

## 章程

在澳大利亚卫生系统中寻求或接受医护服务的每个人都对医护服务的性质拥有一定权利。澳大利亚医护权利章程概述了这些权利。章程所含权利涉及使用权、安全、尊重、沟通、参与、隐私和意见。

澳大利亚医护权利章程提供给医护系统中的每个人，让病人、消费者、家人、照顾者以及服务机构对接受医护服务人士的权利达成共识。

在实现医护权利并且帮助建立一个安全且具有较高品质的医护系统方面，病人、消费者、医护服务机构和卫生服务机构都具有非常重要的作用。

在病人、消费者和医护服务机构之间建立真正的合作伙伴关系，这对人人实现尽可能最佳成效来说非常重要。

医护服务机构认识到，在一些情况下，您与医护系统互动的能力可能受到限制。如果医护服务机构认为您需要帮助，则会尽可能提醒家人或支持服务机构注意您的情况。

## 使用章程

本手册逐一讨论了七项章程权利，向病人、消费者、照顾者和家人就如何能够确保这些权利得到捍卫提供了一些指南。

您有权对自己的医护权利提出问题。我们鼓励您阅读章程，找人解释给您听、并且与医护服务机构、家人或照顾者讨论章程。

医护人员应该可以告诉您如何获得有关您的权利的细节。

## 联系

通常最好先与当地卫生服务机构尝试解决您的投诉。如果您已经试过，但仍然觉得不满意，您可以向所在州或领地的医护服务投诉专员 (Health Care Complaints Commissioner) 提出投诉。以下列有一些实用的联系资料：

**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)



# 澳大利亚 医护权利章程

病人、消费者、  
照顾者和家人指南

有关本章程以及如何帮助实现医护权利的详情，请浏览：  
[WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU](http://WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU)

## 使用权

### 获得医护服务的权利。

我对获得充分、及时的医护服务拥有根本权利。有时，这可能是在您第一次去的医护机构，因为所有的服务未必都能随处提供。

您可以尽量赴约，并且在无法赴约时通知有关机构，以此来促进这一使用权。

## 安全

### 获得安全且具有较高品质的医护服务的权利。

如果您不确定将会发生的情况或者认为自己的医护服务中缺少了什么内容，请提醒医护服务机构。请让服务机构了解可能增大您的医护风险的任何情况。



## 互相尊重

### 获得尊重和关心并且不失尊严的权利。

您有权以尊重您的文化、信仰以及年龄和性别等特征的方式获得医护服务。如果您的情况发生任何变化，请务必通知医护服务机构。

尊重也包括尊重医护人员和其他病人。

## 沟通

### 获得有关服务、治疗、选择和费用的明确、公开信息的权利。

医护机构将向您说明您所接受的医护服务，帮助您理解将会发生的情况。

您可以尽可能做到开诚布公，以此来增进沟通。如果希望获得更多信息，您可以提出问题，以便理解向您做出的指示。

如果英语不是您的母语，您可以使用传译员。传译员服务是一项免费服务，可以面对面提供，也可以电话提供。

## 参与

### 参与有关医护的决定和选择的权利。

我们鼓励您参与做出有关您的医护的决定。如果您不确定将会发生什么情况，请提出问题。如果您认为让家人或照顾者参与会使您感到更自在和确定，请让您的家人或照顾者参与。



## 隐私

### 隐私及个人资料获得保密的权利。

您可以查阅自己的记录，并且要求错误记录得到修正。在一些情况下，医护机构之间需要分享您的健康资料。

您还可以通过尊重他人的隐私和保密权利来促进这项权利。

## 意见

### 对医护服务发表意见并且要求所担心的问题得到解决的权利。

医护机构希望迅速解决问题，但需要先了解有关问题。如果您对如何改善服务有何建议，请告诉工作人员。

卫生服务机构应向您提供对自己的医护服务发表意见的程序。您可以对有关程序和自己的经历发表口头或书面意见。

若要对卫生工作者提出表扬、对您的医护服务提出投诉并且/或者了解对自己的医护表示顾虑的程序，请与卫生服务机构的病人联络代表联系。