

# 安全医疗保健 最佳提示



Australian Commission on Safety and  
Quality in Health Care 发布

邮寄地址: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001  
电话: (02) 9126 3600 国际长途 +61 2 9126 3600

电子邮箱: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
网址: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## 关于您自己、 您的家人或您关心之人的 须知事项

Chinese (Simplified) | 简体中文

[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## 关于本手册

这本手册旨在帮助消费者、其家人、照护者和其他支持人员最大限度地享受他们的医疗保健服务。

积极参与并与医疗保健服务提供者合作，将有助于确保您得到适合您的保健服务。

利用本手册中的信息，您可与医生和医疗保健服务提供者（包括护士、药剂师、专家、身心健康综合医疗工作人员）进行交谈。

这本手册由澳大利亚政府机构 Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 制作，该机构领导并协调国家医疗保健的安全性和质量改善工作。

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 发布  
Level 5, 255 Elizabeth Street, Sydney NSW 2001

电话: (02) 9126 3600  
传真: (02) 9126 3613

电子邮箱: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
网址: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

出版 ISBN 号: 978-1-925224-68-9  
在线 ISBN 号: 978-1-925224-69-6

© 澳大利亚联邦 2017

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 制作的所有材料和作品受澳大利亚联邦版权保护。可全部或部分复制用于学习或培训目的，但必须明确说明其来源。

委员会倾向于在您使用以下引文时注明来源于本出版物（及其中提供的任何材料）：

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) 安全医疗保健最佳提示; ACSQHC。

欢迎查询本出版物的有关使用情况，可发送电子邮件至 [communications@safetyandquality.gov.au](mailto:communications@safetyandquality.gov.au)



### 致谢

许多个人和组织免费抽出时间、提供专业知识技术和文件资料来支持这一资源的开发。Commission 特别要感谢参与磋商的消费者。非常感谢有关各方愿意并参与分享了自己的经验和专业知识。

## 如何获取更多信息

### 消费者组织

以下消费者组织可以提供关于查找支持网络和医疗保健服务的建议：

**Consumers Health Forum of Australia**  
(澳大利亚消费者健康论坛)

网址: [www.chf.org.au](http://www.chf.org.au)  
电话: 02 6273 5444

**Health Care Consumers' Association of the ACT**  
(澳大利亚首都特区医疗保健消费者协会)

网址: [www.hcca.org.au](http://www.hcca.org.au)  
电话: 02 6230 7800

**Health Consumers NSW**  
(新南威尔士州医疗保健消费者协会)

网址: [www.hcnsw.org.au](http://www.hcnsw.org.au)  
电话: 02 9986 1082

**Health Consumers QLD**  
(昆士兰州医疗保健消费者协会)

网址: [www.hcq.org.au](http://www.hcq.org.au)  
电话: 07 3012 9090

**Health Consumers Alliance of SA**  
(南澳大利亚州医疗保健消费者联盟)

网址: [www.hcasa.asn.au](http://www.hcasa.asn.au)  
电话: 08 8231 4169

**Health Issues Centre VIC**  
(维多利亚州医疗保健问题中心)

网址: [www.healthissuescentre.org.au](http://www.healthissuescentre.org.au)  
电话: 03 9664 9343

**Health Consumers' Council WA** (西澳大利亚州医疗保健消费者委员会)

网址: [www.hconc.org.au](http://www.hconc.org.au)  
电话: 1800 620 780

### 涵盖健康信息的政府网站

**Better Health Channel**  
(更好的健康渠道)

网址: [www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

### 健康指导

24小时健康咨询

网址: [www.healthdirect.gov.au](http://www.healthdirect.gov.au)  
电话: 1800 022 222

有关妊娠、分娩和育婴的支持服务和信息

网址: [www.pregnancybirthbaby.org.au](http://www.pregnancybirthbaby.org.au)  
网址: 1800 882 436

**Mindhealthconnect** (心理健康交流)

网址: [www.mindhealthconnect.org.au](http://www.mindhealthconnect.org.au)

**My Aged Care** (我的老年护理服务)

网址: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)  
电话: 1800 200 422

**Poisons Information Centre**  
(毒物信息中心)

网址: [www.poisonsinfo.nsw.gov.au](http://www.poisonsinfo.nsw.gov.au)  
电话: 13 11 26

**Emergency assistance** (紧急援助)

网址: [www.triplezero.gov.au](http://www.triplezero.gov.au)  
电话: 000

## 9

## 您的反馈有助于提高医疗保健的安全性和质量

医疗保健服务提供者非常重视您的反馈。您的反馈有助于组织了解他们哪些方面做得好以及哪些地方可能需要改进。您可以亲自与工作人员分享您的反馈意见、写下反馈意见或填写反馈表。

如果您对护理保健有任何不满，请尝试直接与医院或医疗保健服务提供者协商解决。许多医院都有一位患者代表或联络官，您可以找他（她）谈谈自己的疑虑。

如果医疗保健服务提供者没有回应，或者您对收到的回复不满意，可以联系您所在州的医疗投诉机构。这些机构如下所示：

**ACT Human Rights Commission**  
(澳大利亚首都特区人权委员会)  
网址: [www.hrc.act.gov.au/complaints](http://www.hrc.act.gov.au/complaints)  
电话: 02 6205 2222

**NSW Health Care Complaints Commission** (新南威尔士州医疗保健投诉委员会)  
网址: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)  
电话: 1800 043 159

**NT Health and Community Services Complaints Commission**  
(澳大利亚北部行政区健康与社区服务投诉委员会)  
网址: [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)  
电话: 1800 004 474

**QLD Office of the Health Ombudsman**  
(昆士兰州健康监察处)  
网址: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)  
电话: 133 646

**SA Health and Community Services Complaints Commissioner**  
(南澳大利亚州健康与社区服务投诉专员)  
网址: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
电话: 1800 232 007

**TAS Health Complaints Commissioner**  
(塔斯马尼亚州健康投诉专员)  
网址: [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)  
电话: 1800 001 170

**VIC Health Complaints Commissioner**  
(维多利亚州健康投诉专员)  
网站: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)  
电话: 1300 582 113

**WA Health and Disability Services Complaints Office** (西澳大利亚州健康与残疾服务投诉处)  
网址: [www.hadsc.wa.gov.au](http://www.hadsc.wa.gov.au)  
电话: 1800 813 583

## 1

## 提问

您有权询问有关您的个人健康和医疗保健的问题。若您不明白收到的信息，也请大胆提问。

实际上，提问可帮助您的医生和其他医疗保健提供者了解您对健康的担忧以及在决定治疗时对您来说重要的方面。

如果您对提问没有信心，可以带家人、朋友或代表前来帮助您。您也可以要求 Translating and Interpreting Service (翻译与传译服务处) 指派翻译员为您服务，这是由澳大利亚政府提供的国家服务 (电话: 131 450)。

预约之前写下您的问题有助于您准备好获得所需的答案。利用问题生成器工具可帮助您准备问题以便会面交谈。这个工具可以在这里找到：

[www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder](http://www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder)



### 您可以询问的是：

- 可以再向我解释一遍吗？
- 我需要检查或治疗吗？我的治疗方案是什么？
- 我能做些什么来帮助自己？
- 我可以在哪里获得更多的信息和支持？
- 我是否需要再次预约？我可以带别人跟我一起吗？

# 2

## 寻找优质又可靠的健康信息

优质可靠的健康信息有助于您在知情的情况下为自己选择医疗保健服务。获取医疗保健信息的最佳途径是咨询您的医生或其他医疗保健服务提供者。

如果您向辅助治疗师（例如理疗师、正骨医师或中医师）寻求咨询，请让您的常规医护人员了解您从辅助治疗师那里获得的所有治疗或建议是非

常重要的。这有助于减少出现问题的风险。

您在网上找到的信息有时并不可靠。然而，Healthdirect Australia 和 Better Health Channel 等政府认可的健康网站、Australian Medical Association 等行业机构以及 beyondblue 和 Cancer Council Australia 等组织都有可靠的信息。



# 8

## 了解隐私政策并访问您的医疗记录

您的医生和其他医疗保健服务提供者会记录您的健康情况和病史。

他们会按照法律规定 (*Privacy Act 1988*) 对您的医疗记录保密。有时候，您的医疗记录的相关部分需要作为您的保健服务的一部分，在医疗保健服务提供者之间共享。

如果您想访问自己的医疗记录，您可以要求查看。如果您已经注册了电子版 My Health Record (我的健康记录)，您可以自行在互联网上进行访

问。如果您注意到您的医疗记录或“我的健康记录”中有遗漏的内容，请要求医疗保健服务提供者进行更正。

如需注册电子健康记录，请访问：[www.myhealthrecord.gov.au](http://www.myhealthrecord.gov.au)，如需了解如何访问及更正您的医疗记录，请访问：

[www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information](http://www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information)



## 7

## 了解您的权利

在澳大利亚健康系统中寻求或接受医疗保健服务的每个人都有一定的医疗保健权利。

您有权：

- 获得医疗保健服务
- 接受安全又优质的医疗保健服务
- 得到尊重
- 以明确又开放的方式了解医疗保健服务、治疗、选择和费用
- 参与决定和选择您的医疗保健服务
- 要求医疗保健服务者为您提供的信息和隐私保密
- 评价接受到的医疗保健服务，要解决您的问题。

您可以在委员会制定的 Australian Charter of Healthcare Rights (澳大利亚医疗保健权利宪章) 中阅读关于您的权利的更多信息，请访问：

[www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights](http://www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights)



## 3

## 了解医疗检查、治疗方案和手术的风险和益处

在作出关于您的医疗保健的决定之前，要充分了解医生建议的所有医疗检查、治疗方案和手术的风险和益处，这点非常重要。

就医疗检查和治疗选择的有关问题咨询您的医生或其他医疗保健服务提供者，将有助于您做出更好的决定。

确保您获得了自己的检查结果。不要认为没有消息就是好消息。

Choosing Wisely Australia (明智选择澳大利亚) 为希望了解更多有关其治疗方案信息的人提供了实用的资源。他们的网站列出了一些可能不必要的甚至有时可能对消费者有害的特殊检查、治疗方案和手术的有关建议。Choosing Wisely 的网址是：

[www.choosingwisely.org.au](http://www.choosingwisely.org.au)

? 您可以询问的是：

- 我需要接受检查或治疗吗？
- 这项检查对我接受的医疗保健服务可能会有何影响或改变？
- 检查/治疗有什么潜在风险？
- 是否还有其他选择？
- 如果我们留待观察，结果会怎么样？
- 我和/或我的家人需要了解这种治疗方案/手术（可能的并发症、住院时间、歇工时间等）吗？
- 如何查看是否存在其他费用？
- 我怎么样获得不同的建议呢？



# 4

## 列出您正在服用的所有药物

利用此列表让您的医生和药剂师知道您正在服用的药物。列表中应包含维生素和任何其他补充剂。

请务必了解如何服用药物，特别是您同时服用多种药物的情况下。如果您对药品标签上的服用说明有任何疑问，可以随时咨询您的药剂师。如果您同时服用多种药物，并且需要了解如何以及何时服用这些药物，您可要求您的医生将您转诊至 Home Medicines Review (家庭药物评估)。将会有一名药剂师对您进行家访，并与您谈谈您正在服用的药物。

有关药物的大量实用信息由 NPS MedicineWise 提供。NPS MedicineWise 的网址是: [www.nps.org.au/medicines](http://www.nps.org.au/medicines)

# 5

## 确认在您的手术或其他手术之前会发生什么

询问是哪位医生或其他医疗保健服务提供者负责您的手术，并与他们一起检查计划实施何种手术。

如果您不明白医护人员的意思，不管在任何时候，都可请求重新说明或换一种方式解释。您应该会被询问几个问题，以确认您将接受的手术，手术部位应该用笔在您身上作上标记。

告诉医生或其他医疗保健服务提供者您所了解的自己对药物的任何过敏和反应，并要求他们在此情况注明在您的医疗记录中。

# 6

## 咨询出院后的医疗保健信息

要求您的家人、照护者和/或代表参与您出院事项的相关讨论。

要求提供一份书面的出院计划或保健计划，总结您的入院原因、住院期间接受的医疗护理、出院后的医疗保健计划，并列出所有的随访预约。

### ? 您可以询问的是：

- 可以向我解释一下我需要做些什么来管理我在家中的保健计划吗？
- 手术后需要有人照顾我吗？
- 我怎么才能找到帮助我的人？
- 如果症状恶化，该怎么办？
- 如果我需要找人咨询，我可以联系谁？
- 我会得到一个书面的出院计划或保健计划吗？
- 会将出院计划或保健计划寄给我的全科医生吗？

