

您的權利和責任

南澳公共健康系統的客户章程



澳大利亞國立圖書館出版物編目分錄

標題: 你的權利和責任: 南澳公共健康系統的患者章程/ 南澳大利亞州政府, 南澳健康部。

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

主題: 醫療法律法規—南澳。

醫護人員和患者—南澳。

醫院患者—法律地位, 法律, 其它—南澳。

病人-- 法律地位, 法律, 其它—南澳。

其他作者/ 貢獻者: 南澳健康及老年事務部。

杜威圖書分類編號: 610.696

您的權利與義務

南澳健康部致力於確保您得到安全，高效，實用的醫療保健。并尊重您作為個體的權利。

使用

您有使用健康服務和社區服務的權利

安全

您有免受凌辱的權利

質量

您有權得到高質量的服務

尊重

您有權受到禮遇的對待

信息

您有獲取信息的權利

參與

您有權積極參與的權利

隱私

您有隱私權和保密權

意見

您有權提出意見/或投訴

The National Relay Service can provide assistance for people who require hearing and speaking assistance. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Phone: 1800 555 660. If you or your carer need help talking to the health professionals who are responsible for your care you can ask a staff member to arrange an interpreter for you free of charge. This book has been translated and is available on the SA Health website www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Amharic

የብሔራዊ የቅ-ብሎቭ አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅ-ብሎቭ አገልግሎት (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> የስልክ ቁጥር: 1800 555 660 እርስዎ ወይም ተንከባካቢዎ ለእርስዎ እንክብካቤ ሀላፊነት የተቀበሉትን የጤና ባለሙያዎች ለማነጋገር እርዳታ ከፈለጉ ሰራተኞችን የነፃ አስተርጓሚ እንዲያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፣ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርገጽ ላይ ያገኙታል www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Arabic

توفر خدمة البث الوطنية (National Relay Service) المساعدة للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة في السمع والنطق. خدمة البث الوطني: <http://relayservice.gov.au/> هاتف: 1800 555 660 إذا كنت أنت أو من يراعى بحاجة للمساعدة في التحدث مع مهنيي الصحة المسؤولين عن رعايتك، فإن بإمكانك الطلب من أحد الموظفين الترتيب لمجيء مترجم مجاناً. تمت ترجمة هذا الكتيب وهو متاح على موقع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese simplified

全国传递服务为有听障与语障的人士提供协助。全国传递服务的网址: <http://relayservice.gov.au/> 电话: 1800 555 660 如果您或者您的照顾者需要同主治医生交流，但又不会讲英语，您可以要求一名工作人员为您安排一位传译员，此服务免费。本手册已译成多种语言，可以在SA Health的网站上获取: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese traditional

全國中繼服務可為需要聽力和語言協助的人提供幫助。全國中繼服務網址: <http://relayservice.gov.au/> 電話: 1800 555 660 在與為您提供治療的專業醫護人員交流時，如果您或者您的看護者需要語言溝通方面的協助，可向有關工作人員要求安排傳譯員。此服務是免費的。本手冊已被譯成中文，可從南澳健康部網站獲得 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Dari

خدمات رله ملی، افرادی که ضرورت به کمکهای شنوایی و گفتاری دارند را کمک کرده می تواند. خدمات رله ملی: <http://relayservice.gov.au/> تلفون: 1800 555 660 اگر شما یا مراقب شما برای صحبت با کارکنان مسکلی خدمات صحتی که مسولیت مراقبت از شما را برعهده دارند احتیاج به کمک دارید از یکی از کارکنان بخواید تا بطورمجانانی برای شما ترجمان بگیرد. این جزوه به زبانهای مختلف ترجمه شده و در وب سایت SA Health در www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities در دسترس می باشد.

Dinka

Aguir Baai Wël Cuot a lëu bë koc kony të ye kek koc wic kuocny ë pinpin ku jam. Aguir Baai Wël Cuot: <http://relayservice.gov.au/> Telepun: 1800 555 660. Na wic dumuök du kuocny bë jam kek koc panakim wën kek gëm yï döc, ka yin a lëu ba jam kek koc panakim bik yï wiëc raan bi waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kën a cë waar yic thok kök ku a tïu İkäyukar ë Pial Guöp SA tën www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Greek

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης δύνανται να παράσχει βοήθεια σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια ακοής και ομιλίας. Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Τηλέφωνο: 1800 555 660. Αν εσείς ή φροντιστής σας χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας μπορείτε να ζητήσετε από ένα μέλος του προσωπικού να διευθετήσει δωρεάν διερμηνέα για σας. Το βιβλιάριο αυτό έχει μεταφραστεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Italian

L'ufficio National Relay Service può fornire assistenza a persone che necessitano di aiuto per udire e parlare. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Telefono: 1800 555 660. Se voi o il vostro badante avete bisogno di aiuto per parlare con lo staff medico che vi assiste potete chiedere ad un impiegato del nostro personale di chiamare un interprete gratuitamente. Questo libretto è stato tradotto ed è disponibile sul sito web SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Khmer

សេវា National Relay Service អាចផ្តល់ជូនជំនួយសម្រាប់អ្នកដែលត្រូវការជំនួយក្នុងការស្តាប់ និងនិយាយ។ សេវា <http://relayservice.gov.au/> ទូរស័ព្ទ៖ 1800 555 660 ប្រសិនបើអ្នក ឬអ្នកថែទាំរបស់អ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ទៅកាន់អ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ របស់អ្នក អ្នកអាចស្នើសុំសមាជិកបុគ្គលិកឲ្យរៀបចំអ្នកបកប្រែ ប្រែភាសាជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សៀវភៅនេះត្រូវបានបកប្រែ ហើយមានផ្តល់ជូននៅលើវេបសាយ SA Health: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Russian

Национальная релейная служба может оказать помощь людям, которые имеют нарушения слуха или речи. Национальная релейная служба: <http://relayservice.gov.au/> Телефон: 1800 555 660. Если вам или лицу, осуществляющему за вами уход, необходима помощь во время беседы с медицинскими работниками, которые отвечают за предоставление для вас услуг по здравоохранению, вы можете попросить сотрудника, чтобы вам бесплатно предоставили переводчика. Эта книга была переведена и доступна на веб-сайте SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Spanish

El Servicio de Transmisión Nacional brinda apoyo a las personas que necesitan ayuda debido a problemas de audición o del habla. Servicio de Transmisión Nacional: <http://relayservice.gov.au/> Teléfono: 1800 555 660. Si usted o su cuidador necesitaran ayuda para hablar con los profesionales de salud que están a cargo de su cuidado, puede pedirle a un miembro del personal que organice un intérprete de manera gratuita. Este folleto ha sido traducido y está a su disposición en la página web de SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Somali

Adeega Baahinta Qaranka ayaa taageero siin kara dadka in laga caawiyo u baahan hadalka iyo maqalkaba. Adeegga Baahinta Qaranka: <http://relayservice.gov.au/> Telefoon: 1800 555 660. Haddi adiga iyo daryeelahaaga aad u baahataan in leydiinka kaalmeeyo la hadalka xirfadlayaasha caafimaadka ee masuulka ka ah daryeelkaaga waxaad weddiin kartaa mid ka mid ah shaqaalaha in uu kuu diyaariyo turjubaan bilaash ah. Buuga ayaa la tarjumay waxaana laga helaa website ka Hay'adda Caafimaadka Koofurta Awstaraaliya: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Swahili

Huduma ya Kuunganisha ya Taifa inaweza kutoa msaada kwa watu wanaohitaji msaada wa kusikia na kuongea. Huduma ya Kuunganisha ya Taifa: <http://relayservice.gov.au/> Simu: 1800 555 660. Kama wewe au mlezi wako anahitaji msaada wa kuzungumza na wataalamu wa afya ambao wanawajibika kwa huduma yako unaweza kuuliza mfanyikazi kupanga mkalimani kwa ajili yako bila malipo. Kitabu hiki kimetafsiriwa na kinapatikana kwenye tovuti ya SA Health. www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tagalog

Ang Pambansang Serbisyo ng Paghahatid ay nagbibigay ng tulong sa mga taong mahina ang pandinig at hirap sa pagsasalita. Pambansang Serbisyo ng Paghahatid: <http://relayservice.gov.au/> Telepono: 1800 555 660. Kung ikaw o ang iyong tagapag-alaga ay kailangan ng tulong sa pakikipag-usap sa mga propesyonal na may pananagutan sa iyong pangangalaga, maari kang makipag-usap sa isang kawani upang mabigyan ka nang interprete na walang bayad. Ang aklat na ito ay isinalin at makukuha sa websayt ng Kalusugan SA: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tamil

சேவி மடுப்பு மற்றும் பேச்சு விடயங்களில் உதவி தேவைப்படுபவர்களுக்கு ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’ – இனால் உதவ இயலும். ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’: <http://relayservice.gov.au/> தொலைபேசி: 1800 555 660. உங்களுடைய கவனிப்பிற்குப் பொறுப்பாக இருக்கும் சுகாதாரத் தொழிலர்களுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கோ அல்லது உங்களுடைய கவனிப்பாளருக்கோ உதவி தேவைப்பட்டால், இலவசமாக மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்து தருமாறு எமது ஊழியர் ஒருவரை நீங்கள் கேட்கலாம். இந்த நூல் மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities எனும் ‘SA சுகாதார’ வலைத்தளத்தில் இது கிடைக்கும்.

Vietnamese

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (The National Relay Service) có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ những người cần trợ giúp trong việc nghe và nói. Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Điện thoại: 1800 555 660. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với nhân viên y tế đang chịu trách nhiệm về sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu thu xếp một người thông ngôn miễn phí. Quyển sách này đã được dịch và có thể tìm thấy trên trang web của Bộ Y Tế Nam Úc www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities



譯和筆譯中心免費

電話: 1800 280 203

<https://www.translate.sa.gov.au/>

目錄

保健與服務承諾	7
您的健康護理 — 您可以做些什麼	9
1. 使用 — 使用健康及社區服務的權利	10
非急需手術及等候名單	10
原住民健康工作小組	11
2. 安全 — 免受凌辱的權利	11
3. 質量 — 享受高質量服務的權利	12
4. 尊重 — 被禮貌以待的權利	13
預設醫護指示	14
5. 信息 — 被告知的權利	15
公立或私立醫院患者	16
收費和經濟資助	16
南澳救護車服務	18
患者車旅費補助計劃 (PATS)	18
6. 參與 — 積極參與的權利	19
同意	20
學生	20
心理健康消費者	20
心理健康服務中有過親身經驗的工作者	21
兒童	21
7. 隱私權 — 隱私權和信息保密權	21
當你的個人信息可能需要分享時	22
使用信息來提升你的健康服務	23
8. 意見 — 發表意見和/或投訴的權利	23
上訴	25

保健與服務承諾

南澳健康部旨在為所有使用其醫療保健及社區服務的人群提供正面愉快的就醫經歷。因此，我們的服務宗旨是以人為本。

我們致力於給您提供安全的，配套的，尊重您的權利及應有禮遇的醫療保健服務。

如果您、您的家人或看護人有任何疑問或擔心或者需要語言協助以幫助理解醫護人員所說的話以便您做出決定，請向有關工作人員求助。工作人員可以為您安排傳譯員。



您可以在網上下載健康與社區服務權利之健康與社區服務投訴專員章程。網址是 www.hcsc.sa.gov.au 此章程闡述了您的權利以及您的家人，看護者或者您指定的代表人的權利。確保您的權利得到保障是提高我們服務質量的根本。

南澳健康部為心理疾病患者及其看護人和家人特別制定了四份關於權利聲明的手冊。查看請登錄www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

南澳健康部同樣重視并致力於:

- > 健康服務體系里的看護人，包括青少年看護人請參閱南澳看護人章程 瞭解更多關於看護人的權利網址 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > 全國心理健康服務權利與義務的聲明請登錄www.health.gov.au 然後輸入The National Mental Health Statement of Rights and Responsibilities查詢
- > 保護南澳老年人權利的策略
www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > 兒童及青少年的權利章程
www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > 在醫療保健服務中兒童與青少年的權利 <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

您的健康護理 — 您可以做些什麼

與爲你治療的醫護人員的配合能幫助我們爲您提供更好的醫療護理服務。爲了協助我們給您提供更好的醫療護理，您需要做到：

- > 如果您需要瞭解更多信息或者您有什麼不明白的地方，抑或有任何擔心，請告訴工作人員。
- > 遵循自己的醫療護理計劃。如果您不願意或者無法遵循計劃，您必須告訴爲您提供健康服務的醫護人員

您應該告訴醫護人員的信息包括：

- > 您及您家人的醫療病史。包括您過去有過的任何病症、併發症或不良反應。
- > 任何治療或您在服用（或應服用）的任何藥物，包括輔助性藥物，天然藥物或者替代類藥物。
- > 您病情的任何變化，包括您正在服用的藥物或接受的治療帶給您的任何問題。
- > 您的任何特殊要求，包括對您有重要意義的文化及宗教信仰方面的要求，或者因身體殘障的特殊需要。

請體諒工作人員及其他患者：

- > 對其他患者，親屬或工作人員施暴，謾罵，威脅及口頭侮辱都是不允許的。
- > 請如期赴約。如果您不能赴約請儘快告知健康服務部門取消預約並重新安排新的預約。
- > 請注意其他患者的需要和他們的隱私權。
- > 不能將酒精，非法物品及武器帶入任何健康服務機構。
- > 任何時候都不能在醫院及健康服務機構內吸菸。

健康及社區服務權利章程

1. 使用 — 使用健康及社區服務的權利

所有南澳居民都有使用南澳健康及社區服務的權利

我們會對您的病情評估，根據緊急程度提供相對應的醫療保健服務。

南澳健康部為因個人原因使用健康服務有困難的人群制定特別計劃借此來協助他們使用健康服務。這些人群包括：有精神健康需求的人，有生理缺陷的人，有文字及數字障礙的人，有語言或聽力損傷的人，有不同文化信仰的人，身體非常虛弱的人。如果您需要協助來使用健康服務請與您的家庭醫生聯係。

非急需手術及等候名單

如果您的情況沒有生命危險，您可能會被排在等候名單上等候非急需治療或手術。有些社區健康及牙齒健康服務也有等候名單。關於等候名單的信息可以在非急需手術展示表上查詢。網址是：www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities。

您有權力：

- > 知道預計等候的時間
- > 知道是否有其他健康服務機構的等候時間較短一些，或者有無早日獲得治療的其他選項

如果您的病情惡化，請與您的家庭醫生聯係，可以要求提早約診。

原住民健康工作小組

有些醫院和健康服務機構設有原住民健康工作小組。您可以詢問工作人員有無原住民健康工作小組或原住民健康聯絡員。

他們可以給您解釋醫院是怎樣運作的，提供給您關於安排交通工具及住宿的信息。

當您出院時，他們可以根據您的需要，為您介紹社區健康工作人員，原住民及托勒斯海峽島民的社區服務，以及原住民社區疾病控制服務，以便您得到進一步的幫助。

原住民健康工作小組旨在為所有原住民提供他們所需要的幫助。但是工作小組會優先考慮鄉鎮及偏遠地區原住民及托勒斯海峽島民的需求。

2. 安全 — 免受凌辱的權利

南澳健康部認為所有接受或提供健康服務的人，包括患者/客戶，看護人，志願者以及工作人員都有免受威脅的權利。

醫院及健康服務中心是康復及接受護理的地方。我們將盡一切可能確保您的安全與舒適。並為您提供體恤的，友好的，能為您減輕壓力的護理：

- > 您有免受凌辱和傷害的權利
- > 我們將為您提供盡可能減少限制的醫療護理服務
- > 醫護服務中我們會盡量避免無意或意外帶給您的傷害

醫院及健康服務機構也是工作場所。

請為工作人員，其他患者及探視者考慮。所有威脅工作人員或其他患者安全的行為，例如口頭或肢體的凌辱都是不允許的。

做出無禮或危險舉動或行為的人，會被要求馬上離開。或者醫院和健康服務機構將電話通知保安或警察。

請留意警告標志并全程看管好您的小孩。

前往您家提供健康服務的工作人員有權要求您提供安全的工作環境。在去您家之前，工作人員將給您打電話做安全檢查評估。

3. 質量 — 享受高質量服務的權利

南澳健康部致力於確保南澳健康護理系統是安全、可靠，高質量的醫療服務體系。

因此我們制定方針、規程及慣例從而達到我們合法、專業、道德、安全，高質量的服務標準。

南澳健康部將會持續審查現有的醫療操作程序以確保提供給患者安全高質量的醫療護理。我們嚴格培訓的工作人員和先進的設備都是爲您提供最好的健康服務的保障。我們會根據您的需要提供給您最適合的醫護服務。

情況說明書 《約診情況說明書》 — 盡可能讓醫生或爲你治療的工作人員瞭解您的情況: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

4. 尊重 — 被禮貌以待的權利

在你就醫時，工作人員應當尊重你並禮貌對待您。而不能因為您的年齡、性別、性取向，宗教信仰及文化差異而區別對待您。

醫生為您制定治療方案時需要考慮您的願望及信仰，這是您的權利。工作人員也會尊重您應受的禮遇。

您有權利預先記錄您的醫護願望。為您治療護理的醫護人員將會尊重您的決定。

您可以通過有法律效力的預設護理指示來記錄您的醫療護理願望或者也可以通過非正式的預先護理方案寫下您的醫護意願。

預設醫護指示

一份预先下达的医疗指令可以帮助您就未来医疗与护理、结束生命、生活安排或其他个人事情做出清晰、明确的法律安排。

預設醫護指示讓您能夠對未來醫療護理方式，臨終治療意向及其他個人事務提前做好一個清晰的合法的安排。做這樣的安排您只需要填寫預設醫護指示表。

一旦您暫時或永久地喪失做決定的能力時，您的預設醫護指示就會生效。

如果您有預設醫護指示請告知醫護人員。並將您的預設醫護指示的有效複印件提供給入院部，您的主治醫生以及您的替代決策人（替代決策人可以為一人或多人）。

想瞭解更多信息或下載預設醫護指示表請登錄
www.advancecaresdirectives.sa.gov.au.

1 醫護代理人是被指定的替代決策人，責任人或者是孩子的父母或監護人。

5. 信息 — 被告知的權利

醫療機構所提供的服務，治療方案及費用必須以公開，透明及時并以您能理解的方式告知您。這是您的權利。

作為患者，您或您的醫護代理人¹有權知道：

- > 給您提供的所有信息應該是采用您能理解的語言或格式。
- > 您有權利知道您或者和您有著相同處境的正常人將會考慮的任何重大風險。醫護工作者應該給您解釋這些風險。
- > 您有權利知道醫生建議的是哪種治療方案以及任何其他適合的替代方案以便您對於您的健康護理做出知情的決定。
- > 醫護人員應該給您提供相關檢查的信息，還必須給您解釋檢查結果及其含義。
- > 您有權利知道醫生所採用的治療或藥物的目的，好處及可能出現的副作用。
- > 醫護人員應該向您解釋相關治療的成功幾率，是否需要進一步的治療，身體恢復正常的可能性以及康復和復健的要求。
- > 醫護人員應該清楚給您解釋萬一治療結果不理想或出現意外時都有哪些情況。
- > 您有權在任何時候改變主意，拒絕檢查或治療，而醫生必須說明不遵醫囑可能產生什麼樣的後果。
- > 您有權知道您的治療是實驗性的還是將用於研究。
- > 如果您的治療醫生認為您的狀況不需要再住院治療，醫護人員需要在您出院前與您商討并您提供出院計劃。
- > 醫護人員有責任告知您當地的健康服務機構，特別機構，健康援助，設備服務等有可能對您有用的信息。
- > 如果您的主治醫生認為其他醫院或醫療機構能提供更適合您的醫療護理，您將會被轉送到那家醫院或醫療機構。

