

## 墨爾本醫療保健

### 護理的合作關係

“墨爾本醫療保健”的宗旨是為您提供盡可能是最好的醫療保健和護理服務。在對您的護理中，您的參與是重要的。當我們通過討論、傾聽和尊重彼此的看法而瞭解了互相之間的知識和體驗，我們就能夠形成合作關係。這種合作關係的一個重要特點是，承認您因為疾病或接受護理而產生的情感。

這段話幫助您理解您會受到怎樣的對待以及我們能如何進行合作。

祇要我們像下面這樣做，就能在醫療保健和護理中建立起有效的合作關係：

- 以相互尊重和坦誠的態度說話
- 傾聽對方的意見
- 彼此不以偏見相待，顧及彼此的文化
- 尊重彼此的私人時間和空間

讓我們知道您對我們提供的服務的看法是這項合作關係的一個很重要的部分。歡迎您提出意見、建議或投訴，這是讓我們改善向您和社區提供的服務的好機會。

對您的護理所作的決定若受《1986年監護立法》或《1986年精神健康立法》管轄，您的權利和責任會有所不同。若想瞭解這些立法對您的影響，請與護理機構談。

### 您獲得的服務

您有權利

- 獲得滿足您的需要的最佳服務，無論您的支付能力如何或是否有醫療保險

- 可選擇作為公立醫院患者或私立醫院患者住院
- 無論您有著甚麼社會地位、年齡、宗教信仰、性別、性取向、文化背景或政治信念都能接受到治療
- 在合理的時間範圍內得到評核和治療，獲知需等待多長時間才能得到治療

### 您獲得的護理

您有權利

- 作為一個個人而被對待
- 在顧及您的隱私、安全和舒適之下，得到有尊嚴及備受尊重的對待
- 在不影響其他人的權利情況下，得到以尊重您的文化和信仰方式的對待
- 獲得用您能理解的語言並以淺白的詞語作出的解釋
- 獲得電話傳譯或現場翻譯員翻譯有關基本資訊如對治療的討論的服務
- 由負責您的護理的醫生、護士和其他專業醫護人員向您解釋其身份以及他們在您的護理中發揮的作用
- 獲知為您提供治療的人員的專業資格，如果您想知道的話

### 關於您的護理的建議、擔憂或投訴

您有權利

- 對為您提供護理的人員或有關部門經理提出任何建議或投訴
- 要求與患者代言人會面，獲得其幫助

- 確信醫療保健服務機構及員工會認真對待您的反饋意見
- 對您的意見或投訴的處理結果獲得迅速的反饋意見
- 由其他人代您提出意見或投訴

### 尊重您對自己的治療所作的決定

您有權利

- 獲知您的治療情況
- 在要對自己的治療作出決定之時，有提出問題的時間並有親友在場
- 獲知可作出的治療選擇包括拒絕接受或停止治療的選擇，以及每一種選擇的好處、風險、副作用
- 詢問其他人的意見，並由醫療保健機構為此協助您作出安排
- 在任何時候均可拒絕接受檢查或治療，祇要您具備在充分瞭解情況下作出決定的能力
- 不遵從醫囑而自己要求不再接受有關醫療保健機構的服務
- 您對自己的身體狀況的意見和對自己的治療作出決定的意見受到尊重
- 要求與為您提供治療的醫療保健小組開會討論您的身體狀況和治療，並獲得準確的資訊
- 拒絕參與研究項目
- 獲得對您出院和您的個別需要的諮詢
- 獲得有關您的長期護理和治療安排的準確資訊

## 與家人和朋友保持聯繫

### 您有權利

- 在規定探訪時間讓來訪者探訪
- 在我們做得到的條件下，在合理的保護隱私的環境下與來訪者會面
- 在合理的條件下，能方便地使用電話
- 在任何時間均可得到您的宗教信仰代表人士的來訪，如果您需要的話
- 在您的身體狀況和環境空間許可的情況下，穿著您自己的衣服及擁有一些個人物品

## 保護您的個人資料

### 你有權利

- 對您的個人資料保密，但法律規定醫療保健機構需提供資料的情況下除外
- 允許或拒絕允許有關醫療保健機構把您的個人資料轉交其他人士或其他醫療保健機構
- 根據“資訊自由法例”（FOI）提出申請閱讀或複印您自己的醫療記錄資料。

## 您如何發揮作用

### 您有權利

- 對您自己的治療按自己的意願去參與，例如，根據您同意的治療計劃去做、對您的護理提出詢問並提出您的任何擔憂
- 盡可能多地提供關於您自己身體狀況的資訊，以協助員工為您提供護理
- 讓員工知道您不明白的任何東西、需要更多的資訊或在任何時候及因任何原因覺得無法協助員工照料您
- 尊重員工和其他患者並為他們著想，要求探訪您的人士也這樣做
- 理解醫療保健機構在任何時候都要同時為許多患者服務，滿足他們的各種具體需要。我們的宗旨是盡快和盡量好地滿足您的需要，但是我們必須首先照顧最急需的人士
- 確保在行使您的權利之時，不會限制了其他人的權利
- 確保您的行為不會威脅或傷害其他患者、員工或來訪者

## 您也許會考慮.....

指定其他人作為您在醫保治療方面的長期代理人（Enduring Power of Attorney），這樣若在將來您無法為自己作出決定之時，他們可代表您作出決定。若無此授權，您最親近的親屬不能自動地有權代您作出決定。這與其他方面的代理權規定不盡相同。

大部分的報紙雜誌專賣店供應有關表格。有關詳情，請致電1800 136 829 聯繫“公眾代言人辦公室”（Office of the Public Advocate）或瀏覽網站：  
[www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)。

社會工作部門（Social Work Department，電話號碼：9342 7440）也可提供關於醫保治療方面的資訊。

2003年12月16日