

เกี่ยวกับรายละเอียดเพิ่มเติมของข้อมูลนี้
โปรดติดต่อ:



Your Healthcare

Rights and Responsibilities

สุขภาพของท่าน
สิทธิและความรับผิดชอบต่อ

คู่มือสำหรับผู้ป่วย
ผู้ดูแล และครอบครัว



Health

NSW DEPARTMENT OF HEALTH

73 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Tel. (02) 9391 9000

Fax. (02) 9391 9101

www.health.nsw.gov.au

This work is copyright. It may be reproduced in whole or part for study or training purposes subject to the inclusion of an acknowledgement of the source. It may not be reproduced for commercial usage or sale. Reproduction for purposes other than those indicated above requires written permission from the NSW Department of Health.

© NSW Department of Health 2011

SHPN: (PHCP) 100495

ISBN: 978-1-74187-570-6

For more copies contact

Better Health Centre – Publications Warehouse

Locked Mail Bag 5003 Gladesville NSW 2111

Tel. (02) 9816 0452

Fax. (02) 9816 0492

TTY. (02) 9391 9900

Information Production and Distribution

Tel. (02) 9391 9186

Fax. (02) 9391 9580

Further copies of this document can be

downloaded from the NSW website

www.health.nsw.gov.au

March 2011

สารบัญ

สุขภาพของท่าน

สิทธิและความรับผิดชอบต่อ

คู่มือสำหรับผู้ป่วย ผู้ดูแล และครอบครัว3

การเข้าถึง

ท่านมีสิทธิได้รับการดูแลสุขภาพ4

ความปลอดภัย

ท่านมีสิทธิได้รับการดูแลรักษาที่ปลอดภัยแ

ละมีคุณภาพสูง7

ความยกย่องนับถือ

ท่านมีสิทธิที่จะได้รับการยกย่อง ด้วยความภาคภูมิและ

ความนับถือ9

การสื่อสาร

ท่านมีสิทธิได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับบริการต่างๆ

การรักษา ทางเลือกและค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนและเป็

ดเผย10

การมีส่วนร่วม

ท่านมีสิทธิเข้าร่วมการตัดสินใจและการเลือกในการรักษา

พยาบาล12

ความเป็นส่วนตัวและการสงวนเป็นความลับ

ท่านมีสิทธิได้ข้อมูลส่วนตัวที่เก็บไว้โดยเฉพาะแ

ละสงวนเป็นความลับ16

การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย

และคำร้องเรียน

ท่านมีสิทธิแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลและขอให้

ความวิตกกังวลของท่านได้รับการแก้ไข.....19



สุขภาพของท่าน

สิทธิและความรับผิดชอบต่อ

คู่มือสำหรับผู้ป่วย ผู้ดูแล และครอบครัว

ทุกคนที่กำลังแสวงหาหรือกำลังได้รับการดูแลสุขภาพในประเทศออสเตรเลียมีสิทธิและความรับผิดชอบบางอย่าง ซึ่งรวมทั้งสิทธิที่จะเข้าถึงการดูแล ความปลอดภัย ความยกย่องนับถือ การสื่อสาร การมีส่วนร่วม ความเป็นส่วนตัว และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลรักษาที่ได้รับ

เอกสารนี้มีข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่จะได้รับสิทธิเหล่านี้ในระบบสาธารณสุขแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์ และความรับผิดชอบที่ติดตามมากับสิทธิที่ได้

ทุกคนมีบทบาทสำคัญที่จะต้องปฏิบัติเพื่อได้รับสิทธิการดูแลสุขภาพและมีส่วนร่วมสร้างความปลอดภัยและการดูแลรักษาที่มีคุณภาพสูง

ความร่วมมือกันอย่างแท้จริงระหว่างผู้รับการดูแลและผู้ให้การดูแลจะบันดาลให้บรรลุผลดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การเข้าถึง

ท่านมีสิทธิได้รับการดูแลสุขภาพ

ระบบสาธารณสุขในรัฐนิวเซาท์เวลส์จัดบริการต่างๆ ในการดูแลสุขภาพอย่างมีคุณภาพสูง ท่านสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ เหล่านี้ตามการวินิจฉัยอาการของท่าน และตามความฉุกเฉินที่ท่านจำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาล

บริการดูแลสุขภาพเปิดให้แกทุกคน โดยไม่จำกัดเพศ สถานภาพการสมรส ความพิการ วัฒนธรรม ความเชื่อถือทางศาสนา ความโน้มเอียงทางเพศสัมพันธ์ อายุ หรือที่อยู่อาศัยในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ถ้าการดูแลรักษาที่ท่านจำเป็นต้องไม่มีในเขตท้องถิ่นท่านก็จะถูกส่งไปที่อื่นภายใต้ระบบเมดิแคร์บริการเหล่านี้บางอย่างไม่ต้องเสียเงินหรือได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล

กรณีฉุกเฉิน

ในกรณีที่มีความฉุกเฉินทางการแพทย์ โปรดโทรศัพท์หมายเลขศูนย์สามตัว (000) และขอรถพยาบาล การรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสาธารณะจัดให้ฟรีแก่ผู้ที่อยู่ถาวรในออสเตรเลีย

เจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพผู้มีคุณวุฒิสูงจะวินิจฉัยความฉุกเฉินและความรุนแรงของอาการของท่าน และประเภทของการรักษาพยาบาลที่ท่านต้องการ ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามลำดับว่าใครป่วยมากที่สุดและจำเป็นต้องได้รับการรักษาโดยทันที ไม่ใช่ตามลำดับว่าใครมาถึงก่อน

ผู้มาเที่ยวออสเตรเลียที่ต้องการการรักษาพยาบาลที่จำเป็นในทันทีอาจมีสิทธิได้รับการครอบคลุมจากเมดิแคร์ตามข้อตกลงการดูแลสุขภาพที่ตอบแทนซึ่งกันและกัน (Reciprocal Health Care Agreements) กับประเทศของตน หากข้อมูลเกี่ยวกับการมีสิทธิเมดิแคร์ได้ที่ www.medicare.gov.au หรือโทรศัพท์หมายเลข 132 011

บริการดูแลสุขภาพที่ไม่ด่วน

ถ้าท่านป่วยเจ็บหรือมีบาดเจ็บเพียงเล็กน้อย ท่านควรไปหาแพทย์รักษาโรคทั่วไปหรือไปที่ศูนย์การแพทย์ที่เปิดทำการนอกเวลา

ถ้าท่านไม่สามารถไปหาแพทย์หรือไปศูนย์การแพทย์ที่เปิดทำการนอกเวลา ท่านสามารถโทรศัพท์ *healthdirect Australia* (บริการสุขภาพโดยตรงของออสเตรเลีย) บริการแนะนำเรื่องสุขภาพทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง หมายเลข 1800 022 222 พยาบาลจะให้คำแนะนำทางสุขภาพอย่างเชี่ยวชาญ

การเข้าถึงการผ่าตัด

ถ้าการรักษาของท่านจำเป็นต้องมีการผ่าตัดและไม่รีบด่วน ท่านอาจต้องคอย ในระหว่างที่ท่านกำลังคอยเพื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและรู้สึกวิตก ท่านสามารถติดต่อผู้ประสานงานการดูแลเวลาที่ต้องคอย (Waiting Times Coordinator) เพื่อขอทราบบริการสุขภาพของท่าน รายละเอียดในการติดต่อหาได้จาก www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes หรือโทรศัพท์การเข้าถึงการผ่าตัด (Surgery Access Line) หมายเลข 1800 053 456

บริการรถพยาบาล

เมดิแคร์ไม่ครอบคลุมบริการรถพยาบาล ท่านต้องรับผิดชอบการจ่ายค่าธรรมเนียมใดๆ เอง ไม่ว่าจะท่านจะเป็นผู้ขอรถพยาบาลหรือไม่ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมรถพยาบาลหาได้ที่

www.ambulance.nsw.gov.au

ท่านจะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมรถพยาบาลถ้าท่าน

- มีบัตรผู้รับบำนาญ บัตรผ่านศึก หรือบัตรเฮลท์แคร์
- ได้รับการครอบคลุมจากประกันบุคคลที่สามหรือมีประกันการชดเชยผู้ใช้แรงงาน
- จำเป็นต้องถูกส่งตัวจากโรงพยาบาลสาธารณะแห่งหนึ่งไปยังโรงพยาบาลสาธารณะอีกแห่งหนึ่งเพื่อรับบริการหรือการดูแล

