

# الموارد

## الحق في الحصول على المعلومات والرعاية

يُحدّد قانون الخدمات الصحية والخدمات الاجتماعية حقوقك في إطار شبكة الرعاية الصحية، وفيما يلي أهم هذه الحقوق:

- أن تكون على علم بالخدمات والموارد المتاحة في منطقتك وكيفية الحصول عليها. وفي حالة عدم توفر هذه الخدمات، يجب أن تتم إعادة توجيهك إلى مصدر قادر على تقديمها لك.
- الحصول على الرعاية والخدمات المناسبة، حسب ما تقتضيه حالتك الصحية.
- الحصول على رعاية آمنة وشخصية، أيّ تكيف مع وضعك وقيمك.
- أن تكون على علم بنتائج الفحوص وتطور حالتك الصحية. وتتيح لك منصة Carnet santé Québec الوصول إلى معلوماتك الصحية عبر الإنترنت. ويمكنك أيضاً طلب نسخة من ملفك الطبي عن طريق الاتصال بقسم الأرشيف في المنشأة المعنية.
- أن تكون على علم بالمعلومات وتحصل على الدعم في حال وقوع حادث أثناء تلقّيكَ الرعاية وقد يكون له تأثير على حالتك الصحية.

المفوضون المحليون للشكاوى وجودة الخدمة التابعون للمركز المتكامل للصحة والخدمات الاجتماعية (CISSS) والمركز الجامعي المتكامل للصحة والخدمات الاجتماعية (CIUSSS) على الرابط التالي: [quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes](http://quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes)

إتحاد مراكز المساعدة والدعم لتقديم الشكاوى  
Fédération des Centres d'assistance  
et d'accompagnement aux plaintes  
[fcaap.ca](http://fcaap.ca)

قانون الخدمات الصحية والخدمات الاجتماعية  
[legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-4.2](http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-4.2)

أمين المظالم في كيبك  
Protecteur du citoyen  
[protecteurducitoyen.qc.ca/fr](http://protecteurducitoyen.qc.ca/fr)

التّجمّع الإقليمي للجان المستخدمين  
Regroupement provincial  
des comités des usagers  
[rpcu.qc.ca](http://rpcu.qc.ca)

تتقدّم بالشكر للأستاذة جولي بيليل  
(بكالوريوس وماجستير في القانون)  
وذلك لمساهمتها القيمة.

لديك أسئلة حول مرض السكري؟  
خدمة معلومات مرض السكري

Service InfoDiabète

514 259-3422

1 800 361-3504

[infodiabete@diabete.qc.ca](mailto:infodiabete@diabete.qc.ca)

Diabète Québec

## حقوقك فيما يتعلق بالصحة ومرض السكري تعرف عليها حتى تمارسها بشكل أفضل

عندما تكون مريضاً وتضطر إلى طلب الرعاية والخدمات التي تقدّمها شبكة الخدمات الصحية والاجتماعية، يُمكن أن تجد نفسك في حالة معيّنة من الضعف.

وقد يكون من الصعب فهم حقوقك أو المطالبة بها.

ومع ذلك، فهناك قوانين تضمن حقوق مستخدمي شبكة الرعاية الصحية. ولأسباب متنوعة، قد لا تحترم هذه الحقوق في بعض الأحيان.

في هذا السياق، من المهم أن تكون على دراية بحقوقك حتى يُمكن تأكيدها بشكل صحيح.



إطرح الأسئلة!  
من حقك أن تعرف كل شيء،  
فالأمير يتعلق بصحتك.

L'école du diabète  
**Universi D**  
[universi-d.com](http://universi-d.com)

Diabète Québec  
[diabete.qc.ca](http://diabete.qc.ca)

© Diabète Québec - 2025

## ماذا تفعل إذا كنت تعتقد أنه لم يتم احترام حقوقك؟

يمكنك تقديم شكوى إلى المفوض المحلي للشكاوى وجودة الخدمة في المؤسسة المعنية.

يُوصى بتقديم شكاوى في صورة مكتوبة. ويمكن لمركز المساعدة والمرافقة لتقديم الشكاوى التابع لمنطقتك، مساعدتك في ذلك.

وبعد استلام الشكاوى، سيقوم المفوض بالتحقيق فيها وإرسال إستنتاجاته إليك. ويجوز له تقديم توصيات إلى المؤسسة لمنع تكرار الوضع المشكو منه.

