



## **TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP QUAY 000 ĐỀ GỌI XE CỨU THƯƠNG**

IN AN EMERGENCY DIAL 000 AND ASK FOR AMBULANCE

### **VIỆC PHỤC VỤ DÂN CHÚNG CỦA NGÀNH CẤP CỨU VÀ XE HỒNG THẬP TỰ YOU AND YOUR AMBULANCE SERVICE**

#### **Mục Đích**

Chúng tôi nhắm tới thực hiện việc chăm sóc thật hữu hiệu trước khi bệnh nhân vào tới bệnh viện.

#### **Tâm Nguyên**

Là một bộ phận nòng cốt của ngành y tế tiểu bang NSW, chúng tôi thực hiện việc chăm sóc, chữa trị và giúp đỡ bệnh nhân trong việc di chuyển, và trong công tác cấp cứu bằng việc:

- phục vụ hữu hiệu
- đáp ứng với nhu cầu của dân chúng
- đánh giá cao tinh thần phục vụ của nhân viên
- đầy mạnh các công tác của ngành Cấp Cứu.

#### **Nỗ Lực**

Chúng tôi đặt vấn đề phục vụ bệnh nhân lên hàng đầu qua việc:

- sẵn sóc
- tôn trọng mọi người
- hợp tác với mọi người
- biểu hiện tinh thần trách nhiệm
- đặt trọng tâm vào việc làm mọi người hài lòng
- đề cao sự hữu hiệu tối đa về mặt kỹ thuật và chuyên môn
- bảo đảm việc phục vụ công bằng đối với bất cứ ai, thuộc bất cứ nguồn gốc nào.

#### **Mục Tiêu Cần Đạt Đến**

- Thực hiện việc chăm sóc, chuyên chở và cấp cứu nạn nhân với sự hữu hiệu tối đa.
- Cộng tác chặt chẽ với dân chúng, các cơ quan y tế chuyên môn, tổ chức cấp cứu và các cơ quan liên hệ khác.
- Huấn luyện và giúp đỡ nhân viên của mình trong việc lãnh đạo, điều hành và thực hiện sự phục vụ hữu hiệu.
- Tiếp tục cải thiện sự nỗ lực và việc phục vụ hữu hiệu dựa trên hệ thống tổ chức, cách điều hành và mọi phương tiện sẵn có.

#### **Quyết định trong vấn đề chữa trị và chuyên chở bệnh nhân**

Nhân viên xe hồng thập tự có trách nhiệm sẵn sóc cho dân chúng để bảo đảm bệnh nhân được chữa trị và sẵn sóc đúng mức.

#### **Từ chối việc chữa trị và chuyên chở bệnh nhân**

Nhân viên xe hồng thập tự sẽ không thực hiện việc chuyên chở bệnh nhân vào bệnh viện nếu không có sự đồng ý của họ. Do đó, nếu không muốn chấp nhận sự giúp đỡ hay hướng dẫn của chúng tôi, quý vị sẽ được yêu cầu ký vào tờ cam kết là đã từ chối không muốn nhận những giúp đỡ này.

Tài liệu này được ấn hành với mục đích hướng dẫn mà thôi. Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự NSW không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do bất cứ nguyên nhân nào hay bất cứ cá nhân nào xử dụng hay dựa vào tài liệu này gây ra, cũng như những thiệt hại do sự lầm lẫn, hành động cầu thả, sai sót hoặc thiếu chính xác của tài liệu này gây ra.

Muốn biết thêm chi tiết, xin liên lạc:

Ambulance Service of New South Wales

Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039

Điện thoại: (02) 9320 7777 Máy điện thư: (02) 9320 7800

Đường dây khiêu nại hoạt động 24 giờ/7 ngày: 1800 269 133 (chỉ nói tiếng Anh)

Hoặc tìm trên địa chỉ liên mạng: [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)



## Muốn biết những chi tiết liên quan đến cá nhân mình

Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự NSW (Ambulance Service of New South Wales) quyết tâm phục vụ dân chúng bằng việc thực hiện các công tác hữu hiệu, bao gồm cả việc bảo vệ những chi tiết liên quan đến đời tư của bệnh nhân và bảo đảm quý vị hiểu rõ trách nhiệm và quyền lợi của mình. Chúng tôi tuyệt đối tuân theo những điều khoản được ghi trong Đạo Luật Về Hồ Sơ Y Khoa và Việc Bảo Vệ Chi Tiết Liên Quan Đến Đời Tư 2001 (Health Records Information Privacy Act 2001), ấn định rõ những nguyên tắc liên quan đến việc bảo vệ đời tư. Thông thường quý vị có quyền yêu cầu được xem những chi tiết có liên quan đến cá nhân mình do Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự NSW lưu giữ. Quý vị cần nộp đơn xin Ban Lưu Trữ Hồ Sơ Y Khoa (Ambulance Service Medical Records) một phó bản hồ sơ cá nhân của mình (khi nộp đơn phải đóng lệ phí).

