

# 澳大利亚医护权利章程 在维多利亚州的意义





## 澳大利亚医护权利章程

《澳大利亚医护权利章程》说明了使用澳大利亚医护系统的病人、消费者及其他人士的权利。无论何时何地提供医护服务，这些权利对确保医护服务优质安全至关重要。

本章程认识到，接受医护服务的人士和提供医护服务的人士都对获得医护权利具有重要作用。它让病人、消费者、家庭、照顾者和医护服务机构对接受医护服务人士的权利获得共识。这种共识有助于大家协作建立安全、优质的医护系统。病人、消费者和服务提供者之间建立真正的合作关系，对每个人尽可能实现最佳成效至关重要。

## 指导原则

这些原则说明了本章程如何适用于澳大利亚的医护系统。

1. 人人有权使用医护服务，若要使本章程富有意义，这一权利至关重要。
2. 澳大利亚政府致力遵守国际人权协议，这类协议认可人人有权尽可能获得最高标准的身心健康。
3. 澳大利亚是一个由拥有不同文化和生活方式的人们组成的社会，本章程认可并尊重这些差异。

## 《澳大利亚医护权利章程》中规定的您的权利

- **使用** - 使用医护服务的权利。
- **安全** - 获得安全、优质医护服务的权利。
- **尊重** - 获得尊重、体贴对待，保持尊严的权利。
- **沟通** - 以明确、公开的方式了解服务、治疗、选择及费用的权利。
- **参与** - 参与决定并对医护服务做出选择的权利。
- **隐私** - 保护个人资料隐私和保密的权利。
- **意见** - 对医护服务提出意见并要求解决自己所担心问题的权利。

## 本章程在维多利亚州有什么意义？

本手册介绍了《澳大利亚医护权利章程》，说明了章程对使用维多利亚州医护系统的病人、消费者、家人或照顾者有什么意义。本章程取代了公立医院病人章程。

这些权利适用于维多利亚州各种医护服务，其中包括使用公立和私立医院的人士、全科医师诊所、专科医生、老年人护理与助残服务、精神健康服务、社区健康中心以及心理学家、牙医、自然疗法医师和职业治疗师等联合健康机构。

## 手册简介

本手册说明您可以对维多利亚州医护服务有何要求，帮助您了解若对自己所寻求或获得的服务有所担心时，可以向何处寻求帮助。

## 医护权利与人权

澳大利亚政府与维多利亚州政府致力遵守数项国际人权协议，这类协议不仅认可人人有权尽可能获得最高标准的身心健康，而且认可您的医护权利以及获得包括安全饮用水、住房和健康相关教育在内的其他服务的权利，这类服务对您的健康发挥重要作用。

维多利亚州公立医护服务机构必须遵守《2006年维多利亚州人权与责任法章程》，该章程保护多种人权。

欲知该章程可如何影响您的医护权利，请浏览网址：

[www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au)

## 消费者、病人与服务提供者

**消费者**是指包括医院病人在内的医护服务现有使用者或潜在使用者。其中包括儿童和男女人士；残疾人；具有多元文化背景的人士，以及具有不同信仰、社会经济地位和社会情况、性取向和健康状况的人士。

**医护服务提供者**是指提供医护服务的训练有素的健康专业人士。医护服务机构是指负责提供**医护服务**的机构。

## 使用

您有权获得自己所需的医护服务。Medicare(国民保健)为这一权利提供支持。Medicare让您获得医生免费治疗或补贴性治疗，并可以免费使用公立医院提供的服务。

您有权获得符合自己健康需要的优质医护服务。维多利亚州的医护系统包括**各种服务**。要获得您所需的医护服务，可能需要将您推荐给首次就诊的机构以外的不同服务机构。

您可以选择作为**公费或自费病人**接受医护服务。如果您是公费病人，维多利亚州的公立医院不会向您收取医院服务费或医疗服务费。如果您是自费病人，医院将向您或您的保险公司收取某些服务的费用。如果您是自费病人，您的医护服务机构应该说明您所接受的医护服务中涉及的任何费用或不同之处。

对牙科或理疗等一些公立医护服务，医护服务机构可能会向您收取少量费用。



## 安全

您有权获得安全优质的医护服务。病人、消费者和医护服务提供者均有权获得安全可靠的支持性医护环境。

您有权获得高标准的安全护理与治疗。如果您对医护服务的安全有所担心或者认为可能出现差错，**请告知工作人员。**

获得安全、优质医护服务的权利在某种程度上依赖于建立**明确的沟通**。这不仅意味着您向医护服务机构提供治疗所需的信息，也意味着服务机构告知您需要了解什么，以便对自己所获得的医护服务做出决定。

在使用医院或社区健康中心等**公立医护**服务时，您有权在需要时获得鉴定**合格的口译员**服务。

所有医护服务机构都应该致力不断改善医护服务质量。公共健康服务机构通过年度医护质量报告向社区做出汇报。

## 尊重

您有权获得**尊重、体贴对待**，保持**尊严**并且不受到**歧视**。医护服务机构应该建立一个良好的环境，支持病人、消费者和工作人员之间开展合作与沟通。

您有权获得**尊重对待并保持尊严**。此外，医护工作人员也理应受到**尊重、体贴对待**，并且不受到**歧视**。

您有权获得积极**响应您的文化和信仰**需要的医护服务，如您对出生、疾病和死亡的信仰及习俗要求，对为您提供治疗人士的性别要求或住院时的饮食要求等。

您有权**不因种族、年龄、性别、性别认同、性取向、照顾者身份、残障、婚姻状况或宗教信仰等因素而受到歧视**对待。

医护服务机构应尽可能在保护个人隐私的**环境中提供护理与治疗服务**。

## 沟通

优质医护服务建立在您与医护服务机构之间开展公开、有效的双向交流的基础上。您有权采用您能理解的方式了解有关服务、治疗、选择和费用的信息。

您有权对您的医护服务及病情获得**清楚易懂的信息**，这类信息包括有关治疗选择、预期结果、可能产生的副作用和费用信息等。您的医护服务机构应该让您有机会提出问题。

如果您对医护服务机构提供的治疗选择有任何担心，您有权获得**额外的医疗意见**。

许多因素可影响您的健康：您的病史、目前服用的药物和接受的辅助治疗、社交状况和心理健康等。**请务必向医护服务机构提供所有相关信息**，以便服务机构可为您提供最适当的治疗。

您有权**因为需要与公立医护服务机构沟通而获得鉴定合格的口译员服务**。您应该在医护服务的重要时间点获得口译员服务，如讨论病史、治疗事宜、检查结果、诊断时，住院和评估期间，以及您需要给出知情同意时。

如果您是医院或其他大型医护服务机构的病人或消费者，就可能有多位人士为您提供治疗。您有权了解**谁将负责您的治疗**以及如何与他们联络。

您有权**让家人、照顾者或选择的支持人士**帮助您与医护服务机构沟通。这可以是您的朋友或家人，也可以是来自消费者支持机构的人士。例如，大多数维多利亚州公立医院都设有原住民联络员。有关联系资料，请参阅本手册背页。

## 参与

**您有权在您的医护服务中发挥积极作用，并参与对您的医护服务做出决定和选择。**

您有权**按自己的愿望充分参与决定护理与治疗服务**。您的医护服务机构应该向您提供做出知情决定所需的所有信息，让您有机会提出问题，在做决定前有时间与照顾者、家人和朋友交谈。

您有权**让家人、其他照顾者或选择的支持人士参与您的医护服务**。在获取您同意的情况下，他们还可以获得信息并与您一起参与决定您的医护服务。

您有权**拒绝治疗**。但有些情况下您可能被视为无法给出知情同意或无法拒绝治疗。

如果您对此失去能力，就有权**指定某人为您做出医疗决定**。欲知详情，请与公共代言署联络 - 有关联系资料，请参阅本手册背页。

如果您是医院病人，就有权参与决定**离开医院的方式和时间**。在出院前，医院应该与您讨论您出院后可能需要什么医护服务，并为您做出推荐。您有权参与决定您的持续医护服务。您的全科医师也应该参与决定。您可以不遵从医生建议而自行出院，但可能需要签署一份表格，表明您对此承担责任。

您有许多机会可以**参与规划、设计和评估公共医护服务**。在做出改进时，许多机构都会考虑到消费者的体验和看法。例如，您有权通过填写调查表、加入社区顾问委员会、写信或告知工作人员您的经历来表达自己的观点。正面和负面反馈意见都很有助益。

## 隐私

澳大利亚法律和维多利亚州法律保护您的个人健康资料及其他资料的隐私和保密。资料收集、使用、储存和共享必须遵守这类法律的规定。

参与您的治疗与护理的每个人都有**职业及法律义务对您的资料保密**。有时，您的医护服务机构需要与参与您的医护服务的其他机构共享资料。只有在**您允许的情况下**，您的医护服务机构才会与未参与您的医护服务的人员共享您的资料。《**2001年维多利亚州健康记录法**》规定了隐私原则，所有健康服务机构都必须遵守这些规定。

您有权**对如何处理自己的资料发表意见**。如果您决定不交流自己的某些资料或者限制查阅您的健康记录，这属于您的权利，但这样做可能影响到您的医护服务机构尽可能为您提供最佳医护服务的能力。

您有权查阅**自己的医护记录**。若任何资料有误、不全或者不合乎目前情况，请告知您的医护服务机构。在某些情况下，您可能只能查阅自己的部份记录。若属于这种情况，按照信息自由法规定，您有权申请查阅完整的记录。欲知详情，请找病人代表或相关工作人员 - 有关联系资料，请参阅本手册背页。



## 意见

您有权对医护服务提出意见，并要求解决自己所担心的问题。医护服务机构应该方便病人了解反馈程序。

您有权对自己的医护服务提出意见、问题和投诉。

最好先**试图与医护服务机构解决所担心的问题**。医护服务机构希望尽快解决问题，但需要首先了解问题所在。请尽量采用尊重其他消费者和医护服务机构的方式提供反馈意见。

医护服务机构记录**正面和负面反馈意见**，如通过调查、反馈和投诉程序记录各种反馈意见。您的反馈意见应该用于改进未来的服务。

如果您对医院的医生或治疗小组对您所担心问题的反应方式感到不满，您有权**找医院的病人代表**。

如果您对医护服务机构或病人代表对您所担心问题的反应方式感到不满，您有权向**维多利亚州健康服务专署提出投诉**。有关联系资料，请参阅本手册背页。

## 详情

### 使用本章程

有关《澳大利亚医护权利章程》的更多全国性资料，请浏览网址：[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)。若要了解本章程在维多利亚州运作方法详情，包括帮助医护服务机构在工作中使用本章程的资源详情，请浏览网址：[www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au)。

### 医护服务机构中的支持服务

大型公立医院均设有病人代表，大多数医院都设有原住民联络员。许多精神健康服务机构都设有消费者和照顾者代言人。您的医护服务机构可能列出了以下工作人员联系资料。

所有公共健康服务机构都可以提供鉴定合格的口译员服务。口译员可在现场提供服务，也可以通过电话从外部机构提供服务。

### 常用联系资料

以下机构可以帮助解决投诉，也可以为消费者提供支持。有关更多的常用联系资料，请浏览网址：[www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au)。

### 健康服务专署

电话：(03) 8601 5200

免费电话：1800 136 066

TTY：1300 550 275

地址：30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

网站：[www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

## 助残服务专署

电话：1300 728 187

免费电话：1800 677 342

TTY: 1300 726 563

电邮：complaints@odsc.vic.gov.au

地址：30th floor, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

网站：[www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

## 维多利亚州平等机会与人权委员会

电话：(03) 9281 7100

TTY：(03) 9281 7110

电邮：complaints@veohrc.vic.gov.au

地址：Level 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

网站：[www.equalopportunitycommission.vic.gov.au](http://www.equalopportunitycommission.vic.gov.au)

## 公共代言署

电话 (免费电话)：1300 309 337

TTY：(03) 9603 9529

ACE：133677 (03) 9603 9500

地址：Level 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

网站：[www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

若对本服务机构提供的医护服务有何担心或问题，请联络：

---

(请把土著联络主任和病人代表的联络详情放于此处)

---

A Victorian  
Government  
initiative

