

본 안내책자에 관해
더 자세한 정보를
위한 연락처:



Your Healthcare

Rights and Responsibilities

여러분의 보건의료

권리와 책임

환자, 간병인,
가족들을 위한
안내



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

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

March 2011

내용

여러분의 보건의료

권리와 책임

환자, 간병인, 가족들을 위한 안내.....3

이용:

여러분에게는 보건 의료서비스에 대한 권리가 있습니다.....4

안전:

여러분에게는 안전한 양질의 의료서비스에 대한 권리가 있습니다.....7

존중:

여러분에게는 존중, 품위, 배려에 대한 권리가 있습니다.....9

의사소통:

여러분에게는 명료하고 공개적인 방식으로 서비스, 치료, 선택사항, 비용에 대한 정보를 받을 권리가 있습니다.....10

참여:

여러분에게는 의료서비스에 관련된 결정과 선택에 참여할 수 있는 권리가 있습니다.....12

사생활보호 및 비밀보장:

여러분에게는 개인정보 보호 및 비밀보장에 대한 권리가 있습니다.....16

의견, 칭찬 및 불만:

여러분에게는 의료서비스에 대한 의견을 피력하고 우려사항을 제기할 수 있는 권리가 있습니다.....19



여러분의 보건의료

권리와 책임

환자, 간병인, 가족들을 위한 안내

호주에서 보건의료서비스를 찾거나 이용하는 사람들은 모두 특정한 권리와 책임을 가집니다. 여기에는 이용, 안전, 존중, 의사소통, 참여 및 사생활보호에 대한 권리와 자신의 의료서비스에 대한 의견을 피력하는 권리가 포함됩니다.

본 책자는 NSW 공립 보건 체제 내에서 위와 같은 권리를 성취하는 방법 및 그 권리에 따르는 책임에 관한 정보를 제공합니다.

모든 이들이 보건의료 권리를 성취하고 안전한 양질의 의료서비스에 공헌하는 데 있어 중요한 역할을 담당합니다.

의료서비스를 받는 사람들과 제공하는 사람들 간의 진정한 협력관계가 이루어질 때 최선의 결과가 산출됩니다.

이용

여러분에게는 보건 의료서비스에 대한 권리가 있습니다.

NSW의 공립 보건 체제는 다양한 보건의료 요구에 부응하는 양질의 서비스를 제공합니다. 여러분은 질환 상태와 치료의 긴박성을 평가받고 난 후에 서비스를 이용하는 기회를 가지게 될 것입니다.

보건의료 서비스는 성별, 혼인상태, 장애, 문화, 종교적 신념, 성적 성향, 나이 혹은 NSW내 거주지역에 관계없이 누구에게나 열려있습니다. 필요한 의료서비스를 지역 내에서 이용할 수 없는 경우, 여러분은 다른 지역으로 옮겨질 것입니다.

상기와 같은 서비스는 Medicare 하에서 무료이거나 보조금이 지원됩니다.

응급상황

의료적인 응급상황이 발생할 경우에는 000 번으로 전화를 걸어 구급차를 요청하십시오. 호주 영주권자들은 공립병원에서 무료로 치료를 받을 수 있습니다.

높은 수준의 자격을 갖춘 보건의료 전문인들은 질환 상태의 심각성과 긴박성을 판단하고 여러분에게 요구되는 치료의 유형을 결정할 것입니다. 환자들은 도착한 순서가 아니라, 누가 가장 아프고 치료가 가장 시급하게 필요하냐에 따라 치료를 받게 될 것입니다.

필수적이고 시급한 치료가 필요한 호주 방문객들은 출신국가와의 상호 보건의료 협정 (Reciprocal Health Care Agreements) 하에서 Medicare 보험혜택을 받을 자격이 될 수도 있습니다. Medicare 자격에 관한 정보: 웹사이트 www.medicare.gov.au 혹은 전화 132 011

긴급하지 않은 보건의료 서비스

경미한 질병이나 부상이 발생한 경우, 일반의 (general practitioner)나 근무시간 외 의료센터를 방문하셔야 합니다.

