

Khen ngợi hay than phiền

Sự đóng góp ý kiến của bạn giúp chúng tôi ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ cũng như cho chúng tôi biết những việc tốt đẹp mà chúng tôi đã thực hiện được.

Nếu bạn muốn gửi đến chúng tôi lời khen ngợi bạn có thể:

- nói với nhân viên y tế đang chăm sóc cho bạn
- điền lời khen của bạn vô mẫu đơn có in sẵn
- liên lạc với Giám Đốc Cơ Quan Y Tế địa phương
- viết thư cho cơ quan y tế.

Nếu bạn không hài lòng về bất cứ phương diện nào trong việc phục vụ của chúng tôi xin vui lòng:

- báo cho một người thuộc nhóm nhân viên đang chăm sóc bạn biết càng sớm càng tốt
- liên lạc với Nhân Viên Phụ Trách Về Than Phiền hoặc Nhân Viên Phụ Trách Về Liên Hệ Với Bệnh Nhân
- liên lạc với Giám Đốc Cơ Quan Y Tế địa phương
- viết thư cho cơ quan y tế.

Nếu lời than phiền của bạn không được cơ quan y tế xử lý thỏa đáng, bạn có thể liên lạc với Hội Đồng Bảo Vệ Quyền Lợi Y Tế (Health Rights Commission) qua số điện thoại miễn phí 1800 077 308 hay là (07) 3234 0272

Nếu bạn mong muốn góp ý than phiền xin nhớ rằng:

- lời than phiền của bạn rất quan trọng đối với chúng tôi
- nó sẽ được xử lý một cách nghiêm túc
- nó sẽ không có ảnh hưởng xấu nào đến việc bạn được chăm sóc
- một người khác có thể đứng ra than phiền dùm bạn
- nhân Viên Phụ Trách Về Than Phiền hoặc Nhân Viên Phụ Trách Về Liên Hệ Với Bệnh Nhân có thể giúp bạn về cách thức than phiền
- lời than phiền của bạn không cần phải viết ra giấy.

Bộ Y Tế Queensland giúp được gì cho bạn?

Bộ Y Tế Queensland cam kết sẽ đem đến một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả dân chúng ở Queensland nhằm mục đích "Giúp cho mọi người có được một sức khỏe tốt và một cuộc sống lành mạnh hơn".

Bởi một mạng lưới bao gồm 38 Cơ Quan Y Tế Vùng và các Bệnh Viện tư Mater, bộ Y Tế Queensland cung cấp một số dịch vụ y tế tổng hợp gồm có bệnh viện nội trú hay ngoại trú và khu cứu cấp, dịch vụ xữ hội và y tế về tâm thần, dịch vụ y tế về răng hàm mặt, dịch vụ chăm sóc người già, y tế công cộng và các chương trình vận động y tế.

Quyển sách nhỏ này có được viết bằng các sinh ngữ khác không?

Tin tức và chi tiết liên quan đến "Tận Dụng Tối Đa Buổi Khám Ở Cơ Quan Y Tế" được phiên dịch ra tiếng Ả Rập, Bos-nia, Trung Hoa, Da-ri, Croatia, Far-si, Tây Ban Nha, Sec Bia và Việt Nam.

Xin hỏi các nhân viên Y Tế phát cho bạn một quyển sách nhỏ viết bằng ngôn ngữ mà bạn muốn hoặc xin viếng trang Web www.health.qld.gov.au/masters/Multilingual_factsheets/home.htm

Những Chi Tiết Hữu Ích

Nhân viên Bộ Y Tế Queensland luôn luôn cố gắng giải đáp những thắc mắc của bạn về việc điều trị và chăm sóc cho bạn cho nên xin bạn cứ vui lòng hỏi.

Nếu bạn muốn biết làm thế nào để có sự chấp thuận của bạn trước khi bạn được giải phẫu, xin viếng trang Web www.health.qld.gov.au/informedconsent để lấy những tờ chi tiết chỉ dẫn hay là hỏi những nhân viên đang điều trị cho bạn.

