

تعزیز صحتة السیدات من أصولٍ مهاجرة



pixabay.com ©

وثیقة التدریب نظام الرعاية الصحية في النمسا

تم التطبيق والتنفيذ في إطار مشروع **femmesTische** – المهاجرات في ولاية ستيريا بخصوص الصحة والحياة اليومية والأسرة – وهو مشروع شبكة لمراكز استشارات السيدات والفتيات **Novum, innova** ومؤسسة **Frauenservice Graz**.

المحتويات

٣	النظام الصحي في النمسا.....
٥	الرعاية الصحية في النمسا.....
٥	ماذا عليّ أن أفعل إذا لم أكن على ما يُرام؟.....
٥	متى أتصل بالرقم ١٤٥٠ - رقم الرعاية الصحية؟.....
٦	متى أذهب إلى طبيب/طبيبة الأسرة؟.....
٧	متى أذهب إلى الطبيبة/الطبيب المتخصص؟.....
٧	متى يجب عليّ الذهاب إلى المستشفى؟.....
٧	ماذا أفعل في حالة الطوارئ أو الحوادث؟.....
٨	ما هي المهن الصحية غير الطبية الموجودة في النمسا؟.....
٩	محادثة الطبيب والمريض.....
١١	المصادر.....
١٢	جهات الاتصال.....

النظام الصحي في النمسا

تم وضع الأساس لنظام الرعاية الصحية العام خلال فترة الإمبراطورية النمساوية المجرية بين منتصف القرن التاسع عشر ونهاية الحرب العالمية الأولى. تعود الجذور القانونية للخدمات الصحية العامة النمساوية إلى قانون الرايخ للخدمات الصحية لعام ١٨٧٠ الذي لا يزال ساريًا حتى اليوم.

يهدف نظام الرعاية الصحية النمساوي (المعروف أيضًا باسم الرعاية الصحية) إلى جعل المرضى يتمتعون بصحة جيدة مرة أخرى وضمان بقاء الأشخاص الأصحاء في صحة جيدة من خلال التدابير الوقائية. ويشمل الرعاية الصحية للمرضى وتعزيز الصحة والوقاية. في النمسا، يتم إنفاق جزء كبير من الأموال على الرعاية الصحية. تعزيز الصحة والوقاية – التي نقصد بها جميع التدابير للحفاظ على الصحة وتجنب المرض – أصبحت ذات أهمية متزايدة.

من لديه حق الوصول إلى نظام الرعاية الصحية؟

يشمل نظام الرعاية الصحية جميع الأشخاص والمؤسسات الذين يعملون على الحفاظ على صحة السكان وتعزيزها واستعادتها والوقاية من الأمراض. وتشمل، على سبيل المثال، المستشفيات والعيادات الطبية الخاصة ومرافق الوقاية والتأهيل. السمة الرئيسية لنظام الرعاية الصحية النمساوي هي سهولة الوصول إلى جميع الخدمات الصحية بنفس الطريقة لجميع الأشخاص، بغض النظر عن العمر ومكان الإقامة والأصل والوضع الاجتماعي.

كيف يتم تنظيم نظام الرعاية الصحية؟

حماية الصحة مهمة عامة في النمسا والنظام الصحي منظم من الجهات الرسمية. هذا يعني: تتحمل الحكومة الفيدرالية وحكومات الولايات والحكومات المحلية وهيئة التأمين الاجتماعي ومجموعات المصالح القانونية (مثل الغرف التجارية والصناعية والمدافعين عن حقوق المرضى/المريضات وما إلى ذلك) المسؤولية عن مختلف المجالات الفرعية لنظام الرعاية الصحية.

كيف يتم تمويل نظام الرعاية الصحية؟

يتم تمويل نظام الرعاية الصحية من خلال مزيج من الإيرادات الضريبية العامة، ومساهمات هيئة التأمين الصحي الاجتماعي الإجبارية والمساهمات الخاصة. تشمل المساهمات الخاصة، على سبيل المثال، رسوم الروشتات الطبية، البدل اليومي في حالة الإقامة في المستشفى، المشاركات الذاتية في الرسوم أو شركات التأمين الصحي الخاصة. تمول مساهمات التأمين الصحي الاجتماعي الربحية حوالي ٦٠% من نفقات الرعاية الصحية العامة، بينما تأتي الـ ٤٠% المتبقية من الضرائب العامة مثل ضريبة المبيعات أو ضريبة الدخل أو ضريبة التبغ التي يتم تحصيلها على المستوى الفيدرالي.

