

Ý kiến, Khen ngợi & Khiếu nại (Comments, Compliments & Complaints)

Sự chăm sóc, thoải mái và hài lòng của quý vị là điều quan trọng đối với Khu vực Y tế Địa phương Tây Nam Sydney. Điều quan trọng là phải biết khi mọi việc đang tiến triển tốt đẹp và khi nào thì các việc này cần được cải thiện.

Khen ngợi (Compliments)

Khen ngợi cung cấp một dấu hiệu rõ ràng về những gì quý vị tìm kiếm trong sự chăm sóc có chất lượng cao. Khen ngợi cũng nâng cao tinh thần và khuyến khích nhân viên. Sự khen ngợi có thể được thực hiện một cách trực tiếp với nhân viên hoặc thông qua Nhân viên Liên lạc Bệnh nhân (Patient Liaison Officer) của bệnh viện.

Khiếu nại (Complaints)

Quyền quý vị được hưởng dịch vụ có chất lượng không bị ảnh hưởng bởi việc khiếu nại, và khiếu nại của quý vị có thể giúp cải thiện dịch vụ. Khi khiếu nại, quý vị hãy cố gắng giữ bình tĩnh và cho biết càng rõ ràng càng tốt về những gì đã xảy ra và quý vị muốn được giải quyết ra sao.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, hoặc quan tâm về việc chữa trị cho mình hoặc có khiếu nại, chúng tôi khuyến khích quý vị theo các tùy chọn sau đây.

Lựa chọn 1 (Option 1)

Thảo luận về mối quan tâm của quý vị với Giám đốc Đơn vị Điều dưỡng (Nursing Unit Manager), bác sĩ, hoặc chuyên gia y tế khác có liên quan trong việc chữa trị cho quý vị. Họ có thể giải quyết vấn đề của quý vị ngay lập tức, hoặc họ có thể giới thiệu quý vị đến một nhân viên cao cấp hơn.

Tốt nhất là quý vị nên ghi lại ngày giờ của cuộc thảo luận, những gì đã được thảo luận và những thỏa thuận có thể đã đạt được.

Nếu quý vị không muốn lựa chọn này thì có các cách sau:

Lựa chọn 2 (Option 2)

Tiếp xúc với Nhân viên Liên lạc Bệnh nhân liên hệ.

Nhân viên Liên lạc Bệnh nhân độc lập với khu bệnh viện, và sẽ điều tra các vấn đề của quý vị và cho quý vị biết kết quả của cuộc điều tra.

Số điện thoại liên lạc của Nhân viên Liên lạc Bệnh nhân của SWSLHD:

Bệnh viện Bankstown	9722 8262
Bệnh viện Bowral	4861 0378
Các bệnh viện Campbelltown / Camden	0400 147 263 0477 372 270
Fairfield	9616 8124
Karitane	9794 2359
Bệnh viện Liverpool	8738 6354 8738 6632

Dịch vụ Y tế Cộng đồng (Community Health Services)	4621 8762
Dịch vụ Y tế Ma túy (Drug Health Services)	0429 951 121
Dịch vụ Y tế Tâm thần (Mental Health Services)	0438 595 284
Y tế Răng Miệng (Oral Health)	0476 824 465

Nếu không hài lòng với kết quả này, quý vị có thể viết thư cho Tổng Giám đốc Bệnh viện (Hospital General Manager).

Lựa chọn 3 (Option 3)

Liên lạc với Nhân viên Khiếu nại Cao cấp (Senior Complaints Officer) của SWSLHD, 8738 6923

Hoặc quý vị có thể viết thư nêu lên mối quan tâm của mình và gửi tới:
Chief Executive
C/-South Western Sydney Local Health District
Liverpool Hospital, Eastern Campus
Locked Bag 7279
LIVERPOOL BC NSW 1871

Lựa chọn 4 (Option 4)

Ủy Ban Khiếu Nại Về Chăm Sóc Y Tế (Health Care Complaints Commission - HCCC) là một cơ quan độc lập, nhận và thẩm định các khiếu nại về các chuyên gia và các dịch vụ chăm sóc y tế.

Số điện thoại miễn phí: 1800 043 159
Trang mạng: www.hccc.nsw.gov.au

Tờ thông tin này đã được sự chuẩn y của Hội đồng Cộng đồng Người tiêu thụ (Consumer Community Council) của SWSLHD, và phiên bản đầy đủ có sẵn trong một số ngôn ngữ.



Health
South Western Sydney
Local Health District

www.swslhd.nsw.gov.au

SSWAHS0095 - 08/18

Quyền và Trách nhiệm của Quý vị (Your Rights and Responsibilities)

Với tư cách là bệnh nhân, người chăm sóc hoặc thân chủ của Khu vực Y tế Địa phương Tây Nam Sydney (South Western Sydney Local Health District - SWSLHD)



Vietnamese

SWSLHD tôn trọng các quyền của quý vị là một cá nhân riêng biệt. Chúng tôi quyết tâm cung cấp một dịch vụ y tế có chất lượng, hiệu lực, hiệu quả và an toàn

Quyền của Quý vị (Your Rights)

Quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự kính trọng, tôn trọng phẩm giá và quan tâm, và được nhận dịch vụ mà không bị kỳ thị, bất kể tuổi tác, giới tính, sở thích tình dục, tôn giáo hay văn hóa của quý vị
- Yêu cầu có một thông dịch viên y tế
- Lựa chọn làm bệnh nhân công (nếu đủ điều kiện) hoặc bệnh nhân tư, và nếu có thể được thì được giải thích rõ về sự khác biệt trước khi được chữa trị
- Được chữa trị dựa trên nhu cầu điều trị
- Tham gia vào các quyết định về việc chăm sóc y tế cho mình
- Được giải thích rõ ràng về tình trạng của mình bằng các thông tin dễ hiểu, kể cả các rủi ro và các sự lựa chọn khác
- Được cho biết càng sớm càng tốt khi có điều gì sai trái trong việc chữa trị hoặc chăm sóc cho quý vị
- Được hỏi xin ý kiến thứ hai về tình trạng của mình
- Được tham gia tích cực trong kế hoạch xuất viện của mình
- Được rời khỏi một cơ sở y tế vào bất cứ lúc nào, do chính mình gánh chịu các rủi ro và trách nhiệm
- Từ chối sự chăm sóc của một bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc y tế nào đó (tuy nhiên, bệnh viện hoặc dịch vụ y tế có thể không có khả năng cung cấp một sự thay thế thích hợp)
- Có thông tin cá nhân của quý vị được giữ kín và bảo mật
- Được xem hoặc lấy bản sao hồ sơ y khoa của quý vị khi được cho phép theo Chỉ đạo Y tế NSW (NSW Health Guidelines) (có thể phải trả chi phí)
- Xin khoản trợ cấp đi lại nếu quý vị cần đi hơn 100 cây số để tới nơi chữa trị
- Quyết định xem mình có muốn tham gia vào nghiên cứu y khoa và đào tạo lâm sàng hay không
- Đưa ra lời khen hoặc khiếu nại

Trách nhiệm của Quý vị (Your Responsibilities)

Chúng tôi muốn bảo đảm là quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể có. Để giúp chúng tôi làm điều này, quý vị nên:

- Tôn trọng tất cả mọi người quý vị gặp trong dịch vụ y tế (nhân viên, tình nguyện viên, bệnh nhân / thân chủ, gia đình của họ, và những người ở trong các cơ sở chăm sóc người già)
- Xác nhận tên của quý vị và các chi tiết khác khi được hỏi
- Cho cơ sở cung cấp chăm sóc y tế của mình biết các thông tin chính xác trong phạm vi có thể được về sức khỏe của quý vị cũng như bất kỳ niềm tin nào có thể ảnh hưởng đến việc chữa trị cho quý vị
- Cho cơ sở cung cấp chăm sóc y tế của mình biết nếu quý vị đang dùng bất cứ loại thuốc men, thuốc gây nghiện nào hoặc các liệu pháp tự nhiên
- Cho cơ sở cung cấp chăm sóc y tế của mình biết về bất kỳ vấn đề gì mà quý vị có vì việc chữa trị hoặc vì các loại thuốc quý vị đang dùng
- Cho cơ sở cung cấp chăm sóc y tế của mình biết nếu có người khác đang chữa trị cho quý vị về cùng tình trạng này
- Tuân theo các chỉ dẫn về việc chữa trị cho mình
- Nói chuyện với bác sĩ địa phương nếu tình trạng của quý vị thay đổi trong khi quý vị đang ở trên danh sách chờ đợi chữa trị
- Đặt câu hỏi và nói chuyện với gia đình của mình nếu muốn, trước khi đưa ra bất kỳ quyết định nào về sự chăm sóc y tế cho quý vị
- Tới dự các cuộc hẹn đúng giờ, và cho dịch vụ y tế biết nếu quý vị muốn hủy bỏ cuộc hẹn
- Cung cấp cho nhân viên chăm sóc y tế một môi trường an toàn tại nhà mình, không có khói thuốc, bạo lực và sự quấy rầy, không có thú vật được thả đi tự do
- Tôn trọng sự bảo mật và riêng tư của người khác

Sự ưng thuận (Consent)

Quý vị phải ưng thuận trước khi được chữa trị. Trong hầu hết các trường hợp thì sự ưng thuận là qua lời nói. Một số thủ tục như phẫu thuật cần sự ưng thuận bằng văn bản. Quý vị có quyền từ chối không ưng thuận. Trong trường hợp này, quý vị sẽ không được chữa trị. Không cần có sự ưng thuận trong trường hợp khẩn cấp đe dọa tới tính mạng, như khi quý vị bị bệnh nặng hoặc bất tỉnh.



Sự ưng thuận của người khác (Consent by others)

- Trẻ em dưới 14 tuổi phải có sự ưng thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ
- Trẻ em từ 14 đến 16 tuổi thường ưng thuận chung với cha mẹ hoặc người giám hộ; tuy nhiên các em có thể tự mình ưng thuận miễn là các em chứng tỏ mình hiểu rõ việc chữa trị được đề nghị
- Nếu quý vị bị bất tỉnh hoặc quá yếu không thể tự mình cung cấp sự ưng thuận thì một người thân, người chăm sóc hoặc người nào khác thân cận với quý vị có thể ưng thuận với việc chữa trị được các chuyên gia y tế có thẩm quyền coi là tốt nhất cho quý vị
- Nếu không có người này thì Tòa án Giám hộ (Guardianship Tribunal) có thể cung cấp sự ưng thuận. Để biết thêm thông tin, xin truy cập: www.gt.nsw.gov.au hoặc gọi điện thoại số **1800 463 928**