

您的權益

歡迎到奧克蘭醫管局

我們致力於與您合作，為您在受我們照護期間盡可能取得最好的結果。當您接受我們的照護或服務時，您有以下權利：

- 受到關心及尊嚴及尊重的對待。
- 受到公平、沒有歧視的對待。
- 被主動納入您的照護及治療過程。
- 您基於文化因素的需求受到尊重。
- 由醫護人員向您解釋您的病情、並知道您有哪些選擇、以及可能的好處及風險。但在有緊急醫療情況時，這一點有時候沒有辦法做到。
- 為您提供照護的人會向您自我介紹，並告訴您他們的名字以及在為您提供照護中扮演的角色。
- 受到傾聽、並能理解您被告知的資訊，包括在有需要時取得口譯員的服務。
- 您的隱私受到保護、您的個人資訊受到保密。
- 您的家人或支持者多數時可以陪伴您。有些時候因為安全理由，他們則無法陪伴您。
- 對於您的照護作出自己的決定。
- 對於您的照護的形式或內容可表示不同意或改變想法。
- 醫護人員向您解釋所有的治療、測試或程序。
- 在任何治療或程序進行之前，向您徵詢書面或口頭同意。如果您無法表達您自己的決定，我們可能會將您的家人或家族的意見納入考量。

如果您被邀請參與研究或是為訓練人員的教學內容，以上所有權利同樣適用。

這些權益是以衛生及殘障消費者權利守則為根據。您可以在衛生及殘障主任委員的網站上取得這些權利的完整內容：www.hdc.org.nz

我們希望您能做到下列事項：

- 儘可能主動參與您的治療及照護。
- 支持配合您所同意的治療。
- 提供可能有助於您的照護及治療的資訊。
- 對他人的需求及隱私保持敏感度。
- 尊重所有奧克蘭醫管局的工作人員。
- 尊重屬於奧克蘭醫管局的財產。
- 尊重我們的禁菸政策。

您的隱私

與您的照護直接有關的醫生、護士及其他專業醫護人員將能夠查閱您的健康資訊，已便對您提供適切及安全的照護。奧克蘭醫管局其他工作人員也可能可以調閱您的資訊，以從事行政、品質改進活動、教學以及在某些情況進行醫療研究。

我們永遠會：

- 以保密方式處理您的資訊。
- 將您的資訊提供給您。
- 認可您對更正資訊的要求。
- 回應您對不向外透露您的資訊的要求。

在法律要求的情況下，您的健康資訊可能會被透露給參與您的治療的其他醫療機構。如需有關您的資訊隱私性的進一步詳情，請致電：(09) 367 0000 與奧克蘭醫管局隱私官聯繫。

您對於所受到的照護或服務不滿意時可採取的做法

如果您對於您或您的家人所受到服務或照護有顧慮或申訴時，最好的解決方式就是立即提出。您可以與提供照護的醫療人士、或是負責管理您所住病房區的護士或住產士溝通。

如果您對與提供您照護的醫療人士溝通感到不自在，或是您對於他們的回覆感到不滿意，您可以與消費者聯絡團隊聯繫：

- ▶ feedback@adhb.govt.nz
- ▶ 09 375 7048
- ▶ 奧克蘭醫管局消費者聯絡團隊 (Consumer Experience team, Te Toka Tumai Auckland, Private Bag 92024, Auckland)

下一步呢？

我們會在收到您的申訴或顧慮的5個工作天之內告知您我們已經收到。我們會盡全力儘快提供您完整的回覆。如果我們認為回覆時間可能超過一個月，我們會通知您。

您的申訴不會與您的健康紀錄一起保存，而且不會對您未來的醫療照護有任何影響。

如果您對於我們程序不滿意可採取的做法

如果您不滿意我們對於您的申訴的處理方式，您可以致電衛生及殘障主任委員：0800 112 233或在衛生及殘障主任委員網站上填寫表格：www.hdc.org.nz

我們永遠希望能夠知道我們成員的表現超出您的預期。如果您想要對於我們的工作人員表示讚許，請聯繫消費者聯絡團隊 (聯繫方式如上)。

其他格式或語言

如果您想取得這份資訊的大字版，請告知奧克蘭醫管局人員或登入我們的網站：www.adhb.govt.nz