ما هي الخدمات الصحية الموجودة في التأمين الصحي الحكومي؟

يغطي التأمين الصحي الحكومي الرعاية الصحية لسكان النمسا. يوفر للمؤمن عليهم وأقربهم المؤمن عليهم حماية شاملة في حالة المرض. يتم تقديم خدمات واسعة في مختلف مجالات النظام الصحي، بحيث يتم توفير رعاية صحية مناسبة. يتم تقديم الخدمات الصحية إلى حد كبير دون أي تكلفة إضافية على المؤمن عليهم. في بعض الأحيان، يكون هناك تقاسم تكلفة للمؤمن عليهم، ويُشار إلى ذلك باسم "مشاركة ذاتية في الرسوم".

تشمل مزايا التأمين الصحي، على سبيل المثال، ما يلي:

- ◆ المساعدة الطبية (رعاية المرضى الخارجيين) والرعاية في المستشفى (رعاية المرضى الداخليين)
- ◆ إعادة التأهيل الطبي
- ◆ الأدوية
- ◆ التمريض المنزلي الطبي
- ◆ العلاج عن طريق الخدمات الطبية التقنية (مثل العلاج الطبيعي)
- ◆ خدمات القابلات والعلاج النفسي والتشخيص السريري النفسي
- ◆ فحوصات بطاقة الأم والطفل الصحية ومخصصات الولادة في حال الولادة
- ◆ الفحوصات الصحية والوقائية
- ◆ نفقات السفر والنقل
- ◆ إعانات لأدوات المساعدة والمعينات الطبية
- ◆ مخصصات علاجية

ما يقرب من ٩٩,٩% من سكان النمسا لديهم تأمين صحي. يعتمد التخصيص لإحدى شركات التأمين على القانون حسب الموقع أو نوع العمل (مثل الموظفين/الموظفات وأصحاب/صاحبات الأعمال الحرة وموظفي/موظفات الحكومة والسكك الحديدية والتعدين).

معظم الناس مؤمن عليهم في صندوق التأمين الصحي النمساوي (ÖGK)، ولديهم بطاقة إلكترونية. فأنت إما مؤمن عليك أو مشترك مع أقاربك في التأمين. يدفع صندوق التأمين الصحي تكاليف الفحوصات ودخول المستشفى وجميع العلاجات والأدوية اللازمة. في بعض الأحيان يتعين عليك دفع جزء بنفسك (مشاركة ذاتية في الرسوم). إذا كان لدى شخص ما القليل من المال، فيمكنه تقديم طلب إلى شركة التأمين الصحي، فلا يتعين عليه دفع المشاركة الذاتية في الرسوم. لكن الأشخاص غير المؤمن عليهم وليس لديهم بطاقة إلكترونية يمكنهم أيضًا الحصول على مساعدة طبية.

ما هي البطاقة الإلكترونية؟

البطاقة الإلكترونية هي بطاقة الضمان الاجتماعي النمساوية، وتم إقرارها في عام ٢٠٠٥. يتم تخزين الاسم وتاريخ الميلاد ورقم التأمين الخاص بالمؤمن عليه/عليها على البطاقة الذكية، ولكن لا يتم تخزين البيانات الطبية عليها. يجب إبراز البطاقة الإلكترونية في كل مرة تزور فيها الطبيب، وإلا فإن بعض الأطباء/الطبيبات سيطلبون سداد ضمان مالي. يمكنك استرداد الضمان المالي إذا أحضرت بطاقتك الإلكترونية لاحقًا. منذ عام ٢٠٢٠ أصبحت البطاقة الإلكترونية تصدر بصورة شخصية للمؤمن عليه/عليها.

الرعاية الصحية في النمسا

يتم تقديم الرعاية الصحية لسكان النمسا من خلال:

- ◆ الطبيبات/الأطباء المقيمين،
- ◆ الصيدليات،
- ◆ المستشفيات،
- ◆ مرافق إعادة التأهيل،
- ◆ خدمات الإنقاذ والإسعاف،
- ◆ دور كبار السن ومرافق الرعاية و
- ◆ المصحات.