การดูแลสุขภาพประเภทสาธารณะและประเภทเอกชน

ท่านมีสิทธิใช้บริการสาธารณะในฐานะเป็นผู้ป่วยสาธารณะหรือเอกชน ถ้าท่านเลือกการรักษาแบบผู้ป่วยเอกชน ท่านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ เอง

ค่าใช้จ่ายบางรายการ เช่นการเช่าที่วี ยาตามใบสั่งแพทย์อย่างเจาะจง และอุปกรณ์ต่างๆไม่ครอบคลุมโดยเมดิแคร์หรือการประกันเอกชน โปรดสอบถามหน่วยรับผู้ป่วยที่โรงพยาบาลของท่าน

ในกรณีของผู้ป่วยฉุกเฉิน ท่านหรือผู้ที่ดูแลท่านจะได้รับการบอกล่าเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่างๆ เหล่านี้จากหน่วยรับผู้ป่วยของโรงพยาบาล



ความปลอดภัย

ท่านมีสิทธิได้รับการดูแลรักษาที่ปลอดภัย และมีคุณภาพสูง

ท่านจะได้รับการเข้าถึงบริการที่ท่านต้องการ การรักษาพยาบาลและการดูแลจะขึ้นอยู่กับการประเมินความต้องการของท่าน โดยไม่ขึ้นอยู่กับสภาพทาง การเงินหรือการมีประกันสุขภาพเอกชนของท่าน

ถ้าท่านต้องการการรักษาพยาบาลโดยด่วนเพื่อป้องกันการเสียชีวิตท่าน จะได้รับการรักษาทันที

เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องบอกประวัติการแพทย์ของท่านตลอดจนอาการแพ้ และยาต่างๆที่ท่านใช้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาพยาบาลท่าน

การเปิดเผยความจริง

บริการสุขภาพแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์ดำเนินการตรวจสอบวิธีรักษาพยาบาลเพื่อให้เป็นที่แน่ใจว่าการรักษาพยาบาลปลอดภัยที่สุดและมีคุณภาพสูงสุด เรายรวบรวมข้อมูลจากเหตุการณ์ใดๆ ที่คุณภาพอาจด้อยลงถึงแม้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดอันตรายขึ้น

ในกรณีที่มีบางสิ่งบางอย่างผิดพลาดในการรักษา พยาบาลหรือการดูแลท่าน เราจะแจ้งให้ท่านทราบโดยเร็วเท่าที่จะทำได้ เราจะขอโทษท่าน อธิบายสิ่งที่เกิดขึ้น บอกกล่าวให้ท่านทราบถึงผลที่อาจจะเกิดขึ้น และสิ่งที่เรากำลังทำเพื่อป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีก

ประสงค์อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่เราจัดการเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ โปรดเข้าไปที่:

www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html



ความยกย่องนับถือ

ท่านมีสิทธิที่จะได้รับการยกย่อง ด้วยความภาคภูมิและความนับถือ

ท่านจะได้รับการปฏิบัติต่อด้วยมารยาทที่สุภาพและคำหนึ่งถึงวัฒนธรรม
ความเชื่อ คุณค่า และลักษณะส่วนตัวของท่าน เช่น เพศหรือความพิการ

ผู้มาเยี่ยม

ท่านมีสิทธิต้อนรับผู้มาเยี่ยม และท่านจะได้รับความเป็นส่วนตัว

ท่านจะมีสิทธิต้อนรับผู้มาเยี่ยมที่ต้องใช้สุนัขนำทาง

ความยกย่องนับถือผู้อื่น

ท่านมีสิทธิได้รับการปฏิบัติต่อด้วยความยกย่องนับถือ และเราขอรับรอง
ท่านให้แสดงความยกย่องนับถือนี้แก่ผู้อื่นด้วย เราขอให้ผู้ที่กำลัง
แสวงหาหรือกำลังรับการดูแล ครอบครัว ผู้ดูแลและผู้มาเยี่ยม:

- ทำตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติ เช่น เวลาเยี่ยม วิธีการควบคุม
การอักเสบ เขตปลอดการสูบบุหรี่ และการงดใช้โทรศัพท์มือถือใน
บริเวณที่มีเครื่องมือแพทย์
- ไม่ทำลายหรือนำเครื่องมือบริการแพทย์ วัสดุหรือทรัพย์สินอย่าง
หนึ่งอย่างใดออกไปโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ไม่รบกวน กล่าวร้าย ชูคุกคาม หรือทำให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดเสี่ยง
อันตรายทางร่างกายหรือทางจิตใจ

บริการสุขภาพแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์มีนโยบายใช้ความอดทนถึงขั้นศูนย์ต่อ
การชูคุกคาม การกล่าวร้ายหรือความประพฤติรุนแรงของบุคคลหนึ่ง
บุคคลใด เราจะใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันผู้คนและทรัพย์สิน

ต้องการรับเอกสาร Zero Tolerance Response to Violence in the
NSW Health Workplace (การโต้ตอบความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
สุขภาพด้วยความอดทนถึงขั้นศูนย์) ของบริการสุขภาพแห่งรัฐนิว
เซาท์เวลส์ เข้าไปที่: [www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/
PD2005_315.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html)

การสื่อสาร

ท่านมีสิทธิได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ การรักษา ทางเลือกและค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนและเปิดเผย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจะอธิบายสภาพของท่าน การรักษาพยาบาลที่เสนอให้ ตลอดจนการเสี่ยงและทางเลือก เจ้าหน้าที่จะถามคำถามท่านด้วยเพื่อให้แน่ใจว่าได้ให้การดูแลรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ท่านจะมีส่วนช่วยโดยให้คำตอบอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา และถามคำถามเมื่อท่านไม่เข้าใจ

บริการล่าม

ท่านสามารถมีล่ามได้ถ้าท่านพูดอีกภาษาหนึ่ง บริการนี้จัดให้ฟรี บริการแปลสามารถจัดล่ามมาไถ่ถึงที่หรือใช้ล่ามทางโทรศัพท์ และมีบริการเจ็ดวันต่อหนึ่งสัปดาห์ ขอให้เจ้าหน้าที่จัดหาล่ามให้ท่าน มีล่ามออสลินให้ด้วย

ผู้ช่วยเหลือ

ท่านสามารถให้ญาติ ผู้ดูแลหรือผู้ช่วยเหลือคนอื่นช่วยให้ท่านสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สุขภาพ แต่ท่านต้องยอมรับการที่ผู้นั้นจะยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของท่าน

บริการสุขภาพแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์ตระหนักว่าบางครั้งผู้ช่วยเหลือของท่านอาจอายุต่ำกว่า 18 ปี เราขอรับบทบาทของผู้ดูแลที่อ่อนวัย เขาจะมีส่วนในการรักษาและการดูแลอย่างต่อเนื่องของท่าน และจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่จะขอความช่วยเหลือ

เราตระหนักด้วยว่าผู้พิการมีความต้องการความช่วยเหลือหลายอย่าง ในกรณีนี้สมาชิกในครอบครัว ผู้ดูแลและผู้ช่วยเหลืออื่นๆ อาจถูกขอให้ช่วยท่านและเจ้าหน้าที่สุขภาพ อย่างไรก็ตามเขาเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องช่วย

ท่านอาจถูกขอให้แจ้งชื่อและรายละเอียดเพื่อติดต่อกับผู้ที่สามารถให้ความยินยอมในการดำเนินการ ในกรณีที่ท่านอาจป่วยหนักไม่สามารถให้ความยินยอมด้วยตนเองได้

การให้ข้อมูล

โปรดให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของท่านให้มากที่สุดเท่าที่จะให้ได้แก่เจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพ รวมถึงอาการแพ้บางอย่างใด สุขภาพหรือความพิการต่างๆ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบถ้าท่านใช้ยารักษาโรคหรือการรักษาอื่นๆ ตลอดจนท่านสูบบุหรี่ ดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติดอื่นๆ หรือไม่ โปรดแจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพ:

- เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดแก่ท่านและปฏิกิริยาใดๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการรักษา
- ถ้าท่านกำลังได้รับการรักษาปัญหาอย่างเดียวกันจากผู้อื่น
- ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าทำไมท่านจึงถูกส่งตัวไปทำการตรวจสอบหรือรับการรักษา
- ถ้าความเชื่อทางศาสนาหรือทางวัฒนธรรมทำให้มีปัญหาในการรักษาพยาบาล
- ถ้าท่านต้องการรับการรักษาโดยเป็นคนใช้ส่วนตัวและขอทราบค่าใช้จ่ายโดยประมาณ
- ถ้าท่านได้ตัดสินใจที่จะไม่ทำตามคำแนะนำในการรักษา และจะไม่ไปตามที่นัดไว้

