

提供反馈

您有以下权利：

- 提供反馈、问询或投诉，而且这么做不会影响我们对待您的方式。

拨打电话：1800 242 696

电邮：feedback@lchs.com.au

网站：www.lchs.com.au

- 公开、公正、及时地解决您的忧虑
- 向相关专员进行投诉：

卫生投诉专员

拨打电话：1300 582 113

电邮：hcc@hcc.vic.gov.au

网站：www.hcc.vic.gov.au

全国残障保障计划（NDIS）质量和安全保障专员

拨打电话：1800 035 544

网站：www.ndiscommission.gov.au

养老质量和安全专员

拨打电话：1800 951 822

寄信：GPO Box 9819, Melbourne VIC 3000

网站：www.agedcarequality.gov.au

精神健康投诉专员

拨打电话：1800 246 054

电子邮箱：help@mhcc.vic.gov.au

网站：www.mhcc.vic.gov.au

如果您想向全国残障保障计划（NDIS）提供反馈：

拨打电话：1800 800 110

电子邮箱：feedback@ndis.gov.au

您的义务如下：

- 向我们反映我们在提供医护、支持和服务中出现的任何问题
- 尽量先通过我们解决您的忧虑

更多信息可以登录我们的网站：www.lchs.com.au

有任何问题，请拨打电话：1800 242 696

周一到周五：上午8:30到下午5:00

您的权利和义务

拉特罗布社区卫生服务中心（Latrobe Community Health Service）与客户一起努力，以求向您提供最好的医疗保健和支持服务。

通过阅读本手册，您可以了解到您自己或被您照顾的人在拉特罗布社区卫生服务可以得到什么样的服务。

广泛惠民的服务

您有以下权利：

- 无论您是否有支付能力或是否购买有私人保险，您可以得到您所需的一切卫生护理、服务和支持。

安全

您有以下权利：

- 安全高质的服务，以及达到国家标准的支持和护理
- 在安全的环境以及您觉得安全的环境下接受我们的服务

您的义务如下：

- 向我们提供必要信息，以便我们能够为您提供帮助和治疗
- 在我们探访您或您来我们这边时营造一个安全的环境

合作

您有以下权利：

- 如果有任何不确定，您可以提问并和我們进行开放、真诚的沟通
- 积极参与到您的医疗和服务的过程中来
- 可以参与到您的治疗、服务和支持的决策过程来
- 让您希望的人参与到为您提供的医疗和服务的计划和决策过程中来
- 参与对我们服务的规划、设计和评估
- 通过与工作人员进行交谈、写信、填写调查表或加入我们的社区顾问委员会的方式，分享您的想法和经历

尊重

您有以下权利：

- 以普通人的身份得到尊重、尊严和周到的对待
- 您的文化、身份认同和选择得到承认和尊重

您的义务如下：

- 给予我们的工作人员和其它服务对象尊重、尊严和周到的对待

信息

您有以下权利：

- 有关您健康和服务，得到清楚明了的信息。
- 了解您正在接受的服务可能带来的好处和风险，以便您在给予同意时处于知情的状态
- 得到有关我们服务、等待时间和费用的信息
- 寻求其它医生的意见
- 在您需要帮助时，为您提供帮助以便让您理解和使用您的健康信息
- 查看您的医疗保健记录 - 请致电1800 242 696与我们的记录管理员联系
- 如果您在使用我们的服务时出现了问题，您有被告知的权利，您可以了解到问题是如何发生的，可能对您造成的影响，以及我们在确保为您提供安全护理时所采取的措施。

您的义务如下：

- 赴约，如果不能赴约请告知我们

隐私

您有以下权利：

- 您的个人隐私得到尊重
- 保证您信息的安全和保密。
- 在处理您的个人健康信息时您可以提供意见
- 对您的病历设置访问限制，并了解您这样做可能会对您的医疗保健造成什么样的影响
- 如果您的个人信息有误或不完整，您可以对其进行更新
- 根据《信息自由法》或病历相关法律申请索要您的完整病历

您的义务如下：

- 尊重他人的隐私和保密权利

儿童

我们尊重少年儿童的权利，如果您是一名少年儿童，您有以下权利：

- 获得您所需的医护服务
- 感受到安全并处于安全的环境下
- 不因您的身份而受到不尊重对待
- 了解正在发生的事情和原因
- 参与到对您的医护工作中来，您可以问我们问题、向我们反映我们工作做得好的地方和不好的地方
- 在接受我们服务时，可以让您希望的人参与进来
- 隐私权