وإذا كنت غير راضٍ عن ردّ المفوض، يمكنك الإتصال بأمين المظالم في كيبيك.

يجب ألا يتم تخفيض جودة أو تكرار الرعاية التي تلقاها نتيجة لشكاوى. فالقانون يحميك من الردّ الإنتقامي.

## هل تعلم أنه من حَقِّك أن يكون معك مرافق؟

عندما ترغب في الحصول على معلومات أو اتخاذ خطوات فيما يتعلق بخدمة تقدّمها مؤسسة صحيّة أو أخصائي رعاية صحيّة، يحقّ لك أن يرافقك أو يساعدك أو يمثلك شخص من اختيارك.

قد يكون هذا الشخص أحد الأشخاص القريبين منك، أو ممثلاً لك، مثل عضو لجنة المستخدمين في مؤسسة الرعاية الصحيّة.

## من حَقِّك أن تُعاملَ باحترام

يقتضي القانون أن تتمّ معاملتك بلطف وإنصافٍ وتفهّم مع احترام كرامتك وأستقلّاليتك واحتياجاتك. وعلى سبيل المثال، لا يجوز لأخصائي الرعاية الصحيّة أن يُعاملك بأزدراءٍ بسبب نمط حياتك أو مظهرك الجسديّ.

لديك الحقّ في أستنكار هذا النوع من الممارسات حتى تتوقّف وحتى لا يتعرّض المستخدمون الآخرون لموقف مُماثل.

## من حَقِّك الإختيار والرفض

يمكنك رفض العلاج أو جزء منه في أيّ وقت. ولا يمكن لأخصائي الرعاية الصحيّة إجبارك على الخضوع للعلاج.

يحقّ لك تغيير رأيك في أيّ وقت. فلا يكون القرار نهائياً أبداً. ولا يمكن لفريق الرعاية الصحيّة الخاص بك رفض هذا التّغيير،

إلا في ظروفٍ أستثنائية. إذا كانت لديك أيّ شكوك حول تشخيصك أو علاجك المُفضّل، يحقّ لك أستشارة أخصائي آخر للحصول على رأي ثانٍ، ولا يمكن لطبيبك الاعتراض على هذا الطلب. فهذا جزءٌ من أخلاقيات المهنة التي يلتزم بها.

إذا لم تعدّ لديك ثقة في أخصائي الرعاية الصحيّة أو المؤسسة التي تتعامل معها، يحقّ لك تغييرها واختيار أخصائي آخر، وفقاً لما ينصّ عليه القانون. ومع ذلك، هناك حدودٌ لهذا الحقّ، حسب الموارد البشريّة والماليّة المُتاحة.

يجب احترام جميع هذه القرارات من قبل أخصائي الرعاية الصحيّة، فليس من حقّهم الحكم على قراراتك مهما كان.

## المُوافقة على العلاج

قبل إجراء أي علاج، يجب أن يحصل أخصائي الرعاية الصحيّة على موافقتك الحرة والمستنيرة. وهذا يعني أن تُعطي موافقتك دون ضغط أو إكراه وبعد حصولك على جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

## وبشكل أكثر تحديداً، يلتزم الأخصائي بتزويدك بالمعلومات التالية:

- معلومات حول أيّ مرض تمّ تشخيصه حديثاً. يجب إبلاغك بهذه المعلومات بطريقة تُمكنك من فهمها بالكامل، وإذا لم يكن الأمر كذلك، يجب أن تُخبر الإختصاصي، والذي يجب عليه تعديل حديثه للتأكد من فهمك.
- العلاج المقترح والخيارات الأخرى المُمكنة وما يعتبره الإختصاصي، الخيار الأفضل بالنسبة لك. ومع ذلك، فهو غير مُلزم بإخبارك عن العلاجات التي لا تزال في طور المرحلة التجريبية.
- المزايا والمخاطر المتكرّرة والخطيرة المرتبطة بالعلاج المُقترح والبدائل المختلفة.
- مزايا وعيوب عدم الخضوع لأيّ علاج.

من حَقِّك وواجبك المشاركة في الرعاية التي تُخصّص.

الأمر متروكّ لك لاتخاذ القرار الصحيح بالنسبة لك.

