

国立健保集团的患者宪章

我们的目标

为患者提供优质医疗护理

- 我们国立健保集团（NHG Health）包括旗下的医疗机构，致力于在治疗您的健康状况时提供优质医疗护理，促进您的身心健康，并尊重您获得适当疼痛评估和管理的权利。国立健保集团的目标是根据专业、财务、伦理和法律标准提供患者护理。

体面对待并尊重所有患者

- 不论种族、性别、年龄、宗教、国籍、性取向、社会地位、心理或身体能力如何，您都有权利受到尊重、怜悯及体面的对待。

其包括：

- a) 在了解其他患者可能有更紧急需求的情况下，仍为您提供关注和护理。
- b) 使用正确的名字称呼您。
- c) 在需要时，尽量为您提供沟通服务，如手语、本地语言/方言或外语翻译服务。
- 国立健保集团尊重您在医疗护理方面寻求第二意见的权利，以及在不遵循医疗建议的情况下要求出院的权利。然而，若您选择这样做，需自行承担因此决定可能导致的医疗或经济后果。
- 在生命末期，您将获得尊重和富有同情心的护理，并在适用时提供适当的宗教服务。
- 您有权提前做出治疗或医疗决定。与您的预先医疗计划相关的所有指示将在符合我们机构政策、专业标准和法律的范围内被尊重和执行：
 - a) 我们将尽力了解您的治疗偏好、信念和对您重要的价值观，这些因素可能会在您患病时影响您的护理选择。如果您有需要，我们会协助您进行预先护理计划的安排。
 - b) 如果您已根据《1996年预先医疗指示法令》（Advance Medical Directive, AMD 法令）制定了预先医疗指示，我们将根据该法令尊重您的医疗目标和愿望。如果您尚未制定预先医疗指示，我们将提供相关信息帮助您制定（如有意愿）。
- 我们力求在为您提供医疗护理时，为您提供免受访客、其他患者、工作人员侵害及个人财物丢失或被盗的安全环境，特别是在您无法承担任何责任时。

维护患者医疗信息的隐私和保密性

- 您的面谈、检查和治疗将在尽可能私密的环境中进行。未经您事先同意，我们不会与您的保健团队以外的人员讨论您的健康状况，除非法律要求。这将包括您的家人，如您已明确向我们表示，我们也不会透露。
- 我们受法律和专业伦理的约束，须对您的医疗信息（包括电子医疗信息和系统数据）予以保密。除非法律要求，只有经授权的使用者才能查阅您的医疗信息。
- 您可以根据所属医疗机构的政策申请您的医疗报告副本。
- 根据《个人资料保护法》¹、《人体生物医学研究法》²以及《NHG 个人资料保护通知》³，从您处收集的信息将用于所属机构及其合作医疗提供者，用于提供护理和支持内部流程。

协助患者参与医疗社工服务

- 在申请护理安排、经济援助和/或社会支持服务（简称“申请”）时，您本人、家人及/或家庭成员的相关信息（包括财务、社会及个人信息）可能会被披露给任何公立医疗机构⁴（定义见下文）或组织⁵（定义见下文）并/或被其使用，用于评估、处理、管理、审计或监督此类申请，和/或用于数据分析、评估或政策制定。

协助患者参与临床研究及健康与教育计划

- 您的信息可能会被用于联系并邀请您参与根据您的健康状况被认为适合的健康与教育项目或相关临床研究。
- 如果您被邀请作为志愿者参与任何临床研究或健康与教育项目，您可以自由选择是否要参与。即使在同意参与之后，如果您改变主意，也可以在无需提供任何理由的情况下随时退出。您的决定不会影响您所接受的临床医疗服务质量。
- 您的医疗相关信息可能会被用于提升护理质量及未来的医疗服务，包括群体健康项目。这些信息将用于与国家、医疗系统内及多机构的合作项目共享，以提高公共医疗服务质量，并用于应对公共卫生问题的疾病监测。

¹ 有关《个人资料保护法》（PDPA）2012年修订版，请浏览网站：<https://sso.agc.gov.sg/Act/PDPA2012>

² 有关《人体生物医学研究法》（HBRA）2015年修订版，请浏览网站：
<https://sso.agc.gov.sg/Act/HBRA2015>

³ 有关《NHG 个人资料保护通知》（NHG PDPN），请浏览网站：<https://www.nhghealth.com.sg/personal-data-protection-notification>

⁴ 公立医疗机构指重组医院（包括附属的社区医院）、专科门诊和综合诊疗所。

⁵ 组织指所有护理提供者和机构、社会服务提供者（包括辅导机构）、财务援助机构、政府、法定机构及其他相关组织，以满足 NHG Health 构为实现本同意书所列目的的需求。

- 您的医疗相关信息可能会被用于临床研究、创新及教育目的。国立健保集团可能会使用这些信息，并/或提供给项目合作伙伴、研究与创新合作方，以及参与临床医生培训的教育者。在此类使用或共享之前，我们将尽可能移除您数据中的身份标识，以确保您的身份得以保持匿名。
- 请放心，如您的个人资料因上述任何目的而被收集、使用或披露，我们将根据《个人资料保护法》和其他相关法律予以保护。
- 如果您对护理过程有任何伦理方面的担忧，可联系我们的护士长或主治医生，以获得伦理咨询服务（如适用）。

让患者了解其医疗团队的身份和职责

- 您有权知晓您保健团队人员的身份。

为患者提供解释、教育与咨询

- 您有权了解自己的诊断结果、治疗计划、预期效果及其他医生认为相关且重要的信息，以协助您在治疗和护理过程中作出决定。这些信息包括（紧急情况除外）：
 - a) 您病情的详细说明。
 - b) 计划中的治疗和医疗程序的详细信息。
 - c) 治疗的风险、益处及替代方案的信息。
 - d) 可能发生的意外结果（如有）。
- 您将被告知可拒绝或中断医生所推荐的治疗的权利。

提供患者反馈和表扬的渠道

- 国立健保集团欢迎您针对我们的服务提供表扬或改善建议。如有反馈、表扬或投诉，请于星期一至星期五上午 9 点至下午 5 点，通过下表所列的机构联系方式，联系我们的服务质量部门或通过邮件联系我们。（参阅以下表格）

患者的责任

提供和共享信息

您有责任：

- 提供完整、详细且准确的健康信息，包括当前和过去的病情、过敏史、正在服用的药物或膳食补充剂、住院记录、医疗护理方案及其他与健康相关的事项。
- 在适用的情况下，例如评估遗传性疾病或进行遗传咨询时，提供与您的病情相关的家族成员的完整、详细且准确的信息。
- 如果您不理解我们保健团队对您的病情或治疗的解释，请告知我们。
- 允许我们从受信任的国家共享电子健康信息系统中检索和查看您的既往的健康信息；其中，若为向您提供紧急护理所必须，则包括与自愿绝育、人工流产（终止妊娠）或器官捐赠的相关信息。
- 允许我们为持续治疗和护理的目的，与其他公共医疗机构共享您的健康信息。
- 允许我们通过各种联系方式，例如邮件、电子邮件、短信或其他电子方式联系您。

遵从医疗专业人员推荐的治疗计划

您有责任：

- 遵守我们的保健团队为您制定的治疗计划。
- 对治疗的指示如有疑问，应及时向我们的工作人员提出，并提前告知您预计会在执行治疗时所遇到的困难。
- 若您拒绝医疗治疗或在未获得医疗许可的情况下离开本机构，请自行承担所造成的任何后果。

尊重他人并为他人着想

您有责任：

- 遵守与患者及访客相关的所有机构规则和规定，包括探访时间（如适用）。
- 请尊重与善待我们的工作人员、其他患者和访客。
- 遵守预约时间，准时赴约。如无法按时赴约，请尽早通知我们。
- 尊重他人的保密性和隐私。
- 在就诊或住院期间，请自行保管您的贵重物品和个人财物。
- 善待我们的设施及设备，对其负起责任。

- 参与旨在造福所有患者的活动。其包括促进患者安全和质量改进的活动，例如为感染控制目的接受必要的检测。

宗教和/或心灵辅导

- 您可以自行安排宗教辅导员在您探访或住院期间为您祈祷或辅导。若有宗教辅导员来访，请告知护士。
- 为了尊重其他患者，请以不打扰他人的方式进行宗教祈祷。
- 如您需要协助寻找宗教辅导员或新加坡的宗教中心，请向我们的工作人员寻求帮助，他们将为您提供相关的联络信息。
- 在适当且可能的情况下，经过培训的护士或医疗社工也可以帮助进行精神咨询。

医疗机构费用

您有责任：

- 及时支付机构和医生账单。
- 若对账单有任何不理解的部分，请联系我们的工作人员了解详情。
- 如果需要更好地了解您的健康保险覆盖范围及相关政策，请向我们寻求帮助。

临床培训

- 国立健保集团致力于对医疗人员（包括医科、护理和专职医疗学生及实习生）进行教育和培训。通过您的配合，我们的医疗专业人员的能力和专业精神将得到进一步提升。

器官捐赠

- 器官捐赠为患有末期器官衰竭的患者带来了改善生活质量的希望。
- 新加坡《人体器官移植法令》（HOTA）规定在脑死亡后捐赠器官（肾脏、心脏、肝脏和角膜）。此法令适用于所有年满 21 岁的新加坡人和永久居民。根据此法律，除非个人已通过填写选择退出表格向卫生部正式登记反对意见，否则将被视为同意器官捐赠。您可以通过不反对器官捐赠来贡献一份力量。
- 有关脑死亡、《人体器官移植法令》（HOTA）或器官捐赠的详细信息，请浏览新加坡卫生部官方网站：<https://www.moh.gov.sg/seeking-healthcare/organ-donation/>。您也可以致电 6321 4390 或发送电子邮件至 organ.transplant@notu.com.sg 联系国家器官移植中心。

与我们的关系

- 我们的医生或护理主管随时乐意与您讨论关于您护理的任何问题。
- 如您对我们的服务有任何反馈意见，请在星期一至星期五上午 9 点至下午 5 点，联系我们的服务质量部门，或通过电子邮件联系我们。（参阅以下表格）

机构联系方式

序	机构	服务质量
1	陈笃生医院	6357 3078 Feedback Form
2	兀兰医院	6363 3000 Feedback Form
3	邱德拔医院与义顺社区医院	ktph.feedback@nhghealth.com.sg Feedback form
4	国立健保集团国民保健组织	Feedback Form
5	心理卫生学院	6389 1918 Feedback Form
6	全国皮肤中心	6253 4455 Feedback Form
7	国家传染病中心	6357 3078 Feedback Form
8	国立健保集团综合诊疗所	6496 6767 feedback@nhgp.com.sg