

## ارتقای سلامت زنان با سابقه مهاجرت



pixabay.com ©

### سند آموزشی

## "سیستم سلامت در اتریش"

زنان مهاجر در اشتایرمارک در چارچوب اجرا و انجام **femmesTische** در مورد سلامت، زندگی روزمره و خانواده صحبت می‌کنند – یک پروژه شبکه‌ای از مراکز مشاوره زنان و دختران **innova** (اینووا)، **Novum** (نووم) و **Frauenservice** **Graz** خدمات زنان گراتس.

## فهرست

|    |   |
|----|---|
| ۳  | سیستم سلامت در اتریش                                    |
| ۵  | مراقبت‌های سلامتی در اتریش                              |
| ۵  | وقتی حال خوب نیست چه کاری باید انجام بدهم؟              |
| ۵  | چه زمانی با شماره سلامت ۱۴۵۰ تماس بگیرم؟                |
| ۶  | چه زمانی به پزشک خانواده مراجعه کنم؟                    |
| ۶  | چه زمانی به پزشک متخصص مراجعه کنم؟                      |
| ۷  | چه زمانی باید به بیمارستان بروم؟                        |
| ۷  | در مواقع اضطراری یا حوادث چه کنم؟                       |
| ۸  | کدام حرفه‌های سلامتی غیرپزشکی هنوز در اتریش وجود دارند؟ |
| ۹  | گفتگوی پزشک و بیمار                                     |
| ۱۱ | منابع   |
| ۱۲ | تماس‌ها   |

## سیستم سلامت در اتریش

در زمان امپراتوری اتریشی-مجاری و مابین اواسط قرن ۱۹ و پایان جنگ جهانی اول پایه و اساس یک سیستم سلامت عمومی ایجاد شد. در قانون بهداشتی سلطنتی سال ۱۸۷۰ می‌توان ریشه‌های قانونی خدمات سلامت عمومی اتریش که امروزه نیز معتبر است را یافت.

هدف سیستم سلامت اتریش (که مراقبت سلامت نیز نامیده می‌شود) این است که افراد بیمار را درمان کند و اطمینان حاصل کند که افراد سالم از طریق اقدامات پیشگیرانه سالم می‌مانند. این شامل مراقبت‌های پزشکی، ارتقای سلامت و پیشگیری است. بخش زیادی از بودجه در اتریش صرف مراقبت‌های پزشکی می‌شود. ارتقای سلامت و پیشگیری – که شامل تمام اقدامات برای حفظ سلامتی و پیشگیری از بیماری است – اهمیت بسیاری دارد.

### چه کسی به سیستم سلامت دسترسی دارد؟

سیستم سلامت شامل کلیه افراد و نهادهایی است که حفظ، ارتقا و بازیابی سلامت مردم و پیشگیری از بیماری‌ها را انجام می‌دهند. به عنوان مثال بیمارستان‌ها، مطب پزشکان، مراکز مراقبت‌های پیشگیرانه و توانبخشی. یکی از ویژگی‌های مهم سیستم سلامت اتریش دسترسی برابر و آسان به کلیه خدمات سلامت برای همه افراد بدون در نظر گرفتن سن، محل سکونت، اصل و نسب و موقعیت اجتماعی است.

### سیستم سلامت چگونه سازماندهی می‌شود؟

در اتریش اطمینان از سلامت یک وظیفه عمومی است و سیستم سلامت به طور عمومی سازماندهی شده است. یعنی: دولت فدرال، استان‌ها، شهرداری‌ها، بیمه‌های اجتماعی و گروه‌های ذینفع قانونی (مانند اتاق‌ها، گروه‌های حمایت از بیمار و غیره) مسئول بخش‌های مختلف سیستم سلامت هستند.

