

安全醫護的重要提示



由Australian Commission on Safety
and Quality in Health Care 出版

郵寄地址：GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
電話：(02) 9126 3600 國際直撥 +61 2 9126 3600

電郵：mail@safetyandquality.gov.au
網址：www.safetyandquality.gov.au

為您本人及家人或受您照顧
的人士著想，您需要瞭解的
資訊。

Chinese (Traditional) | 繁體中文

www.safetyandquality.gov.au

關於此手冊

我們編訂此手冊，以幫助消費者及其家人、照顧者和其它支援人員盡量善用他們的醫護服務。

積極參與及與醫護服務提供者通力合作、共同努力，可確保您獲得適合您的醫護服務。

您可以使用此手冊的資訊，與您的醫師以及包括護士、藥劑師、專家、聯合健康和心理健康工作者在內的醫護服務提供者傾談。

此手冊由 **Australian Commission on Safety and Quality in Health Care** 製作出版。該組織為澳大利亞政府機構，專責領導及協調改進全國的醫護安全及質素。

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

電話：(02) 9126 3600
傳真：(02) 9126 3613

電郵：mail@safetyandquality.gov.au
網址：www.safetyandquality.gov.au

印刷版 ISBN: 978-1-925224-68-9
網上版 ISBN: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care 製作的所有資料和出版物均受聯邦知識產權保護。取決於是否承認資料來源，此出版物的資訊可被全部或部分用於學習或培訓用途。本委員會偏向於您使用以下引文，表明引用了此出版物（以及任何源自此出版物的資料）：

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) 安全醫護的重要提示, ACSQHC.

歡迎就使用此出版物提出查詢，請把查詢內容發送至：communications@safetyandquality.gov.au



致謝

多名人士及多個組織曾免費貢獻他們的時間、專業知識和文件資料，以支持製作此手冊。本委員會謹向參與諮詢過程的消費者致以特別的謝意。我們非常感謝有關各方的積極參與，分享他們的經驗和專業知識。

如何獲得更多資訊

消費者組織

以下消費者組織可提供有關尋求支援網絡及醫護服務的建議：

Consumers Health Forum of Australia

網址：www.chf.org.au

電話：02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT

網址：www.hcca.org.au

電話：02 6230 7800

Health Consumers NSW

網址：www.hcnsw.org.au

電話：02 9986 1082

Health Consumers QLD

網址：www.hcq.org.au

電話：07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA

網址：www.hcasa.asn.au

電話：08 8231 4169

Health Issues Centre VIC

網址：www.healthissuescentre.org.au

電話：03 9664 9343

Health Consumers' Council WA

網址：www.hconc.org.au

電話：1800 620 780

提供醫護資訊的政府網站

Better Health Channel

網址：www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect

24 Hour Health Advice

網址：www.healthdirect.gov.au

電話：1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information

網址：www.pregnancybirthbaby.org.au

電話：1800 882 436

mindhealthconnect

網址：www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care

網址：www.myagedcare.gov.au

電話：1800 200 422

Poisons Information Centre

網址：www.poisonsinfo.nsw.gov.au

電話：13 11 26

Emergency assistance

網址：www.triplezero.gov.au

電話：000

9

您的反饋意見有助於改善醫護服務的 安全及質素

醫護服務提供者重視您的反饋意見。這些意見有助於他們瞭解在哪方面做得好, 在哪方面需要改進。您可以親身向職員反映您的意見, 寫下您的反饋意見或填寫意見表。

若您對醫護服務有投訴意見, 可嘗試直接向醫院或醫護服務提供者反映解決。許多醫院都設有病人權益倡導者或聯絡主任。您可以向他們傾訴您的顧慮。

醫護服務提供者若不回應, 或者您不滿意所獲得的回應, 可聯絡您所在的州政府醫療服務投訴機構。這些機構列舉如下:

ACT Human Rights Commission

網址: www.hrc.act.gov.au/complaints

電話: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission

網址: www.hccc.nsw.gov.au

電話: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission

網址: www.hcsc.nt.gov.au

電話: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman

網址: www.oho.qld.gov.au

電話: 133 646

SA Health and Community Services Complaints Commissioner

網址: www.hcsc.sa.gov.au

電話: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner

網址: www.healthcomplaints.tas.gov.au

電話: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner

網址: www.hcc.vic.gov.au

電話: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office

網址: www.hadsc.wa.gov.au

電話: 1800 813 583

1

提問

您有權提出有關您的健康及醫護服務的問題。若您對所獲得的資訊有疑問, 請不要羞於提問。

事實上, 您可以通過提問幫助您的醫師及其他醫護服務提供者瞭解您對自己的健康狀況有什麼憂慮, 當他們決定您的治療方案時, 明白什麼對您重要。

若您無信心提問, 可帶家人、朋友或代表過來幫您。您也可以從澳大利亞政府提供的全國服務機構——Translating and Interpreting Service (筆口譯服務處) 要求獲得口譯服務 (電話: 131 450)。

在參加約見之前, 寫下您的問題。這樣做可助您有所準備, 獲得所需的回答。您可以使用構思問題的工具, 幫助準備約見時需要問的問題。可點擊此鏈接, 獲得構思問題的工具: www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder。

? 您可以問的問題:

- 您可以向我再解釋一次嗎?
- 我需要做檢查或治療嗎? 我有哪些治療選擇?
- 我可以做些什麼幫助自己?
- 我在哪裡可以獲得更多的資訊及支援?
- 我需要再次約見嗎? 我應該帶人過來嗎?

2

尋找高質素及可靠的健康資訊

高質素及可靠的健康資訊可助您就自己的醫護事宜作出知情的決定。獲得健康資訊的最佳途徑是諮詢您的醫師或其他醫護服務提供者。

您若向輔助治療師(如:自然療師、整骨師或中醫師)尋求意見,務必要把您從輔助治療師處所獲得的治療或意見告知您定期約見的醫護服務提供者。這樣做有助於降低出錯的風險。

您從網上獲得的資訊不一定可靠。然而,政府批准的健康資訊網站(如:Healthdirect Australia及Better Health Channel)、行業組織(如:Australian Medical Association),以及相關機構(如:beyondblue及Cancer Council Australia)擁有可靠的資訊。



8

理解私隱規定及查閱您的醫療檔案

您的醫師和其他醫護服務提供者保管一份您的健康及病史檔案。

他們須依法(Privacy Act 1988)為您的醫療檔案保密。出於醫護服務所需,醫護服務提供者有時候會在他們之間共享您的醫療檔案的某些內容。

若您希望取得自己的醫療檔案,可要求查閱。若您已登記電子方式的My Health Record(我的健康檔案),可自行上網獲取醫療檔案。若您發覺自己的醫療檔案或My Health Record資料有缺失,可要求您的醫護服務提供者加以更正。

若需登記獲取電子版的健康檔案,請瀏覽:

www.myhealthrecord.gov.au,

亦可瀏覽:

www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information,以瞭解如何獲取及更正您的醫療檔案。



7

瞭解您的權利

在澳大利亞衛生系統之中尋求或獲得醫護服務的任何人士均擁有一定的醫護方面的權利。

您有權：

- 獲得醫護服務
- 獲得安全高質的醫護服務
- 受到尊重
- 以透明及公開的方式，瞭解關於服務、治療、選項以及費用等方面的資訊
- 參與決定及選擇您的醫護服務
- 您所提供的資料獲得隱私及保密
- 對醫護服務提意見，並且您的顧慮會得到處理。

您可以通過瀏覽此網站：

www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights，進一步瞭解根據本委員會制定的《Australian Charter of Healthcare Rights(澳大利亞醫護權利章程)》規定，您所擁有的權利。



3

瞭解醫學檢查、治療以及程序的風險和益處

在作出關於醫護方面的決定之前，您務必要全面瞭解任何由您的醫師建議的醫療檢查、治療以及程序的風險和益處。

要向您的醫師或其他醫護提供者查詢關於檢查及治療的選擇。這樣做會幫助您一起做出更好的決定。

要確定獲得檢查的結果。不要以為沒有消息就是好消息。

Choosing Wisely Australia (澳大利亞明智選擇網站) 為希望獲得更多治療選擇資訊的人士提供了有用的資源。他們的網站列舉了某些檢查、治療及程序的建議，而這些建議可能是不必要的，並且有時候甚至對消費者有害。可點擊此處鏈接，瀏覽Choosing Wisely的網站：www.choosingwisely.org.au。

? 您可以問的問題：

- 我需要做檢查或治療嗎？
- 這項檢查對我的護理有何影響或改變？
- 檢查/治療有什麼潛在的風險？
- 有其他的選擇嗎？
- 我們如果等待及觀察，會有什麼結果？
- 我本人及/或我的家人就此項治療/程序需要瞭解什麼(可能發生的併發症、住院時間及請假休工)？
- 我如何確認是否要付費？
- 我如何獲得第二意見？

4

請保留一份您正在服用的所有藥物的清單

您可以使用這份清單，令您的醫師及藥劑師知道您所服用的藥物。把您服用的維生素及任何其它的補充劑都記錄在清單上。

您務必要懂得如何服藥，特別是在服用超過一種藥物的情況下。您若對藥物標籤上的指示有任何疑問，可隨時諮詢您的藥劑師。您若服用多種藥物，並需要幫助以理解應怎樣及何時用藥，可要求您的醫師介紹您使用Home Medicines Review (家中藥物審查) 服務。此項服務可安排藥劑師家訪，與您傾談關於服藥的事宜。

NPS MedicineWise (全國處方服務藥物信息署) 提供關於藥物的大量有用資訊。可點擊此處鏈接，瀏覽NPS MedicineWise的網站：
www.nps.org.au/medicines。

5

在做手術或其它醫療程序之前，確認將會發生什麼事情

問清楚將由哪位醫師或其他醫護提供者負責您的醫療程序，并向他們查詢計劃要做什麼手術。

在任何時候，您若聽不懂別人對您說的話，請要求他們重說或以其它方式向您解釋。他們應會問您幾個問題，以確認您要做的醫療程序。並且，他們會用筆標識您身體上要做醫療程序的部位。

把您所知的對藥物的過敏及反應告訴醫師，並要求他們將此記錄在您的醫療檔案之中。

6

出院時要查詢後續護理事宜

要求讓您的家人、照顧者及/或代表參與關於出院的討論。

要求他們提供一份出院計劃書或護理計劃書。此計劃書應概要說明您為什麼來到醫院、您所接受的醫療護理、出院的行動計劃以及列出任何後續跟進預約。

? 您可以問的問題：

- 您能夠向我解釋我需要做什麼，以便在家中做好醫療護理嗎？
- 我在術後需要別人照顧我嗎？
- 我如何能夠獲得他人的幫助？
- 我的症狀若惡化，該怎麼辦？
- 我若需與人傾談，應聯絡誰？
- 我會得到一份書面的出院計劃書或護理計劃書嗎？
- 您會把出院計劃書或護理計劃書發送給我的全科醫師嗎？

