

有關這本手冊的更多資訊，  
請聯絡：



# Your Healthcare

Rights and Responsibilities

## 您的醫療保健 權利與義務

病人、照顧者及病  
人家屬指南



Health

NSW DEPARTMENT OF HEALTH

73 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Tel. (02) 9391 9000

Fax. (02) 9391 9101

[www.health.nsw.gov.au](http://www.health.nsw.gov.au)

This work is copyright. It may be reproduced in whole or part for study or training purposes subject to the inclusion of an acknowledgement of the source. It may not be reproduced for commercial usage or sale. Reproduction for purposes other than those indicated above requires written permission from the NSW Department of Health.

© NSW Department of Health 2011

SHPN: (PHCP) 100495

ISBN: 978-1-74187-570-6

For more copies contact

Better Health Centre – Publications Warehouse

Locked Mail Bag 5003 Gladesville NSW 2111

Tel. (02) 9816 0452

Fax. (02) 9816 0492

TTY. (02) 9391 9900

Information Production and Distribution

Tel. (02) 9391 9186

Fax. (02) 9391 9580

Further copies of this document can be

downloaded from the NSW website

[www.health.nsw.gov.au](http://www.health.nsw.gov.au)

March 2011



# 目錄

## 您的醫療保健

### 權利與義務

病人、照顧者及病人家屬指南 ..... 3

## 獲得服務

獲得醫療服務的權利 ..... 4

## 安全

您有權接受安全優質的醫療服務 ..... 7

## 尊重

您有權受到尊重、保持尊嚴、得到重視 ..... 9

## 交流

您有權清楚明確地瞭解服務、治療、可供選擇的項目和費用等相關資訊 ..... 10

## 參與治療

您有權參與決定與選擇醫療護理 ..... 12

## 隱私和保密

您有權要求保護隱私、對個人資訊保密 ..... 16

## 評論、表揚及投訴

您有權對醫療工作發表評論，並對自己擔憂的問題要求答覆 ..... 19



# 您的醫療保健

## 權利與義務

### 病人、照顧者及病人家屬指南

在澳大利亞尋求或接受醫療的每個人都有一定的權利和義務，包括獲得服務的權利、安全、尊重、交流、參與、隱私以及對所得到的醫療發表評論等方面。

本手冊介紹了在新南威爾士州公共醫療系統中如何落實這些權利，同時有哪些相應的義務。

對於落實醫療權利，實現安全、優質的醫療服務，每個人都有著重要的作用。

只要醫患雙方真誠合作，就能儘量取得最佳結果。

# 獲得服務

## 獲得醫療服務的權利

在新南威爾士州，公共醫療系統提供優質服務，以滿足範圍廣泛的醫療需要。為患者提供的服務，是根據對其病情及治療需要的緊急程度的評估而定的。

醫療服務對一切人開放，無論性別、婚姻狀況、殘疾、文化、宗教信仰、性取向、年齡或在新南威爾士州的居住地點。如果當地沒有所需要的治療服務，則會安排轉診。

在國民保健 (Medicare) 制度之下，這些服務有些是免費的，或者可以獲得補貼。

### 急診

如果發生醫療緊急情況，請撥打三個零 (000) 呼叫救護車。澳大利亞永久居民在公立醫院接受治療是免費的。

高素質的醫務人員將會判斷病情緊急、嚴重的程度以及需要的治療種類，優先治療那些病情最嚴重、需要急救的患者，而不是根據到達的先後安排治療。

來到澳大利亞訪問的人，如果需要立即接受必要的治療，或許可以根據其國籍所在國與澳大利亞的互惠醫療協議 (Reciprocal Health Care Agreement) 享受國民保健 (Medicare) 待遇。關於享受國民保健的條件，請見 [www.medicare.gov.au](http://www.medicare.gov.au)，或致電 132 011查詢。



## 非急診的醫療

如果疾病或損傷不嚴重，那麼應該去看全科醫生，或者到工作時間外的醫療中心就診。

如果無法看醫生或到工作時間外的醫療中心就診，可以打電話給 *healthdirect Australia* (澳大利亞健康直線)，號碼是1800 022 222。這是24小時開通的健康諮詢熱線，由註冊護士您提供專業醫療建議。