### سیستم سلامت چگونه تامین مالی می‌شود؟

تأمین مالی سیستم سلامت از ترکیبی از درآمدهای مالیاتی عمومی، سهم اجباری بیمه اجتماعی و مشارکت خصوصی تأمین می‌شود. وجوه خصوصی شامل هزینه‌های نسخه، کمک هزینه روزانه برای اقامت در بیمارستان، فرانتیز یا بیمه درمان خصوصی است. بیمه سلامت اجتماعی مبتنی بر درآمد حدود ۶۰ درصد از هزینه‌های سلامت عمومی را تأمین می‌کند، در حالی که ۴۰ درصد باقی مانده از درآمد مالیات عمومی، مانند مالیات بر ارزش افزوده، مالیات بر درآمد یا مالیات بر تنباکو است که در سطح فدرال جمع‌آوری می‌شود.

### چه خدمات سلامتی در بیمه درمانی قانونی موجود است؟

مراقبت‌های بهداشتی برای جمعیت اتریش تحت پوشش بیمه درمانی قانونی است. در صورت بروز بیماری به فرد بیمه شده و افراد تحت تکفل او حمایت کامل ارائه می‌دهد. خدمات گسترده‌ای در حوزه‌های مختلف سیستم سلامت ارائه می‌شود تا اطمینان حاصل شود که مراقبت‌های سلامت خوبی در دسترس است. خدمات سلامت تا حد زیادی بدون هزینه اضافی برای بیمه شده ارائه می‌شوند. گاهی اوقات هزینه‌ای برای فرد بیمه شده وجود دارد که به آن "فرانشیز" می‌گویند.

خدمات بیمه درمانی شامل موارد زیر است:

- ◆ کمک‌های پزشکی (مراقبت‌های سرپایی) و مراقبت‌های بیمارستانی (بستری)
- ◆ توانبخشی پزشکی
- ◆ داروها
- ◆ مراقبت‌های پزشکی در منزل
- ◆ درمان با خدمات پزشکی-فنی (مانند فیزیوتراپی)
- ◆ خدمات مامایی، روان درمانی و تشخیص بالینی-روانشناختی
- ◆ معاینه مادر و کودک و کمک هزینه زایمان در صورت تولد فرزند
- ◆ معاینات سلامت و پیشگیرانه
- ◆ هزینه سفر و حمل و نقل
- ◆ یارانه برای کمک‌های درمانی و لوازم
- ◆ کمک هزینه بیماری

تقریباً ۹۹/۹ درصد از جمعیت اتریش بیمه درمانی دارند. بیمه شدن توسط یک ارائه‌دهنده بیمه از نظر قانونی بر اساس محل یا نوع شغل (به عنوان مثال کارمند، خوداشتغالی، کارمند دولتی، راه آهن و معدن) است.

اکثر افراد توسط شرکت بیمه سلامت اتریش (ÖGK) بیمه شده‌اند و دارای کارت الکترونیکی هستند. آنها یا خود بیمه هستند یا توسط بستگان خود بیمه شده‌اند. شرکت بیمه سلامت هزینه‌های معاینات، بستری، تمام درمان‌های لازم و دارو را پرداخت می‌کند. گاهی اوقات بخشی از هزینه باید توسط خود فرد پرداخت شود (فرانشیز). اگر فردی پول کمی دارد، می‌تواند به شرکت بیمه سلامت درخواست بدهد و هیچ فرانشیزی را پرداخت نکند. البته افرادی که بیمه نیستند و کارت الکترونیکی ندارند نیز می‌توانند از کمک‌های پزشکی استفاده کنند.

### کارت الکترونیکی چیست؟

کارت الکترونیکی کارت بیمه اجتماعی اتریش است و در سال ۲۰۰۵ معرفی شد. نام، تاریخ تولد و شماره بیمه شخص بیمه شده در چیب کارت ذخیره می‌شود ولی هیچ اطلاعات پزشکی در آن ذخیره نمی‌شود. کارت الکترونیکی باید در هر مراجعه به پزشک ارائه شود، در غیر این صورت برخی از پزشکان ودیعه دریافت می‌کنند. پس از ارائه کارت الکترونیکی ودیعه برگردانده می‌شود. از سال ۲۰۲۰ کارت الکترونیکی با عکس شخص بیمه شده صادر می‌شود.