의사나 근무시간 외 의료센터에 갈 수 없는 경우, 여러분은 24시간 보건 상담 전화 **healthdirect Australia** (**호주 보건 다이렉트**)에 1800 022 222번으로 연락할 수 있습니다. 간호사 (Registered Nurse)가 전문 보건 상담을 제공합니다.

수술 이용

여러분의 치료에 수술이 요구되지만 긴급한 경우가 아니라면 수술을 기다려야 할 수도 있습니다. 병원 치료를 기다리고 있는 중에 걱정이 된다면, 여러분의 보건 서비스를 위한 대기시간 담당자 (Waiting Times Coordinator)에게 연락하십시오. 연락처: 웹사이트 www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes 혹은 수술이용전화 (Surgery Access Line) 1800 053 456 번.

구급차 서비스

구급차 서비스에는 Medicare가 적용되지 않습니다. 여러분이 해당 구급차를 요청했는지 여부에 관계없이 여러분은 그 모든 비용을 지급해야 할 책임이 있습니다. 구급차 비용에 관한 정보: www.ambulance.nsw.gov.au

다음과 같은 경우에는 구급차 비용이 부과되지 않을 것입니다.

- 연금수령 (Pensioner) 카드, 재향군인 (Veterans' Affairs) 카드 혹은 보건의료 (Health Care) 카드 소지자
- 삼자 (Third Party) 보험 혹은 근로자 보상 (Workers Compensation) 보험이 적용되는 경우
- 서비스나 간호를 위해 한 공립병원에서 다른 공립병원으로 이동해야 하는 경우

공립 및 사립 보건 의료서비스

여러분에게는 공립이나 사립 환자로서 공립 서비스를 이용할 수 있는 권리가 있습니다. 사립 환자로서 치료를 받기로 결정한 경우, 여러분에게는 그 비용을 지불할 책임이 있습니다.

TV 대여, 특정한 처방약 및 기구 등과 같은 일부 품목들에는 Medicare나 사립보험이 적용되지 않습니다. 더 자세한 정보를 알아보시려면 해당 병원의 입원 사무실에 연락하십시오.

응급상황의 경우, 해당 병원의 입원 사무실에서 여러분이나 여러분을 지원하는 분들에게 상기 비용을 알려줄 것입니다.



안전

여러분에게는 안전한 양질의 의료서비스에 대한 권리가 있습니다.

여러분은 필요한 서비스를 이용할 기회를 가지게 될 것입니다. 여러분의 재정상태 혹은 사립보험 가입 여부에 관계없이, 여러분에게 필요하다고 평가된 내용에 따라 치료와 의료 서비스가 제공될 것입니다.

생명의 손실을 방지하는 긴급한 의료서비스가 요구된다면, 여러분은 즉시 그 서비스를 받게 될 것입니다.

여러분이 담당 보건의료서비스 제공자에게 알레르기 및 복용 약물 등의 의료 병력을 알리는 것이 중요합니다.

공개

NSW 보건부 (NSW Health)는 가장 안전한 최상의 의료서비스를 보장하기 위해 업무 수행 방식을 지속적으로 검토하고 있습니다. 저희는 의료서비스의 질을 저하시킬 수도 있는 사건이 발생하면, 어떤 손상도 야기되지 않았을 지라도, 그 사건에 관한 정보를 수집합니다.

여러분의 치료나 의료서비스에 어떤 문제가 발생하면 저희는 이를 즉시 알릴 것입니다. 그리고 여러분께 사과의 말씀을 드리고 어떤 일이 발생했는지를 설명하고 그로 인해 발생할 수 있는 결과가 무엇인지 그리고 재발 방지를 위해 저희가 취하는 조치가 무엇인지를 알려드릴 것입니다.

