

Mater 医院的使命

Mater 医院在慈善修女会的精神指导下, 为患者和有需要的人提供热诚服务。随着社会需求不断的变化, Mater 医院在医疗服务上也采取推广全面性的服务, 并在医学和卫生的领域里培养高标准教学和培育高端研究项目。我们将以基督治病作为遵循的榜样, 在不带有任何歧视的前提下, 将这些服务提供给每一个有需要的人。

我们相信每个工作人员、病人、每个家人和照顾者们都有一个共同的责任, 就是以尊重和尊敬作对待每一个人为基本原则 - 这是每个人的基本权利。

病人安全准则- 病人和照顾者应变方案

在Mater 医院, 病人的安全最为重要。我们的治疗小组会解答病人的疑问, 针对病人的情况进行处理。如果病人或是家人/照顾者发现还有问题, 请尽早提出。

- 可以告诉护士或医生, 或是要求见更高级别的护士/助产士或医生。
- 可以要求见部门经理或找另一位医生会诊。

如果以上两个步骤都无法解决安全问题, 作为病人, 您还是觉得不安全, 您可以使用床头柜的电话。

- 请拨打“555” – 告诉接线生
 - 您要打一个[PACE]电话
 - 报上患者的名字和病历号
 - 所在位置 (医院名字和房间号)

10分钟内, 一位独立的高级护士经理会到病房来协助您。

联络方法

给予赞赏或作出投诉

Mater医院相当重视您的意见, 我们有整套系统来处理这些意见。您的反馈, 无论是正面和负面, 都是极为宝贵的, 有助于我们继续改善服务。

如果您对您的医疗方面有任何不满, 在开始的时候您可以跟直接照顾您的护理人员讨论这些问题, 或者, 如果您对所给的答复或反应感到不满意, 你可以和Mater医院病人代表商讨这些问题。

Mater医院病人代表

电话: 07 3163 8303

传真: 07 3163 8753

电邮: patientrep@mater.org.au

如果在收集跟医疗卫生相关信息上有疑问, 或是想索取记录或更新记录, 请联络Mater医院隐私协调员。

隐私协调员

电话: 07 3163 2666

传真: 07 3163 8104

电邮: privacycoordinator@mater.org.au

您还可以把您的投诉递交卫生质量和投诉委员会。该机构是一个独立机构, 除了处理其他事务外, 专受理投诉。该委员会在他们认为适当的情况下可能会鼓励您先和病人代表进行通话。

电话: 131 OHO (131 646)

网站: www.oho.qld.gov.au

You may also contact the 您也可以致电隐私专员办公室 (Office of the Privacy Commissioner) on 电话 1300 363 992 or 电邮 privacy@privacy.gov.au

Mater 医院总机: 07 3163 8111

Mercy. Dignity. Care. Commitment. Quality

www.mater.org.au

Chinese

Mater医院 患者来院求诊须知

一份提供给患者、照顾者和家人的指南

在Mater医院接受治疗时, 医院会尊重患者就医的权利。我们致力于以患者为中心, 提供高品质、安全和出色医疗服务。为了能提供这种服务, 与病人、照顾者、家人和医护人员建立起合作伙伴关系至关重要。

这份患者来院求诊须知针对患者的权利和义务, 就使用、安全、尊重、沟通、参与、隐私权和评论进行了解释。这份患者求诊须知也解释了患者对医院可以提出要求, 相反医院也能对患者提出要求, 这样我们才能尽力为您提供最好的服务。



Mater医院患者来院求诊须知

在澳大利亚的医疗系统里, 每个在院接受治疗的患者都能根据他们所接受治疗的类别, 享有一定的权利也负有一定的责任和义务。

	使用	安全 尊重	尊重	交流	参与	隐私权	意见
患者的权力:	<p>医疗保健</p> <p>在需要接受治疗时, 可以获得治疗。患者明白</p> <p>Medicare可以承担部分费用, 不过如果患者选择使用私人医疗保险或者选择自费, 患者能选择自己的医生, 选择看病的医院和方便自己看诊的时间, 以避免有可能较长的等候时间。</p>	<p>获得安全和高质量医疗护理</p> <p>患者在医院所获得的医疗和护理服务都应当是专业、娴熟和高质量。</p>	<p>患者享有应有的尊敬、尊严和体贴。</p> <p>依照患者的文化、信念、习惯和个人需要做出配合和照顾。</p>	<p>患者享有知情权, 医院会向患者提供治疗、服务、选择和费用方面的资料。</p> <p>院方针对不同患者的情况, 采用适当的方式与患者进行及时交流和沟通, 使患者理解治疗方案。</p>	<p>患者能参与跟治疗有关的决定和选择。</p> <p>患者能参与治疗和护理方面的规划, 包括临终护理规划。</p> <p>患者可选择不接受院方建议。院方会支持患者做出对患者来说最好的治疗方案和护理决定。</p>	<p>对于患者的隐私和个人信息保密。</p> <p>患者的个人隐私会受到保护。有关患者的个人健康纪录和其他信息都能得到妥当的处理。</p>	<p>患者可以对自己的护理发表意见, 对自己所关心的问题得到解答。</p> <p>患者可以对自己的护理发表意见或做出投诉。对自己感到忧虑和担心的问题, 要求院方进行调查和作出答复, 这样Mater医院能进一步了解患者的治病经历, 从而继续改进。</p>
在澳大利亚的医疗体系中: 患者的责任:	<ul style="list-style-type: none"> 如果患者的地址、联系方式或家庭医生资料有任何更改或变化, 应通知Mater医院。 如果医务人员正在护理其他病人时, 患者明白等候时间可能会延长。 按时去医院看门诊。如果患者无法去看门诊, 应通知Mater医院。 明白医院这个院区未必能提供患者所需要的服务。 	<ul style="list-style-type: none"> 患者把自己健康资料准确的提供给医务人员。这些信息包括其他任何可能对患者的护理或治疗有影响的资料(如一些替代或辅助疗法)。 如果患者发现病情有变化, 会及时告知医务人员。 如果患者对于某些护理方面感到忧虑或担心, 应告诉医务人员。 	<ul style="list-style-type: none"> 患者把有关自己在文化和信仰方面的情况告诉工作人员, 这样可以使他们对于患者的需要做出适当的回应, 不过患者也明白有的时候, 某一些要求可能无法做到。 明白Mater医院是一个多元文化的工作环境, 在医院的每一个人都应受到同等的尊敬和尊重。 尊重其他病人和工作人员, 例如控制音量和探病人数。 	<ul style="list-style-type: none"> 作为患者, 尽量保持公开和诚实的态度, 如有不明白的地方, 提出问题, 同时也可以咨询更多的信息。 如果英语不是患者的第一语言, 应告诉医务人员, 这样他们可以为患者安排现场或电话翻译员。 明白如果患者没有医疗卡(Medicare) (例如: 患者是海外居民) 患者有责任支付所有与治疗相关的费用。 患者明白如果选择以私人病人(自费) 身份在医院接受治疗, 医院会给与患者有关费用的资料, 患者有责任支付主治医师和其他相关的治疗费用。 	<ul style="list-style-type: none"> 患者同意接受任何治疗前应向院方多提问题, 这样就可以对病情和不同的护理方案有多更了解。 把自己的问题和决定跟医护人员商讨, 例如, 如果患者不想继续接受治疗、无法依从治疗方案, 或打算不顾医生建议而自行出院。需要明白自己所做决定原因和其相关的含义, 同时也必须承担和接受自己所做决定的后果。 把医护事前指示书/法定代言人委托书, 或是其他有关的法律文件递交给医院。 参与自己出院后的护理策划。 	<ul style="list-style-type: none"> 患者接受有关自己的健康信息可能会与适当的医疗服务提供者和其他机构共享, 这是法律许可的。 如果患者发现医疗和健康记录上有不准确的地方, 可以要求更改。 尊重他人的隐私和秘密。 	<ul style="list-style-type: none"> 如果患者有问题需要解决, 应告诉医护人员以便他们作出解答。 如果患者对治疗有疑问, 应该告诉所属的治疗团队。