ท่านจะถูกขอให้ยืนยันชื่อ วันเดือนปีเกิดของท่าน และรายละเอียดอย่างอื่นก่อนการดำเนินการใดๆ หรือการผ่าตัด และเมื่อใดก็ตามที่ท่านถูกส่งตัวไปรับการรักษาที่บริการอีกแห่งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าท่านได้ถูกกำหนดให้รับการรักษาที่ถูกต้อง โดยผู้สั่งที่ถูกต้อง ตามเวลาที่ถูกต้องตลอดระยะเวลาของการรักษาพยาบาล

การมีส่วนร่วม

ท่านมีสิทธิเข้าร่วมการตัดสินใจและการเลือกในการรักษาพยาบาล

ตลอดเวลาที่ท่านมาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพจะปรึกษาแผนการรักษากับท่าน ท่านจะได้รับการแนะนำให้เข้าร่วมในแผนการเหล่านี้ รวมทั้งการส่งตัวไปรับบริการอื่นๆ และการอนุญาตให้ออกจากโรงพยาบาล

ท่านจะได้รับการแนะนำให้ถามคำถามและปรึกษากับเจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพคนอื่นๆ และญาติของท่านก่อนตัดสินใจ

ในกรณีที่สถานการณ์อำนวยให้ ท่านมีสิทธิมีญาติ ผู้ดูแล หรือผู้ช่วยเหลือคนอื่นอยู่กับท่านได้ตลอดเวลา

บริการสุขภาพนิวเซาท์เวลส์ได้จัดทำเอกสาร *10 Tips for Safer Health Care* (เคล็ดลับ 10 ประการสำหรับการดูแลสุขภาพที่ปลอดภัยกว่า) ขึ้นเพื่อช่วยผู้ป่วยให้รับผิดชอบในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อการดูแลสุขภาพของตน

สามารถดาวน์โหลดเอกสารนี้ได้จาก

www.health.nsw.gov.au/quality/10tips

การแสวงหาความเห็นจากแพทย์คนที่สอง

ท่านมีสิทธิแสวงหาความเห็นจากแพทย์คนที่สองเกี่ยวกับการรักษาที่ได้เสนอให้แก่ท่าน บริการสุขภาพจะจัดให้ท่านได้รับคำแนะนำจากแพทย์อีกผู้หนึ่งเท่าที่จะจัดได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพอาการของท่าน



ความยินยอม

ท่านต้องให้ความยินยอมก่อนได้รับการรักษา ส่วนมากจะเป็นการให้ความยินยอมด้วยวาจา การรักษาบางอย่างจำเป็นต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร เช่นการผ่าตัด

ท่านมีสิทธิที่จะไม่ให้ความยินยอม ซึ่งในกรณีนี้ท่านจะไม่ได้รับการรักษา ในสถานการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตซึ่งท่านเจ็บป่วยมากหรือหมดสติ ไม่จำเป็นต้องให้ความยินยอม

ความยินยอมจากผู้อื่น

เด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี ต้องได้รับความยินยอมจากบิดาหรือมารดาหรือผู้ดูแล

ตามปกติเด็กอายุระหว่าง 14 ถึง 16 ปี ให้ความยินยอมของตนร่วมกับบิดาหรือมารดาหรือผู้ดูแล อย่างไรก็ตามเด็กเหล่านั้นให้ความยินยอมด้วยตนเองได้ในกรณีที่เขาแสดงว่าเข้าใจการรักษาที่เสนอให้อย่างถ่องแท้

ในกรณีที่ท่านหมดสติหรือเจ็บป่วยมากเกินกว่าจะให้คำยินยอมด้วยตนเองได้ ญาติ ผู้ดูแลหรือผู้อื่นที่ใกล้ชิดกับท่าน สามารถให้ความยินยอมรับการรักษาตามความวินิจฉัยของแพทย์ผู้ทรงคุณวุฒิว่าจะเกิดผลดีที่สุดแก่ท่าน

ถ้าไม่มีบุคคลดังกล่าวนี้ สภาผู้ดูแล (Guardianship Tribunal) สามารถให้ความยินยอมได้ หาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.gt.nsw.gov.au หรือโทรศัพท์ 1800 463 928

