

Muốn biết thêm thông tin
về tập hướng dẫn này, xin
liên lạc:



Your Healthcare

Rights and Responsibilities

***Dịch vụ Chăm sóc Sức
khỏe của bạn***

Quyền hạn và trách nhiệm

Tập hướng dẫn cho
các bệnh nhân, người
chăm sóc và gia đình



Health

NSW DEPARTMENT OF HEALTH

73 Miller Street

North Sydney NSW 2060

Tel. (02) 9391 9000

Fax. (02) 9391 9101

www.health.nsw.gov.au

This work is copyright. It may be reproduced in whole or part for study or training purposes subject to the inclusion of an acknowledgement of the source. It may not be reproduced for commercial usage or sale. Reproduction for purposes other than those indicated above requires written permission from the NSW Department of Health.

© NSW Department of Health 2011

SHPN: (PHCP) 100495

ISBN: 978-1-74187-570-6

For more copies contact

Better Health Centre – Publications Warehouse

Locked Mail Bag 5003 Gladesville NSW 2111

Tel. (02) 9816 0452

Fax. (02) 9816 0492

TTY. (02) 9391 9900

Information Production and Distribution

Tel. (02) 9391 9186

Fax. (02) 9391 9580

Further copies of this document can be

downloaded from the NSW website

www.health.nsw.gov.au

March 2011

Nội dung

Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe của bạn

Quyền hạn và trách nhiệm
Tập hướng dẫn cho các bệnh nhân, người chăm sóc
và gia đình3

Tiếp nhận dịch vụ:

Bạn có quyền nhận được sự chăm sóc sức khỏe.....4

An toàn:

Bạn có quyền nhận được sự chăm sóc an toàn và có
phẩm chất cao.....7

Tôn trọng:

Bạn có quyền nhận được sự tôn trọng, phẩm cách và
sự quan tâm9

Liên lạc:

Bạn có quyền được chúng tôi thông báo về các dịch
vụ, chữa trị, các lựa chọn và tổn phí, theo cách thức
rõ ràng và công khai 10

Tham gia:

Bạn có quyền được tham gia trong các quyết định và
lựa chọn về việc chăm sóc 12

Quyền Riêng tư và Bảo mật:

Bạn có quyền hạn về các thông tin cá nhân của
mình được giữ riêng tư và bảo mật 16

Phê bình, Khen ngợi và Phàn nàn:

Bạn có quyền phê bình về dịch vụ chăm sóc và các
quan tâm của bạn được giải quyết..... 19



Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe của bạn

Quyền hạn và trách nhiệm

Tập hướng dẫn cho các bệnh nhân, người chăm sóc và gia đình

Tất cả những người đang tìm kiếm hoặc nhận được sự chăm sóc sức khỏe tại Úc đều có một số quyền hạn và trách nhiệm nhất định. Các điều này bao gồm quyền được sử dụng dịch vụ, được an toàn, tôn trọng, liên lạc, tham gia, quyền riêng tư và phê bình về sự chăm sóc dành cho mình.

Quyển hướng dẫn này cung ứng thông tin về cách thức để đạt được các quyền hạn này trong hệ thống y tế công NSW cùng các trách nhiệm tương ứng.

Mỗi người đều giữ vai trò quan trọng nhằm đạt được các quyền hạn về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và góp phần vào sự chăm sóc an toàn, có phẩm chất cao.

Sự hợp tác chân thật giữa những người nhận sự chăm sóc và những người cung ứng sự chăm sóc sẽ dẫn đến kết quả tốt nhất khả hữu.

Tiếp nhận dịch vụ

Bạn có quyền nhận được sự chăm sóc sức khỏe

Tại NSW, hệ thống y tế công đem lại các dịch vụ có phẩm chất cao đối với nhiều loại nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Bạn sẽ được tiếp nhận các dịch vụ, dựa trên căn bản thẩm định y khoa về tình trạng sức khỏe và mức độ khẩn cấp cần được chữa trị của bạn.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được mở rộng cho mọi người bất kể phái tính, tình trạng hôn phối, khuyết tật, văn hóa, tín ngưỡng, khuynh hướng tình dục, tuổi tác hoặc nơi chốn cư ngụ tại NSW. Nếu địa phương bạn không có sẵn sự chăm sóc mà bạn cần đến, bạn sẽ được chuyển viện.

Trong chương trình Medicare, một số các dịch vụ này được miễn phí hoặc phụ trợ tài chánh.