## مراقبت‌های سلامتی در اتریش

مراقبت‌های سلامتی جمعیت اتریش توسط این موارد انجام می‌شود:

- ◆ مطب پزشکان،
- ◆ داروخانه‌ها،
- ◆ بیمارستان‌ها،
- ◆ مراکز توانبخشی،
- ◆ خدمات امداد و نجات و آمبولانس،
- ◆ مراکز نگهداری از سالمندان و مراکز مراقبت و
- ◆ اسپاهای درمانی.

با توجه به تعداد زیاد مطب پزشکان، آنها سهم قابل توجهی در ارائه مراقبت‌های سلامتی دارند. در سال ۲۰۲۰، حدود ۲۵۰۰ پزشک شاغل در مطب در اشتایرمارک وجود داشت. برای ارائه خدمات به بیماران و امنیت بیشتر در این زمینه، پزشکان بیشتری به یکدیگر ملحق شدند و مطب‌های گروهی یا مراکز مراقبت‌های اولیه را تشکیل دادند.

### مرکز مراقبت‌های اولیه چیست؟

علاوه بر تیمی از پزشکان سایر افراد شاغل در مشاغل سلامتی و اجتماعی مانند پرستاران واجد شرایط، کارکنان بهزیستی و فیزیوتراپیست‌ها نیز در یک مرکز مراقبت‌های اولیه کار می‌کنند. در نتیجه هماهنگی و ارتباط بین گروه‌های مختلف شغلی کوتاه‌تر است. بیماران درمان‌های زیادی را در یک مکان، نزدیک به خانه و با ساعات کاری بسیار طولانی‌تر دریافت می‌کنند. طیف درمان شامل مراقبت‌های بهداشتی و مراقبت‌های حاد تا توانبخشی و پرستاری می‌شود.

### وقتی حالم خوب نیست چه کاری باید انجام بدهم؟

همیشه به یک پزشک نیاز نیست. برخی از مشکلات با خود درمانی حل می‌شوند یا به طور خود به خود از بین می‌روند. به عنوان مثال می‌توان به سرماخوردگی، سرگیجه، سردرد یا قرمزی پوست پس از نیش حشرات اشاره کرد. به طور متوسط از هر ۱۰ مشکل سلامتی ۹ مورد توسط خود شخص و بدون پزشک قابل حل است. اگر مطمئن نیستید: خط مشاوره سلامت ۱۴۵۰ به صورت شبانه روزی و رایگان در دسترس است تا به سوالات شما پاسخ دهد.

### چه زمانی با شماره سلامت ۱۴۵۰ تماس بگیرم؟

با الگو گرفتن از سایر کشورهای اروپایی مانند بریتانیا، دانمارک یا سوئیس، مشاوره سلامت تلفنی در سراسر اتریش از نوامبر ۲۰۱۹ در دسترس است. "وقتی درد داره! ۱۴۵۰".

اگر به طور ناگهانی سلامتی شما یا یکی از بستگانتان باعث نگرانی شد، بهترین کاری که می‌توانید انجام دهید تماس با تلفن ۱۴۵۰ (بدون پیش شماره و از همه شبکه‌ها) برای دریافت مشاوره است. مشاوره سلامت تلفنی راهنمای شخصی شما از طریق سیستم سلامت است و شما را به جایی راهنمایی می‌کند که می‌توانید بهترین مشاوره را در لحظه دریافت کنید.

به خصوص هنگام دندان درد در طول شب، دل پیچه در یکشنبه یا تورم به دلیل نیش حشره، افراد اغلب نمی‌دانند چه کاری انجام دهند. آیا می‌توانید درد را خودتان درمان کنید، آیا باید روز بعد به پزشک عمومی مراجعه کنید، آیا درمان توسط پزشک متخصص ضروری است یا اورژانس بهترین آدرس است؟ مشکلات سلامتی ناراحت کننده است و ربطی به ساعت کاری ندارد. بروز ناگهانی علائم به ویژه برای کودکان یا افراد مسن نگران کننده است.

