

## 意見、表揚及投訴 (Comments, Compliments & Complaints)

您的護理、舒適度和滿意度對悉尼西南地方衛生區域是非常重要的。所以要知道事情是否都很順利還是需要改善對我們來說都是很重要的。

### 表揚 (Compliments)

表揚能夠明確地顯示您所尋求的優質護理是什麼。這些表揚還能提高士氣和鼓勵員工。您可以直接表揚員工或是通過醫院的患者聯繫主任 (Patient Liaison Officer)。

### 投訴 (Complaints)

投訴不會影響到您獲得優質服務的權利，反而您的投訴或許會幫助改善服務。在提出投訴時，請盡量保持冷靜，並且盡可能地清楚表達究竟發生什麼事和您想要如何解決。

如果您對您的治療有任何問題或憂慮、或是要提出投訴，我們鼓勵您進行下列選項。

#### 選項 1

與護理部經理 (Nursing Unit Manager)、醫生或其他涉及您的治療的醫療專業人員討論您的憂慮。他們或許能夠立刻解決您的問題或者給您介紹到更高級的工作人員。

我們建議您將討論時間、日期、討論內容和所達成的共識記錄下來。

如果您不願意進行這個選項，還有以下其他選項。

#### 選項 2

聯絡有關的患者聯繫主任。

獨立、與病房無關的患者聯繫主任會調查您的問題並且會提供調查結果給您。

### 悉尼西南地方衛生區域患者聯繫主任的聯絡號碼 (SWSLHD Patient Liaison Contact Numbers):

賓士鎮醫院 (Bankstown Hospital)	9722 8262
鮑勒爾醫院 (Bowral Hospital)	4861 0378
坎貝爾鎮/卡姆登醫院 (Campbelltown / Camden Hospitals)	0400 147 263 0477 372 270
費爾菲爾德醫院 (Fairfield)	9616 8124
Karitane	9794 2359
利物浦醫院 (Liverpool Hospital)	8738 6354 8738 6632
社區衛生服務 (Community Health Services)	4621 8762
藥物健康服務 (Drug Health Services)	0429 951 121
精神健康服務 (Mental Health Services)	0438 595 284
口腔衛生 (Oral Health)	0476 824 465

如果您不滿意這個結果，您可以寫信給醫院總經理 (Hospital General Manager)。

#### 選項 3

聯絡悉尼西南地方衛生區域高級投訴主任 (SWSLHD Senior Complaints Officer)，8738 6923

或者將您的憂慮寫信到：  
行政長官 (Chief Executive)  
C/-South Western Sydney Local Health District  
Liverpool Hospital, Eastern Campus  
Locked Bag 7279  
LIVERPOOL BC NSW 1871

#### 選項 4

醫療衛生投訴委員會 (Health Care Complaints Commission, HCCC) 是一個獨立的個體，專門接收和評估有關醫療護理專業人員和醫療護理服務的投訴。

免費電話號碼 (Toll Free): 1800 043 159  
網址 (Website): [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

這本小冊子得到悉尼西南地方衛生區域消費者社區委員會 (SWSLHD Consumer Community Council) 的認可，完整版有幾種語言的版本。

## 您的權利與責任 (Your Rights and Responsibilities)

作為一個患者、照顧者或悉尼西南地方衛生區域 (South Western Sydney Local Health District, SWSLHD) 的客戶的權利與責任



## Chinese

悉尼西南地方衛生區域尊重您作為一個個體的權利。我們致力提供一個優質、高效、有效和安全的衛生服務

## 您的權利 (Your Rights)

### 您有權利：

- 得到有尊嚴、尊重和體諒的對待；並且不管您的年齡、性別、性取向、宗教或文化，在沒有歧視下免費接受服務
- 要求一個醫療翻譯
- 選擇成為一個公共（如符合資格）或自費病人，並且盡可能在治療開始前獲得說明了解兩者的差別
- 按臨床需要治療
- 參與有關您的健康護理方面的決定
- 有容易理解的信息來清楚解釋您的病情，這包括風險和其他選擇
- 如果您的治療或護理中一旦出現問題，會盡快獲得通知
- 就您的病情獲取其他醫生的意見
- 積極參與規劃您的出院安排
- 隨時自擔風險離開醫療院所
- 拒絕接受某一位醫療護理人員或醫院的護理（然而，醫院或衛生服務未必能夠提供另一個合適的選擇）
- 您的個人資料獲得隱私和保密
- 在《新州衛生準則》(NSW Health Guidelines) 的允許下查看或獲取您的病歷複印本（可能會收取費用）
- 如果需要前往的醫療院所與您的家距離有超過 100 公里以上，可以申請交通津貼
- 決定是否願意參與醫學研究和臨床訓練
- 作出表揚或投訴

## 您的責任 (Your Responsibilities)

我們想確保您獲得最佳的護理。為了幫助我們做到這一點，您應該：

- 尊重您在衛生服務中遇見的所有人（職員、志願者、患者/客戶、其家人和老人護理院所居民）
- 應要求去確認您的姓名和其他資料
- 盡量準確提供有關您的健康資料以及或許會影響治療的任何信仰給您的醫療護理提供者
- 如果您正在使用任何藥物、軟性毒品或自然療法，必須告知您的醫療護理提供者
- 如果您的治療或目前使用的藥物有出現任何問題，必須告知您的醫療護理提供者
- 如果有其他人正在為您治療相同的病症，必須告知您的醫療護理提供者
- 遵從有關您的治療的指示
- 如果在等候接受治療期間您的病情有出現變化，必須告知您的家庭醫生
- 如果您想的話，在決定任何有關您的醫療護理安排之前發問問題和與您的家人商量
- 準時赴約。如果您想取消預約，請通知有關衛生服務
- 在您的家中提供一個無菸、無暴力和騷擾、無不受束縛的動物的安全環境給醫療護理工作者
- 尊重其他人的隱私和保密

## 同意 (Consent)

您必須在接受治療之前給予同意。在大部分的情況下，這會是口頭同意。有些醫療程序需要書面同意，例如手術。您有拒絕同意的權利。在這種情況下，您不會獲得治療。在您病重或失去知覺而且威脅生命的緊急情況下，是不需要表示同意。



## 其他人給予同意 (Consent by others)

- 十四歲以下的兒童必須獲得父母或監護人的同意
- 十四歲至十六歲之間的兒童通常與其父母或監護人一起給予同意；然而，只要他們能夠充分了解建議的治療，他們可以獨自給予同意
- 如果您因失去知覺或病重而未能親自給予同意，在合資格的醫療專業人員考慮過您的最佳利益後，會容許一個親屬、照顧者或其他和您很親近的人給予同意
- 如果沒有人可以給予同意，監護權仲裁庭 (Guardianship Tribunal) 可以代表同意。進一步資訊可以瀏覽 [www.gt.nsw.gov.au](http://www.gt.nsw.gov.au) 或致電 **1800 463 928**