

## 憲章

每個在澳洲醫療系統內尋求或接受護理的人，對於他所接受護理的性質都有一定的權利。這些權利詳列於澳洲醫療保健權益憲章內。憲章內所包含的權利關乎享用、安全、尊重、溝通、參與、私隱和品評各方面。

每一個在醫療護理系統內的人都可以索取一份澳洲醫療保健權益憲章。它讓病人、消費者、家庭成員、看顧者以及提供醫療保健服務機構都同樣瞭解接受醫療護理人士的權利。

所有病人、消費者、醫療保健機構和衛生服務機構都有其重要本份，為爭取醫療護理權益和提供一個安全和高素質的醫護系統作出貢獻。

由病人、消費者和醫療保健機構組成的真摯夥伴關係是非常重要的，從而令每一方可以儘量達至最理想的效果。

醫療保健機構瞭解到在某些情況下，你與醫療護理系統聯繫的能力可能會受到限制。如果他們考慮到你需要協助，他們儘可能都會提醒你的家人或者支援服務有關你的情況。

## 使用憲章

本小冊子談及七項憲章的權利；而且為病人、消費者、看顧者和家庭成員提供一些指導，例如他們可以如何為確保這些權利得到維護而出一分力。

你有權提出有關你的醫療保健權益的問題。我們鼓勵你閱讀本憲章、或者找人為你解釋、亦與你的醫療保健機構、家人或者看顧者研究憲章的內容。

醫護人員應該可以告訴你如何獲取更多關於你的權益的資訊。

## 聯繫

通常最好的做法是嘗試與你的地區衛生服務機構解決你的投訴。如果你已經嘗試過這一途徑而仍然未感滿意，你可以向你的州或領地的醫療護理投訴專員 (Health Care Complaints Commissioner) 投訴，以下是一些有用的聯絡資訊：

**ACT** Human Rights Commission, Health Services Commissioner [www.hrc.act.gov.au](http://www.hrc.act.gov.au)

**NSW** Health Care Complaints Commission [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)

**NT** Health and Community Services Complaints Commission [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)

**QLD** Health Quality and Complaints Commission [www.hqcc.qld.gov.au](http://www.hqcc.qld.gov.au)

**SA** Health and Community Services Complaints Commissioner [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

**TAS** Health Complaints Commissioner [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)

**VIC** Office of the Health Services Commissioner [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

**WA** Office of Health Review [www.healthreview.wa.gov.au](http://www.healthreview.wa.gov.au)



# 澳洲 醫療保健權益憲章

病人、消費者、看顧者以及  
家庭成員的指導



欲知更多關於憲章和你可以如何為醫療保健權益出一分力，  
瀏覽：[WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU](http://WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU)

## 享用

**有權利使用醫療護理。**

能夠使用足夠和及時的醫療護理是你的基本權利。有時候你未必可以在你首先到達的醫護機構行使這些權利，因為未必任何機構都提供所有服務。

在使用權方面你可以作出的協助是準時赴約；如果你不能赴約，告訴醫療機構。

## 安全

**有權利得到安全和高素質的護理。**

如果你不清楚自己的身體狀況，或者你認為在你的護理方面有遺漏，提醒你的醫護機構；讓你的醫護機構認識到在哪些情況下，你的健康會有更大風險。

## 尊重

**有權利受到尊重、保持尊嚴和受到關懷。**

你有權獲得的護理，亦必須要尊重你的文化、信仰、價值觀以及特性例如年齡和性別等。如果你的狀況有任何改變，記緊告訴你的醫護機構。

尊重亦包括顧及醫護人員和其他病人。

## 溝通

**有權以清晰和公開的途徑瞭解有關服務、治療、選擇以及費用的事情。**

醫療保健機構會告訴你有關你所接受的護理和幫助你明瞭你的身體狀況。

你在溝通上可以作出的協助是儘量開放和誠實。為了明瞭給你的指示，或者如果你想知道多些，你可以問問題。

如果英語並非你的母語，你可以使用翻譯員。翻譯服務是免費的，而且可以是面對面的或者是透過電話翻譯。

## 參與

**有權利參與有關護理的決定和選擇。**

我們鼓勵你參與有關你的護理的決定。如果你不清楚你的身體有甚麼狀況，發問問題。如果可以令你覺得比較自在和肯定，加入你的家人或者看顧者。



## 私隱

**有權利對所提供的資料維持私隱和保密。**

你可以查看你的記錄，如果發現有錯誤，可以要求把它更改。在某些情況下，你的健康情況資料可能需要在醫療護理機構之間傳遞。

在這方面你可以作出的協助是尊重其他人的私隱和保密權利。

## 品評

**有權利品評護理和提出所關注的問題。**

醫療保健機構想儘快解決問題，但他們必須先知道問題所在。如果你對服務可以如何改善有任何提議，請讓職員知道。

對於如何對你的護理作出批評的程序，醫療服務機構應該可以讓你知悉，你可以以口頭或者書面形式對某些程序或者你的經驗作出批評。

想讚賞醫護工作人員、投訴有關你的健康護理、以及/或者想知道如何提出你對醫療護理的問題的步驟，請聯絡你的衛生服務機構內的病人聯繫代表。

