

10. អ្នក និងប្រព័ន្ធសេវាសុខភាព

ក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី សេវាសុខភាពព្យាយាមផ្តល់សេវាដែលអាចទទួលបានប្រសើរបំផុតដល់ប្រជាជនដែល ប្រើប្រាស់សេវាទាំងនោះ ។ មានឈ្មោះអ្នកប្រើប្រាស់សេវាផ្សេងៗជាច្រើន - អតិថិជនសុខភាព អតិថិជន ឬ អ្នកជម្ងឺ ។ មានគោលនយោបាយ និងការអនុវត្តជាច្រើនក្នុងសេវាសុខភាពសាធារណៈ ដែលការពារសិទ្ធិ និង ផលប្រយោជន៍អតិថិជនសុខភាព ។

សិទ្ធិ និងទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នក

- Queensland Health មានតារាងរៀបរាប់របស់អ្នកជម្ងឺសាធារណៈ (Public Patients' Charter) ដែលចែងពីសិទ្ធិ និងទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកជម្ងឺសាធារណៈ
- ធម្មនុញ្ញនេះ ត្រូវបានបកប្រែជាប្រាំបួនភាសា និងអាចដោនឱ្យបានចេញពីគេហទំព័រ <http://www.health.qld.gov.au/qhppc/downloads.asp#multilingual> ។ ធម្មនុញ្ញនេះ ក៏អាច ទទួលបានពីមន្ទីរពេទ្យរដ្ឋ ដែលអ្នកត្រូវបានស្នាក់នៅ ឱ្យស្នើសុំសំណើចម្លងផងដែរ ។
- រដ្ឋាភិបាលសហព័ន្ធ មានធម្មនុញ្ញមន្ទីរពេទ្យរបស់អ្នកជម្ងឺឯកជន (Private Patients' Hospital Charter) ។ នេះគឺជាការណែនាំទៅកាន់អ្វីដែលវាសំដៅទៅលើអ្នកជម្ងឺឯកជនក្នុងមន្ទីរពេទ្យរដ្ឋ មន្ទីរពេទ្យ ឯកជន ឬមណ្ឌលមន្ទីរពេទ្យពេលថ្ងៃ ។
- ធម្មនុញ្ញនេះ ត្រូវបានបកប្រែជាច្រើនភាសា ហើយអាចដោនឱ្យបានចេញពីគេហទំព័រ : <http://www.health.gov.au/internet/wcms/Publishing.nsf/Content/health-privatehealth-consumers-charter-language.htm>

វិធីធ្វើបណ្តឹង

- ធ្វើតាមៗ - ពិភាក្សាជាមួយសេវាសុខភាពរបស់ បំផុតតាមដែលអាចធ្វើបាន ។ អ្នកចាំកាន់តែយូរ ហេតុការណ៍និងកាន់តែមិនច្បាស់លាស់ ហើយការស្វែងរកដំណោះស្រាយកាន់តែពិបាក
- ដំបូងដាក់ទៅកាន់សេវាសុខភាពពីអ្វីដែលអ្នក កំពុងប្តឹង - បណ្តឹងមិនទាំបាច់ជាលាយលក្ខណ៍ អក្សរនោះទេ អ្នកអាចធ្វើបណ្តឹងផ្ទាល់មាត់ទៅ កាន់សេវាសុខភាពដោយផ្ទាល់ (អាចជាភាសា ផ្ទាល់របស់អ្នក) ។ ចូរផ្តល់ឱ្យសេវាសុខភាព តម្រូវបញ្ហា ប្រសិនបើអ្នកគិតថាពួកគេអាច
- ធ្វើបណ្តឹងផ្លូវការ - ប្រសិនបើអ្នកមិនចង់ពិភាក្សាការប្រយោជន៍របស់អ្នកជាមួយបុគ្គលិកនៅសេវាសុខភាព ឬពួកគេ មិនអាចដោះស្រាយការប្រយោជន៍របស់អ្នកបាន អ្នកអាចធ្វើបណ្តឹងផ្លូវការទៅកាន់អ្នកសម្របសម្រួលបណ្តឹងនៅសេវា សុខភាព
- ធ្វើវាឱ្យច្បាស់ - បង្កើតលំដាប់លំដោយរឿងដែលបានកើតឡើង ជាការប្រសើរបើមានកាលបរិច្ឆេទ និងលំអិតពី ហេតុការណ៍ ការទូរស័ព្ទហៅ សំបុត្រ ឬការជួបគ្នា និងច្បាស់អំពីវិធានការណ៍ដែលអ្នកចង់ឱ្យចាត់ឡើង ។
- ប្រសិនបើអ្នកមានអារម្មណ៍កាន់តែងាយស្រួល ចូរពិភាក្សាការប្រយោជន៍របស់អ្នកជាមួយបុគ្គលិកតាំងលំនៅ ឬគាំទ្រ ដែលប្រហែលជាអាចផ្តល់ការណែនាំ និងជំនួយសម្រាប់អ្នកដើម្បីធ្វើបណ្តឹង ។

គណៈកម្មការគុណភាពសុខភាព និងបណ្តឹង

- ដោះស្រាយបណ្តឹងពីសេវាសុខភាពរដ្ឋ និងឯកជន ដែលមិន ត្រូវបានដោះស្រាយ បន្ទាប់ពីអតិថិជនបានត្រឡប់មកកាន់ សេវាសុខភាព ហើយបានប្តឹងដោយផ្ទាល់
- ឯកភាព្យតិ Queensland Health
- ត្រូវតែទទួលបណ្តឹងក្នុងកំឡុងពេលមួយឆ្នាំបន្ទាប់ពី ហេតុការណ៍ដែលជាកម្មវត្ថុបណ្តឹង ឬក្នុងកំឡុងពេលមួយឆ្នាំ ដែលអ្នកប្តឹងដឹងរឿង ឬបញ្ហា
- ទូរស័ព្ទលេខ : (07) 3120 5999 ឬទូរស័ព្ទដោយមិនគិត ថ្លៃលេខ 1800 077 308 (ក្រៅ Brisbane) ។ អាសយដ្ឋានគេហទំព័រគឺ <http://www.hrc.qld.gov.au/home/default.asp>



អ្នកបកប្រែភាសា

- អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានអ្នកបកប្រែភាសាជំនាញ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការ នៅពេលអ្នកប្រើប្រាស់សេវាសាធារណៈ របស់ Queensland Health
- អ្នកបកប្រែភាសា អាចត្រូវបានផ្តល់ឱ្យដោយផ្ទាល់ ឬតាមទូរស័ព្ទដោយមិនគិតថ្លៃ
- វាជាគោលនយោបាយរបស់ Queensland Health ក្នុងការប្រើប្រាស់មិត្តភក្តិ និងព្យាបាលសន្តានតែក្នុង ស្ថានភាពបន្ទាន់តែប៉ុណ្ណោះ ។ ប្រសិនបើមិត្តភក្តិ និងព្យាបាលសន្តានមានអាយុតិចជាង 18 ឆ្នាំ ពួកគេពុំត្រូវបាន ប្រើប្រាស់ជាអ្នកបកប្រែភាសា ដោយស្ថិតក្រោមលក្ខខណ្ឌណាមួយឡើយ
- សូមស្នើសុំអ្នកបកប្រែភាសាជំនាញជាមុន ហេតុនេះការរៀបចំអាចត្រូវបានធ្វើឡើងសម្រាប់ការណាត់ជួប របស់អ្នក