Khẩn cấp

Trong trường hợp cần cấp cứu y tế, hãy điện thoại Ba Số Không (000) và yêu cầu xe cứu thương. Việc chữa trị được miễn phí tại các bệnh viện công đối với các thường trú nhân tại Úc.

Các chuyên gia y tế tài giỏi sẽ xác định mức khẩn cấp và trầm trọng của bệnh trạng bạn và loại chữa trị mà bạn cần. Các bệnh nhân được chữa trị tùy theo ai bệnh nặng nhất và cần được chăm sóc lập tức nhất, chứ không phải tùy theo ai đến trước.

Du khách đến Úc, nếu cần sự chữa trị cần thiết và lập tức, có thể hội đủ điều kiện để được chăm sóc do Medicare bao trả chiếu theo Thỏa ước Chăm sóc Y tế Hổ tương với quốc gia của họ. Muốn biết thêm chi tiết về việc hội đủ điều kiện để được Medicare, hãy xem: www.medicare.gov.au hoặc gọi số 132 011.

Sự chăm sóc sức khỏe không Khẩn cấp

Nếu bạn bị thương tích hoặc đau yếu nhẹ, bạn nên đến gặp bác sĩ toàn khoa, hoặc đến trung tâm y tế làm việc ngoài giờ.

Nếu không thể đến bác sĩ hoặc đến trung tâm y tế làm việc ngoài giờ, bạn có thể gọi đến *healthdirect Australia* (y tế trực tiếp Australia), một đường dây cố vấn về sức khỏe qua điện thoại 24 giờ một ngày, số 1800 022 222. Một Y tá có Đăng ký sẽ cố vấn chuyên môn về sức khỏe cho bạn.

Sử dụng dịch vụ Giải phẫu

Nếu việc chữa trị của bạn cần đến giải phẫu và không khẩn cấp thì bạn có thể phải chờ. Nếu bạn đang chờ được chữa trị tại bệnh viện và bạn lo lắng, hãy liên lạc Điều hợp viên về Thời gian Chờ đợi (Waiting Times Coordinator) để hỏi về dịch vụ y tế. Muốn biết chi tiết liên lạc, hãy xem:

www.health.nsw.gov.au/hospitals/waitingtimes hoặc gọi đến Đường dây Tiếp cận dịch vụ Giải phẫu (Surgery Access Line) 1800 053 456.

Dịch vụ xe cứu thương

Dịch vụ xe cứu thương không được Medicare bao trả. Bạn có trách nhiệm chi trả bất cứ lệ phí nào bất kể bạn có phải là người yêu cầu xe cứu thương hay không. Muốn biết thêm chi tiết về lệ phí xe cứu thương, xem trang mạng:

www.ambulance.nsw.gov.au

Bạn sẽ khỏi trả lệ phí xe cứu thương nếu bạn

- có thẻ nhận Trợ cấp (Pensioner), Thẻ Cựu chiến binh hoặc Thẻ Chăm sóc Sức khỏe (Health Care Card)
- được bao trả do Bảo hiểm Đệ tam nhân hoặc bảo hiểm Bồi thường tai nạn lao động
- cần được chuyển viện từ bệnh viện công đến bệnh viện công để nhận được dịch vụ hoặc sự chăm sóc.

Dịch vụ Y tế Công và Tư

Bạn có quyền được sử dụng các dịch vụ công với cương vị là một bệnh nhân công hoặc tư. Nếu bạn chọn cách được chữa trị như một bệnh nhân tư, bạn phải trả tiền phí.

Một số món chẳng hạn như mũn TV, thuốc men có toa và các thứ thiết bị chuyên biệt không được Medicare hoặc bảo hiểm Tư bao trả. Hãy liên lạc văn phòng nhập viện nơi bệnh viện để hỏi thêm chi tiết.

Trong trường hợp khẩn cấp, bạn hoặc người hỗ trợ bạn, sẽ được văn phòng nhập viện của bệnh viện báo cho biết về các tổn phí này.



An toàn

Bạn có quyền nhận được sự chăm sóc an toàn và có phẩm chất cao

Bạn sẽ được tiếp nhận dịch vụ mà mình cần. Việc chữa trị và chăm sóc cho bạn sẽ dựa trên nhu cầu đã được thẩm định của bạn, bất kể tình trạng tài chính của bạn hoặc bạn có bảo hiểm y tế tư hay không.

Nếu bạn cần được chăm sóc khẩn cấp để khỏi nguy hiểm đến tính mạng, bạn sẽ được chăm sóc ngay lập tức.

