

您的权利与义务

《南澳州公共卫生体系患者服务公约》



澳大利亚国家图书馆发表刊物名表条目

标题：您的权利与义务：南澳州政府南澳卫生部《南澳州公共卫生体系患者服务公约》

国际标准图书编号：9780730898276 (pbk.)

主题：南澳医疗法律与法规

南澳医护人员与患者

南澳就医患者的法律地位，以及相关法律等等。

南澳病患的法律地位、相关法律，等等。

其他作者/投稿人：南澳卫生与老年部

杜威分类码：610.696

您的权利与义务

SA Health致力于在充分尊重个人权利的同时，为社会大众提供安全、快速、有效的医疗服务。

使用

您享有使用医疗与社会服务的权利。

安全

您享有安全、且不受侵害的权利。

品质

您享有品质服务的权利。

尊重

您有权受到尊重。

信息

您享有知情权。

参与

您享有积极参与的权利。

隐私

您享有隐私与保密权。

评价

您有权发表评论或提出投诉。

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 የቅብብሎቹ አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅብብሎቹ 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 ድርጊጽ 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 يرافقك 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 lïkayukar 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 ក្រៅស្ថានភាពជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ 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 தொழில்களுடன் 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



传译与笔译中心免费

电话: 1800 280 203

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

目录

医疗与服务承诺	7
您的治疗与护理 – 如何配合	9
1. 使用 – 您享有使用医疗与社区服务的权利	10
选择性手术与等候名单	10
原住民医疗团队	11
2. 安全 – 您享有安全、不受侵害的权利	11
3. 品质 – 您有权享受品质服务	12
4. 尊重 – 您享有受到尊重的权利	13
预先下达的医疗指令	13
5. 信息 – 您享有知情权	14
公费或自费就诊患者	15
您需要支付	16
南澳救护车服务	17
患者助行补贴计划（简称: PATS）	18
6. 参与 – 您享有积极参与的权力	18
同意书	19
学生	19
精神健康消费者	19
亲身经历精神健康服务的人士	20
儿童	20
7. 隐私 – 您享有隐私与保密权	21
何时您的个人信息会被分享	21
使用信息提高医疗服务	22
8. 评价 – 您享有评价和/或投诉的权利	23
上诉	25

医疗与服务承诺

SA Health承诺为所有有医疗与社会服务需求的人士提供一段积极的经历。为了实现这一目标，我们希望为您提供以人为本的治疗服务。

我们希望为您提供的治疗是安全的、周全的，并且顾及到您的权利与尊严。

如果您、您的家人或照顾者有任何疑问、担心或者需要完全理解某些信息，为了能够做出明达的决定，请咨询您的治疗团队。工作人员在必要时可为您安排一名传译员。



治疗与社会服务投诉专员的《治疗与社会服务权利公约》可在 www.hcsc.sa.gov.au 获取。《公约》详细解释了您、您的家人、照顾者或您委派的代表所享有的权利。我们的目的是通过保护您的权利，来提高服务质量。

SA Health为精神疾病患者、照顾者及家人制定了四份权利声明传单。这些信息都可以从 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities 获取。

SA Health重视并且承诺：

- > 包括青年照顾者在内的照顾者在医疗服务中所承担的角色。请参阅《南澳照顾者公约》以及在医疗体制下有关照顾者所享有权利的进一步信息。 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > 《全国精神健康权利与义务声明》 请先登陆www.health.gov.au，然后搜索《全国精神健康权利与义务声明》。
- > 《保护南澳老年人权益的战略》 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > 《被照顾儿童与青少年的权益公约》 www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > 《被救治儿童与青少年的权益》 <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshelthcareservices-charter>

您的治疗与护理 – 如何配合

良好的治疗与护理是您与您的治疗团队协同合作的产物。为了我们更好地为您提供治疗与护理，您需要：

- > 告诉工作人员，如果您需要进一步的信息，或者有任何疑问或任何担心。
- > 执行您的治疗与护理计划，或在您不愿或者无法执行计划时，告诉您的治疗团队。

您应将下列信息告之您的治疗与护理人员：

- > 您及家人的病史。这包括：任何问题、并发症或您曾经经历过的不良反应。
- > 您正在接受的治疗或正在（应该）服用的药物，包括：任何辅助性、纯天然，或可替代性药物。
- > 您疾病的任何改变，包括：因用药或治疗而引发的问题。
- > 您的特殊需要，包括：文化、宗教需求，或因残障导致的需求。

请您体谅工作人员与其他患者：

- > 对其他患者、家属或工作人员的暴力、辱骂、威胁、谩骂等行为都是不被接受的。
- > 准时参加预约。如果您无法参加预约，请尽快通知治疗服务机构，以便他们将预约改期。
- > 尊重其他患者的需求及隐私。
- > 禁止携带酒精饮料、非法药品或武器。
- > 禁止在医院与医疗服务场所吸烟。

《医疗与社区服务权利公约》

1. 使用 – 您享有使用医疗与社区服务的权利

任何南澳人都应享受可满足他们需求的医疗与社区服务，因为这是他们的权利。

医疗与护理会提供给每一个人，但需评估您所患疾病及需要救治的紧急程度。

SA Health设置有多种计划，用于协助就诊困难的人士。例如：患有精神疾病的人士、残障人士、有语言与文化困难的人士、遭受语障或听障的人士、有不同文化信仰的人士、或是身体虚弱的人士。如果您需要这方面的协助，请同医疗服务机构的工作人员讨论。

选择性手术与等候名单

如果您的疾病不是危及生命的，您会被安排在等候名单上等待治疗/手术。部分社区治疗与口腔治疗服务也有等候名单。有关等候名单的信息可从 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities 上获取。

您有权

- > 知道预计的等候时间。
- > 知道是否在另外一家医疗服务机构的等候时间略短，或是可以提前接收治疗或做手术，或是有其他替代性的治疗。

如果您的病情加重，请联系您的家庭医生（简称: GP）。

原住民医疗团队

部分医院与治疗服务机构配备有原住民医疗团队。您可以咨询工作人员，询问该机构是否配备有这样的团队，或设置有原住民医疗外联官这一岗位。

他们除了可以为您提供有关医院如何运作、接下来会发生什么事情等信息外，还会给您提供有关交通或住宿安排等信息。

在您出院后，他们还可以根据您的具体需求，安排社区的医疗与护理人员、原住民与托伦斯岛民社区、或原住民社区管控医疗服务机构与您取得联系。

原住民医疗团队旨在协助需要协助的服务使用者，并且会给予居住在边远、偏僻地区的原住民与托伦斯岛民优先的关照。

2. 安全 – 您享有安全、不受侵害的权利。

SA Health认识到患者/消费者、照顾者、志愿者与工作人员都希望医院所提供的医疗服务不会危及人身安全，且没有任何风险。

医院与医疗服务机构是救死扶伤的场所。我们会尽一切所能让您感到安全、舒适，并为您提供充满爱心、人性化、缓解压力的护理：

- > 您享有安全、不受伤害与侵害的权利。
- > 您有权享受无约束、无羁绊、顺畅的护理。
- > 您有权接受已将无意或意外的伤害降到最低程度的护理。

医院与医疗服务机构同样也是工作场所。

请体谅工作人员、其他患者与访客。威胁工作人员或其他患者的人身安全，不管是语言上的伤害还是肉体上的，都不会被接受。

行为举止过于无礼、粗暴，且威胁到他人人身安全的人会被要求即刻离开，否则我们会报警或呼叫警卫人员。

请注意观察周围任何可疑迹象，并且随时督导自己的孩子。

上门服务的工作人员享有在一个安全的环境里工作的权利，所以在上门服务之前，工作人员会事先电话联系您，并作一次安全核查。

3. 品质 – 您有权享受品质服务。

SA Health 承诺为社会大众提供一个安全、可靠、高质量的医疗与护理体系。

我们通过制定方针政策，设定操作程序，规范做法，来兑现我们所需达到的专业、道德、安全与质量标准。

SA Health 不断审查其办事方式，以确保安全与高质量的医疗与护理。我们拥有训练有素的工作人员与高水准的设施，保证为社会大众输送最好的医疗服务。我们医疗服务会相互配合，协调好您的护理，并最大程度上满足您的医疗需求。

事实说明《看医生事实说明—如何做到看医生不虚此行》可以下列网址获取：www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

4. 尊重 – 您享有受到尊重的权利。

无论您的年龄、性别、性取向、宗教信仰或是文化，您都应该受到尊重、得以保持尊严，并得到礼待。

您的愿望、信仰与做法都应受到尊重，并体现在您的治疗与护理计划中，因为这是您的权利。工作人员应顾及您的尊严。

您有权在先于治疗前纪录您的治疗愿望，而为您提供护理的人员应尊重的您所做出的这些决定。

您的愿望可以记录在一份被称作‘预先下达医疗指令’的法律文件或非正式‘预先下达的医疗计划’里。

预先下达的医疗指令

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。

一份预先下达的医疗指令可以在您丧失能力（不管这一能力的丧失是永久性的还是暂时的）决策期间使用。

如果您持有这样的指令，请告诉医疗服务机构的工作人员，并在您住院时给医院住院处办理住院手续的工作人员提供一份公证影印件，此外，替您决策的人也应保留一份影印件。

欲知详情或下载指令表格，可从www.advancecaresdirectives.sa.gov.au里获取。

5. 信息 – 您享有知情权

您有权获得公开、清楚与及时的关于您所接受的服务、治疗选择与信息，而且这些信息应该是以一种让您明白的方式传递给您。

作为患者，您或是您的代表¹可以期待：

- > 全部信息用一种您能够理解的语言/方式传递给您。
- > 告诉您或者其他任何一个处于同样处境的人都要考虑的任何风险，并将这些风险逐一解释给您听。
- > 您的医疗专业人士建议了哪一种治疗，以及可供您考虑的其他任何适合的替代治疗选择，以便您可以根据掌握的信息做出一个全面的治疗决定。
- > 获得有关检查的信息，包括：各种风险，并且会将检查、结果的意义解释给您听。
- > 知道治疗和/与药物的目的、好处，以及可能引发的副作用。
- > 解释给您成功的机率、是否需要进一步的治疗、完全康复的可能性、恢复与康复要求。
- > 解释给您如果事态发展出乎所料或未达到您预期目的时，会发生怎样的事情。
- > 可在任何时间改变主意，或是拒绝一项检查或治疗，并明白这样做会带来怎样的后果。
- > 知道某一治疗是否是试验性的或是出于研究性目的。
- > 如果您的主治医生认为您的身体情况已经稳定，不在需要继续留院治疗，那么在您出院之前，应给您解释并提供出院计划。

¹ 代表的意思是一名被委派替您做决定的人、一个能够承担责任的人、一名家长或是一名儿童的监护人。

- > 给您提供社区医疗服务机构、提供特殊协助的协会、辅助器、设备与服务等信息。
- > 如果您的主治医生认为您可以在另外一家医院得到更好的治疗，则会给您办理转院。

公费或自费就诊患者

在您去公立医院看病时，您有权选择作为公费或自费就诊患者，不管您是否有医疗保险。医院的工作人员会要求您书面选择并确定就诊方式。

您有权知道您的决定意味着什么，以及您的选择会给您带来怎样的经济影响。

作为公费就诊患者，您不能选择您想要的医生，只能接受医院安排的医生。（部分医疗服务，包括口腔服务与边远地区的急诊会收取费用。）

有私人医疗保险的患者亦可选择作为公费就诊患者。

作为自费就诊患者，您可以指定医生，接受治疗，前提条件是您指定的医生在您就诊的这家医院行医，而且您的医生同意接受您作为他/她的自费就诊患者。自费就诊患者需承担其全部医疗费用。

如果您不是全民医保的对象，或是因赔偿诉讼案件而接受治疗，那么您需要承担相关的医疗费用。

费用与经济协助

持有全民健保卡的南澳居民都享受可作为公费就诊患者在公立医院接受免费治疗。在绝大多数的情况下，公费就诊患者在南澳的公立医院接受治疗时免费。如果您确实需要支付任何费用，医院会提前通知您，之后才会将帐单寄送给您。

您需要支付：

- > 医院/医疗服务机构给您开的药费。
- > (如果住院天数超过35天) 额外的费用。
- > 治疗所需的某些设备费。

如果您选择作为自费就诊患者，您需要支付：

- > 床位费。
- > 检查、诊断、假体与装置、辅助器与设备、口腔治疗等费用。

您的保险公司可以承担上述这些费用，但是您需要在入院前与保险公司商讨。

对于海外访客或临时签证持有人收费有所不同。您可以致电全民健保(Medicare) 13 20 11询问您是否符合条件，或者拨打澳健(AusHealth)免费电话1800 724 457咨询，或发送电邮至info@aushealth.com.au。

南澳救护车服务

南澳救护车服务为南澳人民提供紧急医疗协助、治疗与运输、非紧急患者运输与高水准护理。

您需要承担救护车服务费。救护车为非全民健保报销项目，而且救护车在出车前无法给您提前报价。

私人医疗保险可报销救护车费用。请您同保险公司联系咨询。

在您出院时如需救护车提供运输，您需要承担这一费用。

根据2009年通过《精神健康法》第56条规定或接受强制治疗令的人如引发救护车服务费的，该费用可由他们的当地医疗网络支付。

南澳救护车服务提供救护车保险。欲知详情，请登陆www.saambulance.com.au查询或致电1300 13 62 72。

在发生紧急情况时，请拨打000叫救护车。

患者助行补贴计划（简称: PATS）

患者助行补贴计划（简称: PATS）是一项补助计划，为居住在边远地区的南澳人民提供经济补助，用于支付某些交通、陪同与住宿费，特别是他们需要去离家超过100公里以上的地方看专科医生。为了能够领取PATS补贴，您需要：

- > 同当地的PATS办公室联系，询问您是否符合条件。
- > 要求当地PATS办公室工作人员给您寄送申请表格或从网站下载。

有关当地PATS办公室的信息与联系方式，请登陆www.sahealth.sa.gov.au/PATS查找或是致电08 8226 7215咨询。

6. 参与 – 您享有积极参与的权力

在您就护理、检查与治疗做出决定或给于同意时，您有权：

- > 参与全部治疗决策，可以提出问题，为了您能了解将会发生的事情。
- > 有时间考虑并与家人、朋友、照顾者或委派决策人²讨论有关您的护理与治疗选择。
- > 就诊断与治疗选择征求其他专业人士的建议和/或相关信息。
- > 知道如果不听取医护人员的建议，会有怎样的后果。
- > (在您丧失决策能力时) 委派一名决策人带您做出决定。
- > (如果您仍有决策能力) 获得协助做出有关您的护理与治疗决定，而如果您已丧失决策能力，医院会联系您的委派决策人或负责人³（如果他们愿意代表您做决定）。
- > 拒绝延长寿命的治疗，而选择姑息治疗。
- > 拒绝参与医学研究与实验项目。

² 委派决策人是您信任的人，可在您不能作决定时，代您做决定的人。

³ 负责人可以是家庭成员、好朋友或是来自同一社区文化上可接受的人士。

> 在任何时间自行出院，但风险自负，但是如果您是2009年通过的《精神健康法》规定的强制治疗对象，或者您是民事与行政仲裁庭（机构曾用名称：监护关系委员会）根据1993年通过的《监护关系与行政法》第32条规定在医院接受治疗的人，则不可以自行出院。

同意书

医院一般会要求您签署一份同意书，表示您已经同意医院安排的治疗或一项检查，而且有关的信息也已经解释给您听了。您的医护人员有责任决定您是否具备签署同意书，同意您的治疗或护理的条件。

在某些情况，如果医护人员认为您的处境危急到了您的人身安全或健康，他们会在未经您本人同意的情况下施行紧急治疗。

这是通常的做法，除非您之前表示过拒绝这一治疗，或是您的代表同意您接受紧急治疗。

学生

医学、护理与辅助医疗学生会出现在公立医院与医疗服务机构，并有可能在监督下与征得您的同意后，为您提供一定的治疗。这是他们学习一个重要组成部分。

精神健康消费者

您同其他任何人一样接受治疗与护理是您的权利。

如果您是社区治疗或2009年通过的《精神健康法》规定的强制治疗对象时，医院可在未经您同意的情况下为您提供治疗。

治疗应做到最短时间内、最少约束与限制，且最为合宜。治疗应以恢复为目的，而且考虑您在预先下达的命令或尤里斯协议⁴中所表达的各种愿望。

在您丧失决策能力时，您的委派决策人或负责人可代您作出决定。

⁴ 《尤里斯协议》是您的家人与精神科医护人员共同制定的一份计划书，主要是在患有精神疾病的父母犯病时，如何照顾他们孩子的一些安排。

亲身经历精神健康服务的人士

有亲身经历的人士是曾经是精神疾病患者/消费者或他们的照顾者。有亲身经历的人士驻扎在任何精神疾病急诊室，他们通过给您提供信息与协助的方式协助您、您的家人与朋友。

儿童

作为孩子的家长⁵或监护人，您有权代替孩子做决定。您可以和孩子一起留在医院或其他任何医疗服务机构，除非是紧急救助或其他医疗原因而导致的必要分离。孩子亦有权要求家长或监护人在场。

在孩子大一点（超过16岁）时，他们有权独自看医生与做决定。医护人员可以给不到16岁的孩子施行治疗，条件是：孩子已经同意，一名医护人员认为孩子可以明白治疗，而且另外一位医护人员也支持这一看法。

⁵ 家长⁵ 包括：继父母，或代位家长，即为孩子承担父母职能与职责，例如：承担孩子父母职责的祖父母。

7. 隐私 – 您享有隐私与保密权

您的隐私与保密权应该时刻得到尊重。

SA Health会采集您的信息，用于治疗与服务之目的。

您的信息会被妥善保存，并且仅限为您提供治疗的医护人员使用。

您可以拒绝提供某些信息，但是这样做有可能会影响到您的护理或治疗。

您有权要求与使用您的治疗记录，某些法律限制除外。

如果您认为您的医疗记录上的个人信息不准确、已过时或有误导性，您可以要求修改记录。关于如何修改记录，请咨询工作人员。

何时您的个人信息会被分享

医护人员会使用您的个人医疗记录，用于他们之间的交流与协作，目的是更好的给您提供治疗与护理。2008年通过的《医疗与护理法》与2009年通过的《医疗法》规定，您的信息何时可以提供给其他人或服务机构。

您的个人信息有可能会提供给另外一家治疗与护理服务机构，这样做的目的是为这家机构可以在您出院后为您提供后续的治疗与护理。

在征得您的同意后，您的个人信息可以分享给：

- > 您的私人医疗保险公司或
- > 诸如劳保公司或机动车事故委员会这样的第三方。

有时在未经您同意前，SA Health会根据某些法律的要求或批准披露有关您的信息。这样做包括在必要时减轻或防止：

- > 严重威胁到人身安全。
- > 虐待儿童。
- > 家庭暴力或
- > 保护您的健康或/和其他人的人身安全。

使用信息提高医疗服务

SA Health使用您的医疗信息，来提高其医疗服务质量，规划未来的医疗服务，或是用于医学研究。如果是这种情况，所使用的信息将不会包括任何您的个人信息，所以没有人会知道是您。

如果您认为您的个人信息未被善用，您可以同就诊医院讨论此事，或向医疗与社区服务投诉专员（参见第24页该机构的联系方式）投诉，或去南澳隐私委员会投诉。

隐私委员会联系电话：08 8204 8786 或登陆网址：www.archives.sa.gov.au。

我们很重视任何故意或不当使用您的医疗记录的事情。如果有发生这样的事情，我们会与您取得联系。

8. 评价 – 您享有评价和/或投诉的权利

SA Health鼓励患者/消费者、家人、照顾者与社区提供反馈意见。您的评价、表扬、投诉与建议可以帮助我们改进与提高医疗服务质量。

您有权：

- > 评价与提出有关医疗护理与个人体验方面的问题。
- > (如果您的医疗护理未按照计划执行) 告诉我们。
- > 让您的担心或投诉得到充分、及时地解决，而且会让您听到相关的解释与道歉。
- > 给我们提出建议。

如何给一家医疗服务机构提供反馈意见：

- > 在就诊的医院同照顾您的医护人员交流表达您的担心。您也可以用打电话或写信的方式告诉医疗服务机构。
- > 如果您感到您的担心未得到解决，您可以联系消费者/患者顾问、患者反馈协调员或质量协调员（乡村服务）。登陆网址：www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities。

我们一贯认真对待医疗事故或险些酿成事故的事件。我们用这些事件学习如何提高治疗与护理质量，避免未来发生类似的事故。我们会以共开、透明的方式处理涉及您本人的事故。

如果您在提供反馈后，对医疗机构的回复感到不满，您可以联系中立的投诉与维权组织。这些组织包括：

医疗与社区服务投诉专员

一家独立机构可以协助有关人士（服务使用者、照顾者与服务提供者）在本州内办理有关医疗与社区服务方面的投诉事宜。

周一至周五 早9时至晚5时。

电话：08 8226 8666 或边远地区免费电话：1800 232 007

www.hcsc.sa.gov.au

残障与精神健康社区访客计划

一家中立投诉受理机构，可检查已获得批准的治疗中心，鼓励与加强残障人士、精神疾病患者在治疗中心的权利意识。

电话：08 7425 7802 或边远地区免费电话：1800 606 302

www.sa.gov.au/（然后搜索社区访客计划）

公共辩护士办公室

一家中立机构，主要为丧失决策能力的人士提供建议，协助与支持，并帮助他们解决有关医疗与护理决定方面的分歧。

电话：08 8342 8200或乡村免费电话：1800 066 969

www.opa.sa.gov.au

上诉

如果您因预先下达的指令起争议，或是因提供或是拒绝治疗或医疗护理起争议时，您有权通过公共辩护士办公室寻求调解。

非正常工作时间的紧急案件，请联系公共辩护士办公室：

电话：(08) 8378 3333.

如果您是2009年通过的《精神健康法》或1993年通过的《监护关系与行政法》第32条强制治疗的对象，而且您对此感到不满，您有权向南澳民事与行政仲裁庭（以下简称：SACAT）（曾用名称：监护关系委员会）提出复议申请。

您有权在中级法院或高级法院对SACAT根据1993年通过的《监护关系与行政法》做出的决定提出上诉。

SACAT的联系电话：1800 723 767或登陆：www.sacat.sa.gov.au。

您的权利与义务表格构成《公费患者医院服务公约》，正如南澳与联邦政府订立的《全国医疗与护理协议》所定义的。

本手册的副本可以通过以下途径获得：

适合于患者与照顾者：

www.sahealth.sa.gov.au

适合于医院与医疗服务机构：

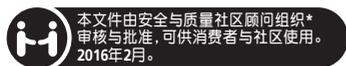
SA Health配给中心

电邮：healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au

传真：08 8124 4655

www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© 南澳州政府卫生与老年部

版权所有 ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 April 2016

*SA Health安全与质量社区顾问组织



Government
of South Australia

SA Health