Có những dịch vụ y tế Queensland như là dịch vụ chăm sóc người già tại gia, dịch vụ chăm sóc người nghiện rượu, nghiện thuốc lá và các loại thuốc khác, và dịch vụ chăm sóc bệnh về tạm thân, có cả những bản liệt kê bổn phận và trách nhiệm. Xin hỏi nhân viên ở bất cứ cơ quan y tế nào của chúng tôi xem họ có những bản liệt kê thêm những bổn phận và trách nhiệm không.

Để biết thêm chi tiết:

- Hỏi xin quyển sách nhỏ nói về "Tận Dụng Tối Đa Buổi Khám Ở Cơ Quan Y Tế"
- Hỏi xin xem băng hình (video)
- Viếng trang Web của chúng tôi www.health.qld.gov.au
- liên lạc với cơ quan y tế gần nơi bạn ở nhất.

Chi tiết liên lạc ở địa phương

© TIỂU BANG QUEENSLAND (BỘ Y TẾ QUEENSLAND) 2002

Tái liệu này có đăng ký bản quyền. Ngại trừ những lý do được chấp nhận bởi Luật Bản Quyền 1968, cấm sao chép lại nếu không có giấy phép của Bộ Y Tế Queensland. Mọi thắc mắc xin liên lạc giám đốc của Procurement Strategy Unit, Bộ Y Tế Queensland, GPO Box 48 Brisbane Q 4001.

Quyền Lợi Và Trách Nhiệm Của Bạn

VIETNAMESE

Dịch Vụ Y Tế Công Cộng ở Queensland



Giúp mọi người có sức khỏe tốt và cuộc sống lành mạnh hơn

Bộ Y Tế Queensland cam kết sẽ đem đến cho bạn một chế độ chăm sóc sức khỏe đầy chất lượng, an toàn, có hiệu quả và hiệu suất cao, và tôn trọng quyền cá nhân của bạn.

Bạn được những quyền gì?

Bạn được những quyền sau đây:

- Nếu quý vị đang có thẻ Medicare hiệu lực thì quý vị được quyền sử dụng dịch vụ y tế bệnh viện miễn phí khi quý vị là bệnh nhân tại bệnh viện công cộng. Phần lớn các dịch vụ y tế cộng đồng đều miễn phí nhưng có một số dịch vụ phải trả phí đóng góp và/ hoặc có đặt ra tiêu chuẩn được sử dụng dịch vụ
- được điều trị với sự cân nhắc và thái độ tôn trọng nhân phẩm không phân biệt tuổi tác, giới tính, quan niệm luyến ái, tôn giáo và văn hóa
- xử dụng thông dịch viên miễn phí
- được cung cấp tin tức tài liệu để bạn có thể chọn lựa làm bệnh nhân tư hay công
- được điều trị tùy theo bệnh tình của bạn được bệnh viện đánh giá như thế nào
- tham dự vào những quyết định liên quan đến sức khỏe bạn
- được cung cấp tin tức tài liệu để hiểu về cách điều trị bệnh của bạn, luôn cả những rủi ro và những cách điều trị khác
- cho ý kiến chấp thuận trước khi được điều trị nếu bạn có thể làm được điều này
- tham khảo thêm một ý kiến thứ hai
- khen thưởng hay than phiền
- những chi tiết cá nhân của bạn được giữ kín
- hỏi xem hồ sơ sức khỏe của bạn
- quyết định tham gia chương trình nghiên cứu y tế và giáo dục nếu bạn muốn.

Bạn có những trách nhiệm gì

Chúng tôi muốn chắc bạn sẽ nhận được một sự chăm sóc tốt nhất mà chúng tôi có thể làm được. Để giúp chúng tôi thực hiện được điều này xin bạn vui lòng làm một số việc sau đây:

- cấp cho nhân viên y tế càng nhiều càng tốt những chi tiết về sức khỏe bạn cùng với những sự hiểu biết và tin tưởng nào của bạn có thể làm ảnh hưởng đến việc điều trị cho bạn
- cho nhân viên y tế biết nếu bạn có đang dùng những loại thuốc nào, thuốc để tiêu khiển hay là phương pháp điều trị thiên nhiên (natural remedies)
- cho nhân viên y tế biết nếu có một người khác cũng đang điều trị cho bạn cùng một chứng bệnh mà bạn muốn điều trị ở đây
- tham khảo ý kiến và thảo luận với gia đình bạn nếu bạn muốn, trước khi đi đến những quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của bạn
- nghe theo lời hướng dẫn của nhân viên y tế về việc điều trị bệnh cho bạn
- cho nhân viên y tế biết nếu bạn gặp khó khăn gây ra do phương pháp điều trị hay do thuốc mà bạn đang uống
- sẵn sàng đi đến một bệnh viện khác để điều trị nếu cơ quan y tế của bạn không thể điều trị cho bạn bằng phương pháp mà bạn cần được điều trị
- đến đúng giờ hẹn và báo cho cơ quan y tế biết nếu bạn muốn hủy một buổi hẹn hoặc có gì thay đổi về chi tiết cá nhân của bạn
- báo cho bác sĩ gia đình của bạn biết nếu bệnh trạng của bạn có gì thay đổi trong thời gian bạn đang chờ đến phiên để được điều trị
- đối xử với thái độ tôn trọng, cân nhắc và tôn trọng phẩm cách của tất cả những ai mà bạn gặp trong cơ quan y tế (nhân viên y tế, nhân viên tình nguyện, bệnh nhân, khách hàng và gia đình họ, và những cụ già thường trú)
- tôn trọng sự riêng tư và các chi tiết cần được giữ kín của những người khác.

Những điều quan trọng về Chăm Sóc Y Tế

Sự góp ý của bạn

Để luôn nâng cao chất lượng của việc chăm sóc bạn, chúng tôi cần bạn cho phép được liên lạc với bạn để biết ý kiến bạn về quá trình chúng tôi điều trị cho bạn. Bạn sẽ được hỏi ký một tờ đơn cho phép về việc này vào lần đầu tiên bạn đến cơ quan y tế. Bạn không phải ký giấy cho phép này nếu bạn không muốn. Bạn có thể thay đổi ý kiến về quyết định này bất cứ lúc nào bằng cách điện thoại đến số ghi trên tờ đơn. Việc điều trị cho bạn không hề bị ảnh hưởng gì bởi quyết định này.

Trợ giúp về đi lại

Chương trình trợ giúp bệnh nhân trong việc đi lại khám bệnh của Bộ Y Tế Queensland bạn tiền để chi phí đi lại và tạm trú trong khi bạn cần sự chăm sóc của bác sĩ chuyên môn hay chăm sóc về răng không có ở địa phương bạn. Chế độ này chỉ được áp dụng cho những người có đủ tiêu chuẩn và chỉ trong vài trường hợp, và cũng có thể áp dụng cho người sẵn sóc bệnh nhân. Nếu muốn biết thêm chi tiết xin hỏi nhân viên của bác sĩ địa phương phát cho bạn một cuốn sách mỏng nói về Chương Trình Trợ Giúp Bệnh Nhân Trong Việc Đi Lại Khám Bệnh của Bộ Y Tế Queensland.

Địch Vụ Thông Dịch

Bạn có thể nhờ một thông dịch viên nếu Anh ngữ không phải là ngôn ngữ chính của bạn. Dịch vụ thông dịch này miễn phí và có thể trực tiếp hay qua điện thoại. Thông dịch qua điện thoại có 24 tiếng một ngày, bảy ngày một tuần. Nhân viên y tế cũng có thể đăng ký một thông dịch viên để giúp họ giải thích cho bạn những điều cần thiết.

Bạn có thể xử dụng dịch vụ thông dịch Auslan nếu bạn bị khuyết tật về thính giác.

Thông dịch viên làm cho Bộ Y Tế đều đã được huấn luyện và mọi chi tiết thông dịch đều được giữ kín.

Sự Riêng Tư của bạn

Chúng tôi rất tôn trọng đời sống riêng tư và những chi tiết cá nhân của bạn. Xin viếng trang Web của chúng tôi <http://www.health.qld.gov.au/privacy> hay hỏi nhân viên y tế phát cho bạn một quyển sách mỏng có thêm nhiều chi tiết về cách Bộ Y Tế Queensland xử lý những chi tiết cá nhân của bạn.