Điều quan trọng là nên báo cho chuyên viên y tế biết về bệnh sử của bạn kể cả chứng dị ứng hoặc bất cứ thuốc men nào đã dùng.

Tiết lộ Công khai

Bộ Y tế NSW liên tục xét duyệt phương cách làm việc nhằm đảm bảo việc chăm sóc có phẩm chất cao nhất và an toàn nhất. Chúng tôi thấu thập thông tin về bất cứ sự cố nào mà có thể làm suy kém việc chăm sóc ngay cả nếu như việc đó đã không gây ra phương hại.

Nếu có điều gì sai trái trong việc chữa trị hoặc chăm sóc cho bạn, chúng tôi sẽ báo cho bạn biết sớm nếu được. Chúng tôi sẽ xin lỗi, giải thích những gì xảy ra, báo cho bạn biết về những ảnh hưởng khả hữu và những gì chúng tôi đang làm để ngăn ngừa việc đó khỏi tái diễn.

Muốn đọc thêm về cách thức chúng tôi giải quyết các sự cố về dịch vụ y tế, xem:

www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2007/PD2007_040.html



Tôn trọng

Bạn có quyền nhận được sự tôn trọng, phẩm cách và sự quan tâm

Bạn sẽ được chữa trị theo phương cách có thể hiện sự nhã nhặn và có quan tâm đến văn hóa, niềm tin, giá trị của bạn và bất cứ đặc điểm cá nhân nào của bạn, chẳng hạn như phái tính hoặc khuyết tật.

Khách thăm viếng

Bạn có quyền gặp những người đến thăm và bạn sẽ có sự riêng tư.

Bạn cũng có quyền gặp những người khách nào mà có đem theo chó dẫn đường.

Tôn trọng những người khác

Bạn có quyền được đối đãi một cách tôn trọng và chúng tôi yêu cầu bạn cũng thể hiện sự nhã nhặn này đối với những người khác. Chúng tôi yêu cầu những người đang tìm kiếm hoặc tiếp nhận sự chăm sóc, cùng gia đình, người hỗ trợ và những khách thăm viếng họ, hãy:

- tôn trọng tất cả chính sách và lễ lối làm việc của chúng tôi, chẳng hạn như giờ thăm viếng, biện pháp kiểm chế truyền nhiễm, khu vực cấm hút thuốc và những giới hạn về việc sử dụng điện thoại di động xung quanh nơi có thiết bị y tế
- không được làm hư hại hoặc tự tiện lấy đi các bất cứ thiết bị y tế, vật dụng tích trữ hoặc tài sản của bệnh viện mà không có phép
- không quấy rối, ngược đãi, hăm dọa hoặc làm cho người nào có nguy cơ bị tổn hại về mặt thể chất hoặc tâm lý.

Bộ Y tế NSW có chính sách tuyệt đối không khoan dung đối với những hành vi hăm dọa, ngược đãi hoặc bạo hành của bất cứ ai. Chúng tôi sẽ có hành động thích đáng để bảo vệ dân chúng và tài sản.

Để được một bản Zero Tolerance Response to Violence in the NSW Health Workplace (Hồi đáp tuyệt đối Không Khoan dung đối với việc Bạo hành Nơi Làm việc của bộ Y tế NSW), xem: www.health.nsw.gov.au/policies/PD/2005/PD2005_315.html

Liên lạc

Bạn có quyền được chúng tôi thông báo về các dịch vụ, chữa trị, các lựa chọn và tổn phí, theo cách thức rõ ràng và công khai

Các chuyên gia y tế sẽ giải thích tình trạng bệnh của bạn, việc chữa trị được đề nghị, cũng như các nguy cơ và các lựa chọn khác. Họ cũng đưa ra các câu hỏi nhằm đảm bảo họ cung ứng sự chữa trị tốt nhất khả hữu. Bạn có thể hợp tác bằng cách tỏ ra cởi mở, thành thật và nêu ra các thắc mắc khi bạn không hiểu.

Dịch vụ Thông dịch viên

Bạn có thể có thông dịch viên nếu bạn không nói tiếng Anh. Đây là một dịch vụ miễn phí. Các thông dịch viên có thể đến tận nơi hoặc thông dịch qua điện thoại, và dịch vụ này có sẵn bảy ngày mỗi tuần. Hãy yêu cầu nhân viên thu xếp thông dịch viên nếu cần. Cũng có sẵn dịch vụ thông dịch AUSLAN.