## 手術治療

如果治療需要手術，但不緊急，那麼可能需要等候。如果在等候住院治療期間感到擔憂，請與負責您的保健服務的“等候時間協調員”(Waiting Times Coordinator) 聯絡，其聯絡方式請見[www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes](http://www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes)，也可打電話給手術安排熱線，號碼是1800 053 456。

## 救護車服務

國民保健 (Medicare) 不包括救護車服務。無論是不是您本人叫救護車，您都必須負責支付相關費用。欲知有關救護車費用的詳細資訊，請訪問：

[www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)。

如果符合以下條件，則本人不必支付救護車費用：

- 持有養老金領取卡、退伍軍人卡或者醫療補助卡 (Health Care Card )
- 有第三方保險或工傷保險
- 需要從一家公立醫院轉送到另一家公立醫院接受醫療服務。

## 公費和自費醫療

您有權作為公費或自費病人使用公共醫療服務。如果選擇作為自費病人接受治療，則必須自己負責支付各項費用。

有些費用，比如租用電視機、特定的處方藥物和儀器等，不包括在國民保健 (Medicare) 和私人保險的範圍之內。詳情請向醫院的入院處查詢。

在緊急情況下，醫院的入院處會將這些費用告知您本人或陪同人員。



# 安全

您有權接受安全優質的醫療服務。

您將會獲得所需要的醫療服務。對您的治療和護理，取決於對您的需要所做的評估，與您的經濟狀況和是否有私人醫療保險無關。

如果需要緊急救護以防止死亡事件，則會立即進行急救。

您一定要把病史告訴醫護人員，包括過敏和使用的藥物。

## 公開披露

新南威爾士州衛生部一直在對衛生工作的情況進行檢討，以保證提供最安全、最優質的服務。任何有可能降低醫療水準的事件，即使沒有造成傷害，我們也會對其資料予以收集。

如果在治療護理中出現差錯，我們會儘快告訴本人。我們會向本人道歉，解釋所發生的情況，并告知可能出現的影響以及我們防止此類事件再次發生的措施。

若要瞭解我們如何處理醫療事件，請訪問：

[www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/  
PD2007\\_040.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html)



# 尊重

您有權受到尊重、保持尊嚴、  
得到重視。

在治療過程中，我們所採取的工作方式將會體現出對患者的尊重，重視患者的文化、信仰、價值觀及個人情況（比如性別或殘疾等）。

## 探訪

我們尊重您接受探訪的權利，並會為您保持隱私。

您有權接受帶著導盲犬的人探訪。

## 尊重他人

在接受治療時，您有權得到尊重，同時也應該對別人有禮貌。我們要求所有尋求或接受醫療服務的人及其家屬、陪護人員和探訪者做到：

- 遵守所有規章制度，比如探訪時間、感染控制措施、無煙區、在醫療設備附近限制使用手機等規定。
- 任何醫療設備、備用品或其他財物都不能損壞或未經允許隨意拿走。
- 不騷擾、辱罵或威脅他人；不給他人帶來任何身體或心理傷害的危險。

新南威爾士州衛生部絕不容忍任何人的威脅、辱罵或暴力行為，將會採取合適的行動保護人員和財產。

新南威爾士州衛生部的Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace（《絕不容忍新南威爾士州醫療場所的暴力行為》）可以在以下網頁下載：[www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005\\_315.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html)

# 交流

您有權清楚明確地瞭解服務、治療、可供選擇的項目和費用等相關資訊。

醫護人員會向您解釋病情和治療計劃，以及風險和其他治療方案。爲了確保提供盡可能最好的醫療，他們還會詢問一些問題。如果您有不清楚之處，最好能坦率地提出來。

## 口譯服務

如果您使用其他語言，可以要求安排一名口譯員。這項服務是免費的。翻譯包括當面翻譯和電話傳譯，每週七天提供服務。您可以請醫療機構的工作人員為您安排口譯員。此外，還有澳大利亞手語（AUSLAN）口譯。