NSW 보건부의 보건의료 사고 처리 방식에 관한 자세한 정보:

www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html



존중

여러분에게는 존중, 품위, 배려에 대한 권리가 있습니다.

여러분은 자신의 문화, 신념, 가치 그리고 성별이나 장애와 같은 개인적 특성을 배려해주며 예의를 갖춘 대우를 받게 될 것입니다.

면회객

면회객을 만날 수 있는 여러분의 권리와 프라이버시가 존중될 것입니다.

여러분에게는 안내견을 동반하는 면회객을 만날 수 있는 권리가 있습니다.

타인 존중

여러분에게는 존중 받고 대우 받을 권리가 있으며, 저희는 여러분이 타인에게도 이런 예의를 갖추길 요청합니다. 저희는 의료서비스를 찾거나 이용하는 분들, 그 분들의 가족, 지원해주는 분들 그리고 방문객들에게 다음을 요청합니다.

- 모든 정책과 방침을 존중해주시요. 여기에는 면회시간, 감염 통제 조치, 금연 구역, 의료 기기 주변에서의 이동전화 사용 제한 등이 포함됩니다.
- 보건 서비스 기기, 저장품 혹은 자산을 손상시키거나 허가 없이 가져가지 마십시오.
- 다른 사람을 괴롭히거나 모욕하거나 협박하거나, 혹은 신체적 심리적 위험에 빠뜨리지 마십시오.

NSW 보건부는 어떤 사람에 의해서든지 위협적, 모욕적 혹은 폭력적 행동을 결코 용납하지 않습니다. 저희는 사람과 자산을 보호하기 위해 적절한 조치를 취할 것입니다.

NSW 보건부의 *Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace* (NSW 보건부 직장 내 폭력에 대한 무관용 대응) 문서 링크:

www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html

의사소통

여러분에게는 명료하고 공개적인 방식으로 서비스, 치료, 선택사항, 비용에 대한 정보를 받을 권리가 있습니다.

보건의료서비스 제공자들은 여러분의 상태와 제안된 치료뿐만 아니라 그 위험과 대안을 여러분에게 설명해 드릴 것입니다. 이들은 또한 가능한 최선의 의료서비스를 제공하도록 하기 위해 일련의 질문을 할 것입니다. 여러분은 열린 마음으로 솔직하게 답변하고 이해가 잘 되지 않을 때에는 질문을 함으로써 협조할 수 있습니다.

통역사 서비스

여러분이 영어 이외의 다른 언어를 사용한다면 통역사를 이용할 수 있습니다. 이는 무료 서비스입니다. 통역사 서비스는 면담 식으로 혹은 전화상으로 제공될 수 있으며 주 7일 이용가능합니다. 직원에게 통역사 주선을 요청하십시오. AUSLAN 통역사도 이용가능합니다.

도움을 주시는 분들

보건 전문가들과 의사소통을 할 때, 친척이나 간병인 혹은 다른 사람의 도움을 받을 수 있습니다. 이때 여러분은 그 사람이 여러분의 일에 관여하는 것에 동의해야 합니다.

NSW 보건부는 때때로 18세 미만의 미성년자가 위와 같은 도움을 제공할 수도 있음을 인정합니다. 저희는 청소년 간병인들의 역할을 존중합니다. 이들은 여러분의 치료와 진행중인 의료서비스에 참여하게 되며 지원 서비스에 대한 정보도 받게 될 것입니다.

또한 저희는 장애를 가진 분들에게 다양한 지원이 필요하다는 점도 인정합니다. 이러한 경우에는 가족, 간병인 그리고 지원을 해주는 다른 분들로 하여금

여러분과 담당 보건 의료 직원을 지원해 주도록 요청할 수도 있습니다. 그러나 이 분들이 의무적으로 도움을 제공할 필요는 없습니다.