การวิจัยและการศึกษา

ในระหว่างที่ท่านรับการดูแลหรือการรักษา ท่านอาจได้รับคำขอให้ นักศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ผู้กำลังฝึกงานเข้ามาอยู่ด้วย การกระทำเช่นนี้มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะการทำงาน ท่านอาจได้รับคำขอให้เข้าร่วมการวิจัยทางการแพทย์ด้วย

ท่านมีสิทธิปฏิเสธคำขอเหล่านี้ การตัดสินใจของท่านจะไม่นำไปบันทึกลงในประวัติของท่าน และจะไม่มีผลกระทบต่อการรักษาหรือการเข้าถึงบริการต่างๆในอนาคต

ความร่วมมือของชุมชน

บริการสุขภาพนิวเซาท์เวลส์ประสงค์ได้รับความร่วมมือจากชุมชนในท้องถิ่นในการวางแผนงานและการเสนอบริการสุขภาพในเขตท้องถิ่น
ถ้าท่านประสงค์ให้ความร่วมมือ โปรดติดต่อสำนักงานความร่วมมือ
ของผู้ใช้บริการและชุมชน ที่บริการสุขภาพในเขตของท่าน



ความเป็นส่วนตัวและก ารสงวนเป็นความลับ

ท่านมีสิทธิได้ข้อมูลส่วนตัวที่เก็บไว้โดยเฉพ
าะและสงวนเป็นความลับ

ข้อมูลทางการแพทย์ของท่านจะได้รับการเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย
อาจมีการแบ่งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ บริการสุขภาพผู้อื่น ในการลงความ
เห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลท่าน

ท่านมีสิทธิให้สภาพอาการและการรักษาพยาบาลของท่านได้รับการเก็บ
สงวนเป็นความลับ

สิทธิได้รับข้อมูลประวัติการแพทย์

ท่านมีสิทธิพูดกับเจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพถึงข้อมูลที่เป็นที่กอยู่ใน
ประวัติการแพทย์ของท่าน ท่านสามารถ ขอสำเนาประวัติการแพทย์
ของท่านได้ด้วย

ติดต่อขอดูหรือขอรับสำเนาประวัติการแพทย์ได้จากผู้จัดการบริการ
สุขภาพที่ท่านเข้ารับการดูแล

ถ้าได้รับมอบอำนาจ บุคคลอื่น เช่นสมาชิกในครอบครัวหรือผู้ดูแล
ตามกฎหมายสามารถขอดูประวัติการแพทย์ของท่านได้

หาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/
PD2005_593.html](http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html)

การล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัว

บางครั้งแพทย์ของท่านอาจตัดสินใจว่าข้อมูลที่เป็นที่กอยู่ในประวัติสุขภาพ
ของท่าน อาจมีผลกระทบ กระเทือนสภาพความเป็นอยู่ทางร่างกาย
และจิตใจของท่าน หรือบางครั้งข้อมูลในบันทึกอาจล่วงละเมิดความเป็น
ส่วนตัวของอีกผู้หนึ่ง ในกรณีเหล่านี้ท่านอาจได้รับการปฏิเสธการเข้า
ถึงประวัติของตัวเองท่าน

ตัวท่านและผู้อื่นที่ได้รับการมอบอำนาจมีสิทธิที่จะทำการร้องเรียนได้

ภายใต้ Health Privacy Legislation (section 12.3)

(พรบ.ว่าด้วยความเป็นส่วนตัวทางสุขภาพ (มาตรา 12.3))

ท่านสามารถขอให้แพทย์ผู้เป็นอิสระดูข้อมูลในประวัติการแพทย์ของท่านและให้คำแนะนำ

ถ้าท่านยังได้รับการปฏิเสธอีก ท่านสามารถยื่นคำขอต่อผู้จัดการที่ตำแหน่งสูงกว่าของบริการสุขภาพเพื่อทำการตรวจสอบภายในขอข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเจ้าหน้าที่ติดต่อเรื่องส่วนตัว

ที่บริการสุขภาพของท่าน หรือ หาได้ที่ www.health.nsw.gov.au/policies/gi/2006/G_L2006_007.html

ผู้ตรวจการความเป็นส่วนตัวแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์สามารถทำการสอบสวนการร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวได้ หากข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw

ถ้าท่านไม่พอใจในผลของการตรวจสอบภายใน ท่านมีสิทธิยื่นคำร้องต่อสภาการตัดสินการบริหารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.lawlink.nsw.gov.au/adt