Những người Hỗ trợ

Bạn có thể có thân nhân, người chăm sóc hoặc người hỗ trợ để giúp bạn liên lạc với chuyên gia y tế nhưng bạn phải đồng ý cho người đó tham gia vào việc riêng của bạn.

Bộ Y tế NSW nhìn nhận rằng đôi khi người hỗ trợ cho bạn có thể là những người dưới 18 tuổi. Chúng tôi tôn trọng vai trò của người chăm sóc trẻ tuổi. Họ sẽ được tham gia trong chương trình chữa trị của bạn cũng như sự chăm sóc tiếp tục và họ sẽ được thông tin về việc cần đến đâu để được hỗ trợ.

Chúng tôi cũng công nhận rằng người khuyết tật cần đến nhiều loại hỗ trợ khác nhau. Trong trường hợp này, chúng tôi có thể yêu cầu các thành viên gia đình, người chăm

sóc và những người hỗ trợ khác hãy giúp quý vị và nhân viên y tế. Tuy nhiên, họ không bị bắt buộc phải giúp đỡ.

Chúng tôi cũng có thể yêu cầu bạn cung cấp tên và chi tiết liên lạc của người nào có thể chấp thuận đối với các thủ tục y tế nếu như khi nào bạn quá đau yếu và không thể tự đưa ra sự chấp thuận đó.

Cung ứng thông tin

Hãy cung ứng cho chuyên gia y tế nhiều thông tin về sức khoẻ của bạn nếu được, kể cả dị ứng, tình trạng sức khoẻ hoặc khuyết tật. Hãy báo cho họ biết nếu bạn có sử dụng các thuốc men hoặc phương thuốc nào khác hoặc bạn có hút thuốc, uống rượu hoặc ma túy giải trí nào không.

Báo cho chuyên viên y tế:

- về thay đổi nào đến bệnh trạng của bạn và bất cứ phản ứng nào trong lúc chữa trị
- nếu bạn cũng đang được ai khác chữa trị đối với cùng một chứng bệnh
- nếu bạn không hiểu tại sao mình được giới thiệu đi thử nghiệm hoặc chữa trị
- nếu niềm tin văn hóa và tôn giáo ngăn trở bạn đối với việc chữa trị
- nếu bạn muốn được chữa trị như một bệnh nhân tư và muốn biết ước tính tổn phí
- nếu bạn quyết định không làm theo các lời khuyên chữa trị và không đến dự các cuộc hẹn.

Chúng tôi sẽ thường xuyên hỏi bạn để xác định tên, ngày sinh và các chi tiết khác trước khi có các thủ tục hoặc cuộc giải phẫu nào và những khi bạn được chuyển đến dịch vụ khác để được chăm sóc. Điều này nhằm đảm bảo bạn được hẹn một cách chính xác với đúng người đúng lúc và đúng thủ tục trong suốt thời kỳ chữa trị của bạn.

Tham gia

Bạn có quyền được tham gia trong các quyết định và lựa chọn về việc chăm sóc

Suốt thời gian bạn đến bệnh viện, những chuyên gia y tế sẽ thảo luận các kế hoạch chữa trị với bạn. Bạn nên tham gia vào các kế hoạch này, kể cả việc chuyển đến các dịch vụ khác và việc xuất viện của bạn.

Chúng tôi khuyến khích bạn hãy nêu các thắc mắc và thảo luận với thân nhân và các chuyên gia y tế khác trước khi quyết định.

Bạn có quyền, khi tình huống cho phép, luôn có một người thân, người chăm sóc hoặc người hỗ trợ nào khác bên cạnh mình.

10 Tips for Safer Health Care (10 Mẹo vặt về Chăm sóc Sức khoẻ An toàn hơn) đã được Bộ Y tế NSW soạn thảo để giúp bệnh nhân giữ vai trò có trách nhiệm trong các quyết định ảnh hưởng đến việc chăm sóc sức khoẻ của mình.

Có thể tải xuống quyền này tại:

www.health.nsw.gov.au/quality/10tips

Tìm một Ý kiến Thứ hai

Bạn có quyền tìm một ý kiến thứ hai đối với việc chữa trị mà bạn đã được khuyến. Tùy theo tính cách tình trạng bệnh của bạn, Dịch vụ Y tế sẽ cho biết về việc có sẵn một bác sĩ nào khác hay không.



Chấp thuận

Bạn phải chấp thuận trước khi nhận được chữa trị. Trong hầu hết trường hợp, việc chấp thuận sẽ qua lời nói. Cần phải viết giấy chấp thuận đối với một số thủ tục, chẳng hạn như giải phẫu.

Bạn có quyền không chấp thuận. Trong trường hợp này bạn sẽ không được chữa trị. Trong tình huống khẩn cấp đe dọa đến tính mạng khi mà quý vị bất tỉnh hoặc quá đau yếu, thì không cần có sự chấp thuận.

Sự chấp thuận bởi người khác

Trẻ em dưới 14 tuổi phải có sự chấp thuận của cha/mẹ hoặc người giám hộ.

Trẻ em từ 14 đến 16 tuổi thường đưa ra chấp thuận cùng với cha mẹ hoặc người giám hộ; tuy nhiên các em có thể tự mình chấp thuận miễn là các em cho thấy rằng mình hiểu rõ đầy đủ việc chữa trị đã được đề nghị.

Nếu bạn bất tỉnh hoặc quá đau yếu không thể tự mình chấp thuận; thì một người thân, người chăm sóc hoặc người nào thân thiết với bạn có thể chấp thuận để bạn nhận được sự chữa trị mà chuyên viên y tế cho rằng có lợi ích tốt nhất cho bạn.

Nếu không có người này thì Tòa Giám hộ (Guardianship Tribunal) có thể đưa ra sự chấp thuận. Muốn biết thêm chi tiết, xem: www.gt.nsw.gov.au hoặc gọi số 1800 463 928.

Nghiên cứu và Giáo dục

Chúng tôi có thể yêu cầu bạn cho phép để học sinh hoặc nhân viên y tế tập sự có mặt trong lúc bạn nhận được sự chăm sóc hoặc chữa trị. Việc này góp phần vào sự phát triển kỹ năng chuyên môn. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu bạn tham gia vào cuộc nghiên cứu y khoa.

Bạn có quyền từ chối các yêu cầu trên. Quyết định này của bạn sẽ không lưu vào hồ sơ và sẽ không có ảnh hưởng gì đến việc chữa trị của bạn hoặc việc bạn sử dụng dịch vụ trong tương lai.

Tham gia của Cộng đồng

Bộ Y tế NSW tìm sự tham gia của cộng đồng trong việc hoạch định và cung ứng dịch vụ y tế địa phương. Nếu bạn muốn tham gia hãy liên lạc văn phòng tham gia cộng đồng và người tiêu dùng tại Dịch vụ Y tế địa phương.



Quyền Riêng tư và Bảo mật

Bạn có quyền hạn về các thông tin cá nhân của mình được giữ riêng tư và bảo mật

Các thông tin về sức khỏe của bạn sẽ được giữ an toàn. Thông tin này có thể được chia sẻ với các dịch vụ y tế khác để giúp họ quyết định về việc chữa trị của bạn.

Bạn có quyền hạn để sự bảo mật về bệnh trạng và chữa trị của mình được duy trì.

Quyền hạn đối với thông tin hồ sơ sức khỏe

Bạn có quyền thảo luận với nhân viên y tế về thông tin có trong hồ sơ sức khỏe của bạn. Bạn cũng có thể yêu cầu một bản sao về hồ sơ sức khỏe của mình.

Muốn xem hoặc muốn lấy một bản hồ sơ sức khỏe, hãy hỏi Giám đốc Dịch vụ Y tế nơi bạn đến.

Những người khác, chẳng hạn như người trong gia đình hoặc giám hộ pháp lý, có thể xem hồ sơ sức khỏe của bạn nếu được phép. Muốn biết thêm chi tiết, xem: www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

Vi phạm Quyền riêng tư

Đôi khi bác sĩ có thể quyết định rằng thông tin có trong hồ sơ sức khỏe của bạn có thể ảnh hưởng tai hại đến sức khỏe thể chất và tâm thần của bạn. Vào những lúc khác nội dung hồ sơ có thể vi phạm đến quyền riêng tư của người khác. Trong những trường hợp này bạn có thể không được xem hồ sơ của mình.

Bạn, và những người nào được ủy quyền, có quyền để đạt sự việc đến cấp cao hơn.

Chiều theo *Health Privacy Legislation (section 12.3)* (Luật lệ về quyền Riêng tư Y tế (khoản 12.3) bạn có thể yêu cầu một bác sĩ độc lập duyệt lại nội dung của hồ sơ sức khoẻ của mình và đưa ra khuyến nghị.

Nếu vẫn không được xem hồ sơ, bạn có thể yêu cầu các giám đốc cao cấp hơn trong dịch vụ y tế để họ thực hiện việc xét duyệt nội bộ.

Muốn biết thêm chi tiết, hãy thảo luận với Nhân viên Liên lạc về quyền Riêng tư (Privacy Contact Officer) tại Dịch vụ Y tế hoặc xem: www.health.nsw.gov.au/policies/gl/2006/GL2006_007.html

Ủy viên về quyền Riêng tư tại NSW cũng có thể điều tra các phàn nàn về quyền riêng tư. Muốn biết thêm chi tiết, xem: www.lawlink.nsw.gov.au/privacynsw

Nếu không hài lòng với kết quả xét duyệt nội bộ, bạn có quyền nộp đơn đến Tòa Quyết định Hành chính (Administrative Decisions Tribunal). Muốn biết thêm chi tiết, xem trên: www.lawlink.nsw.gov.au/adt



Có một số tình huống mà thông tin y tế có thể được tiết lộ

Các khía cạnh về thông tin y tế có thể được tiết lộ trong các trường hợp đặc biệt. Các trường hợp này gồm:

- thông báo các bệnh truyền nhiễm
- thông báo việc nghi ngờ bạo hành trẻ em
- khi có đe dọa trầm trọng đến sức khoẻ hoặc an sinh của người nào
- tìm một người thất lạc
- khi có án lệnh của tòa hoặc khi có ai phạm tội và thông tin đó cần thiết để thi hành luật pháp.

Một phần thông tin sức khoẻ cá nhân cũng có thể được tiết lộ cho các đề án nghiên cứu. Trong trường hợp này việc sử dụng thông tin bệnh nhân phải tuân thủ với các nghi thức nghiêm ngặt và phải được Ủy ban Đạo đức và Nghiên cứu Nhân sinh chấp thuận.

Muốn biết thêm chi tiết hãy xem quyển hướng dẫn về quyền riêng tư, qua bản tiếng Anh và các ngôn ngữ khác, tại:

www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2005/PD2005_593.html

Phê bình, Khen ngợi và Phàn nàn

Bạn có quyền phê bình về dịch vụ chăm sóc và các quan tâm của bạn được giải quyết

Bộ Y tế NSW mong đón nhận các phê bình của bạn về dịch vụ y tế. Điều quan trọng là biết được khi có những điều cần cải thiện hoặc những khi sự việc tiến triển tốt đẹp.

Khen ngợi

Khen ngợi giúp thể hiện rõ những gì quý vị tìm kiếm nơi dịch vụ có phẩm chất cao. Những lời khen ngợi giúp nâng cao tinh thần và khuyến khích các nhân viên y tế. Các dịch vụ y tế sẽ giúp chuyển đạt những lời khen ngợi.

Phàn nàn

Tốt nhất là nên giải quyết việc phàn nàn với dịch vụ y tế ngay lúc ban đầu. Nên giữ bình tĩnh và nói minh bạch về những gì đã xảy ra và bạn muốn việc đó giải quyết như thế nào.

Cũng nên giữ ghi chép về thời gian và ngày tháng của việc thảo luận, những gì đã được thảo luận và những thỏa thuận gì đã đạt được nếu có.

Hoặc là bạn có thể liên lạc giám đốc y tế hoặc nhân viên hỗ trợ bệnh nhân vào những giờ làm việc. Ngoài những giờ này, bạn có thể liên lạc y tá cao cấp đang trực. Những người này có thể đảm bảo việc phàn nàn của bạn được giải quyết một cách cẩn mật, cũng như:

- trả lời các câu hỏi về dịch vụ, chính sách và thủ tục
- giúp bạn nhận ra những quan tâm
- trợ giúp các nhu cầu đặc biệt của bạn tại bệnh viện
- báo cho bạn biết về tiến trình và kết quả của việc phàn nàn.

Nếu không hài lòng với kết quả, bạn có thể liên lạc Dịch vụ Y tế của mình.

Ủy ban Than phiền về dịch vụ Chăm sóc Sức khoẻ (HCCC)

HCCC là một cơ quan độc lập đối với hệ thống y tế công. Ai cũng có thể nộp đơn phàn nàn đến HCCC. Phải viết văn bản phàn nàn và các nhân viên có thể trợ giúp bạn về việc này. Hãy xem trên mạng thông tin: www.hccc.nsw.gov.au

HCCC có dịch vụ Thông dịch qua điện thoại 131 450.

Muốn biết thêm chi tiết, xem mạng thông tin *Your Health Care Concerns (Quan tâm về dịch vụ Y tế của Bạn)*. Xem: www.health.nsw.gov.au/hospitals/healthcare