너무 아파서 스스로 의료처치에 동의할 수 없는 경우를 대비하여, 여러분을 대신하여 동의해 줄 수 있는 사람의 이름과 연락처를 제공해달라는 요청을 받게 될 것입니다.

정보 제공

여러분의 건강에 관해 가능한 많은 정보를 담당 보건 의료 서비스 제공자에게 알려주십시오. 여기에는 알레르기, 질환 상태 혹은 장애 등이 포함될 수 있습니다. 다른 약물이나 치료요법 사용 여부, 흡연 여부, 알코올 섭취 여부 혹은 오락용 약물) 사용 여부도 알려주십시오.

다음과 같은 경우에 담당 보건 의료 제공자와 상의하십시오.

- 치료 중에 나타난 질환 상태 변화 및 반응이 있을 경우.
- 다른 사람으로부터 동일한 문제에 대한 치료를 받고 있는 경우.
- 검사나 치료를 위해 의뢰된 이유를 이해하지 못하는 경우.
- 종교적 혹은 문화적 신념으로 인해 치료를 받는 것이 어려운 경우.
- 사립 환자로서 치료를 받기 원하고 그 예상 비용에 대해 문의하기 원하는 경우.
- 여러분이 치료 권고에 따르지 않고 예약시간에 가지 않기로 결정한 경우.

의료처치나 수술 전에 그리고 의료서비스를 위해 다른 서비스 기관으로 이동할 때 마다 정기적으로 여러분은 이름, 생년월일 및 다른 신상명세를 증명하도록 요청 받을 것입니다. 이는 치료 전 과정에 걸쳐 여러분이 정확한 시간에 정확한 사람이 수행하는 정확한 의료처치를 위해 예약되도록 해줍니다.

참여

여러분에게는 의료서비스에 관련된 결정과 선택에 참여할 수 있는 권리가 있습니다.

여러분의 진료 방문 기간 동안 보건의료 제공자들은 여러분과 치료 계획들을 논의할 것입니다. 여러분은 이들 계획에 참여하도록 장려되며, 여기에는 다른 서비스기관으로의 이동 및 퇴원 등이 포함됩니다.

여러분은 결정을 내리기 전에 질문을 하고 다른 보건의료서비스 제공자 및 가족들과 상의하도록 장려됩니다.

상황이 허용한다면, 여러분은 가족이나 간병인 혹은 도움을 주는 다른 분들과 항상 함께 있을 수 있습니다.

NSW 보건부는 환자들이 자신의 보건 의료에 영향을 미치는 의사결정에 있어서 책임 있는 역할을 수행하는 데 도움을 주기 위해 **10 Tips for Safer Health Care (더욱 안전한 보건 의료서비스를 위한 10가지 팁)**을 개발하였습니다.

이 팸플릿은 웹사이트 www.health.nsw.gov.au/quality/10tips 에서 다운로드 할 수 있습니다.

2차 견해 구하기

여러분에게는 권고된 치료에 대해 2차 견해를 구할 수 있는 권리가 있습니다. 해당 보건서비스기관은 여러분의 상태의 특성에 따라 다른 의료인의 의료 제공 가능성에 대해 알려줄 것입니다.



동의

여러분은 치료를 받기 전에 반드시 그 치료에 동의해야 합니다. 대부분의 경우, 구두로 동의가 이루어집니다. 수술과 같은 일부 의료처치에는 서면 동의가 요구됩니다.

여러분에게는 동의를 하지 않을 권리가 있습니다. 동의를 하지 않는 경우, 여러분은 치료를 받지 않게 될 것입니다. 생명을 위협하는 응급상황 즉 여러분이 너무 아프거나 의식이 없는 상황에서는 동의를 요구되지 않습니다.

타인에 의한 동의

14세 미만의 어린이들은 부모나 보호자의 동의가 있어야 합니다.

14-16세 청소년들은 보통 부모나 보호자와 함께 공동으로 동의를 하지만, 청소년 환자가 제안된 치료를 완전히 이해했음을 증명하면 단독으로 동의할 수도 있습니다.

