنندگان برای دسترسی به وکالت قانونی چیستند؟

در موقعیت‌هایی که ممکن است شخص قدرت تشخیص بیماری را از دست بدهد و بالقوه ایمنی خود یا اشخاص دیگر را در معرض خطر قرار دهد، سیستم مراقبت بهداشت روانی باید حق جامعه را به محافظت و ایمنی با حق شما به آزادی و مراقبت با کمترین محدودیت متوازن کند.

قانون قید می‌کند که ممکن است به شخصی حکم شود که بخاطر ایمنی خودش و جامعه تحت درمان غیر داوطلبانه قرار بگیرد. این احکام بر اساس نظر حرفه‌ای پزشکی و ارزیابی تحت قانون بهداشت روانی (Mental Health Act) در هر ایالت و خطه صادر می‌شوند. اگر به شما دستور داده شود که تحت درمان غیر داوطلبانه قرار بگیرید، حق دارید که یک وکیل قانونی دعوی شما را نزد یک قاضی یا دیوان داور مطرح کند. هدف از وکالت قانونی این است که احکام درمان غیر داوطلبانه بجز در موارد ضروری صادر نشوند.

بعضی وقتها شخصی که بیماری روانی دارد ممکن است مرتکب جرمی شود. در این صورت، و اگر کسی که مرتکب جرم شده از اعمالش آگاهی نداشته باشد، آن شخص حق دارد که از نظر بهداشت روانی ارزیابی شود و به خدمات درمان و توانبخشی دسترسی داشته باشد.

برای مترجم

سررویس ترجمه کتبی و شفاهی (TIS)

تلفن: 13 14 50

خدمات بهداشت روانی و سررویس 24 ساعته اضطراری

شماره تلفن‌ها در کتاب تلفن محل شما فهرست شده است.

Lifeline سررویس مشاوره تلفنی 24 ساعته

یک سررویس مشاوره و اطلاعات که یک سازمان غیر دولتی عرضه می‌کند.

تلفن: 13 11 14

وب سایت: [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)

Sane Australia

سازمان خیریه ملی بهداشت روانی که از طریق یک خط کمک تلفنی رایگان، اطلاعات،

ارجاع و همچنین منابع آموزشی و پژوهش ارائه می‌دهد.

تلفن: 1800 18 SANE (7263)

وب سایت: [www.sane.org](http://www.sane.org)

beyondblue: ابتکار ملی افسردگی

اطلاعات درباره افسردگی، اضطراب و ناهنجاری‌های مربوط به آن، درمان‌های موجود و از

کجا می‌شود کمک گرفت.

تلفن: 1300 22 4636

وب سایت: [www.beyondblue.org.au](http://www.beyondblue.org.au)

Carers Australia

یک سازمان غیر دولتی که به مراقبین اطلاعات، ارجاع و منابع آموزشی عرضه می‌کند.

تلفن: 1800 242 636

وب سایت: [www.carersaustralia.com.au](http://www.carersaustralia.com.au)

جزئیات تماس محلی را در اینجا بنویسید

بهداشت روانی چند فرهنگی استرالیا (MMHA)

تلفن: 02 9840 3333

فکس: 02 9840 3388

وب سایت: [www.mmha.org.au](http://www.mmha.org.au)

ایمیل: [admin@mmha.org.au](mailto:admin@mmha.org.au)

بیانیه حقوق و مسئولیت‌های بهداشت روانی (1991) Mental Health

(Statement of Rights and Responsibilities) (1991) را می‌شود از طریق وب

سایت اداره بهداشت و سالمندی استرالیا (Australian Department of Health

and Ageing) در [www.health.gov.au](http://www.health.gov.au) تهیه کرد.

کمیسیون حقوق بشر استرالیا (Australian Human Rights Commission)

سازمان مستقلی که در مورد نگرانی‌های مربوط به حقوق بشر افراد و

گروه‌های زیادی به پارلمان گزارش می‌دهد.

تلفن: (02) 9284 9600

تلفن شکایات: 1300 656 419

وب سایت: [www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

دادرس دولت فدرال (Commonwealth Ombudsman)

اگر فکر می‌کنید که یک اداره یا سازمان دولت استرالیا با شما غیر عادلانه

رفتار کرده است می‌توانید به دادرس دولت فدرال شکایت کنید.

تلفن: 1300 362 072

وب سایت: [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)

شورای بهداشت روانی استرالیا (MHCA)

یک سازمان غیر دولتی که مروج سلامت جامعه از نظر روانی، آموزش در مورد مسائل

بهداشت روانی و اصلاح خدمات پشتیبانی است تا بهداشت روانی بهتری را برای همه

استرالیایی‌ها فراهم کند.

تلفن: (02) 6285 3100

وب سایت: [www.mhca.com.au](http://www.mhca.com.au)

با این مراجع در محل خودتان تماس بگیرید:

• دکتر (GP)

• مرکز بهداشت روانی

• مرکز بهداشت اجتماعی

• تیم بهداشت روانی در بیمارستان محلی شما

• مرکز / سررویس بهداشت روانی فرافرهنگی

(Transcultural Mental Health Centre/Service)

MMHA می‌تواند جزئیات تماس را در صورتیکه در ایالت یا خطه شما وجود

داشته باشد به شما بدهد.

این خدمات می‌توانند جزئیات تماس با دیوان داوری / هیئت تجدید نظر در بهداشت

روانی (Mental Health Review Tribunal/Board) در هر ایالت یا خطه را نیز به

شما بدهند.

در باره این برگه اطلاعاتی

این برگه اطلاعاتی توسط بهداشت روانی چند فرهنگی استرالیا (MMHA) با بودجه از اداره بهداشت و سالمندی استرالیا (Australian Department of Health and Ageing) تهیه

شده است. برگه‌های اطلاعاتی دیگر در این سری عبارتند از:

- افرادی که از مبتلایان به بیماری روانی نگهداری می‌کنند
- هویت فرهنگی و بهداشت روان
- کمک گرفتن برای بهداشت روان از طریق یک دکتر
- اختلال فشار روانی پس آسیبی
- اختلال روان پریشی و مسائل مربوط به استفاده از الکل و مواد
- بهبودی پس از یک بیماری روانی