公立或私立醫院患者

去一家公立醫院就診時，你有權選擇作為公立病人或私立病人得到治療，無論你的私人醫療保險狀況如何。工作人員將要求你以書面形式指明你的優先選擇。

你有權知道該選擇意味著什麼以及你的選擇所帶來的財務方面的影響。

作為一個公立病人，你不能選擇自己的醫生，並將由醫院指定的醫生對你進行治療。(有些健康服務，包括牙醫以及鄉村急救部門要收取費用)。

一個有私人醫療保險的病人可以選擇作為公立病人接受治療。

作為一個私立病人，你將由你所指定的醫生為你治療，只要那個醫生有在這個醫院執業的許可而且同意在那家醫院把你作為私立病人醫治。私立病人要負責支付所有的費用。

如果你沒有資格享受 Medicare 或牽涉到索賠申請，其它的就醫選擇和收費安排將適用。

收費和經濟資助

持有Medicare卡的所有澳洲居民都能在公立醫院作為公立病人得到免費治療。在大多數情況下，整個南澳公立醫療體系的服務都是免費提供給公立病人的。如果你需要支付任何費用，你會被提前告知並收到賬單。

你可能需要支付:

- > 由醫院 / 醫療服務所提供給你藥物的自付額
- > 如果你住院超過35天，那些超過的天數
- > 你的治療所需要的某些特定設備。

如果你選擇作為一個私立病人得到治療，你將需要支付：

- > 住院費用
- > 醫療、診斷,假體和設備，輔助和器材以及牙科服務。

這些費用可能由你的私人醫療保險承擔，不過你需要在入院之前和你的保險公司進行討論。

海外訪客或臨時簽證持有者會適用不同的付費安排。你可以致電13 20 11給 Medicare 或 打電話 1800 724 457或發郵件 info@aushealth.com.au AusHealth 來檢查你的資格。

南澳救護車服務

南澳救護車服務為南澳人提供緊急醫療援助，治療和運輸，非緊急的病人運送和優質的病人護理。

你可能需要為救護車服務付費。Medicare不負擔救護車的費用，而且救護車服務在提供運送之前不能告知你有關費用收取的情況。

私人醫療保險可能會承擔救護車的費用。請與你的私人醫療保險查實。

如果你在出院時需要叫救護車，你將被要求支付相關費用。

有非自願治療令或符合2009年心理健康法案第56條規定的人可能由他們當地的醫療網絡支付救護車的費用。

南澳救護車服務也提供救護車保險，以在費用上提供幫助。更多信息可瀏覽網站 www.saambulance.com.au 或撥打電話: 1300 13 62 72獲取。

在緊急情況下聯系南澳救護車服務請撥打 000。

患者車旅費補助計劃 (PATS)

患者車旅費補助計劃(PATS)是一項補貼計劃，向住在鄉村和邊遠地區、需要出行100公里以上去找最近的醫療專家就診的南澳人提供付款以支付某些交通、護送和住宿費用。要得到患者車旅費補助計劃的補貼，你需要:

- > 和你當地的 PATS 辦公室檢查你的補助資格。
- > 請你當地的 PATS 辦公室寄給你申請表格或從網站上下載一份。

有關你當地 PATS 辦公室的信息和聯系方式可瀏覽網站 www.sahealth.sa.gov.au/PATS 或撥打電話 08 8226 7215。

6. 參與 — 積極參與的權利

當就你的護理、檢查和治療做出決定或提供同意書時，你有權：

- > 參與有關你護理的所有決策並提出問題，這樣你就了解可能發生什麼
- > 有充分的時間考慮並與你的家人、朋友、照顧者或替代決策者²討論你的健康護理和治療選擇。
- > 尋求有關你的診斷和治療選擇的第二意見和/ 或信息。
- > 就不聽取醫療專業人士的建議所可能產生的後果得到解釋。
- > 指定一位替代決策者為你做決定，當你不能
- > 在就有關你的護理或治療做出決定方面得到支持，而你是有能力進行決定的。如果你無能力做出決定，我們將聯系你的替代決策者或責任人³，如果他們有空並願意代表你做決定。
- > 拒絕延長生命治療，而是接受臨終照顧
- > 拒絕參加醫學研究或實驗
- > 任何時候可脫離該健康服務，風險自負，除非根據2009年心理健康法案你要服從於一個社區治療令或病人治療令，或者你需要在醫院接受治療，因為根據1993年監護權和管理法案，南澳民事和行政仲裁庭（前身是監護權委員會）給你下達了第32條法令。

² 替代決策者是指在你無能力做決定時你所信任的可以為你做決定的某個人或某些人。

³ 責任人是一個家庭成員，親密的朋友或來自同一個社區的有文化認同感的人。

同意

可能會要求你簽一份同意書，承認你對已經向你解釋過的醫學治療或測試表示同意。決定你是否有能力對醫學治療或健康護理表示同意是你的醫療專業人員的責任。

在有些情況下，可能未經你同意就要採取緊急醫學治療，如果對你的生命或健康有迫在眉睫的威脅。

除非你之前有過指令表明你拒絕同意那樣的治療或有一個你的代表在場，可以代表你對緊急醫學治療做出同意，否則，情況可能就是如此。

學生

在公立醫院和健康服務機構的診療中，時常有醫學、護理和綜合健康專業的學生在場或在經得你同意之後在督導下提供治療。這是他們課程的一個重要部分。

心理健康消費者

你在治療和護理方面有著和其他任何人同樣的權利。

如果根據2009年的心理健康法案，你要服從於一個社區治療令或住院病人治療令，可能在未經你同意之下對你進行治療。

治療應是最少限制性的並且是合理適當的最短期間。應該以康復為重點並要考慮到你通過預設醫護指示或尤利西斯協議⁴所表達的任何意願。

你的替代決策者或責任人可以做決定，如果你不能夠的話。

⁴ 尤利西斯協議是由家人和相關的心理健康專業人士所制定的有關照顧因父母患心理疾病而無人看管的孩子的一個計劃。

心理健康服務中有過親身經驗的工作者

有過親身經驗的工作者是那些曾是心理健康患者/ 消費者或他們的照顧者的人們。親身經驗的工作者在所有的心理健康急性照顧部門都能見到，並且能夠通過提供信息和支持來幫助你、你的家人和朋友。

兒童

作為孩子的父母⁵或監護人，你有權代表你的孩子做決定。在醫院或任何醫療服務機構中你都可以和你的孩子待在一起，除非出於醫療急救或其它的醫療理由必須暫時分開。孩子也有權要求他們的父母或監護人在場。

當孩子長大（超過16歲），他們有權被征詢意見並為他們自己做決定。健康專業人員可以對不到16歲的兒童採取醫學治療，如果那個孩子同意而且這個健康專業人員確信這個孩子有能力理解該治療，而另一位健康專業人員也支持這一觀點。

7. 隱私權 — 隱私權和信息保密權

任何時候你的隱私以及信息得到保密的權利都會被尊重。

南澳健康部將收集你的信息以提供治療和服務。

你的信息會被安全保存，而且僅與你的護理有關的人員才能得到你的信息。

你也許會拒絕提供某些信息，不過這可能會影響到對你的護理或治療。

⁵ 這包括繼父母，或作為孩子代位父母的成人，這意味著此人對這個孩子負有日常的父母職責，如代表孩子父母照顧孩子的外/ 祖父母。

你有權要求並獲取你的健康記錄，除非有正在實施的法律限制令。

如果你認為你的個人健康記錄的信息不準確，過時了或有誤導性，你可以要求更正該記錄。和你的健康服務工作人員查詢如何更正。

當你的個人信息可能需要分享時

健康專業人士們能夠運用你的個人健康記錄對於你正在接受的護理進行彼此交流。2008年健康護理法案以及2009年心理健康法案概述了在何種情況下關於你的信息會被透露給其他人或服務提供者。

你的信息可能會分享給另一個健康護理服務機構以在你離開醫院之後安排對你的護理。

你的個人信息可能在經得你同意之後與以下機構分享：

- > 你的私人醫療保險公司
- > 第三方，如勞工賠償機構 (WorkCover) 或機動車輛事故委員會。

有的時候，南澳健康部可能經要求或得到法律許可而在未經你同意的情況下透露你的信息給他人。這可能包括有必要減輕或防止的下列情況：

- > 生命受到嚴重威脅
- > 虐待兒童
- > 家庭暴力或
- > 保護你的身心健康或/其他人的安全。

使用信息來提升你的健康服務

南澳健康部可能使用有關你健康護理的信息來提升健康服務，並為將來的服務或研究做計劃。如果是這樣的情況，所使用的信息將不會包括可能會識別出你的任何個人信息。

如果你相信你的個人信息被不合理地分享或獲取，你可以和健康服務機構討論此問題或想健康和社區服務投訴專員或南澳隱私權委員會提交投訴（見24頁的聯系方式）。

隱私委員會可以通過打電話08 8204 8786 或登錄網站 www.archives.sa.gov.au 聯系。

任何故意或不當地獲取你健康記錄的行為我們都會高度重視。所以如果發生這種情況我們將和你聯系。

8. 意見— 發表意見和/或投訴的權利

南澳健康部鼓勵病人/消費者，家人、照顧者和社區向我們提供反饋。意見、投訴和建議會幫助改進我們的健康服務。

你有權利：

- > 就你的健康護理和體驗發表意見或提出問題。
- > 告訴我們，如果你認為你的健康護理計劃不可行。
- > 讓你的擔心和投訴得到適當解決，並得到及時的解釋和道歉。
- > 向我們提供你的建議。

如何向一個健康服務機構提供反饋：

- > 與該健康服務機構負責照顧你的員工交談，表達你的擔心。你也可以打電話或寫信給該健康服務機構。
- > 如果你覺得你的擔心沒有得到解決，你可以聯系消費者/患者顧問，患者反饋協調員或質量協調員（鄉村健康服務）。訪問以下網站www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

我們重視所有的事故和迹近錯失。我們用它們來學習如何改進護理并避免將來發生類似事故。我們將以公開清晰的態度管理任何涉及到你的事故。

我們重視所有的事故和迹近錯失。我們用它們來學習如何改進護理並避免將來發生類似事故。我們將以公開清晰的態度管理任何涉及到你的事故。

健康和社區服務投訴專員

協助南澳健康和社區服務投訴者（服務使用者，照顧者和服務提供者）的獨立官員。

周一到周五上午9時到下午5時

電話 08 8226 8666 或鄉村地區撥打免費電話 1800 232 007

網址：www.hcsc.sa.gov.au

殘疾和心理健康社區訪客計劃

一個對認可的治療中心進行調查、並為治療中心的殘疾和心理健康患者主張權利的獨立投訴解決機構。

電話: 08 7425 7802 或鄉村地區撥打免費電話 1800 606 302

網址 www.sa.gov.au/ (然後搜索 Community Visitor Scheme [社區訪客計劃])。

公眾代言人辦公室

一個對決策能力受損的人們提供建議、幫助和代言的獨立機構，並幫助解決有關醫療保健決定方面的爭議。

電話: 08 8342 8200 或鄉村地區撥打免費電話 1800 066 969

網址 www.opa.sa.gov.au

上訴

如果有關於預設醫護指示或是提供或拒絕醫學治療或健康護理方面的爭議，你有權通過公眾代言人辦公室尋求調解。

對於緊急的、正常營業時間之外的病案，請聯系公眾代言人辦公室，電話：(08) 8378 3333.

你有權向南澳民事和行政仲裁庭(SACAT)（前身是監護權委員會）提起上訴，如果你在2009年心理健康法案的社區令或住院病人治療令，或1993年監護權和行政法案第32條令上，而且你對該命令不滿意。

根據1993年監護權和行政法案，你有權在地區或高等法院上訴南澳民事和行政仲裁庭（SACAT）的決定。

聯系SACAT，可以撥打電話 1800 723 767 或訪問網站 www.sacat.sa.gov.au

根據南澳和聯邦政府之間的全國健康護理協議中的定義，你的權利和責任構成了公立病人醫院章程。

該手冊可以通過以下方式索取：

患者和照顧者請聯系：

www.sahealth.sa.gov.au

醫院和健康服務機構請聯系：

南澳健康服務分派中心

電郵: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au

傳真: 08 8124 4655

www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



該文件已經過 SQCAG* 的審核和批准
可供消費者和社區使用 2016年2月



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© 南澳大利亞州政府健康和老齡部。

保留所有權利。ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002. 2016年4月1日

*南澳健康安全和品質社區顧問組。



Government
of South Australia

SA Health