این سرویس به شما این امکان را می‌دهد که در صورت بروز مشکلات بهداشتی بتوانید از سراسر اتریش به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته تماس بگیرید. یک پرستار آموزش دیده مستقیماً به صورت تلفنی در مورد فوریت نگرانی شما به شما مشورت می‌دهد و پیشنهاد مناسبی به شما ارائه می‌دهد. مشاوره سلامت رایگان است – شما فقط هزینه‌های معمول تلفن را طبق تعرفه پرداخت می‌کنید.

مشاوره سلامت تلفنی ۱۴۵۰ جایگزین درمان پزشکی نیست و تشخیص پزشکی ارائه نمی‌دهد. مشاوره سلامت تلفنی نقطه تماس اولیه برای مشکلات جدید یا حاد است که به منزله موارد اورژانسی پزشکی نیستند.

### چه زمانی به پزشک خانواده مراجعه کنم؟

پزشکان عمومی بدون در نظر گرفتن سن، جنسیت یا نوع بیماری – به ویژه در زمینه پیشگیری، تشخیص و درمان اختلالات سلامت و انواع بیماری‌ها، مراقبت‌های پزشکی را در همه زمینه‌های زندگی افراد ارائه می‌دهند.

پزشک خانواده اولین نقطه تماس شما برای موارد زیر است:

- ♦ بیماری‌های حاد که درمان پزشکی برای آنها ضروری است (مانند عفونت‌ها، بثورات پوستی)
- ♦ مشکلات طولانی مدت (مانند کمردرد، برونشیت)
- ♦ بیماری‌های مزمن (مانند دیابت)
- ♦ تجویز دارو و صدور نسخه
- ♦ ارجاع به پزشک متخصص در صورت نیاز برای معاینات بیشتر
- ♦ گواهی پزشکی

در صورت عدم دسترسی به پزشک خانواده در عصر یا آخر هفته چه باید کرد؟ در چنین مواقعی پزشک اورژانس با تلفن ۱۴۱ در خدمت شماست.

### چه زمانی به پزشک متخصص مراجعه کنم؟

پزشک متخصص در زمینه خاصی تخصص دارد. به عنوان مثال می‌توان به پزشکان گوش، حلق و بینی، متخصصان زنان یا متخصصان پوست اشاره کرد. پزشکان متخصص به عنوان متخصص محسوب می‌شوند. این خدمات به طور فزاینده‌ای به عنوان خدمات انتخابی پزشکی ارائه می‌شوند. یعنی هزینه‌ها را خود شخص باید پرداخت کند و فقط بخشی از آن تحت پوشش بیمه سلامت قرار می‌گیرد.

- ♦ پزشکان متخصص در مطب خود یا در یک کلینیک سرپایی بیمارستان کار می‌کنند.
- ♦ پزشک خانواده شما می‌تواند به خوبی ارزیابی کند که آیا شما به پزشک متخصص نیاز دارید یا خیر. او در صورت لزوم شما را به مکان مناسب ارجاع می‌دهد.
- ♦ همچنین می‌توانید بدون ارجاع به متخصصان خاصی مراجعه کنید: این امر به ویژه در مورد متخصصان زنان (زنان و زایمان)، متخصصان ارتوپدی، متخصصان اطفال و چشم پزشکان صادق است.
- ♦ برای کلینیک سرپایی در بیمارستان به ارجاع پزشک نیاز دارید.

### پزشک بیمه سلامت/ پزشک انتخابی یا خصوصی چیست؟

مطب‌های وابسته به بیمه درمانی توسط پزشکان به اصطلاح قراردادی اداره می‌شوند. این‌ها پزشکان عمومی و متخصصانی هستند که با یک ارائه دهنده بیمه سلامت قرارداد بسته‌اند. پزشکان خدماتی که طبق قرارداد تعریف شده است را ارائه می‌دهند و هزینه‌های آن تحت پوشش بیمه اجتماعی قرار می‌گیرد.

مطب پزشکان انتخابی توسط پزشکان بدون قرارداد بیمه درمانی اداره می‌شود. آنها در تعیین هزینه‌های پزشکی آزادند. بیماران باید هزینه خدمات پزشکی را خودشان بپردازند. پس از ارائه فاکتور به شرکت بیمه، شرکت بخشی از هزینه‌ها را پرداخت می‌کند. پزشکان انتخابی علاوه بر میزان حق الزحمه خود همچنین می‌توانند آزادانه محل مطب، ساعات کاری و محدوده خدمات خود را انتخاب کنند.

مطب‌های خصوصی توسط پزشکانی اداره می‌شوند که حق بازپرداخت برای آنها وجود ندارد. محاسبه هزینه در مطب‌های خصوصی کاملاً آزاد است و به هیچ حد بالا یا پایین محدود نمی‌شود.

### چه زمانی باید به بیمارستان بروم؟

بیماران مبتلا به بیماری‌های حاد یا مزمن گاهی اوقات نیاز به معاینه، درمان و مراقبت در بیمارستان دارند. مراقبت‌های سلامتی در بیمارستان‌ها به عنوان مراقبت‌های بستری نیز شناخته می‌شوند. آنها به طور سنتی در اتریش از ارزش بالایی برخوردار بوده‌اند. در اتریش بیشتر از سایر کشورهای اروپایی بیماران در بیمارستان بستری می‌شوند. بیش از ۲۶۰ بیمارستان در اتریش وجود دارد.

### در مواقع اضطراری یا حوادث چه کنم؟

- ♦ از طریق تلفن ۱۴۴ می‌توانید به خدمات امداد و نجات دسترسی پیدا کنید. فقط در مواقع حوادث و اضطراری با این شماره تماس بگیرید!
- در غیر این صورت هزینه حمل و نقل امداد و نجات باید توسط خودتان پرداخت شود.
- ♦ کلینیک سرپایی حاد بیمارستان نیز به صورت شبانه روزی به ویژه در مواقع اضطراری و حوادث در دسترس است.

مواقع اضطراری پزشکی یک آسیب یا بیماری حاد است که تهدیدی فوری برای زندگی یک فرد است که به عنوان "تهدید زندگی" نیز شناخته می‌شوند. اینها برای مثال شامل تصادفات جدی، مشکوک بودن به سکتة مغزی یا حمله قلبی، از دست دادن شدید خون و موقعیت‌های مشابه است. کمک‌های اولیه، مراقبت فوری از افراد مجروح یا بیمار، حتی قبل از رسیدن خدمات نجات است. در اتریش برای ارائه کمک‌های اولیه الزام قانونی وجود دارد.

## کدام حرفه‌های سلامتی غیرپزشکی هنوز در اتریش وجود دارند؟

روش‌های درمانی (تراپی) نقش عمده‌ای در درمان بیماران دارند. درمانگران (تراپیست‌ها) آموزش دیده ویژه‌ای برای این کار وجود دارند. درمانگران قراردادی هستند که با یک ارائه دهنده بیمه درمانی قرارداد دارند و همچنین درمانگران انتخابی بدون قرارداد. برای اینکه بتوانید از تراپی استفاده کنید، ارجاع از یک پزشک عمومی یا متخصص لازم است.

فیزیوتراپیست‌ها در پیشرفت و کنترل حرکت تخصص دارند و دانش تخصصی لازم برای حفظ، ارتقاء، بازیابی و بهبود توانایی حرکت و عملکرد را دارند. حرکت درمانی هسته اصلی فیزیوتراپی است. مشکلات حاد و همچنین اختلالات مزمن مداوم درمان می‌شوند. برای مثال اگر فردی از کمردرد رنج می‌برد، پزشک خانواده یا متخصص او را برای حرکت درمانی ارجاع می‌دهد که ژیمناستیک درمانی فردی نیز نامیده می‌شود. فیزیوتراپیست‌ها در تمام تخصص‌های پزشکی کار می‌کنند.

کاردرمانگران به افراد در هر سنی که توانایی عمل محدودی دارند کمک می‌کنند. عملکردها و توانایی‌های یک فرد می‌تواند به عنوان مثال به دلیل سکنه مغزی از بین برود، یا در مورد کودکان به دلیل اختلالات رشدی به اندازه کافی توسعه نیابد. اقدامات مختلف کاردرمانی با هدف دستیابی به حداکثر استقلال ممکن در زندگی روزمره، مدرسه و کار دنبال می‌شوند.

گفتاردرمانگران به افراد مبتلا به اختلالات درک زبان، زبان گفتاری و نوشتاری، گفتار، تنفس، صدا، عملکردهای دهان، بلع و شنوایی کمک می‌کنند.

رواندرمانگران مشکلات روانی را تشخیص داده و درمان می‌کنند، در بحران‌های زندگی و برای تغییر رفتارها و نگرش‌های استرس‌زا از فرد حمایت می‌کنند.

متخصصین تغذیه انتخاب، ترکیب و محاسبه و همچنین دستورالعمل‌ها و نظارت بر تهیه فرم‌های غذایی مخصوص تغذیه را با مسئولیت خود و طبق دستور پزشک انجام می‌دهند. این مراقبت به عنوان مثال شامل افراد مبتلا به بیماری‌های متابولیک مانند دیابت و افزایش سطح چربی خون، اضافه وزن بیمارگونه (چاقی)، بیماری‌های کلیوی، بیماری‌های دستگاه گوارش، عدم تحمل غذایی و حتی سرطان می‌شود. متخصصان تغذیه در زمینه پیشگیری نیز فعال هستند. این همچنین شامل مشاوره برای افراد سالم است. به عنوان مثال بارداری، کاهش وزن.

ماماها از زنان در هنگام برنامه ریزی برای باردار شدن، در دوران بارداری، هنگام تولد، در دوران نفاس و در سال اول زندگی نوزاد مراقبت و پرستاری می‌کنند و به آنها مشاوره می‌دهند.

## گفتگوی پزشکی و بیمار

در یک گفتگوی خوب پزشک و بیمار باید به چه چیزی توجه کنم؟

به احتمال زیاد شما با این وضعیت آشنا هستید: وقتی روبروی پزشک خود نشستهاید و از شما سؤالاتی پرسیده می‌شود و اطلاعات جدیدی دریافت می‌کنید و هیجان زده می‌شوید. به محض اینکه اتاق درمان را ترک می‌کنید اکثراً دیگر نمی‌دانید که دکتر دقیقاً به شما چه گفته است.

سوالات خود را در خانه یادداشت کنید و در حین گفتگو به نکات زیر توجه کنید:

- ◆ که منظور من فهمیده شده است و من همه چیز را درست فهمیده‌ام
- ◆ اگر چیزی را متوجه نشده‌اید، سوال بپرسید
- ◆ زبان تخصصی استفاده نکنید - توضیحات قابل درک
- ◆ اطلاعات دقیق و کامل: این برای من چه معنایی دارد؟
- ◆ باید جایگزین‌های درمانی یا درمانگری ارائه شود
- ◆ در نظر گرفتن محیط (سابقه خانوادگی، شرایط زندگی و غیره)

در یک مطب یا کلینیک سرپایی چگونه رفتار کنم؟

- ◆ صبور باشید، باید کمی منتظر بمانید
- ◆ از ایجاد سر و صدا و رفتار آزاردهنده بپرهیزید
- ◆ کارت الکترونیکی و مدرک هویتی خود را در دست داشته باشید
- ◆ نتایج و لیست داروهای خود را آماده کنید
- ◆ همه انسانها برابر هستند، نمیتوان تقاضا کرد که فقط توسط یک زن یا مرد درمان انجام شود

### چه زمانی باید از سرویس ترجمه همزمان استفاده شود؟

مشکلات ارتباطی در بخش سلامت یک خطر بزرگ برای سلامت بیماران است. با این حال، این مسئله همچنین ریسک مسئولیت بالقوه‌ای را برای کارکنان در حرفه سلامت و موسسات ایجاد می‌کند. به دلیل موانع زبانی، اطلاعات پزشکی مربوطه را نمی‌توان درک کرد یا فقط به طور ناقص می‌توان درک کرد. این امر می‌تواند از بسیاری جهات منجر به سوء تفاهم و خطا در درمان شود.

مشارکت مترجم بهترین راه حل به نفع بیمار و کادر پزشکی است. تنها در این صورت می‌توان نوع داروهای قبلی، شرایط درد و عدم تحمل یا آلرژی را مشخص کرد. برای پزشک این امر همچنین باعث پیشگیری از خطر درمان نادرست و مسئولیت ناشی از کمبود یا ناکافی بودن اطلاعات می‌شود.

در بیمارستان‌های دولتی هیچ کس از کمک‌های پزشکی کاملاً ضروری محروم نمی‌شود. وظیفه درمان به عنوان مثال در صورت خطر جانی، خطر آسیب جدی به سلامتی یا در صورت قریب الوقوع بودن زایمان وجود دارد. اما برای اینکه بتوانیم وظیفه درمان را انجام دهیم، امکان ارتباط با بیمار کاملاً ضروری است.

اگر فرد تحت درمان با فرد دیگری همراه باشد که زبان آلمانی را به طور کافی بلد باشد، این شخص می‌تواند به عنوان مترجم عمل کند. این شخص مترجم غیرحرفه‌ای است. این افراد از یک طرف می‌توانند تعابیر زیادی را ترجمه کنند و از طرف دیگر نمی‌توانند همه مفهومی‌ها را تشخیص دهند و منتقل کنند. همیشه بستگی به شرایط دارد. اگر مثلاً از یکی از اقوام برای ترجمه کردن استفاده شود، ممکن است همه مطالب را به دلیل احساس شرم ناشی از سلسله مراتب خانوادگی ترجمه نکند.

در غیر این صورت می‌توان از پرسنل بیمارستان که زبان بیمار را متوجه می‌شوند یا خدمات مترجمی استفاده شود. در حالت ایده آل، در صورت بروز مشکلات ارتباطی در بخش سلامت، باید از مترجمان حرفه‌ای استفاده شود. علاوه بر این، در برخی موسسات می‌توان از مترجم ویدیویی کمک گرفت. در این حالت مترجم ویدیویی از طریق ویدئو متصل می‌شود.

**اساساً:** هر چه زمان بیشتری تا درمان (برنامه ریزی شده) وجود داشته باشد و خطر مرتبط با درمان بیشتر باشد، خدمات مترجمی باید زودتر درخواست داده شود.

- 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://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](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](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](https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf)

## تماس‌ها

دکتر هایدلینده پاکسه

شرکت بیمه درمانی - مرکز بهداشت زنان و زایمان من،

مرکز کارت مادر و کودک،

Friedrichgasse 18, 8010 Graz

تلفن: +۴۳ ۵ ۰۷۶۶-۱۵۵۴۲۸

[heidelinde.jakse@oegk.at](mailto:heidelinde.jakse@oegk.at)

[www.gesundheitskasse.at](http://www.gesundheitskasse.at)

پترا ویلندر، کارشناسی، MPH

Gesundheitsfonds Steiermark (صندوق سلامت اشتایرمارک)

Herrengasse 28

8010 Graz

تلفن: +۴۳ ۶۷۶ / ۶۲۷۸۸۰۲

ایمیل: [petra.wielender@gfstmk.at](mailto:petra.wielender@gfstmk.at)