## Quyền được biết những chi tiết liên quan đến mình (FOI)

Theo Đạo Luật Quyền Được Biết Những Chi Tiết Liên Quan Đến Mình (Freedom of Information Act hay gọi tắt là FOI Act) muốn được xem hồ sơ cá nhân của mình, quý vị cần -

- biên thư cho nhân viên điều hợp FOI của Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự; hoặc
- thông thuận, mỗi lần yêu cầu được xem hồ sơ quý vị sẽ phải đóng \$30.00, ngoại trừ trường hợp quý vị đang lãnh trợ cấp xã hội thì lệ phí sẽ là \$15.00;
- quý vị sẽ phải đóng lệ phí thủ tục hành chính (processing fee) nếu có liên quan đến những cuộc điều tra lâu dài.

**The FOI Coordinator**  
**Ambulance Service of New South Wales**  
**Locked Bag 105**  
**Rozelle NSW 2039**

## Việc dùng thẻ Medicare

Quý vị không thể dùng thẻ Medicare để thanh toán các chi phí trong việc sử dụng xe hồng thập tự.

## Việc đóng góp ý kiến xây dựng/khiếu nại

Quý vị có thể đóng góp ý kiến về việc phục vụ của Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự. Việc đóng góp ý kiến có thể dưới hình thức khen ngợi hay phê bình, bằng miệng hay quan văn thư. Mọi khiếu nại sẽ được điều tra kỹ lưỡng và danh tánh của quý vị sẽ được giữ kín.

Nếu không hài lòng với việc giải quyết các khiếu nại của chúng tôi, quý vị có thể liên lạc với Ban Giám Sát Tiêu Chuẩn và Tác Phong Chuyên Môn, Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự (the Professional Standards and Conduct Unit, Ambulance Service of NSW) điện thoại số (02) 9320 7777 hoặc 1300 655 200 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều) để trình bày quan điểm của mình.

## Dịch Vụ dành cho người Bản Địa và các sắc dân thuộc vùng Torres Strait

Muốn có những thắc mắc liên quan đến các dịch vụ dành cho người Bản Địa và các sắc dân thuộc vùng Torres Strait, xin quý vị liên lạc với Nhân Viên Đặc Trách Nhân Dụng và Liên Lạc (Aboriginal Employment and Liaison Officer) ở số 1300 655 200.

## Những hành động không thể chấp nhận được

Nhân viên thuộc Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự NSW được hưởng quyền làm việc trong môi trường an toàn, không có sự bạo hành. Bệnh nhân và các cá nhân khác có quyền được săn sóc việc trong một môi trường không đe dọa đến cá nhân mình. Do đó, Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự không chấp nhận sự bạo hành dưới bất cứ hình thức nào tại một cơ sở y tế hoặc tại một địa điểm nhân viên hồng thập tự đang thực hiện việc săn sóc.

---

Tài liệu này được ấn hành với mục đích hướng dẫn mà thôi. Cơ Quan Điều Hành Xe Hồng Thập Tự NSW không chịu trách nhiệm về những thiệt hại do bất cứ nguyên nhân nào hay bất cứ cá nhân nào sử dụng hay dựa vào tài liệu này gây ra, cũng như những thiệt hại do sự lầm lẫn, hành động cầu thả, sai sót hoặc thiếu chính xác của tài liệu này gây ra.

---

Muốn biết thêm chi tiết, xin liên lạc:  
Ambulance Service of New South Wales  
Locked Bag 105, Rozelle NSW 2039  
Điện thoại: (02) 9320 7777 Máy điện thư: (02) 9320 7800  
Đường dây khiếu nại hoạt động 24 giờ/7 ngày: 1800 269 133 (chỉ nói tiếng Anh)  
Hoặc tìm trên địa chỉ liên mạng: [www.ambulance.nsw.gov.au](http://www.ambulance.nsw.gov.au)

