



## 在緊急情況下, 撥 000 召救護車

### 您與救護車服務

#### YOU AND YOUR AMBULANCE SERVICE

##### 我們的夢想

提供未到醫院前的優良護理服務。

##### 我們的使命

作為本州的保健系統的必不可少的部分,我們會透過以下的方法在運送病人、搶救和拯救服務方面,提供迅速反應、高質量的緊急臨床護理和支援:

- 高質量的服務
- 符合社區的需要
- 重視我們的求助者
- 組織表現。

##### 我們的企業價值

我們用以下的方式把我們的病人放在首位:

- 關懷
- 尊重求助者
- 共同努力
- 表示負責任
- 重視社區人士是否對我們滿意
- 提高技術和專業上的優良水平
- 確保所提供的服務是一視同仁的。

##### 我們的宗旨

- 提供高質量的臨床護理、病人的運送和拯救服務。
- 與社區人士和其他保健及應急機構和提供資源給我們的部門合作共事。
- 在領導、管理和提供高質量的入醫院前的護理方面,提高我們的職員的技能並且支援他們。
- 把我們的組織結構、經營過程和系統盡可能弄到完善的境界,以致不斷改善表現和價值。

##### 對於您所接受的治療及/或運送作出決定

救護車員對大眾負責任,確保所提供的臨床治療是適當的。

##### 拒絕接受治療及/或運送

如果您不想去醫院,救護車員不會把您送去醫院的。如果您不想依從救護車員所給的指示,他們會要求您在一份棄權聲明書(disclaimer)上簽名,該份棄權聲明書說明您拒絕依從他們所提供的建議去做。

這資料只是作為指南而已。如果任何人因為使用或依靠這資料,並且無論是否由於這資料上的任何錯漏、疏忽的行動或不確而導致任何後果,新南威爾士州救護車服務概不負責。

欲知更多資料,請聯繫:

Ambulance Service of New South Wales

Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039

電話: (02) 9320 7777 傳真: (02) 9320 7800

每星期 7 天/每天 24 小時 社區投訴熱線電話: 1800 269 133 (只講英語)

或瀏覽我們的網址 [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)



## 查閱您自己的記錄

新南威爾士州救護車服務致力為您提供高質量的服務,這包括維護您的私隱和確保您知道您有甚麼權利和責任。我們受新的 2001 年病歷和資料私隱條例(Health Records and Information Privacy Act 2001)約束。這個條例闡明有關維護您的私人資料的原則。一般而言,您可以要求查閱您自己的救護車服務記錄。若要取得您的資料的一份副本,您應該用書面方式向救護車服務病歷科(Ambulance Service Medical Records)申請, (需要繳付費用)。

## 怎樣使用信息自由的服務[Freedom Of Information (FOI)]

根據 FOI 條例,若要看您自己的檔案,您需要 -

- 寫信給保管您的檔案的救護車服務的 FOI 協調員(FOI coordinator); 或
- 每一次的申請一般的收費是\$30.00。領福利金人士只須付 \$15.00;
- 如果需要進行很費時的調查,則要付審理費。

The FOI Coordinator  
Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105  
Rozelle NSW 2039

## Medicare

Medicare 並不保救護車服務的收費。

## 給予讚賞/投訴

您可以對救護車服務所給予您的護理或服務提供意見。這可以是讚賞或投訴。您可以用口頭或書面的方式投訴或讚賞。任何投訴都會被鄭重地處理,並且獲得保密。

如果您對於您的投訴被處理的方式不滿意,可以與新南威爾士州救護車服務的專業道德準則和行為科聯繫: Professional Standards and Conduct Unit, Ambulance Service of NSW 或致電 (02) 9320 7777 或 1300 655 200,只收本地電話的收費(從星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時)。

## 土著與托雷斯海峽島民服務

有關土著與托雷斯海峽島民服務問題的諮詢,可以致電土著就業和連絡員(Aboriginal Employment and Liaison Officer)1300 655 200,這個電話只收本地電話的收費。

## 零容忍

所有新南威爾士州救護車服務的職員都有權在沒有暴力的工作場所工作。病人和其他人有權在不危害他們的個人安全的環境下得到保健服務。救護車服務在醫療服務的建築物或執行保健活動的其他地方,對所有形式的暴力採取了零容忍的反應。

---

這資料只是作為指南而已。如果任何人因為使用或依靠這資料,並且無論是否由於這資料上的任何錯漏、疏忽的行動或不確而導致任何後果,新南威爾士州救護車服務概不負責。

欲知更多資料,請聯繫:

Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039  
電話: (02) 9320 7777 傳真: (02) 9320 7800  
每星期 7 天/每天 24 小時 社區投訴熱線電話: 1800 269 133 (只講英語)  
或瀏覽我們的網址 [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)