สถานการณ์พิเศษที่ข้อมูลแพทย์อาจถูกเปิดเผย

ข้อมูลแพทย์บางอย่างอาจทำการเปิดเผยได้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้:

- เพื่อแจ้งเรื่องโรคติดต่อ
- เพื่อแจ้งการข่มเหงเด็กที่ต้องสงสัย
- ในกรณีที่มีการคุกคามรุนแรงต่อสุขภาพหรือสวัสดิภาพของบุคคลใดๆ
- การตามหาตัวผู้ที่สูญหาย
- ในกรณีที่มีคำสั่งศาล หรือในกรณีที่มีการทำผิดและมีความจำเป็นต้องได้ข้อมูลเพื่อดำเนินการทางกฎหมาย

ข้อมูลแพทย์บางอย่างอาจทำการเปิดเผยได้เพื่อใช้ในโครงการวิจัย ในกรณีนี้การใช้ข้อมูลผู้ป่วยต้องเป็นไปตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการการวิจัยบุคคลและจรรยาบรรณ

มีเอกสารข้อมูลส่วนตัวที่มีรายละเอียดมากกว่า เป็นภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ ดูได้ที่ www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และคำร้องเรียน

ท่านมีสิทธิแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแล และขอให้ความวิตกกังวลของท่านได้รับการ
แก้ไข

บริการสุขภาพนิวเซาท์เวลส์ ต้องการรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบริการดูแลสุขภาพ ถือว่ามีความสำคัญที่ต้องรับรู้เมื่อบริการต่างๆ ถึงเวลาต้องทำการปรับปรุง และเมื่อกำลังดำเนินไปอย่างดี

คำชมเชย

คำชมเชยเป็นการแสดงอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่ท่านแสวงหาในการดูแลที่มีคุณภาพสูง เป็นสิ่งที่ช่วยให้กำลังใจ และส่งเสริมเจ้าหน้าที่บริการสุขภาพ บริการสุขภาพจะให้ความสำคัญว่าคำชมเชยได้ถูกส่งต่อไป

คำร้องเรียน

เป็นการดีที่สุดที่ต้องแก้ปัญหาคำร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลสุขภาพ เป็นประการแรก พยายามทำให้สงบ และชี้แจงสิ่งที่เกิดขึ้นให้ชัดเจนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และท่านอยากให้แก้ไขอย่างไร

เป็นความคิดที่ดีที่ควรบันทึกวันที่และเวลาของการพูดจากันนั้นไว้ รวมถึงสิ่งที่พูดจากันและการตกลง อย่างหนึ่งอย่างใดที่อาจสรุปได้

หรืออีกนัยหนึ่งท่านอาจเลือกติดต่อผู้จัดการบริการสุขภาพ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในระหว่างเวลาทำงาน นอกเวลาทำงานท่านอาจติดต่อพยาบาลอาวุโสผู้ทำหน้าที่อยู่ในขณะนั้น บุคคลเหล่านี้จะให้แน่ใจว่าคำร้องเรียนของท่านสงวนเป็นความลับรวมทั้ง:

- ตอบคำถามเกี่ยวกับบริการ นโยบาย และการปฏิบัติงาน
- ช่วยท่านระบุนความวิตกกังวล
- ช่วยจัดความต้องการพิเศษบางอย่างที่ท่านมีขณะอยู่ในโรงพยาบาล
- แจ้งให้ท่านทราบถึงขบวนการดำเนินเรื่องร้องเรียนและผลที่ได้

ถ้าท่านยังไม่เป็นที่พอใจกับผลที่ได้ ท่านสามารถติดต่อกับบริการสุขภาพของท่าน

คณะกรรมการร้องเรียนการดูแลสุขภาพ

คณะกรรมการร้องเรียนการดูแลสุขภาพ (HCCC) เป็นองค์กรอิสระจากระบบสาธารณสุข ใครก็ได้สามารถยื่นคำร้องเรียนต่อ HCCC คำร้อง เรียนต้องกระทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือท่าน โปรดเข้าไปที่ www.hccc.nsw.gov.au HCCC มีบริการล่ามทางโทรศัพท์หมายเลข 131 450

ข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ *Your Health Care Concerns* (ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของท่าน) ดูได้ที่:

www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare