

隱私聲明

EPC會收集哪些資訊？

- EPC會從推薦方收集資訊。
- 經過評估後，我們會將您個人資訊，例如您的姓名、地址、家人和聯繫方式建檔。
- 您使用服務項目期間的健康訊息。

EPC如何使用這些資訊？

- 收集資訊的目的地是為了給您提供最好的照護和治療。
- 它可用於規劃、品質改進和研究為目的。在這些情況下，個人資訊將會被刪除，以確保您的身份不被識別。

您的資訊如何在EPC之外被使用？

- EPC必須將所有客戶的資訊摘要提供給我們服務的政府撥款部門。我們也必須將有關您身份的資訊提供給退伍軍人事務部門 (the Department of Veterans' Affairs)，來確認您獲得這項福利的資格。在法律訴訟或如果您立遺囑能力遭受質疑時，EPC可能會被要求向法院出示您的記錄。
- 為了提供您最合適的服務，我們會與其他醫療服務提供者，例如您的家庭醫生、其他專科醫生或如醫院等服務分享您的資訊。詳情請參閱您的知情同意書。

在EPC，我們是如何保護您的資訊？

- 我們將您的客戶記錄以電子檔儲存在我們的客戶資訊管理系統 (Client Information Management System) 中。EPC工作人員會定期更新系統中的資訊。您的記錄會被加密以保護隱私，並且僅限簽署個人保密協議的特定工作人員使用。
- EPC還為您準備一份保存在您家裡的文件夾，以利於溝通您的病情、治療和用藥。當這份文件夾在您家裡時，您 (和您的照護者) 有責任保護文件夾中資訊的隱私。此文件夾仍然歸EPC所有，之後是要還給我們的。

如何獲取您的資料？

如果您想索取您的記錄，您可以撥打在這手冊中免付費電話號碼，致電EPC執行長 (EPC Chief Executive Officer)。

客戶疑慮

EPC誠心誠意的希望與您面對面解決您的疑慮。如果您對我們的回應不滿意，您可以考慮到**醫療服務投訴專員 (Health Complaints Commissioner)** 投訴您的疑慮。

醫療服務投訴專員 (Health Complaints Commissioner)

26th Floor, 570 Bourke Street
Melbourne Victoria 3000

電話 1300 582 113



Palliative care. Living well every day.

🌐 epc.asn.au ☎ 1300 130 813



EPC是由the Order of Malta、Outer East Palliative Care Service Inc.和St Vincent's Hospital (Melbourne) Ltd.合作組成的。

版權所有©2018 Eastern Palliative Care (9/18)

新客戶重要資訊



Palliative care. Living well every day.

🌐 epc.asn.au ☎ 1300 130 813

請詳讀本手冊中的資料。在您完全理解和知情同意的情况下，方能開始使用Eastern Palliative Care服務。

照護知情同意

以下資訊能夠幫助您對Eastern Palliative Care (EPC) Association Incorporated 行使知情同意權。在我們為您提供安寧照護前，我們必須獲得您的同意。

在您簽署隨附的知情同意書之前，請閱讀本手冊中的所有資訊。在評估時將需要這份知情同意書。

EPC有時可能會發送有關我們服務的訊息或活動。如果您不想收到有關EPC的活動訊息，請致電1300 130 813，要求我們把您的資料從郵件名單中刪除。

如果您隨時需要有關我們服務的更多資訊，請致電1300 130 813。



兒童安全

EPC對兒童安全是極端重視的。

我們為兒童提供的安寧照護 (Palliative Care) 服務與所有其他客戶的標準是一致的。EPC採取額外的措施來確保孩子安全深植於我們的工作文化，並且在組織內部貫徹實踐。所有工作人員都具備有效的「警察檢查證」(Police Check)，及所有臨床工作人員也都有「兒童工作檢查證」(Working with Children Check)。

您對EPC可以有哪些期待？

- 照護、關愛、尊重並持續地莊嚴對待。
- 安全和高品質的照護。
- 以清晰、開放方式讓您了解服務、治療和所有費用。
- 參與關於照護和幫助的決策和選擇的權利，以及在照護方面做出明智選擇的自由。
- 清晰易懂的資訊。
- 在提供照護前徵求您的知情同意。
- 在您停止任何照護服務項目的權利，也不會對您下偏見。
- 不論性別、婚姻狀況、宗教或文化信仰、殘疾、族裔背景、年齡、性取向或經濟狀況，都會得到貼心照護。
- 尊重您的族裔、文化和宗教習俗。
- 提供您選擇的語言的口譯員。
- 把您的資料保密。
- 可以自由表達對您照的護疑慮和了解投訴程序的資訊。

有時，可能會有學生陪同造訪的工作人員來進行培訓教學。那時會先徵求您的口頭同意。

EPC對您有哪些期待？

- 盡您所知和能力，提供您自己健康狀況資訊。
- 如果您對服務不滿意，請通知工作人員。
- 對任何您不了解的照護項目提出疑問。
- 客戶、照護者、親戚和朋友必須以合理和尊重的態度，對待我們的工作人員和志願者。
- 尊重和維護任何租借的特殊設備。
- 為造訪您家的工作人員和志願者提供安全的環境。這包括確保在我們造訪期間管控好寵物。
- 負責提供、儲存和處理處方藥品。
- 告知我們您的特定文化需求或疑慮，包括您是否需要口譯員。
- 在造訪期間尊重工作人員的健康，請勿抽煙。

EPC工作人員可能會要求一些設備來配合提供照護服務。如果必要的設備（例如：醫院病床）未備妥，所提供的服務可能會受到限制。