## 陪護人員

您可以讓親戚、照顧者或者其他陪護人員幫助您與醫護人員交流，但是您必須同意這個人參與您的治療事務。

新南威爾士州衛生部知道有時候陪護人員可能未滿18周歲。我們重視年輕的照顧者的作用，可以讓他們參與您的治療和今後的護理，還會告訴他們從哪裡獲得幫助。

我們也知道殘疾人士需要各種幫助。因此可能會要求家庭成員、照顧者和其他陪護人員來幫助患者和醫護人員。但他們並沒有責任非提供幫助不可。

假如您因病情危重而無法親自同意接受某項治療，那就需要有一個人可以表示同意。因此，我們會請您提供這樣一個人的聯絡方式。

## 提供資訊

請您為醫療機構提供儘量詳細的保健資料，包括任何過敏、病情或殘疾等。請您告訴他們，您是否使用了其他藥物或輔助療法，有沒有吸煙、飲酒或者使用毒品。

如果出現下列情況，請告訴醫療機構：

- 在治療過程中出現任何病情變化或反應
- 因為同一個問題而同時接受其他人的治療
- 您不瞭解自己為什麼會被轉到別處進行檢查或治療
- 因為宗教信仰或文化觀念而難以接受治療
- 您想要做為自費病人接受治療，要求估算其費用
- 您決定不遵循醫囑，也不來就診。

在接受任何療法或手術前，以及轉送至另外一個部門接受治療時，都需要按照規定核對您的姓名、出生日期和其他資料。這是為了確保在您的整個治療過程中，從預約的安排、使用的療法到進行治療的人員和時間都正確無誤。

# 參與治療

您有權參與決定與選擇醫療護理。

整個就診過程中，醫護人員會與您討論並鼓勵您參與治療計劃，包括轉診和出院等事項。

我們鼓勵您提出問題，並在做出決定之前與其他醫護人員和親戚商量。

您有權在情況許可時由親戚、照顧者或其他陪護人員隨時陪伴。

新南威爾士州衛生部編寫了 *10 Tips for Safer Health Care* (《讓醫療更安全的10個竅門》)，幫助病人在作出影響其醫療保健的決定時認真負責地發揮自己的作用。

該小冊子可以在下列網頁下載：

[www.health.nsw.gov.au/quality/10tips](http://www.health.nsw.gov.au/quality/10tips)

## 徵求其他人的意見

對於向您推薦的治療，您有權徵求其他人的意見。根據病情的性質，醫療機構會告訴您是否能夠為您請一名替代醫學從業者。





## 同意治療

在接受治療前，您必須表示同意，在大多情況下只需要口頭同意。有些療法，比如手術，則需要書面同意。

您有權撤銷同意。在這種情況，您就不會得到治療。假如患者病情過重或失去知覺，處於有生命危險的緊急情況下，則無需本人同意。

## 由他人同意治療

未滿14周歲的兒童，必須由一位家長或監護人同意其治療。

14歲至16歲之間的兒童，通常可以需要與家長或監護人一起表示同意；不過，如果他們表明自己完全瞭解擬進行的治療，也可以由其本人單獨表示同意。

假如患者本人由於失去知覺或病情過重而無法表示同意，其親戚、照顧者或其他關係密切的人對於合格的醫務人員認為最有利於患者的治療可以表示同意。

如果沒有上述人選，監護權仲裁庭 (Guardianship Tribunal) 可以表示同意。詳情請見：[www.gt.nsw.gov.au](http://www.gt.nsw.gov.au)，或可撥打1800 463 928查詢。

## 研究與教育

在接受護理或治療時，可能會詢問您是否同意讓學生或接受培訓的醫務人員在場。這種實踐有助於他們提高專業技能。您還可能會被邀請參與醫學研究。

您有權不接受這些要求。您的決定不會寫入記錄，對今後治療或使用醫療服務也沒有任何影響。

## 社區參與

新南威爾士州衛生部設法讓當地的社區參與地方醫療部門的規劃與運作。如果您願意參與，請與當地的醫療機構網絡的消費者及社區參與辦公室聯絡。



# 隱私和保密

您有權要求保護隱私、對個人資訊保密。

您的醫療資料將會被安全保存。這些資料可能會與其他醫務人員共享，以幫助做出跟您的治療有關的決定。

您有權要求對您的病情和治療保密。

## 對病歷資料的知情權

您有權與醫務人員談論保存在您的病歷中的資料，也可以索取一份病歷副本。

如果您要查看病歷或索取副本，可向您就診的醫療機構網絡的經理提出要求。

其他人，比如家人或法定監護人，如果獲得授權，也可以查看您的病歷。詳情請見：[www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005\\_593.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html)。

## 侵犯隱私

有時候，醫生或許會斷定病歷中的某些資料可能會對您的身心健康造成不良影響。在另外的情況下，病歷的內容可能會侵犯了另一個人的隱私。在這些情況下，您想要查看病歷的要求可能會被拒絕。

您本人或經過授權的其他人有權進一步申訴。

根據 *Health Privacy Legislation* (《醫療隱私條例》) 第 12.3 節, 您可以要求一名獨立的醫生檢查病歷的內容並提出建議。

如果您的要求仍然被拒絕, 您可以要求醫療機構中更高層的管理人員進行內部審查。

如要瞭解詳細情況, 請跟您就診的醫療機構的隱私聯絡官員談談, 或者訪問: [www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006\\_007.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html)。

新南威爾士州隱私事務專員 (Privacy Commissioner) 也可以調查有關隱私的投訴。欲知詳情, 請訪問: [www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw](http://www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw)。

如果您對內部審查的結果不滿意, 您有權向行政決定仲裁庭提出申請。欲知詳情, 請訪問 [www.lawlink.nsw.gov.au/adt](http://www.lawlink.nsw.gov.au/adt)。



## 可能披露醫療資料的特殊情況

在特殊情況下，醫療資料的某些內容可能會被披露。這些情況包括：

- 報告傳染病
- 報告涉嫌虐待兒童
- 嚴重威脅他人的健康或福利
- 尋找失蹤者
- 有法庭指令，或者在發生犯罪行為時，該資訊是執法需要的。

個人醫療資料的某些內容也可能被披露而用於研究項目。在這種情況下，對於患者資訊的使用必須符合嚴格的規範，並須經人體研究及道德委員會批准。

有一本關於隱私問題的小冊子，其英文版及其他語言版本請見：[www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005\\_593.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html)

# 評論、表揚及投訴

您有權對醫療工作發表評論，並對自己擔憂的問題要求答覆

新南威爾士州衛生部希望聽取您對醫療工作的評論。無論是需要改進的還是做得很好的，都應該讓我們知道。

## 表揚

您的表揚，能夠清楚地表明您對優質醫療服務的期望，也是對醫務人員的鼓舞、勉勵。醫療機構網絡保證會轉達您的表揚。

## 投訴

如有投訴，最好是先找有關的醫療機構解決。請儘量保持冷靜，盡可能講清楚發生了什麼事情、您希望如何解決。

有一個好辦法，就是將討論的日期和時間以及討論的內容和有可能達成的協議都記下來。

另一個辦法，是在辦公時間與醫療部門經理或患者服務官員聯絡。在工作時間以外，可以與值班的資深護士聯絡。這些人員將會保證對您的投訴保密，並且：

- 回答有關醫療服務、政策和療法的各種問題
- 幫助您明確所憂慮的問題
- 幫助您解決住院時的具體需要
- 讓你知道投訴處理的進展和結果

如果您對結果不滿意，可以與醫療服務網絡聯絡。

## 醫療投訴委員會

醫療投訴委員會 (Health Care Complaints Commission, 簡稱HCCC) 是獨立於公共醫療系統的機構。任何人都可以向其遞交投訴。投訴必須是書面的，可以請工作人員提供協助。請訪問：  
[www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)。該委員會有電話口譯服務，請撥打131 450。

詳情請見下列網頁，其標題是 *Your Health Care Concerns* (“您的醫療憂慮”)：

[www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare](http://www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare)