

# 10. あなたと健康サービスシステム

オーストラリアでは、利用する人々への最善のサービスを提供できるよう、健康サービス機関はできる限りの努力をしています。

## 個人の権利と責任

- クイーンズランドのヘルス課には、公的立場の患者の権利と責任を明記した「公的立場の患者の特権」があります。
- この特権は9ヶ国語に訳され、次のサイトからダウンロードすることができます：<http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual>。または公立病院でコピーをお求め頂くこともできます。
- 国の機関には「私的立場の患者の特権」もあり、公立病院における私的患者の立場、私立病院の患者、または外来患者の特権の参考になります。
- この特権は様々な言語に訳され、次のサイトからダウンロードすることができます：<http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/health-privatehealth-consumers-charter-language.htm>

## 健康に関する品質と苦情対処委員会

- 公共、または民間の医療機関の利用者がいったん問題の生じた機関に直接苦情を申し入れたにもかかわらず、それが未解決のままになっているケースを解決できるように対処します。
- クイーンズランド・ヘルスから独立した組織です。
- 対象となる苦情は、一年以内に起きた出来事が苦情の原因となっているケース、または一年以内の苦情が問題を引き起こしているケースに限られます。
- 電話：(07) 3120 5999 またはフリーダイヤル1800 077 308 (ブリスベン市外) ウェブサイト：<http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp>

## 苦情を訴えるには

- 素早く行動すること - できるだけ早く健康サービス機関と話をするようにします。長期間待つほど事実が曖昧になり、解決策を見つけることが困難になります。
- まずは不満のある健康サービス機関に行くこと- 不満の表明は書面ではなく、健康サービス機関に口頭で直接伝えることができます(自身の言語で伝えることも可能)。サービス機関にこの問題を解決するチャンスと時間をお与えください。
- 正式な苦情の申し立てをする場合 - 健康サービス機関のスタッフと直接問題について話し合いたくない場合や、スタッフが問題に対処しないため満足のいく対応が得られない場合には、正式な苦情の申し立てを健康サービス機関の苦情対処宛に行うことができます。
- 明確にさせること - 起こった出来事の日付や状況説明、それに関係のある電話での会話、やり取りした手紙、または面接など詳しい事実を伝え、どのような対処を希望しているか明確に述べる必要があります。
- 差し支えないようであれば、必要なアドバイスや支援を提供する社会福祉員や支援グループの担当者などに相談してみるのも一案です。

## 同意・承諾

- 治療前には患者の同意が必要になります。これは患者自身が治療内容を十分に理解した上で、実行許可を与えるという意味を持ちます。翻訳された同意フォームは病院にてお求め頂くか、ウェブサイトからも入手可能です。[http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi\\_info.asp](http://www.health.qld.gov.au/informedconsent/multi_info.asp)。
- 通常は親、または成人の介護人が子供の治療に際して同意を承諾することができます。しかし、例外的に専門医や健康に関する専門家が、子供が同意内容を理解するのに十分な年齢で、精神的、感情的にもしっかりしていると判断した場合、18歳以下の子供でも同意承諾できるケースもあります。



## 通訳

- クイーンズランドの公的健康サービスを受ける際に、必要であれば患者は通訳を立てる権利があります。
- 立会いでの通訳、電話を通しての通訳、どちらも無料で依頼できます。
- クイーンズランドの健康ポリシーでは友人や親戚を立てるのは緊急の場合と定められています。友人や親戚が18歳以下の場合にはどのような事態においても通訳としては認められません。
- 医師との面会の際に通訳サービスを受けるためには、事前に公認の通訳をリクエストする必要があります。

# 10. あなたと健康サービスシステム

## 個人情報厳守とプライバシー

- クイーンズランド健康機関のサービスを利用する際、利用者は個人情報の厳守とプライバシーを主張する権利があります。スタッフは患者の個人情報厳守に当たり、道徳的、かつ法にかなった方法で取り扱わなければなりません。
- 「個人情報厳守」とは患者の治療に携わる医師や看護婦を含むスタッフ間のみで患者に関する情報が交わされたり、その情報へのアクセスができるという意味です。患者の親類に対しても、患者からの許可がない限り患者に関する情報は口外されません。
- クイーンズランドのヘルス課は出生、死亡、感染の恐れがある病気の通知などを他の国の機関に報告する義務があることを法によって定められています。
- 工作中的の事故などのように、保険会社によって病院での治療費用が支払われることもあり、その際にはスタッフが、治療費負担に必要な患者の個人情報を保険会社に明かすことへの患者の同意を求めるケースがあります。

このシートは10のシリーズに分かれています。全セット内容は次の通りです。

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| 1. クイーンズランドの健康システム | 6. デンタルサービス            |
| 2. 医者に掛かる          | 7. 関連の健康サービス           |
| 3. 医薬品             | 8. 健康促進と病気の予防          |
| 4. クイーンズランドの病院     | 9. 定のグループへの健康とサポートサービス |
| 5. 子ユニティー・ヘルス・センター | 10. 身の周りの健康サービスシステム    |