

- 遵守预约。如果因任何原因无法遵守，请通知负责的医生或医疗机构。
- 提供有关您支付服务费用能力的信息。
- 如果您拒绝治疗或不遵守医疗保健提供者的指示，请接受因您的行为而造成的后果。
- 尊重其他患者和医护人员的权利。
- 遵守医院有关访客、吸烟和吸电子烟（如适用）的政策，并协助控制噪音。
- 尊重他人财产和医疗设施。
- 遵纪守法，营造安全舒适的环境。
- 不得拍摄工作人员、同病患或医院/设施的照片、视频或录音。
- 不得在社交媒体上发布有关其他患者、工作人员或机构访客的照片、视频或信息。



如果您仍对医院的答复不满意，可以联系您所在州的卫生投诉部门。

#### NSW

Health Care Complaints Commission – HCCC  
电话: 1800 043 159 或 <https://www.hccc.nsw.gov.au>

#### 昆士兰州

Office of the Health Ombudsman-OHO  
电话: 133 646 或 [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

#### 南澳大利亚州

Health and Community Services Complaints Commissioner  
电话: 1800 232 007 或 [www.hsscc.sa.gov.au](http://www.hsscc.sa.gov.au)

#### 塔斯马尼亚

Health Complaints Commissioner  
电话: 03 6166 4566 或 [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)

#### 西澳大利亚州

Health and Disability Services Complaints Office  
HaDSCO  
电话: 08 6551 7620 或 [www.hadscow.wa.gov.au](http://www.hadscow.wa.gov.au)

#### 维多利亚

Health Complaints Commissioner- HCC  
电话: 1300 582 113 或 [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

#### ACT

Human Rights Commissioner Health Care Complaints  
电话: 02 6205 2222 或 [www.hrc.act.gov.au](http://www.hrc.act.gov.au)

### Private Health Insurance Ombudsman

(针对私人健康保险的投诉)

免费电话: 1800 640 695

通过网络提交: [www.ombudsman.gov.au/how-we-can-help/private-health-insurance](http://www.ombudsman.gov.au/how-we-can-help/private-health-insurance)

## 意见和投诉

如果您对护理或所提供的服务有疑问，您可以口头或书面提供反馈或投诉。如有任何疑虑，我们鼓励您立即向工作人员提出。

如果您在向这位工作人员提出疑虑后仍感到不满意，您可要求与主管护士交谈。如果您仍然不满意，请以书面形式提出问题并提交给我们医院的护理主任。

护理主任将确保尽快、尽可能谨慎地处理该问题。

如果您希望匿名提出问题，则可能无法获得结果的报告。



Level 1, 312 St Kilda Road,  
墨尔本 VIC 3004  
P 03 9926 7500 | F 03 9926 7599  
[healthscope.com.au](http://healthscope.com.au)  
ABN 85 005 405 152



V5\_08/2024

# 权利与责任

给患者的重要信息



## 患者的权利和责任

### 我们致力为您提供最好的护理

本手册概述了作为我们医院患者的权利和责任，确保您从具有适当资格和经验丰富的工作人员得到最好的护理。

如果您或您的家人在住院期间有任何疑问，请尽快告知护士部门经理或护理主任。

我们承诺遵守 Australian Charter of Healthcare Rights中列出的权利。

这些是：访问、安全、尊重、伙伴关系、信息、隐私和反馈。

### 国家残障保险计划 (NDIS) 客户与服务提供者重要须知

NDIS客户和服务提供者还对残疾人服务拥有额外的权利和责任，可通过NDIS网站访问：  
[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

## 您的权利

### 使用权

#### 您有权：

- 获得满足您所需求的医疗护理和治疗。
- 在入院前或入院时尽快知道医生、医院和私人医疗保险公司收取的估计费用。
- 在空间允许的情况下保留和使用您的个人衣物和物品，除非这样做会带来安全问题、影响其他患者的权利或有医学禁忌症。

## 安全

#### 您有权：

- 获得安全高质量的医疗护理。
- 在安全的环境中接受护理并让您感到安全。
- 尽可能满足您的个人身体和心理安全需求。
- 获得完全满足您的医疗护理需求的护理。
- 不得受到束缚，除非经医生授权或在紧急情况下需要保护您或他人免受伤害。

## 尊重

#### 您有权：

- 受到尊重和同情，将您视为个体。这包括支持您的人，包括护理人员、家庭成员和拥护者。
- 让您的文化、身份、信仰和选择得到认可和尊重。
- 受到公平的对待，不会因年龄、性别、种族、宗教信仰、残疾、性取向或其他个人特征而遭受歧视。

## 合伙

#### 您有权：

- 提出问题并进行开放且诚实的沟通。
- 在您的护理中被视为平等的伙伴，并参与有关您的治疗决策。
- 如果您愿意，可选择不参与决策。
- 让您想要的人参与计划和制定护理决策。这些人可以是家庭成员、护理人员、朋友或消费者权益保护者。
- 拒绝参加任何被视为实验性质的医学研究或治疗。未经您的理解和许可，您不会参与任何研究。

## 信息

#### 您有权：

- 了解主要负责协调您护理的医生姓名，以及其他提供护理的人员身份和角色。
- 在知情同意治疗之前，请从您的医生那里获得有关拟议治疗、风险、可接受的替代治疗方法描述，包括每种方法的风险和优势以及不接受治疗的后果。
- 从您的医疗护理提供者获取非技术语言信息。
- 寻求第二意见并拒绝任何未直接参与为您护理的医疗护理人员在场。
- 如果您说英语或理解英语有困难，请聘请一名健康的译员（免费）。
- 在您需要时获得帮助，助您理解和使用健康信息。
- 获得有关服务、等待时间和费用的信息。
- 出院前了解您可能需要的持续护理，包括预约时间和地点、将提供后续护理的医生详细信息以及在紧急情况下该怎么做。
- 除非法律禁止，您可以拒绝推荐的治疗、检查或程序，并且您可以在填写出院表格后，不顾医生的建议自行离开医院，一切风险自负。
- 您亦有权获得合格医院工作人员的出院计划协助，以确保出院后获的适当的安置。

## 隐私

#### 您有权：

- 尊重您的个人空间和隐私。
- 保密和隐私。有关您的医疗护理和治疗详细信息都是保密的。未经您或您的代表许可，任何与您的护理有关的信息或记录都不会被泄露，除非法律要求或授权泄露，或为使其他医疗护理人员能够协助其护理工作而有必要发布该类信息。
- 在既定的患者探访时间内保护探访隐私。

## 提供反馈

#### 您有权：

- 提供反馈或投诉，但不要影响您受到的待遇。
- 以透明、及时的方式解决您的疑虑。
- 分享您的经验并参与提高护理和卫生服务的质量。

## 您的责任

#### 您有责任：

- 提供有关当前临床症状、既往疾病、住院情况、药物和其他与您的健康有关的事项，并确保该信息准确、完整。
- 将你的病情变化报告给主治医生。
- 如果您不理解计划的行动方针或对您的期望，请告诉我们。
- 遵循您同意的治疗计划。这可能包括遵循护士和相关医疗人员的指示，因为他们会执行协调的护理计划并执行负责医生的医嘱。