يقدم الطبيبات/الأطباء المقيمون مساهمة كبيرة في الرعاية الصحية بسبب العدد الكبير. في عام ٢٠٢٠، كان هناك حوالي ٢٥٠٠ طبيبة/طبيب ممارس مقيم في ولاية ستيريا. من أجل تقديم المزيد من الخدمات والأمان للمرضى/المريضات في هذا المجال، ينضم المزيد والمزيد من الأطباء/الطبيبات معًا لتشكيل عيادات متعددة الاختصاصات أو مرافق رعاية أولية.

ما هو مرفق الرعاية الأولية؟

بالإضافة إلى فريق من الأطباء/الطبيبات، تعمل المهن الصحية والاجتماعية الأخرى في مرفق الرعاية الأولية، على سبيل المثال، طاقم تمرريض وأخصائية/أخصائي اجتماعي وأخصائية/أخصائي علاج طبيعي مؤهلين. ومن ثم تصبح مسارات التنسيق والاتصال بين المجموعات المهنية أقصر. يتلقى المرضى/المريضات العديد من العلاجات في مكان واحد، وبالقرب من المنزل وبأوقات استشارة أطول بشكل ملحوظ. يتراوح نطاق العلاج من الرعاية الصحية مروّجًا بالرعاية المركزة وحتى إعادة التأهيل والتمرريض.

ماذا عليّ أن أفعل إذا لم أكن على ما يرام؟

لا تحتاج دائمًا إلى طبيب/طبيبة. يمكن حل العديد من الشكاوى البسيطة من خلال تصرّفك أنت، أو أنها تختفي من تلقاء نفسها. ومن الأمثلة على ذلك نزلات البرد، والدوار، والصداع، واحمرار الجلد بعد لدغات الحشرات. في المتوسط، ٩ من كل ١٠ مشاكل صحية يمكن حلها بنفسك وبدون طبيب/طبيبة.

إذا لم تكن متأكدًا من الحالة: تتوفر خدمة الاستشارة الصحية عبر الهاتف رقم ١٤٥٠ مجانًا على مدار الساعة إذا كان لديك أي استفسارات.

متى أتصل بالرقم ١٤٥٠ - رقم الرعاية الصحية؟

اقتداءً بالدول الأوروبية الأخرى مثل بريطانيا العظمى أو الدنمارك أو سويسرا، تم منذ نوفمبر ٢٠١٩، استحداث الخدمة الهاتفية للاستشارات الصحية في جميع أنحاء النمسا "إذا كنت تشعر بالألم! ١٤٥٠".

من خلال الاتصال بالرقم ١٤٥٠ (بدون كود للمنطقة من جميع الشبكات)، ستتلقى توصيات عبر الهاتف بشأن ما يمكنك القيام به بشكل أفضل إذا انتابك أنت أو أحد أفراد أسرتك القلق فجأة بشأن حالتك الصحية. المشورة الصحية عبر الهاتف هي دليلك الشخصي عبر النظام الصحي، وتوصلك إلى حيث يمكنك الحصول على أفضل رعاية في حينه.

خاصةً عندما يتعلق الأمر بألم الأسنان في الليل، أو تقلصات المعدة يوم الأحد أو لدغة حشرة تتضخم، فغالبًا لا يعرف المصابون ما يجب عليهم فعله. هل يمكن علاج الألم بنفسك، هل يجب استشارة طبيب/طبيبة الأسرة في اليوم التالي، هل العلاج من قِبَل طبيبة/طبيب متخصص ضروري، أم أن قسم الطوارئ هو أفضل وجهة؟

الشكاوى الصحية تثير القلق، ولا تأتي في مواعيد عمل المنشآت الطبية. الأعراض المفاجئة مقلقة بشكل خاص عند الأطفال أو كبار السن.

مع هذه الخدمة، يمكنك الاتصال من أي مكان في النمسا على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع إذا كنت تعاني من مشاكل صحية. سيُقدم لك ممرض/ممرضة مؤهلة/مؤهل حاصل على تدريب طبي خاص، المشورة عبر الهاتف حول مدى حرج مخاوفك، ويقدم لك توصية مناسبة. الاستشارة الصحية مجانية – أنت تدفع فقط تكاليف المكالمات الهاتفية المعتادة، وفقًا للتعريفات التي يتم محاسبتك بها.

لا تحل الاستشارة الصحية عبر الهاتف على رقم ١٤٥٠ محل العلاج الطبي، ولا تُعتبر تشخيصًا للحالة. خدمة الاستشارة الصحية عبر الهاتف هي نقطة الاتصال الأولى للشكاوى الجديدة أو الحادة التي لا تشكل حالة طبية طارئة.

متى أذهب إلى طبيب/طبيبة الأسرة؟

يقدم أطباء/طبيبات الممارسة العامة الرعاية الطبية للأشخاص في جميع مجالات حياتهم، بغض النظر عن العمر أو الجنس أو نوع المرض – خاصةً فيما يتعلق بالوقاية من الاضطرابات الصحية من جميع أنواع الأمراض واكتشافها وعلاجها.

طبيبة/طبيب الأسرة هو مسؤول التواصل الأول من خلال استشارتها/استشارته الطبية في حالة:

- ◆ الأمراض الحادة التي تتطلب علاجًا طبيًا (مثل الالتهابات والطفح الجلدي)
- ◆ شكاوى طويلة الأمد (مثل آلام الظهر والتهاب الشعب الهوائية)
- ◆ الأمراض المزمنة (مثل مرض السكري)
- ◆ وصف الأدوية وإصدار الروشتة الطبية
- ◆ الإحالة إلى طبيبة/طبيب متخصص إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الفحوصات
- ◆ الشهادة الطبية

ماذا تفعل إذا كان طبيب/طبيبة الأسرة غير موجود في المساء أو في عطلة نهاية الأسبوع؟ في مثل هذه الحالات، تكون خدمة الطوارئ الطبية متاحة لك على الهاتف رقم ١٤١.

متى أذهب إلى الطبيبة/الطبيب المتخصص؟

الطبيبة/الطبيب المتخصص هو طبيبة/طبيبة متخصصة في مجال معين. ومن الأمثلة على ذلك أطباء/طبيبات الأنف والأذن والحنجرة وأطباء/طبيبات أمراض النساء أو أطباء/طبيبات الجلدية. يُعتبر هؤلاء الأطباء/الطبيبات متخصصين في مجالهم. يتم تقديم هذه الخدمة بشكل متزايد كخدمة طبيبة اختياري. هذا يعني أن التكاليف يجب أن تدفعها بنفسك، وأن جزءاً فقط منها يتم تحمّلها من قِبل شركة التأمين الصحي.

- ◆ يعمل الأطباء/الطبيبات المتخصصون في عيادتهم الخاصة بهم أو في العيادة الخارجية في المستشفى.
- ◆ طبيبة/طبيب الأسرة الذي تتعامل معه يستطيع أن يقيم بشكل جيد إذا كنت بحاجة إلى طبيبة/طبيب متخصص أم لا. سٌحبلك/سٌحبلك إلى المكان الصحيح إذا لزم الأمر.
- ◆ يمكنك أيضاً زيارة طبيبات/أطباء متخصصين معينين دون إحالة: وهذا ينطبق بشكل خاص على أمراض النساء (أمراض النساء والتوليد) وجراحة العظام وأطباء/طبيبات الأطفال والعيون.
- ◆ أنت بحاجة إلى إحالة من طبيب لحجز موعد في العيادة الخارجية في المستشفى.

من هو طبيب/طبيبة التأمين الصحي الحكومي - الطبيبة/الطبيب الاختياري أو الطبيبة/الطبيب الخاص؟

عيادات التأمين الصحي يتم تشغيلها من قِبل ما يُسمى الطبيبات/الأطباء المتعاقدين. هؤلاء أطباء/طبيبات الممارسة العامة وطبيبات/أطباء متخصصون أبرموا عقداً مع شركة تأمين صحي. يقدم الأطباء/الطبيبات خدمات متفق عليها تعاقدياً، ويغطي الضمان الاجتماعي تكاليفها.

عيادات الأطباء الاختياريين يتم تشغيلها من قِبل أطباء/طبيبات بدون عقود مع شركات التأمين الصحي. هم أحرار في تحديد الرسوم الخاصة بهم. يجب على المرضى/المريضات دفع تكاليف الخدمة الطبية بأنفسهم. بعد تقديم الفاتورة إلى شركة التأمين الصحي، ستقوم بسداد جزء من التكاليف. بالإضافة إلى مبلغ الرسوم، يمكن للطبيبات/للأطباء الاختياريين أيضاً اختيار مكان تقديم الاستشارة وأوقات الاستشارة ونطاق خدماتهم بحرية.

العيادات الخاصة يتم تشغيلها من قِبل طبيبات/أطباء دون أن يكون للمريض حق في الحصول على تعويض عن التكاليف. الرسوم في العيادات الخاصة مفتوحة تماماً، ولا تخضع للحد الأقصى أو الأدنى.

متى يجب علي الذهاب إلى المستشفى؟

يجب أحياناً فحص المريضات/المرضى المصابين بأمراض حادة أو مزمنة، وعلاجهم ورعايتهم في المستشفى. يُشار إلى الرعاية الصحية في المستشفيات أيضاً باسم رعاية المرضى الداخليين. لقد كانت تقليدياً ذا أهمية كبيرة في النمسا. في النمسا، يتم إدخال المريضات/المرضى إلى المستشفيات بمعدلات أعلى من معظم البلدان الأوروبية الأخرى. يوجد ما يزيد على ٢٦٠ مستشفى في النمسا.

ماذا أفعل في حالة الطوارئ أو الحوادث؟

- ◆ يمكنك الوصول إلى سيارة الإسعاف عبر الهاتف رقم ١٤٤. اتصل بالرقم فقط في حالة الحوادث والطوارئ! وإلا فسيتم عليك دفع تكاليف النقل بسيارة الإسعاف.
- ◆ سيارة إسعاف الحالات الحرجة في المستشفى متوفرة أيضاً على مدار الساعة، خاصةً لحالات الطوارئ والحوادث.

حالة الطوارئ الطبية هي إصابة أو مرض حاد يشكل تهديداً وشيكاً على حياة الشخص، ويُعرف أيضاً باسم "خطر على الحياة". وتشمل، على سبيل المثال، الحوادث الخطيرة والاشتباه في السكتة الدماغية أو النوبة القلبية وفقدان الدم الشديد وحالات مماثلة. الإسعافات الأولية هي الرعاية الفورية للمصابين أو المرضى، حتى قبل وصول خدمة الإسعاف. يوجد في النمسا التزام قانوني بتقديم الإسعافات الأولية.

ما هي المهن الصحية غير الطبية الموجودة في النساء؟

تلعب العلاجات دورًا رئيسيًا في رعاية المرضى. يوجد معالجات/معالجون مدربون خصيصًا لهذا الغرض. يوجد معالجات/معالجون متعاقدون لديهم عقد مع شركة تأمين صحي ومعالجات/معالجين اختياريين بدون عقد. من أجل استحقاق الحصول على العلاج، يجب وجود إحالة من طبيبة/طبيب الأسرة أو الطبيبة/الطبيب المتخصص.

يتخصص أخصائيو/أخصائيات العلاج الطبيعي في تطوير الأداء الحركي والتحكم فيه ولديهم الخبرة اللازمة للحفاظ على القدرات الحركية والوظيفية وتعزيزها واستعادتها وتحسينها. العلاج التأهيلي الحركي هو المجال الأساسي للعلاج الطبيعي. يتم علاج الشكاوى الحادة وكذلك الإعاقات المزمنة. إذا كنت تعاني من آلام في أسفل الظهر، على سبيل المثال، فتحصل على إحالة من أجل العلاج التأهيلي الحركي، ويُسمى أيضًا الرياضة الطبية الفردية، من قبل طبيبة/طبيب الأسرة أو الطبيبة/الطبيب المتخصص. يعمل أخصائيو/أخصائيات العلاج الطبيعي في جميع التخصصات الطبية.

يساعد المعالجات/المعالجون الطبيعيون المهنيون الأشخاص من جميع الأعمار الذين يعانون من محدودية قدرتهم على التصرف. قد يفقد الشخص وظائف وقدرات بسبب سكتة دماغية، على سبيل المثال، أو تكون هذه الوظائف والقدرات غير كافية عند الأطفال بسبب اضطرابات النمو. والهدف منها هو السعي لتحقيق أقصى قدر من الاعتماد على الذات والاستقلالية في الحياة اليومية والمدرسية والمهنية، من خلال تدابير علاجية طبيعية مختلفة.

يساعد معالجو/معالجات النطق الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات الكلام، واللغة المنطوقة والمكتوبة، والتحدث، والتنفس، والصوت، ووظائف الفم، والبلع، واضطرابات السمع.

يقوم المعالجات/المعالجون النفسيون بتشخيص الأمراض العقلية وعلاجها، وتقديم الدعم في أزمات الحياة وتغيرات السلوك والمواقف المرهقة.

يقوم أخصائيو/أخصائيات التغذية بالاختيار والتجميع والحساب، بالإضافة إلى وضع التعليمات والمراقبة لإعداد أنظمة غذائية خاصة للتغذية السليمة وفقًا لوصفة الطبيب. تشمل الرعاية، على سبيل المثال، الأشخاص المصابين بأمراض التمثيل الغذائي مثل مرض السكري وزيادة مستويات الدهون في الدم، وزيادة الوزن المرضي (السمنة)، وأمراض الكلى، وأمراض الجهاز الهضمي، وعدم تحمّل بعض أنواع الطعام، وحتى أمراض السرطان. يعمل أخصائيو/أخصائيات التغذية أيضًا في مجال الوقاية. وهذا يشمل أيضًا تقديم المشورة للأشخاص الأصحاء، على سبيل المثال، في حالة الحمل، إنقاص الوزن.

تقوم القبيلات برعاية السيدات وتقديم المشورة لهنّ ورعايتهنّ في حالة الحمل المخطط له وأثناءه وعند الولادة وفي فترة النفاس وفي السنة الأولى من الحياة مع الطفل.

محادثة الطبيب والمريض

ما الذي عليّ أن أنتبه إليه خلال المحادثة بين الطبيب والمريض؟
على الأرجح أنك تعرضت لهذا الموقف: عندما تجلس أمام طبيبك/طبيبته، ويطرح عليك أسئلة وتتلقّى معلومات جديدة، تشعر بالارتباك. بمجرد مغادرة غرفة الفحص، لا تعرف غالبًا ما قاله لك الطبيب/الطبيبة بالضبط.

اكتب أسئلتك في المنزل وانتبه للنقاط التالية أثناء المحادثة:

- ◆ أنني فهمت كل شيء بالشكل الصحيح
- ◆ استفسر منه إذا لم تفهم شيئاً
- ◆ لا مجال للغة المتخصصة - تفسيرات واضحة ومفهومة
- ◆ معلومات دقيقة وكاملة: ماذا يعني ذلك بالنسبة لي؟
- ◆ يجب تقديم العلاج أو بدائل العلاج
- ◆ تضمين البيئة في معلومات الفحص (تاريخ العائلة، الظروف المعيشية، وغيرها)

كيف أتصرف في عيادة الاستشارة الطبية أو سيارة الإسعاف؟

- ◆ تَحَلَّ بالصبر، سيكون هناك وقت انتظار
- ◆ لا تصدر ضوضاء ولا تُقم بأي سلوك تخريبي
- ◆ جهز البطاقة الإلكترونية وإثبات الهوية
- ◆ جهّز نتائج فحوصاتك وقائمة الأدوية الخاصة بك
- ◆ الجميع سواسية، وليس هناك حق المطالبة بالعلاج من قِبَل امرأة أو رجل فقط

متى يجب استدعاء خدمة الترجمة الفورية؟

تشكل صعوبات الاتصال في قطاع الصحة خطرًا كبيرًا على صحة المرضى/المريضات. وتشكل أيضًا مخاطر مسؤولية محتملة على الموظفين/الموظفات في مهن ومؤسسات الرعاية الصحية. بسبب حواجز اللغة، يتعذر تسجيل المعلومات ذات الصلة طبياً، أو تسجيلها في نطاق محدود فقط. نتيجة لذلك، يمكن أن يحدث سوء فهم وأخطاء في العلاج بعدة طرق.

يُعتبر الاتصال بمترجم/ مترجمة فوري هو الحل الأفضل لصالح المريض/المريضة، وكذلك للطاقم الطبي. عندها فقط يمكن التأكد من الأدوية السابقة وحالات الألم وعدم التحمل أو الحساسية. بالنسبة للطبيب/الطبيبة، من المهم أيضًا منع مخاطر العلاج غير الصحيح والمسؤولية بسبب نقص أو عدم كفاية المعلومات.

في المستشفيات العامة، لا يجوز حرمان أي شخص من الرعاية الطبية الضرورية بشكلٍ مُلح. هناك التزام بتقديم العلاج في حالة وجود خطر على الحياة أو خطر إلحاق ضرر جسيم بالصحة أو إذا كانت الولادة وشيكة، على سبيل المثال. ومع ذلك، لكي تكون قادرًا على تحديد الالتزام بتقديم العلاج بشكلٍ مطلق، من الضروري للغاية أن تكون قادرًا على التواصل مع المريض/المريضة.

إذا كان الشخص الذي يتعين علاجه برفقة شخص آخر يتحدث الألمانية بالقدر الكافي، فيمكن لهذا الشخص أن يقوم بالترجمة. هذا مترجم/ هذا مترجم عادي غير محترف. فمن ناحية، يمكن لهؤلاء الأشخاص تقديم العديد من التفسيرات، ومن ناحية أخرى، لا يمكنهم فهم جميع العبارات ونقلها بدقة. يعتمد الأمر دائمًا على الموقف. إذا تم استدعاء الأقارب، على سبيل المثال، للتفسير، فقد لا يتم تفسير كل المحتوى بسبب الشعور بالخلج؛ بسبب فرق السن والمكانة داخل العائلة.

وإن لم يحدث هذا، فيمكن استدعاء طاقم المستشفى الخبير في اللغة أو خدمة الترجمة الفورية. الأفضل هو الاستعانة بالترجمات/ المترجمين الفوريين المحترفين في حالة وجود مشاكل في التواصل في قطاع الصحة. علاوةً على ذلك، هناك إمكانية في بعض المؤسسات للحصول على مترجم عبر الفيديو للمساعدة. في هذه الحالة، سيتم الاتصال بالمترجم/ المترجمة عبر الفيديو.

القاعدة العامة: كلما زاد الوقت المتاح حتى العلاج (المخطط)، وكلما زادت المخاطر المرتبطة بالعلاج، زاد احتمال استدعاء خدمة الترجمة الفورية.

المصادر

- Leitlinie zum Umgang mit Sprachbarrieren (2018). Gesundheitsfonds Steiermark. Version 1.0.
- Lenthe, U. (2016). Transkulturelle Pflege: Kulturspezifische Faktoren erkennen - verstehen - integrieren (2. Auflage). Wien: Facultas.
- Pöttler, Gerhard (2014). Gesundheitswesen in Österreich. Organisation, Leistungen, Finanzierung und Reformen übersichtlich dargestellt. 2. Überarbeitete Auflage. Goldegg Verlag GmbH, Wien.
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/gesundheitswesen/gesundheitsystem>
- <https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Sozialversicherung/Krankenversicherung.html>
- <https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Gesundheitssystem/Gesundheitsberichte/Das-oesterreichische-Gesundheitssystem-%E2%80%93-Akteure,-Daten,-Analysen.html>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe/aerzte/allgemeinmediziner>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/krankenhausaufenthalt/system-krankenhaus>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Medical_emergency
- <https://www.gesund-informiert.at/arztgesprach-fuer-patientinnen>
- https://www.patientenanwalt.com/download/Patientenzentrierte_Projekte/Das_Arzt_Pat_Gespraech_Dac_hverband_Selbsthilfegruppen_Patientenzentrierte_Projekte.pdf
- file:///C:/Users/wielend1/Downloads/niedergelassene_aerzte_und_aerztinnen_2020_nach_alter_geschlecht_und_bunde.pdf
- <https://www.sv-primarversorgung.at/cdscontent/?contentid=10007.796754&portal=esvportal>
- <https://www.1450.at/>
- <https://www.wobinichrichtig.at/cdscontent/?contentid=10007.856645&portal=wobinichrichtigportal>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe/therapie-beratung/physiotherapeut>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe/therapie-beratung/ergotherapeut>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe/therapie-beratung/logopaede>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/arztbesuch/e-card>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/arztbesuch/wahlarzt-kosten>
- <https://www.gesundheit.gv.at/leben/psyche-seele/krisenintervention/psychotherapie>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe/therapie-beratung/diaetologe>
- <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe/therapie-beratung/hebamme>
- https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf

جهات الاتصال

د/هايديليندي جاكسي

صندوق التأمين الصحي النمساوي - مركز صحي لأمراض النساء

مركز بطاقة الأم والطفل

Friedrichgasse 18, 8010 Graz

هاتف: +٤٣ ٥ ٠٧٦٦-١٥٥٤٢٨

heideline.jakse@oegk.at

www.gesundheitskasse.at

بيترا ويلندر، ليسانس الآداب/ماجستير برنامج الصحة العامة

صندوق الصحة ستيريا

Herrengasse 28

8010 Graz

هاتف: +٤٣ ٦٧٦ / ٦٢٧٨٨٠٢

البريد الإلكتروني: petra.wielender@gfstmk.at