

你的权利

欢迎来到奥克兰地区医管局

我们致力于与你一同合作，使你在我们护理下的时候，达到尽可能好的结果。当你接受我们的护理或服务时，你有以下权利：

- 被关心、有尊严并且被尊重。
- 受到公平对待没有歧视。
- 参与到你的护理和治疗过程中。
- 你的文化需求得到尊重。
- 有人向你解释你的情形，让你知道你有什么选择以及可能的效果和风险。这在紧急医疗情况下有时也许不可能。
- 给你提供护理的人会介绍自己，告诉你他们的名字以及他们在你治疗中担当的角色。
- 有人听从你的意见，并且以你明白的方式给你提供信息，包括需要时请一名口译员。
- 你的隐私得到保护，并且保密你的信息。
- 大部分时间有一名家庭成员或支持人陪伴你。可能在某些特定时间出于安全原因这是不可能的。
- 对你的治疗你自己作决定。
- 关于你治疗的一些方面，你可以拒绝或者改变主意。
- 对于任何治疗、测试或程序，向你解释。
- 在开始任何治疗或程序之前，要向你索要书面或口头的同意。如果你不能交流你自己的决定，我们可能会考虑你的家庭或家庭组织的意见。

如果你被要求参加一项研究或培训员工的教学，所有这些权利都适用。

这些权利依据医疗和残疾消费者的权利准则。你可以在医疗和残疾专员网站上www.hdc.org.nz看到这些权利的完整版本。

我们希望你能：

- 只要可能，参与你的治疗和护理。
- 支持你同意的治疗。
- 提供有助于你的护理和治疗的信息。
- 体察他人的需要和隐私。
- 尊重所有奥克兰地区医管局的员工。
- 尊重奥克兰地区医管局拥有的财产。
- 遵守我们不吸烟的政策。

你的隐私

直接与你的护理有关的医生、护士和其他医疗人员可以看到你的医疗信息，以便他们可以恰当且安全地照顾你。奥克兰地区医管局的其他员工也可能会看到你的信息，用于管理、质量改进活动、教学、并在某些情况下用于医学研究。

我们将总是：

- 以保密的方式对待你的信息。
- 让你可以接触你的记录。
- 确认收到你更正你记录的请求。
- 处理你的请求，不释放有关你的信息。

你的医疗信息可能会向参与你治疗的另一个医疗单位公开，或者应法律要求被公开。关于你信息隐私的进一步资讯，请电(09) 3670000与奥克兰地区医管局的隐私官员讲。

如果你对接受的医护服务不满意，怎么办

如果你对你或家庭成员所接受的服务或护理有问题或想投诉，最好马上解决。你可以与那些给你提供护理的人说、或者与负责你所在病房或门诊的护士或助产士讲。

如果你不愿与给你提供护理的人讲，或者你对他们的答复不满意，你可以与我们的消费者联络小组联系：

▶ feedback@adhb.govt.nz

▶ 09 375 7048

▶ Consumer Experience team, Te Toka Tumai Auckland, Private Bag 92024, Auckland

接下来会怎样？

我们会在收到你的投诉或忧虑的五个工作日之内确认收到。我们将尽我们所能尽可能快地给你一个完满的回复。如果我们认为可能会需要一个月以上的时间，我们会通知你。

你的投诉不会保存在你的医疗记录里，不会以任何方式影响到你未来的治疗。

如果你对我们的程序不满意，怎么办

如果你对我们处理你投诉的方式不满意，你可以电话联系医疗和残疾专员0800 112233或者在医疗和残疾专员网站上www.hdc.org.nz填写网上表格。

我们总是喜欢听到我们团队的成员表现超出你的期望。如果你想表扬我们的一名工作人员，请联系消费者联络小组（详情见上）。

其它格式和语言

如果你想要此信息的大字版，请向奥克兰地区医管局团队的成员索取或访问我们的网站 www.adhb.govt.nz