

# 澳大利亞保健權利憲章 維多利亞州



## 2 澳大利亞保健權利憲章

## 澳大利亞保健權利憲章

澳大利亞保健權利憲章刻劃出病人、消費者和其他使用澳大利亞保健系統的人士的權利。這些權利的重要性，是確保無論於何時和何處提供保健服務，服務都是高素質和安全的。

憲章確認在實踐保健權利的過程中，不論是接受保健服務的人士，抑或是提供保健服務的人士，都擔當着重要的角色。它容許病人、消費者、家庭、看顧者以及提供保健服務的人士都明白接受保健服務人士的權利。此種共識協助每一個人共同為建立一個安全而優質的保健系統而努力。在病人、消費者和提供服務者之間建立一個名副其實的夥伴關係是重要的，藉以讓每一個人儘量獲得最滿意的結果。

## 指導原則

這些原則刻劃出此憲章如何應用於澳大利亞的保健系統。

1. 每一個人都有權利享用保健服務，這權利是重要的，因為它憲章才會有意義。
2. 澳大利亞政府遵從國際人權協議，承認每個人都有權享有最高標準的身體和精神健康。
3. 澳大利亞是一個由不同文化和生活習慣人士組成的社會，而憲章亦承認和尊重這些分歧。

## 你在澳大利亞保健憲章內的權利

- **享用** – 有權享用健康護理。
- **安全** – 有權獲得安全和優質的健康護理。
- **尊重** – 有權受到尊重，而且獲得有尊嚴和體貼的對待。
- **溝通** – 有權以清晰和公開的方式獲得有關服務、治療、選擇和費用的信息。
- **參與** – 有權參與有關你在健康護理上的決定和選擇。
- **隱私** – 有權保持個人資料的隱私權和保密。
- **意見** – 有權就你獲得的健康護理提出意見，或者要求解決你所關注的問題。

## 憲章在維多利亞州有何意義？

此小冊子闡述澳大利亞保健權利憲章；並且解釋憲章對你作為病人、消費者、家庭成員或者看顧者在使用維州保健系統上的意義。它取代了公立醫院病人憲章。

這些權利適用於所有在維州的健康護理服務，包括任何人士使用公立及私立醫院、普通科診所、醫療專家、老年護理及殘障服務、精神健康服務、社區健康中心以及相關健康服務，例如心理學家、牙醫、自然療法師和職業治療師等。

### 關於此小冊子

此小冊子讓你知道在維多利亞州，你可以對保健服務有哪些期望；如果你對所尋求或接受的任何一種服務有疑慮，小冊子讓你知道從何處尋求協助。

### 保健權利和人權

澳大利亞和維多利亞州政府遵從幾份國際人權協議，承認每一個人都有權享有最高標準的身體和精神健康。他們承認你有權享用健康護理之餘，亦有權享用其他與健康息息相關的服務，包括安全食水、住屋和與衛生相關的教育。

在維多利亞州，政府支助的保健服務必須遵守2006年維多利亞州人權和責任法例，法例保護很多人權。瀏覽 [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au)，瞭解它如何影響你的保健權利。

## 消費者、病人和提供者

**消費者**是指現在或者有機會使用健康服務的人士，包括醫院病人；亦包括小孩、婦女和男士、殘障人士；以及其他具有不同文化背景和信仰、不同社會經濟地位和社會背景、不同性取向以及不同健康情況的人士。

**保健提供者**是指為你提供護理並且受過訓練的醫療專業人士。**保健服務**是指負責提供保健服務的機構。

## 享用

**你有權享用你所需要的健康護理。此權利由國民保健 (Medicare) 支助，讓你可以享用免費或者是獲政府津貼的醫療服務；亦有權享用免費的公立醫院服務。**

你有權享用符合你的健康需要的優質健康護理。維州保健系統包括了一**系列不同服務**。得到你所需要的護理，可能表示你會被轉介到另一項服務，而非你最初得到的服務。

你可以選擇作為**公立或者私家醫院病人**。如果你作為公立醫院病人入住維州任何一間公立醫院，你便不需支付任何醫院或醫療費用。如果你選擇作為私家醫院病人，你或你的保險公司將要支付某些服務費用。基於你選擇作為私家醫院病人，你的健康服務機構必須解釋任何有關你的護理的費用以及差異。

有些政府支助的健康護理服務，例如牙醫或者物理治療師，你可能需要支付少量費用。

## 安全

**你有權享用安全和優質的護理。所有病人、消費者以及保健提供者都應該處於一個安全、可靠和有支援的保健環境。**

你有權獲得高素質的**安全護理和治療**。如果你對安全有疑慮，或者認為可能有出錯地方，請**讓職員知道**。

你可以享用安全和優質的護理，部份倚賴**清晰的溝通**。即是說你要提供給你的醫護人員他們所需要的資料，他們才可以為你治療；而你的醫護人員就要告訴你有關你的護理所需要知道的事情，以便你作出決定。

當使用政府**支助的保健**服務時，例如醫院或者是社區保健中心，如果你有需要，你有權獲得**認可的傳譯員**服務。

所有保健服務必須不斷努力改良他們的護理素質。公共保健服務每年都會透過他們的護理素質報告在這方面向社區作出匯報。

## 尊重

**你有權受到尊重，獲得有尊嚴和體貼的對待，不受歧視。保健服務必須創造一個環境，支持病人、消費者和員工之間相互合作和溝通。**

你有權獲得**尊重你的尊嚴的對待**。而保健職員亦值得被尊重和顧及其感受，不受歧視。

你有權接受的護理，會**顧及你的文化和信仰**，例如你對生育、疾病、死亡的信念和習俗、治療你的醫護人員性別、或者在住院期間你對飲食的要求。

你有權獲得的對待，是**全無歧視**的，不論你的種族、年齡、性別、性別認同、性取向、看顧者的身份、殘障、婚姻狀況或者宗教信仰等。

保健服務必須儘可能地在容許保持**個人隱私的環境**下提供護理和治療。

## 溝通

**高素質的健康護理有賴你與保健提供者之間雙向開放和有效的溝通。你有權知道有哪些服務、治療、選擇以及費用；而信息是你容易明白的。**

你有權獲得**清晰和容易明白的信息**，而信息是關於你的健康護理和情況，包括治療的選擇、預期的結果、可能出現的副作用以及任何費用。你的保健提供者必須給你機會問問題。

如果你對保健提供者給你的治療選擇有疑慮，你有權**獲取第二個醫學意見**。

很多事情會影響你的健康，包括你的病歷、服用的藥物以及你使用的其他輔助療法、社交情況和情緒狀況等。**把所有相關資料給你的保健提供者是非常重要的**，這樣他們就可以為你建議最適當的治療。

當你使用**政府支助的保健服務**時，你有權因為溝通所需而獲得**認可的傳譯員服務**。傳譯員必須在你的護理過程中某些重要時刻在場，例如在討論病歷、治療、檢驗結果、診斷、入院、評估的時候；以及當你需要簽署知情同意書時。

如果你在醫院或者其他大型保健服務作為病人或者是消費者，你有可能接受不同人給你治療，你有權知道是**誰負責你的護理**，以及如何跟他們聯繫。

你有權讓**一位家庭成員、看顧者或者你選擇的支援人士**幫助你與你的保健提供者溝通。這個人可以是一個朋友或者是家庭成員，或者是來自消費者支援機構的人士，例如大部分維州的公立醫院都有一位土著聯絡主任。參閱此小冊子背面的聯繫詳情。

## 參與

**你有權積極參與你的健康護理，而且有份決定和選擇有關你的護理。**

祇要你想參與，**你完全有權決定你的護理和治療**。你的保健提供者必須給你所有你所需要的信息，讓你作出知情的決定；也讓你在做決定之前，有機會問問題、有時間跟你的看顧者、家人和朋友商量。

你有**權讓你的家人、其他看顧者或者是選定的支援人士**參與你的護理。祇要有你的同意，他們亦會收到信息，以及與你共同參與有關你的護理的決定。

你有**權拒絕治療**。但是，於某些情況下，你可能會被界定為未能給予知情的同意或者不能拒絕治療。

當你失去做決定的能力時，你有**權指定某人為你做醫療上的決定**。欲知詳情，請聯絡公眾代言人辦公室(Office of the Public Advocate)參閱此小冊子背面的聯繫詳情。

如果你是醫院病人，你有權參與決定你**如何以及何時出院**。你出院之前，醫院必須跟你討論你出院之後可能需要的保健服務以及轉介你到那些服務機構。你有權參與決定你日後所需的護理。你的普通科醫生亦應該有份參與。你可能不聽你的醫生的忠告而要求出院，但醫院會要求你簽署一份你同意承受責任的表格。

你有很多機會**參與計劃、設計和評估公共保健服務**。**很多機構在作出改善之前**，都會考慮消費者的體驗和他們對服務的意見。你有權分享你的見解，途徑包括填寫調查問卷、參加社區諮詢委員會、寫信或者告訴職員關於你的體驗。負面和正面的反映都是有用的。

## 隱私

**澳大利亞和維州法律保障你的個人健康和其他資料的隱私權和保密。搜集、使用、儲存和分享資料時，必須遵守這些法律。**

每一個參與你的治療和護理的人士都有**專業上和法律上的責任**，確保有關你的資料得到保密。有時候你的保健提供者需要把你的資料提供給其他有份參與你的護理的人士。如果有需要提供你的資料給那些沒有參與你的健康護理的人士，他們必須先獲得**你的允許**。**2001年維州健康記錄法例**列明所有健康服務必須遵守的隱私原則。

你有權**決定如何處理你的資料**。如果你決定不提供你的任何資料或者有限度地提供你的健康記錄，這是你的權利；可是這樣有可能影響你的保健提供者為你提供最有效的護理的能力。

你有權獲得**你的保健記錄**。如果有任何資料錯誤、不完整或者過時，請告訴你的保健提供者。有時候，你可能祇可以取得你的部份記錄，此情況下，你有權引用資料自由法例，申請索取你的完整記錄。詢問你的病人代表或者有關員工，藉以取得更多資料 - 參閱此小冊子背面的聯繫詳情。

## 意見

**你有權就你的護理提出意見，以及要求解決你所關注的問題。有關反映程序的信息，保健服務必須讓使用者容易找尋得到。**

你有權就你的健康護理提出**意見、問問題和提出投訴**。最好的方法是先與你的**保健提供者嘗試把問題解決**。保健服務想儘快解決問題，但需要先知道問題所在。儘量在尊重其他消費者和保健提供者的前提下作出反映。

保健服務記錄**正面和負面的反映**，途徑包括透過調查問卷、反映書和投訴程序。你的反映必定會成為將來改善服務的參考。

在醫院裡，如果你對你的醫生或者醫療團隊在處理你的問題上有任何不滿，你有權**告訴醫院的病人代表**。

如果你對你的保健服務或病人代表在處理你的問題上有任何不滿，你有權向**維州健康服務專員提出投訴**。參閱此小冊子背面的聯繫詳情。

## 更多信息

### 使用憲章

更多有關澳大利亞保健權利憲章的全國性信息，可以在網站：[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)找到。瀏覽網站：[www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au)，可以瞭解多一些憲章如何在維州實行；包括一些可以協助保健服務在他們的工作中使用憲章的資訊。

### 你的保健服務內的支援

大規模的公立醫院會有一位病人代表，大部份更有一位土著聯絡主任。很多精神保健服務都有消費者和看顧者的代言人。你的保健服務可能在下面有列舉可聯繫的員工。

所有公共健康服務都可以接觸認可的傳譯員。他們可能會實地到訪，或者從外面的中介人公司透過電話提供服務。

### 有用聯繫

這些機構可以幫助解決投訴，或者支持作為消費者的你。欲知更多有用的聯繫，瀏覽網站：[www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au)。

### 健康服務專員

電話：(03) 8601 5200

免費電話：1800 136 066

打字電話服務：1300 550 275

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

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

## 殘障服務專員

電話：1300 728 187

免費電話：1800 677 342

打字電話服務：1300 726 563

電郵：complaints@odsc.vic.gov.au

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

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

## 維多利亞州平等機會和人權委員會

電話：(03) 9281 710

打字電話服務：(03) 9281 7110

電郵：complaints@veohrc.vic.gov.au

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

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

## 公眾代言人辦公室

電話(免費)：1300 309 337

打字電話服務：(03) 9603 9529

ACE：133677 (03) 9603 9500

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

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

如果你對此服務內有關你的護理有任何疑慮或問題，請聯絡：

---

(請把土著聯絡主任和病人代表的聯絡詳情放於此處)

---

A Victorian  
Government  
initiative

