

## EPC收集哪些信息?

- EPC收集来自转介方的信息。
- 在评估时, 诸如您的姓名、地址、近亲和联系方式等信息将被收集并编辑。
- 您参与项目期间的健康信息。

## EPC将如何使用这些信息?

- 信息收集是为了尽最大可能向您提供最佳照顾和治疗。
- 信息可用于计划、提高质量和研究。在这些情况下, 个人信息将被删除, 您不会被识别。

## 您的信息如何被EPC以外的其它方使用?

- EPC必须向资助我们的服务的政府部门提供所有客户的摘要信息。有关您身份的信息也被要求发送给退伍军人事务部, 以确认您可获得福利的资格。在涉及法律诉讼或您立遗嘱的能力被质疑的情况下, EPC可能被要求向法庭呈交您的记录资料。
- 为了最佳满足您的需求, 我们会与诸如家庭医生或其他专科医生等其他医疗提供者或者医院等服务机构共享您的信息。相关详情请查询您的同意表。

## EPC如何保护信息?

- 您的客户记录以电子方式储存在我们的客户信息管理系统中, 该系统由EPC员工定期更新。您的记录经过加密处理以确保隐私, 只有签署了个人保密协议的特定员工才可查询记录。
- EPC也向您提供了一个文件夹让您保存在家中, 以协助有关您状况、治疗和用药的沟通。对于这个保留在家中的文件夹, 您(和您的照顾者)有责任保护好其中的隐私信息。这个文件夹属于EPC所有, 未来需要归还给我们。

## 您如何查询自己的信息?

您可以打电话给EPC的首席执行官要求查询您的记录, 本手册列出了免费电话的号码。

EPC很愿意直接帮您解决顾虑。如果您对我们的答复不满意, 可以考虑向健康投诉专员 (Health Complaints Commissioner) 提出您的顾虑。

## 健康投诉专员 (Health Complaints Commissioner)

地址: 26th Floor, 570 Bourke Street  
Melbourne Victoria 3000

电话: 1300 582 113



Palliative care. Living well every day.

[epc.asn.au](http://epc.asn.au) ☎ 1300 130 813



EPC由是马耳他骑士团 (Order of Malt)、东郊临终关怀服务公司 (Outer East Palliative Care Service Inc.) 和墨尔本圣文森特医院公司 (St Vincent's Hospital (Melbourne) Ltd.) 组成的合伙企业。

版权 © 2018 东区临终关怀服务 (EPC) (9/18)



Palliative care. Living well every day.

[epc.asn.au](http://epc.asn.au) ☎ 1300 130 813

请仔细阅读本手册信息，在开始使用东区临终关怀服务（EPC）前必须完全理解和同意这些信息。

## 同意照顾服务

我们提供以下信息有助于您向**东区临终关怀服务（EPC）联合公司**提供的服务表示知情同意。我们向您提供临终关怀服务必须获取您的同意。

请在**签署随附的同意表前**阅读本手册包含的信息，该同意表需要在评估时提供。

EPC可能偶尔会向您发送有关我们的服务或活动的信息。如果您不想收到EPC相关活动的信息，请**致电1300 130 813**要求将您移出我们的邮件列表。

如果您在任何时候需要有关我们服务的更多信息，请**致电1300 130 813**。



## 儿童安全

**EPC十分重视儿童安全问题。**

我们向儿童提供和其他所有客户一样高标准的临终关怀服务。EPC还采取额外措施来确保机构内维持和践行儿童安全意识。所有员工都拥有有效的无犯罪记录背景调查证明，且所有医疗人员都持有儿童工作背景调查证明。

## EPC可以达到您哪些期望？

- 照顾、同情、尊重以及在任何时候都能被有尊严的对待。
- 安全和优质的照顾。
- 以公开透明的方式告知服务、治疗和相关费用信息。
- 参与照顾和协助服务的决策和选择的权利，以及针对照顾服务自由做出知情选择。
- 明确和可理解的信息。
- 要求您同意以提供照顾。
- 公平对待所有要求停止任何方面照顾的权利。
- 细致入微的照顾，不分性别、婚姻状态、宗教或文化信仰、残疾、族裔背景、年龄、性取向或经济状况。
- 尊重您的族裔、文化和宗教习惯。
- 获取您所选语言的口译服务。
- 保密您的信息。
- 自由表达您对照顾服务的顾虑，提供有关投诉程序的信息。

出于教学目的，医疗人员偶尔可能会带着学生来探访，这时会口头获取您的同意。

## EPC希望您做什么？

- 根据您的了解和能力所知悉，提供您自身健康信息。
- 如果您对服务不满意，请告知员工。
- 对您不理解的照顾的任何方面提出疑问。
- 客户、照顾者、家属和朋友的行为合理，尊重我们的员工和志愿者。
- 爱惜您借用的任何特殊器械。
- 向到访您家的员工和志愿者提供安全的环境，其中包括在我们探望您期间管理好宠物。
- 对于提供、储存、处置处方药物负责。
- 告知我们您特殊的文化需求或习惯，包括对口译服务的需求。
- 尊重员工的健康，在我们到访期间避免吸烟。

EPC员工可能要求您提供设备以协助他们提供照顾。如果未提供基本设备（例如，医院病床），这可能导致所提供的服务受限。