

## 权利和责任

对于大多数人来说，在医院接受医药治疗并不是一种熟悉的经历。你因此有必要了解自己作为一名病患的权利和责任，这是非常重要的。

### 你的权利

- 有权获得礼貌对待。你的族裔背景、文化以及宗教信仰得到尊重。
- 有权获得各种设施、服务、费用、用药、治疗方案和转介其他服务的信息。
- 有权确保个人资料得到保密。
- 有权通过书面申请获得本人的病历记录和个人资料。
- 有权参与相关本人医护的决策。
- 有权被主动告知服务人员的身份。
- 有权在同意接受治疗前得到相关的解释，了解治疗的风险。
- 有权获得第二医疗意见。
- 有权获得出院后医护管理的建议。
- 有权在任何时候自主决定出院而无需遵循医生或医院工作人员的意见。但是，你也必须同意接受所有这样做而存在的风险，并且在离开医院之前签署一份责任自负声明表格。

### 你的责任

- 如实回答任何有关自己健康的问题并遵循订明的治疗方案。
- 告知医护人员你正在使用的所有药物。
- 确保自己明白任何告诉你的信息。
- 遵守医院禁止吸烟的规定。
- 前来探视的人员让你有所顾虑时告知工作人员。
- 考虑体谅其他病患的需求。
- 无论为你服务的卫生工作人员有何种文化或族裔背景，你都必须尊重他们并待之以礼。
- 在住院之前与你的医疗保险基金确认保险范围。

### 病患反馈

病患反馈是非常珍贵的信息，能够协助我们改善对病患的护理和各种服务。

反馈渠道包括：

#### 病患评议卡

你可以在病房、病区、接待处、住院以及出院服务台拿取病患评议卡。

## 病患满意度调查

Press Ganey Associates 公司每年都代表玛塔医院 (Mater) 以随机方式向我们的病患作满意度调查。

## 投诉

住院期间如有任何顾虑，都可以当面或以电话方式向照顾病患的工作人员、护士长 (Nurse Unit Manager) 或病患代言服务处 (Patient Advocate Services) 反映，以便相关问题能够立即得到解决。

如果投诉未能得到充分解决，病患可以电话或书面联络玛塔医院护士管理主任 (Director of Nursing) 或行政理事 (Executive Director)。医院邮政地址：Mater Hospital, PO Box 958, North Sydney 2060。

## 复核和深入调查投诉

新南威尔士州医疗卫生投诉委员会 (NSW Health Care Complaints Commission, 简称：HCCC) 代表公众利益，有权受理、复核和调查任何涉及新南威尔士州卫生服务的投诉。HCCC 设有电话服务，直接协助有需要的人士。请致电：1800 043 159。你将能知道解决顾虑的不同选择方式以及如何向 HCCC 提出投诉。