



Exceptional People. Exceptional Care.

玛塔医疗服务使命

玛塔医疗服务在仁慈修女派的精神指导下，为病人和有需要的人提供热诚服务。随着社会需求的不断变化，玛塔医疗服务在医疗服务上采取推广全面性的服务，并在医学和卫生的领域里促进高标准教学和研究。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、每个家庭和照顾者们都有一个共同的责任，就是对待每一个人都以尊重和尊敬对方作为基本原则 – 这是每个人的基本权利。

给予赞赏或作出投诉

玛塔医疗服务相当重视您的意见，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，如果您对所给答复或反应感到不满意，你可以和玛塔医院病人代表商讨这些问题。

玛塔医院病人代表

电话：07 3163 8303 传真：07 3163 8753

电子邮件：patientrep@mater.org.au

医疗质量投诉委员会

电话：07 3120 5999

万维网：www.hqcc.qld.gov.au

您还可以把您的投诉递交医疗质量投诉委员会。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。

如果在收集跟医疗卫生相关信息上有问题，或者想取得记录或记录更正，请与玛塔医院隐私协调员联络。

玛塔医院隐私协调员

电话：07 3163 2145 传真：07 3163 8104

电子邮件：

privacycoordinator@mater.org.au

您也可以致电私隐专员公署1300 363 992
或privacy@privacy.gov.au

玛塔医疗服务病人来院求诊须知 *Mater Health Services Patient Charter*

一份提供给病人、照顾者和家庭的指南
A guide for patients, carers and families

在您获得医疗服务的同时，玛塔(Mater)医疗服务尊重您的权利。我们致力于提供出色的，以病人为中心，高品质和安全的医疗服务。为了提供这种服务，建立起与病人、照顾者、家庭和卫生保健提供者的伙伴关系至关重要。玛塔医疗服务病人求诊须知针对病人的权利和义务，就使用、安全、尊重、沟通、参与、隐私权和评论进行了解释。病人求诊须知也解释了病人对医院可以提出自己的期望，医院对病人也会提出院方的期望，这样我们才能尽我们最大的努力为您提供最好的服务。

在澳大利亚的医疗系统里：

玛塔(Mater)医疗服务患者来院求诊须知

在澳大利亚的医疗系统里，每个接受治疗的患者根据他们所接受治疗的类别，都享有一定的权利也负有一定的责任和义务。玛塔医院的患者求诊须知和澳大利亚医疗卫生护理权利求诊须知内容一致，反映出我们为提患者供出色服务的承诺。这份求诊须知阐明了作为患者在接受治疗时您应有的权利和义务。

使用	安全	交流	参与	尊重	隐私权	意见
我有权：						
<p>医疗保健</p> <p>在有需要接受医疗护理时，患者所能享受的服务。</p>	<p>接受安全和高质量护理</p> <p>所有应该享受的医疗和护理服务都应当是专业、娴熟和高质量的。</p>	<p>患者享有知情权，我们向患者提供治疗、服务、选择和费用方面的资料。</p> <p>我们针对不同患者的情况，采用适当的方式与患者及时交流和沟通，使其理解我们的治疗措施，争取尽可能的配合。</p>	<p>参与跟治疗有关的决定和选择。</p> <p>患者参与医疗和护理规划，提出必要的建议。</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，（例如，土著居民和托雷斯海峡岛民。）</p>	<p>对于患者的隐私和个人信息注意保密。</p> <p>患者的个人隐私受到保护。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抱怨。对自己感到忧虑和担心的问题，要求进行调查和作出反应。</p>
我有责任：						
<ul style="list-style-type: none"> • 如果我的地址、联系方式或家庭医生资料有任何更改或变化，应通知玛塔医院 • 有时如果医务人员正在护理其他病人时，我意识到我可能需要等待。 • 按时上医院看门诊。如果不能出席，我会通知玛塔医院。 • 我愿意接受所在医院未必能提供我所需要的服务。 	<ul style="list-style-type: none"> • 把有关自己健康的准确资料提供给医务人员。这些信息包括其他任何可能对我的护理或治疗有影响的资料（如一些替代或补充疗法） • 如果我发现病情有变化应告诉医务人员。 • 如果我对于某些护理方面感到忧虑或担心，我应该告诉医务人员。 	<ul style="list-style-type: none"> • 尽量保持公开和诚实的态度，如有不明白的地方，可以咨询更多的信息。 • 如果英语不是我的第一语言，我应告诉医务人员，这样他们可以为我安排现场或电话翻译员。 • 我明白如果没有医疗卡(Medicare)（例如，我是海外游客）我有责任支付所有与治疗相关的费用。 • 我明白如果我选择以私人（收费）病人的身份在医院接受治疗，那么我会得到有关费用的资料，我有责任支付我的主诊医生及支付其他任何相关的费用。 	<ul style="list-style-type: none"> • 在我同意接受任何治疗前应向法院方多提问题，这样就可以对病情和不同的护理方案更了解。 • 把自己的问题和决定跟医护人员商讨，例如，如果我不想继续接受治疗、我无法依从治疗方案，或打算自行出院而不顾医生建议。一旦我明白自己所作的决定和其相关的含义，我必须承担和接受自己所做决定的后果。 • 把医护事前指示、法定代言人委托书或其他可能对我的照顾有关的法律文件递交给医院。 • 参与自己出院后的护理计划 	<ul style="list-style-type: none"> • 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我的需要做出适当的回应。 • 以尊敬和尊重的态度对待玛塔医院的工作人员、病人及访客。 • 尊重其他病人和工作人员，例如控制音量和访客人数。 	<ul style="list-style-type: none"> • 我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，这是法律上许可的。 • 如果我的医疗和健康记录有不准确的地方，我可以要求更改。 • 尊重他人的隐私和秘密。 	<ul style="list-style-type: none"> • 如果我有任何担忧或问题需要解决，应告诉医护人员以便他们作出回应。