

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, 就是以尊重和尊敬对方作对待每一个人为基本原则 - 这也是每个人的基本权利。

病人的安全是我们的首要任务 - 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、家人或是照顾者发现还有其他问题, 请尽早提出。如果在住院期间觉得情况严重或对即时安全感到忧虑, 您可以参考以下步骤:

第一步: 告诉您的护士或医生, 他们会听您的倾诉并做出解答。如果您对他们的解答不满意, 依然有疑问, 您可以做第二步。

第二步: 要求见更高级别的护士/助产士或护士经理/助产士经理。如果您对他们的解答不满意, 依然有疑问, 您可以做第三步。

第三步:

- 您可以使用床头柜的电话, 打(PACE) 电话
- 请拨打“555” – 告诉接线生, 或拨打07 3163 8555
- 告诉接线生“我要使用(PACE)”报上患者的名字、病房、床号和医生名字 (如果您知道的话)
- 10分钟内, 一位高级负责人会到病房来协助您。

*PACE 这个求助系统和昆士兰卫生部的瑞恩规则一样。

提供反馈

给予赞赏: 每个人都喜欢受到表扬, 我们的工作人员也不例外。作为病人, 如果您接受到特别优秀的服务, 我们希望您能告诉我们, 我们也需要知道。

医院欢迎您的反馈和表扬, 这有助于我们继续改善服务。

作出投诉: 如果您对您的医疗方面有任何不满, 请告诉我们, 这样我们才能通过这个机会改进。如果您需要给予赞赏或作出投诉, 请用以下步骤:

- 把反馈或建议告诉照顾您的工作人员
- 要求直接跟管病区的负责人对话
- 要求跟Mater医院病人代表进行通话, 电话号码: 07 3163 8303 或发邮件到: patientrep@mater.org.au
- 如果您相信我们没有解决您的投诉, 您可以直接联络卫生质量和投诉委员会, 该机构是一个独立机构, 专受理投诉。他们的电话是: 131 OHO (131 646) 或上网 www.oho.qld.gov.au

Mercy. Dignity. Care. Commitment. Quality

如果您想咨询有关收集医疗卫生的相关信息, 或是想索取记录或更新记录, 请联络Mater医院隐私协调员。

电话: 07 3163 2666

传真: 07 3163 8104

电邮: privacycoordinator@mater.org.au

Mater 总机: 07 3163 8111

您也可以联络隐私事务专员办公室, 电话: 1300 363 992, 电邮: privacy@privacy.gov.au

协助Mater 医院继续改进

为了能为患者提供更好的服务, 医院需要您所提供的宝贵意见, 无论是有关医院的政策和流程, 无论是有关测量和评估, 这些意见对我们为将来的策划和决定都会有帮助。

如果您感有兴趣, 您可以考虑参加Mater 医院的“消费者社区”, 作为一个义工, 贡献您的宝贵时间, 如果您感兴趣, 请发邮件到: consumers@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。

这份小册子提及患者的权利和义务, 也提到如果患者、或患者家属如果在住院期间对即时安全感到忧虑, 如何遵循流程(PACE)来解决问题。如果您需要联络隐私办公室或提出回馈, 也能从这份小册子中找到联系资料。

患者来院求医须知 遵从国家医疗服务安全 and 质量标准第2条 – 与消费者合作

www.mater.org.au

MHS-000-06825



	使用	安全	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, 尽管是这样, 院方还是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, 自己提出的疑问得到解答。</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一些患者所需要的服务。 	<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、背景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, 不过患者须明白, 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生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。 患者参与自己出院后的护理策划。 	<ul style="list-style-type: none"> 患者明白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, 法律许可信息共享。 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。