의식을 잃었거나 너무 아파서 여러분 스스로 동의를 할 수 없는 경우, 자격을 갖춘 보건 전문인이 수행하며 여러분에게 최선이라고 여기는 치료에 대해 친척이나 간병인 혹은 친지들이 동의할 수 있습니다.

여러분을 대신해서 동의해 줄 사람이 없는 경우 보호자직무 중재소 (Guardianship Tribunal)가 동의를 할 수 있습니다. 자세한 정보: www.gt.nsw.gov.au 혹은 전화 1800 463 928.

연구 및 교육

여러분이 의료서비스나 치료를 받는 동안 학생들이나 보건관련 직원들이 그 자리에 참석해도 괜찮냐는 질문을 받게 될 수도 있습니다. 이는 전문 기술 개발에 기여합니다. 여러분은 의료 연구에 참가하도록 요청을 받을 수도 있습니다.

여러분에게는 위와 같은 요청들을 거절할 수 있는 권리가 있습니다. 여러분의 결정은 기록되지 않을 것이며 향후 치료나 서비스 이용에 어떤 영향도 미치지 않을 것입니다.

지역사회 참여

NSW 보건부는 지역사회로 하여금 해당 지역의 보건 서비스 계획 및 전달에 참여하도록 장려합니다. 참여를 원하시면 지역 보건서비스기관의 소비자지역사회 참여부 (consumer and community participation office)로 연락하십시오.



사생활보호 및 비밀보장

여러분에게는 개인정보 보호 및
비밀보장에 대한 권리가 있습니다.

여러분의 의료 정보는 안전하게 보관될 것입니다.
이 정보는 여러분의 치료와 관련된 결정을 내리는
데 도움이 될 수 있도록 다른 보건의료서비스
제공자들에 의해 공유될 것입니다.

여러분에게는 여러분의 질환과 치료를 비밀로
보장받을 권리가 있습니다.

의료기록 정보에 대한 권리

여러분에게는 자신의 의료 기록에 포함된 정보에
관해 보건의료 직원과 상담할 수 있는 권리가
있습니다. 또한 여러분은 자신의 의료 기록 사본을
요청할 수 있습니다.

의료 기록 사본을 열람하거나 입수하기 원하시면
여러분이 이용한 보건서비스기관의 관리자에게
요청하십시오.

가족이나 법적 보호자 등과 같이 위임을 받은 다른
사람도 여러분의 의료 기록을 열람할 수 있습니다.
더 자세한 정보: [www.health.nsw.gov.au/policies/
pd/2005/PD2005_593.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html)

사생활보호 침해

여러분의 담당 의사는 의료 기록에 포함된 정보가
여러분의 신체적 정신적 복지에 해로울 수도
있다고 결정하는 경우도 있습니다. 혹은 의료
기록의 내용이 타인의 사생활보호를 침해할 수도
있습니다. 이와 같은 경우, 여러분은 자신의 기록
이용권을 거절당할 수도 있습니다.

여러분과 위임을 받은 사람은 이 문제에 대해 추가
조치를 취할 수 있습니다.

Health Privacy Legislation (section 12.3) (보건 사생활보호 법 (12.3절))하에서 여러분은 독립된 의사에게 해당 의료 기록의 내용을 검토하고 권고를 해달라고 요청할 수 있습니다.

그래도 여전히 기록 이용권이 거절 된다면, 여러분은 해당 보건서비스기관의 내부 재심을 담당하는 고위 관리자들에게 요청할 수 있습니다.

더 자세한 정보를 원하시면 해당 보건서비스기관의 사생활보호 연락 담당관 (Privacy Contact Officer)에게 문의하거나 웹사이트 www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html를 방문하십시오.

NSW 사생활보호 커미셔너 (NSW Privacy Commissioner)도 사생활보호와 관련된 불만을 조사할 수 있습니다. 더 자세한 정보를 보시려면 웹사이트 www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw를 방문하십시오.

내부 재심의 결과가 만족스럽지 않은 경우, 여러분에게는 행정 심판소 (Administrative Decisions Tribunal)에 신청할 수 있는 권리가 있습니다. 더 자세한 정보를 보시려면 웹사이트 www.lawlink.nsw.gov.au/adt를 방문하십시오.



의료 정보가 공개될 수도 있는 특수한 상황

특수한 상황에서는 의료 정보의 양상이 공개될 수 있습니다. 그 예는 다음과 같습니다.

- 감염성 질병 신고
- 의심되는 아동 학대 신고
- 어떤 사람의 건강이나 복지에 심각한 위협이 있는 경우
- 실종자 수색
- 법정의 명령이 있거나 혹은 범죄가 발생하여 법 집행기관에 해당 정보가 필요한 경우

개인 보건 정보의 양상은 연구 프로젝트를 위해서도 공개될 수도 있습니다. 이 경우 환자 정보 사용은 엄격한 절차에 따라야 하며 인간연구 및 윤리 위원회 (Human Research and Ethics Committee)의 승인을 받아야 합니다.

더 자세한 정보를 담은 사생활보호 안내문서는 아래 웹사이트를 통해 영어와 다른 언어로 이용할 수 있습니다 www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html.

의견, 칭찬 및 불만

여러분에게는 의료서비스에 대한 의견을 피력하고 우려사항을 제기할 수 있는 권리가 있습니다.

NSW 보건부는 보건 의료서비스에 대한 여러분의 의견을 듣기 원합니다. 언제 개선이 필요하고 언제 일이 잘 진행되고 있는지를 아는 것이 중요합니다.

칭찬

칭찬은 여러분들이 양질의 의료서비스에서 요구하는 것이 무엇인지를 잘 보여줍니다. 칭찬은 또한 의료 직원들의 사기를 높여주고 격려해줍니다. 보건서비스기관들은 칭찬이 확실하게 전달되도록 합니다.

불만

처음에는 담당 보건의료 제공자와 불만을 해결하는 것이 가장 좋습니다. 최대한 차분하고 명료하게 어떤 일이 벌어졌는지 그리고 어떻게 해결되기 원하는지를 알려주십시오.

위와 같은 논의가 이루어진 시간, 그 내용 그리고 합의된 사항들을 기록해 놓는 것이 좋습니다.

또 다른 방법으로, 여러분은 업무 시간 내에 보건 관리자나 환자 지원 담당관에게 연락할 수 있습니다. 업무 시간 이외에는 근무하고 있는 수간호사에게 연락할 수 있습니다. 이 분들은 여러분의 불만을 비밀로 다루며, 다음과 같은 역할을 수행합니다.

- 서비스, 정책 및 절차에 대한 질문에 답변함
- 여러분이 우려사항을 파악하도록 지원함
- 병원 내에서 여러분의 특정한 필요사항에 대해 조력함

- 제기된 불만 처리 과정과 그 결과에 대한 정보를 여러분에게 알려줌.

결과가 만족스럽지 않을 경우, 여러분은 해당 보건서비스에 연락할 수 있습니다.

보건 의료서비스 불만처리 위원회

보건 의료서비스 불만처리 위원회 (Health Care Complaints Commission: HCCC)는 공립 보건 체계와 독립되어 있습니다. 누구나 HCCC에 불만을 제기할 수 있습니다. 불만은 서면으로 작성되어야 합니다. 여러분을 지원해주는 직원이 있습니다. 웹사이트 www.hccc.nsw.gov.au를 방문하십시오. HCCC에는 전화 통역 서비스가 있습니다 (전화 131 450).

더 자세한 정보는 *Your Health Care Concerns (보건 의료서비스에 관한 여러분의 우려)* 웹사이트에서 이용가능 합니다. 웹사이트:

www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare