

服務品質的褒貶

您的寶貴意見將助我們改善服務品質，同時也讓我們知道哪裡做得好，以茲鼓勵。

如果您想褒獎我們的話，可以：

- 直接告訴照顧您的看護人員
- 在意見表上寫下您的評語
- 聯絡地區經理
- 寫信到衛生署

如果您對我們的服務有任何不滿時，請：

- 即刻告訴接待您的看護人員
- 聯絡投訴協調人員 (Complaints Coordinator) 或病患聯絡主任 (Patient Liaison Officer)
- 聯絡地區經理
- 寫信到衛生署

如果您對衛生署處理您的申訴仍不滿意時，您可以聯絡健康權利委員會 (Health Rights Commission)。此委員會乃不屬於昆士蘭衛生署的獨立機構。免費專線為 1800 077 308或撥 (07) 3234 0272。

如果您想申訴任何不滿時，請記得：

- 您投訴的意見對我們來說十分重要
- 我們將會審慎處理
- 此舉將不會對您接受的醫護服務有任何負面影響
- 其他人亦可幫您申訴
- 投訴協調人員或病患聯絡主任可協助您辦理申訴
- 並不侷限一定要書寫的形式

昆士蘭衛生署

昆士蘭衛生署冀循“促進民眾之健康與福祉”的目標，承諾提供昆士蘭全體居民廣泛的服務。

透過38個衛生署地區服務中心及Mater公立醫院的網絡，昆士蘭衛生署提供完整的服務項目，包括住院病人、門診病人、急診救護、社區及精神健康服務、口腔保健、老年看護、公共衛生及促進衛生計畫。

此手冊是否有其他語言的譯本？

有關善用您的衛生署服務 *Making the Most of a Visit to your Health Service* 的資料手冊還有阿拉伯文、波士尼亞文、中文、印尼Dari、克羅埃西亞文、波斯文Farsi、西班牙文、塞爾維亞文及越南文等版本。

欲索取您需要的譯本可參訪我們的網頁

www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual_factsheets/home.htm

其他訊息

當您對診療或保健有任何問題時，昆士蘭衛生署的工作人員將永遠秉持著一顆熱誠的心隨時為您解答。

如您在手術前想了解告知的同意書，可參訪我們的網址

www.health.qld.gov.au/informedconsent

的資料或洽詢醫護人員。

其他昆士蘭衛生署的服務，如養老院設施、菸酒及毒品相關服務及精神健康服務等，都有權利與責任的說明書。請於向任何服務中心的工作人員詢問進一步的權利與責任聲明書。

其他更多資料：

- 索取 *Making the Most of a Visit to your Health Service* 的手冊
- 索取錄影帶
- 參訪我們的網站 www.health.qld.gov.au
- 聯絡您最近的衛生署

當地聯絡資料

© 昆士蘭州 (昆士蘭衛生署) 2002 版權所有。

根據著作權法Act1968，資料未經許可不得翻印。若需要翻印請洽昆士蘭衛生署 (Queensland Health) 寄到 Manager, Procurement Strategy Unit, Queensland Health GPO Box 48, Brisbane Q4001, 申請翻印許可，獲得許可始能翻印。

您的權利與責任

CHINESE

昆士蘭衛生署一般病患之權益



促進民眾之健康與福祉

昆士蘭衛生署承諾提供您安全、快速、有效的優質服務，並尊重您的個人權利。

您的權利

您享有的權利包括：

- 享有作為一個大眾病患之免費醫院及社區性的服務，只要您持有效健保卡（即Medicare Card）。此不適用於口腔保健（牙醫）服務。
- 不論您的年齡、性別、性傾向、宗教、文化背景，皆應受到尊敬、有尊嚴及體恤的待遇
- 免費享有口譯服務
- 獲得資訊，使您能選擇成為一般病患或私人病患
- 基於我們對您疾病的診斷，接受治療
- 參與您保健醫療的決定
- 獲得資訊，了解接受的醫療，包括風險及其他選擇
- 如您有能力時，在事前，授與許可同意進行其醫療
- 獲得第二個意見
- 有褒獎投訴之自由
- 保有您個人資料的隱私及保密
- 詢問查看您的醫療記錄
- 決定您是否參與臨床醫療研究及臨床訓練項目等

您的責任

為確定您享受到最佳服務，及幫助我們履行承諾，有下列諸項希望您的合作：

- 儘量告訴醫護人員有關您的健康狀況，及任何會影響您治療的宗教信仰等
- 主動告知醫護人員您有否正在服用某種藥物、保養藥品、或自然療法的藥品
- 主動讓醫護人員知道是否有其他人正在治療您的病症
- 在做任何關於您衛生醫護的決定前，應詳細詢問，並與家人商討
- 遵循醫護人員的治療及保健指示
- 如您的治療或服用的藥物有任何問題時，應隨即告知醫護人員
- 如您的衛生署無法給與所需的診治時，應準備轉往另一家醫院受診
- 準時前往預約，如您想取消，或聯絡資料改變時，需通知該衛生署
- 當您在等待接受治療時，如發現病情有所變化，需告訴您當地的醫生
- 應以關懷、尊重、體諒的心，對待在衛生署裡的所有人，包括工作人員、義工、病人 / 顧客、其家人及住院老人等。
- 尊重他人的隱私

關於衛生署的其他有用資訊

您的意見回饋

為改善提供與您的醫療，我們可得您的同意，保持聯絡以關心您的保健狀況。故當您第一次造訪衛生署時，即會被問及填寫此同意書。若您不願參與，可表拒絕，或隨時撥表格上的電話做任何更改。您的醫療將不會因此受到任何影響。

交通補助

昆士蘭衛生署的**病患交通津貼補助計畫** (*Patient Travel Subsidy Scheme*) 將為在當地無法獲得專門醫師及牙醫服務者，付擔交通及住宿費用。在有些案例下，適用於合格的病人及他們的看護。如需進一步資料，可詢問醫護人員或您當地的醫師，索取***The patient travel subsidy scheme***手冊。

翻譯服務

如果英文並非您第一語言時，您可要求安排口譯人員。此乃免費提供的服務，可以是面對面或透過電話的形式。電話服務是一週七天廿四小時提供的。醫護人員亦可預約口譯人員協助他們為您解釋重要的訊息。

如您是聾啞人士或具聽力障礙，您可使用 *Auslan* 手語翻譯人員。

這些合格的翻譯人員皆受過訓練，並且對服務內容也應遵守保密。

您的隱私

我們十分謹慎處理您個人資料的隱密性。可參訪我們的網站 <http://www.health.qld.gov.au/privacy> 或向工作人員索取昆士蘭衛生署內有關您個人資料保密之手冊。