

안전한 의료서비스를 위한 유용정보



발행처: Australian Commission on
Safety and Quality in Health Care

우편주소: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001
전화: (02) 9126 3600 해외전화 +61 2 9126 3600

이메일: mail@safetyandquality.gov.au
웹사이트: www.safetyandquality.gov.au

여러분 자신, 여러분의 가족
또는 여러분이 돌보는 누군가를
위해 알아두셔야 할 정보.

Korean | 한국어

www.safetyandquality.gov.au

정보책자 소개

이 정보책자는 소비자 및 그들의 가족, 간병인 및 기타 지원을 제공하는 사람들이 그들에게 제공되는 의료서비스를 최대한 잘 이용하도록 도와드리기 위해 제작되었습니다.

적극적으로 관여하고 의료서비스 제공자들과 협력하면 여러분에게 적합한 의료서비스를 받는 데 도움이 됩니다.

여러분은 의사 및 간호사, 약사, 전문의, 보건전문가 및 정신보건 실무자들과 같은 의료서비스 제공자들과 상담할 때 본 정보책자에 있는 정보를 이용하실 수 있습니다.

본 정보책자는 의료서비스의 안전성 및 품질에 대한 전국적 개선작업을 주도하고 있는 호주 정부 부처인 Australian Commission on Safety and Quality in Health Care에 의해 제작되었습니다.

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

전화: (02) 9126 3600
팩스: (02) 9126 3613

이메일: mail@safetyandquality.gov.au
Website: www.safetyandquality.gov.au

인쇄 ISBN: 978-1-925224-68-9
온라인 ISBN: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care가 제작한 모든 자료 및 내용은 호주연방정부 저작권의 보호를 받습니다. 해당 내용은 출처표기를 포함하는 조건으로 학문 또는 훈련의 목적으로 전체 또는 부분적으로 복제될 수 있습니다.

본 기관은 본 정보책자(및 본 정보책자로부터 얻은 모든 자료)를 다음과 같은 출처표기방식을 사용하여 인용하는 것을 선호합니다.

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *안전한 의료서비스를 위한 유용정보*; ACSQHC.

본 정보책자의 이용법과 관련된 문의는 언제든지 환영합니다. 문의사항은 communications@safetyandquality.gov.au 로 이메일을 보내주세요.



감사의 말씀

많은 개인 및 기관들이 본 정보책자의 개발을 위해 시간과 전문지식 및 관련 문서들을 무료로 제공하였습니다. 본 기관은 본 정보책자 관련 컨설팅 과정에 참여했던 소비자들에게 특별히 감사드리며, 자신의 경험과 전문성을 나누기 위해 기꺼이 참여해주신 모든 분들에게 깊은 감사를 드립니다.

자세한 정보를 얻는 방법

소비자 단체

다음 소비자 단체들은 다양한 지원망 및 의료서비스를 찾는 것과 관련된 조언을 제공해드릴 수 있습니다.

Consumers Health Forum of Australia(호주 소비자 보건 포럼)
웹: www.chf.org.au
전화: 02 6273 5444

Health Care Consumers' Association of the ACT (ACT 의료서비스 소비자 협회)
웹: www.hcca.org.au
전화: 02 6230 7800

Health Consumers NSW (NSW 의료서비스 소비자 기관)
웹: www.hcnsw.org.au
전화: 02 9986 1082

Health Consumers QLD (QLD 의료서비스 소비자 기관)
웹: www.hcq.org.au
전화: 07 3012 9090

Health Consumers Alliance of SA (SA 의료서비스 소비자 연대)
웹: www.hcasa.asn.au
전화: 08 8231 4169

Health Issues Centre VIC (VIC 의료서비스 문제해결 센터)
웹: www.healthissuescentre.org.au
전화: 03 9664 9343

Health Consumers' Council WA (WA 의료서비스 소비자 카운슬)
웹: www.hconc.org.au
전화: 1800 620 780

의료정보를 제공하는 정부 웹사이트

Better Health Channel (건강증진 채널)
웹: www.betterhealth.vic.gov.au

Healthdirect (건강 다이렉트)
24시간 의료조언
웹: www.healthdirect.gov.au
전화: 1800 022 222

Pregnancy, birth and baby support and information (임신, 출산, 육아 지원 및 정보)
웹: www.pregnancybirthbaby.org.au
전화: 1800 882 436

Mindhealthconnect (정신건강 지원)
웹: www.mindhealthconnect.org.au

My Aged Care (나의 양로 지원)
웹: www.myagedcare.gov.au
전화: 1800 200 422

Poisons Information Centre (독약 정보 센터)
웹: www.poisonsinfo.nsw.gov.au
전화: 13 11 26

Emergency assistance (응급지원)
웹: www.triplezero.gov.au
전화: 000

9

여러분의 의견은 의료서비스의 안전성과 품질을 개선하는 데 도움이 됩니다

의료서비스 제공자들은 여러분의 의견을 소중히 여깁니다. 여러분의 의견은 의료서비스 제공자가 무엇을 잘 하고 있고 무엇을 개선해야 하는지 파악할 수 있게 도와줍니다. 여러분은 여러분의 의견을 직원에게 직접 말씀하시거나 글로 적거나 의견양식을 작성하실 수 있습니다.

의료서비스에 대한 불만이 있으시면 해당 병원이나 의료서비스 제공자와 직접 해결하도록 시도하세요. 많은 병원들은 여러분이 우려사항에 대해 상담할 수 있는 환자 대변인 또는 민원담당 직원을 두고 있습니다.

의료서비스 제공자가 응답하지 않거나 여러분이 받은 응답에 만족하지 않으시면, 여러분이 거주하시는 주에 위치한 보건 민원당국에 연락하실 수 있습니다. 이 기관들을 아래에 기재되어 있습니다.

ACT Human Rights Commission (ACT 인권위원회)
웹: www.hrc.act.gov.au/complaints
전화: 02 6205 2222

NSW Health Care Complaints Commission (NSW주 보건 민원부)
웹: www.hccc.nsw.gov.au
전화: 1800 043 159

NT Health and Community Services Complaints Commission (NT 보건 및 지역사회 서비스 민원부)
웹: www.hcsc.nt.gov.au
전화: 1800 004 474

QLD Office of the Health Ombudsman (보건 옴부즈맨 QLD주 사무소)
웹: www.oho.qld.gov.au
전화: 133 646

SA Health and Community Services Complaints Commissioner (SA주 보건 및 지역사회 서비스 민원부) 웹: www.hcsc.sa.gov.au
전화: 1800 232 007

TAS Health Complaints Commissioner (TAS주 보건 및 민원 행정관)
웹: www.healthcomplaints.tas.gov.au
전화: 1800 001 170

VIC Health Complaints Commissioner (VIC주 보건 민원 행정관) 웹: www.hcc.vic.gov.au
전화: 1300 582 113

WA Health and Disability Services Complaints Office (WA주 보건 및 장애인 서비스 민원 사무소)
웹: www.hadsco.wa.gov.au
전화: 1800 813 583

1

질문을 하세요

여러분은 여러분의 건강과 여러분이 받는 의료서비스에 대해 질문할 권리가 있습니다. 여러분이 받은 정보에 대해 이해가 잘 안되는 부분이 있다면 주저하지 마시고 질문하세요.

실제로, 질문을 하시면 여러분이 자신의 건강에 대해 우려하는 사항이 무엇인지, 여러분의 치료방법을 선택할 때 여러분에게 중요한 고려 사항이 무엇인지를 여러분의 의사 및 기타 의료서비스 제공자들이 이해하는 데 도움이 됩니다.

질문하는 것에 자신이 없다면, 가족, 친구 또는 여러분을 대변해줄 사람과 함께 가서 도움을 받으세요. 또한 호주정부가 제공하는 Translating and Interpreting Service (전국 통번역 서비스, 전화: 131 450)에 연락하시면 통역사를 요청하실 수 있습니다.

의료 예약 시간전에 미리 여러분의 질문 내용을 적어두면 여러분이 필요로 하는 답변을 구하기 위해 미리 준비할 수 있습니다. 질문작성도구는 상담시간에 가져갈 질문들을 작성하는 데 도움을 드리는 도구입니다. 이 도구는 www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder에서 찾으실 수 있습니다.

? 여러분이 할 수 있는 질문들:

- 그걸 다시 한번 설명해주시겠어요?
- 저에게 검사 또는 치료가 필요한가요? 제가 선택할 수 있는 치료방법들은 무엇인가요?
- 제 자신을 돕기 위해 제가 무엇을 할 수 있나요?
- 어디서 더 자세한 정보와 지원을 구할 수 있나요?
- 다음 상담을 예약해야 하나요?
- 다음 상담에 누군가와 함께 와야 하나요?

2

수준 높고 신뢰할만한 건강정보를 찾으세요

수준 높고 신뢰할만한 건강정보는 여러분이 받는 의료서비스에 대해 결정하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 건강정보를 얻는 가장 좋은 방법은 여러분의 의사나 기타 의료서비스 제공자에게 문의하는 것입니다.

보완대체요법사(예: 자연요법사, 접골사, 한의사)의 조언을 구하실 경우, 여러분이 보완대체요법사로부터 받은 치료나 조언을 일반 의료서비스 제공자에게 알리는 것이 매우 중요합니다. 그러면 무언가 잘못될 위험을 줄일 수 있습니다.

온라인에서 찾는 정보는 항상 신뢰할 수 있는 것이 아닙니다. 그러나 Healthdirect Australia, Better Health Channel 등과 같은 정부 인준 건강정보 웹사이트, Australian Medical Association 등의 산업기구 및 beyondblue, Cancer Council Australia 등과 같은 기관들은 신뢰할 수 있는 정보를 제공합니다.



8

여러분의 의료기록과 관련된 개인정보보호정책 및 열람방법을 알아두세요

여러분의 의사 및 기타 의료서비스 제공자들은 여러분의 건강 및 의료기록을 보유하고 있습니다.

이들은 법 (*Privacy Act 1988*) 에 의거하여 여러분의 의료기록을 개인정보로 보호하고 기밀을 보장해야 합니다. 가끔 여러분이 받는 의료서비스의 일환으로 여러분의 의료기록 중 관련부분은 의료서비스 제공자들간에 공유될 수도 있습니다.

여러분의 의료기록을 열람하고 싶으시면, 의료기록 열람을 요청하실 수 있습니다. 여러분이 전자화된 My Health Record(나의 의료기록)

에 등록되어 있다면 여러분이 직접 인터넷으로 의료기록을 열람하실 수 있습니다. 여러분의 의료기록이나 My Health Record에서 누락된 부분을 발견할 경우, 여러분의 의료서비스 제공자에게 수정을 요청하세요.

전자화된 의료기록을 위한 등록은 www.myhealthrecord.gov.au 를 참조하시고 의료기록 열람 및 수정에 대한 정보는 www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information 를 참조하십시오.



7

여러분의 권리를 알아두세요

호주 의료시스템 안에서 의료서비스를 받기를 원하거나 받고 있는 모든 사람들은 그들이 받는 의료서비스에 대한 특정한 권리를 가지고 있습니다.

여러분은 다음과 같은 권리가 있습니다:

- 의료서비스를 이용할 권리
- 안전하고 수준높은 의료서비스를 받을 권리
- 존중받을 권리
- 서비스, 치료, 선택사항, 비용 등에 대한 정보를 명확하고 공개적으로 제공받을 권리
- 여러분이 받는 서비스에 대한 결정과 선택 과정에 관여할 권리
- 여러분이 제공하는 정보가 개인정보로 보호되고 기밀로 유지될 권리
- 서비스에 대한 의견을 말하고 여러분의 우려사항을 제기할 권리

여러분의 권리에 대한 더 자세한 정보는 www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights 를 방문하여 Commission 이 제작한 Australian Charter of Healthcare Rights (호주 의료서비스 권리 헌장)을 참조하세요.



3

의료검사, 치료 및 시술의 위험 및 혜택들을 잘 알아두세요

여러분이 받는 의료서비스에 대해 결정하기 전에, 여러분의 의사가 추천하는 의료검사, 치료 및 시술의 위험 및 혜택들을 충분히 숙지하는 것이 중요합니다.

여러분의 의사나 기타 의료서비스 제공자에게 여러분이 받는 검사나 치료방법들에 대해 질문하는 것은 여러분이 그들과 함께 더 좋은 결정을 내릴 수 있도록 도와줍니다.

여러분의 검사결과를 반드시 확인하십시오. 무소식이 희소식이라고 추측하지 마세요.

Choosing Wisely Australia 는 다양한 치료방법에 대해 더 자세한 정보를 알고자 하는 사람들에게 유용한 정보를 제공합니다. 이 기관의 웹사이트에는 소비자들에게 불필요하고 때로는 해로울 수 있는 특정 검사, 치료 및 시술에 대한 권고사항들이 기재되어 있습니다. Choosing Wisely 웹사이트는 www.choosingwisely.org.au 입니다.

? 여러분이 할 수 있는 질문들:

- 저에게 검사나 치료가 필요한가요?
- 이 검사가 저의 치료에 어떤 영향이나 변화를 주나요?
- 해당 검사/치료에 따르는 잠재적인 위험은 무엇인가요?
- 다른 선택사항들이 있나요?
- 기다리면서 추이를 지켜본다면 어떤 일이 일어날 수 있나요?
- 저 그리고/또는 제 가족이 이 치료/시술에 대해 알아두어야 할 사항은 무엇인가요(부작용, 입원기간, 일을 할 수 없는 기간)?
- 비용이 발생하는지 어떻게 알아볼 수 있나요?
- 다른 전문가로부터의 이차 소견은 어떻게 구할 수 있나요?

4

여러분이 복용하는 모든 의약품들의 목록을 만들어 두세요

이 목록을 사용하여 여러분의 의사와 약사에게 여러분이 복용하는 약들이 무엇인지 알려줄 수 있습니다. 비타민 및 기타 건강보조제도 목록에 포함시키세요.

특히 여러분이 한 개 이상의 약을 복용할 경우, 의약품 복용법을 이해하는 것이 중요합니다. 의약품 레벨에 있는 사용법에 대해 의문이 있으시면 언제든지 약사에게 질문하실 수 있습니다. 여러분의 다수의 의약품을 복용하고 있고, 이 약들의 복용시간 및 방법을 이해하는 데 도움이 필요한 경우, 여러분의 의사에게 Home Medicines Review (자택 의약품 리뷰서비스)로 의뢰해달라고 요청하실 수 있습니다. 이 서비스는 약사가 여러분의 자택을 방문하여 여러분이 복용하는 의약품에 대해 상담해드리는 서비스입니다.

NPS MedicineWise (NPS 의약품 정보원)은 의약품에 대한 많은 유용한 정보를 제공합니다. NPS MedicineWise 웹사이트는 www.nps.org.au/medicines 입니다.

5

수술 또는 기타 시술을 받기 전에 어떤 절차가 진행되는지 미리 확인하세요

어떤 의사 또는 의료서비스 제공자가 여러분의 시술을 담당할 것인지 물어보고, 해당 의료인에게 어떤 수술을 하게 될 것인지 확인하세요.

여러분이 들은 내용을 이해하지 못하시면 언제든지 해당 정보를 다시 말해주거나 다른 방법으로 설명해달라고 부탁하세요. 여러분이 받는 시술이 무엇인지 확인시켜 드리기 위해 여러분에게 몇가지 질문을 드릴 것이며 여러분의 몸에는 시술 부위가 펜으로 표시될 것입니다.

여러분의 의사나 기타 의료서비스 제공자에게 여러분이 가지고 있는 알레르기 및 약에 대한 이상반응에 대해 알려주시고 이를 여러분의 의료기록에 기재해달라고 요청하세요.

6

퇴원 후 관리방법에 대해 질문하세요

여러분의 퇴원에 대한 의논 과정에 여러분의 가족, 간병인 및/또는 여러분을 대변해 줄 사람을 참여시켜 달라고 요청하세요.

여러분이 입원한 이유, 받은 치료, 퇴원 후 관리계획 및 후속 진료예약 등이 서면으로 기재된 퇴원계획서 또는 관리계획서를 달라고 요청하세요.



? 여러분이 할 수 있는 질문들:

- 집에서 제 자신을 관리하려면 어떻게 해야 하는지 설명해주실 수 있나요?
- 수술 후에 저를 돌보아 줄 사람이 필요한가요?
- 저를 도와줄 사람을 어떻게 찾을 수 있나요?
- 중세가 악화되면 어떻게 해야 하나요?
- 누군가와 이야기 할 필요가 생길 때 제가 연락할 수 있는 곳은 어디인가요?
- 서면으로 된 퇴원계획서 또는 관리계획서를 받게 되나요?
- 퇴원계획서 또는 관리계획서를 저의 주치의(GP)에게 보내시나요?