

评价与投诉

如果您对得到的护理或所提供的服务存在任何不满，可进行口头或书面投诉。我们鼓励患者立即向工作人员提出建议和意见。

若与该工作人员讨论后不满意，可要求与主管护士沟通。若仍不满意，建议您将问题以书面形式交予医院院长。

我们的医院院长将确保这一问题得到尽可能谨慎的处理，并采取合理措施确保患者不会受到不利影响。如果您希望以匿名方式提出问题，则可能无法得知结果。所有信件将在七个工作日内跟进处理。

此外，所有Healthscope医院都设有消费者顾问，可以出席提出投诉或问题的会议。若仍不满意，请拨打03 9926 7500联系Healthscope公司办事处，或联系您所在州的医疗投诉机构。

私人医疗保险申诉专员

（负责处理私人医疗保险投诉）

免费电话：1800 640 695

投诉网址：

<http://www.phio.org.au/lodgecomplaint.php>



Healthscope
HOSPITALS

Level 1, St Kilda Road,
Melbourne VIC 3004

Phone: 03 9926 7500 | Fax: 03 9926 7599

www.healthscopehospitals.com.au

ABN: 85 005 405 152

V1_10/2017



Healthscope
HOSPITALS

权利与义务

患者须知



患者权利与义务

本医院致力于为您提供最好的医疗护理。

本手册对我院患者的权利与义务进行了概述，确保患者从拥有资质和经验丰富的医疗人员那里得到最好的医疗护理。

在住院期间，患者或患者家属若有任何疑问，请咨询病房护士长或护理部主任。

我院承诺患者拥有《澳大利亚医疗保健权利宪章》所规定的各项权利。包括知情权、安全、尊重、沟通、参与、隐私和评价。

患者权利

患者有权：

- 享受礼貌周到的医疗护理，无论任何信仰、种族、文化和宗教习俗。
- 知悉主治医师的姓名，以及在医护过程中所涉及的其他人员的身份和职能。
- 征求他人意见，并有权拒绝非直接参与提供医护工作的医护人员在场。
- 从医生那里获得有关病情、疗程、预期治疗方案、出院及后续护理计划。
- 在同意接受治疗前，从医生那里了解相关的治疗方案、风险、各种可替代的治疗方法（包括每种方法的风险和优势）以及不进行治疗的危险。此外，除非法律禁止，否则，患者可以拒绝推荐的治疗、检验或手术，并可以在不遵照医嘱的情况下填写出院表办理出院，但需自行承担拒绝治疗的危险。
- 参与您医疗护理事宜的决策。
- 了解院方预计将收取的费用。

- 拒绝参与实验性质的医学研究或治疗。
- 未经患者了解和许可，我们不会让患者参与医学研究类治疗。
- 拒绝参与学生教学活动。
- 保密和隐私。患者的医疗护理详情（包括检查、咨询和治疗）为保密信息。未经患者或患者代表允许，我们不会公开患者的医疗信息或记录，除非法律要求或授权，或为方便其他医护人员协助医疗而需要公布相关信息。
- 在出院前了解可能需要的后续医疗，包括复诊时间和地点以及负责提供后续诊疗的医生姓名。此外，患者有权获得由具备资质的医院工作人员所提供的出院计划协助，以确保出院后获得合理安置。
- 不受束缚，除非由您的医生授权或在紧急情况下为保护患者或他人不受伤害而必须加以的束缚。
- 在空间允许的情况下保留并使用您的个人衣物和物品，除非这么做会侵犯其他患者的权利或在医学上被禁止。
- 要求院方确保医疗活动与环境安全。
- 在规定的探病时间内保有探视隐私。
- 对治疗或医护服务质量进行评价或投诉，而无需担心受到歧视。
- 要求院方考虑您的饮食和其它特殊需求。

患者义务

患者有义务：

- 尊重其他患者的隐私和保密权。披露任何其他患者的住院情况或其治疗相关信息是违法行为。包括口头和数字传播以及使用在网络上和/或通过社交平台发布的照片、视频及信息。违规行为将被严肃处理，可能导致要求违规患者出院并在未来拒绝接收该患者在任何Healthscope医院住院。违规行为也可能导致民事和/或刑事诉讼。
- 就目前疾病、病史、住院治疗、用药情况及与您健康状况有关的其它事项提供准确完整的信息。
- 向主治医师报告身体状况的意外变化。
- 如果您无法理解设想的疗程或期望您能做到的事宜，请向我们报告。
- 遵照主治医师推荐的治疗方案。这可能包括护士和辅助医护人员执行协调护理方案和主治医师的命令时，遵照他们的医嘱。
- 按时复诊；若因故无法复诊，通知主治医师或医疗机构。
- 提供有关服务费用支付能力的信息。
- 承担拒绝治疗或不遵医嘱的后果。
- 体谅其他患者和医护机构工作人员的权利，帮助控制噪音、吸烟和探访人数。
- 对他人及医疗机构的财产表示尊重。
- 依法行事，为营造安全舒适的环境尽一份力。