

Quyền Lợi và Trách Nhiệm của quý vị

Bản Tuyên Bố dành cho Khách Hàng Sử Dụng Dịch Vụ
Hệ Thống Y Tế Công của Tiểu Bang Nam Úc



Nhập dữ liệu Mục Lục Xuất Bản Thư Viện Quốc Gia Úc

Tiêu Đề: Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Quý Vị: Tuyên Bố dành cho các bệnh nhân của hệ thống y tế công Nam Úc / Chính Phủ Nam Úc, Bộ Y Tế Nam Úc.

ISBN: 9780730898276 (pbk.)

Các chủ đề: Pháp chế và luật y tế - Tiểu Bang Nam Úc.

Nhân viên y tế và bệnh nhân - Tiểu Bang Nam Úc.

Bệnh nhân của bệnh viện - Quan hệ pháp lý, luật, v.v. ...- Tiểu Bang Nam Úc.

Bệnh—Tình trạng pháp lý, luật pháp, v.v... -- Tiểu Bang Nam Úc.

Các tác giả khác/Những người đóng góp: Tiểu Bang Nam Úc. Bộ Y Tế và Người Cao Tuổi.

Số Dewey: 610.696

Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Quý Vị

Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc cam kết đảm bảo dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị luôn an toàn, hiệu quả, đúng đắn và tôn trọng quyền lợi của từng cá nhân.

Sử dụng

Quý vị có quyền sử dụng các dịch vụ cộng đồng và y tế

An toàn

Quý vị có quyền được an toàn không bị lạm dụng

Chất lượng

Quý vị có quyền sử dụng các dịch vụ chất lượng cao.

Tôn trọng

Quý vị có quyền được đối xử một cách tôn trọng.

Thông tin

Quý vị có quyền được cung cấp thông tin

Tham gia

Quý vị có quyền tham gia một cách tích cực

Thông tin riêng tư

Quý vị có quyền được bảo mật các thông tin riêng tư và thông tin mật.

Nhận xét

Quý vị có quyền nhận xét và/hoặc khiếu nại

The National Relay Service can provide assistance for people who require hearing and speaking assistance. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Phone: 1800 555 660. If you or your carer need help talking to the health professionals who are responsible for your care you can ask a staff member to arrange an interpreter for you free of charge. This book has been translated and is available on the SA Health website www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Amharic

የብሔራዊ የቅብብሎች አገልግሎት (The National Relay Service) የመስማትና የመናገር ድጋፍ ለሚፈልጉ ሰዎች ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል። የብሔራዊ የቅብብሎች አገልግሎት (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> የስልክ ቁጥር: 1800 555 660 እርስዎ ወይም ተንከባካቢዎ ለእርስዎ እንክብካቤ ሀላፊነት የተቀበሉትን የጤና ባለሙያዎች ለማነጋገር እርዳታ ከፈለጉ ሰራተኞችን የነፃ አስተርጓሚ እንዲያዘጋጁልዎ መጠየቅ ይችላሉ። ይህ መጽሐፍ ተተርጉሟል፣ በደቡብ አውስትራሊያ የጤና ድርጊጽ ላይ ያገኙታል www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Arabic

توفر خدمة البث الوطنية (National Relay Service) المساعدة للأشخاص الذين بحاجة للمساعدة في السمع والنطق. خدمة البث الوطني: <http://relayservice.gov.au/> هاتف: 1800 555 660 إذا كنت أنت أو من يراعى بحاجة للمساعدة في التحدث مع مهنيي الصحة المسؤولين عن رعايتك، فإن بإمكانك الطلب من أحد الموظفين الترتيب لمجيء مترجم مجاناً. تمت ترجمة هذا الكتيب وهو متاح على موقع دائرة صحة جنوب استراليا (SA Health) www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese simplified

全国传递服务为有听障与语障的人士提供协助。全国传递服务的网址: <http://relayservice.gov.au/> 电话: 1800 555 660 如果您或者您的照顾者需要同主治医生交流，但又不会讲英语，您可以要求一名工作人员为您安排一位传译员，此服务免费。本手册已译成多种语言，可以在SA Health的网站上获取: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Chinese traditional

全國中繼服務可為需要聽力和語言協助的人提供幫助。全國中繼服務網址: <http://relayservice.gov.au/> 電話: 1800 555 660 在與為您提供治療的專業醫護人員交流時，如果您或者您的看護者需要語言溝通方面的協助，可向有關工作人員要求安排傳譯員。此服務是免費的。本手冊已被譯成中文，可從南澳健康部網站獲得 www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Dari

خدمات رله ملی، افرادی که ضرورت به کمکهای شنوایی و گفتاری دارند را کمک کرده می تواند. خدمات رله ملی: <http://relayservice.gov.au/> تلفون: 1800 555 660 اگر شما یا مراقب شما برای صحبت با کارکنان مسکلی خدمات صحتی که مسولیت مراقبت از شما را برعهده دارند احتیاج به کمک دارید از یکی از کارکنان بخواهید تا بطورمجانانی برای شما ترجمان بگیرد. این جزوه به زبانهای مختلف ترجمه شده و در وب سایت SA Health در www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities در دسترس می باشد.

Dinka

Aguir Baai Wël Cuot a lëu bë koc kony të ye kek koc wic kuocny ë piñpiñ ku jam. Aguir Baai Wël Cuot: <http://relayservice.gov.au/> Telepun: 1800 555 660. Na wic dumuök du kuocny bë jam kek koc panakim wën kek gëm yï döc, ka yin a lëu ba jam kek koc panakim bik yï wiëc raan bï waar thok ku kën a bik looi majan. Athör kën a cë waar yic thok kök ku a tïu lïkayukar ë Pial Guöp SA tën www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Greek

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης δύνανται να παράσχει βοήθεια σε άτομα που χρειάζονται βοήθεια ακοής και ομιλίας. Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Τηλέφωνο: 1800 555 660. Αν εσείς ή φροντιστής σας χρειάζεστε βοήθεια για να μιλήσετε στους επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα σας μπορείτε να ζητήσετε από ένα μέλος του προσωπικού να διευθετήσει δωρεάν διερμηνέα για σας. Το βιβλιάριο αυτό έχει μεταφραστεί και διατίθεται στην ιστοσελίδα SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Italian

L'ufficio National Relay Service può fornire assistenza a persone che necessitano di aiuto per udire e parlare. National Relay Service: <http://relayservice.gov.au/> Telefono: 1800 555 660. Se voi o il vostro badante avete bisogno di aiuto per parlare con lo staff medico che vi assiste potete chiedere ad un impiegato del nostro personale di chiamare un interprete gratuitamente. Questo libretto è stato tradotto ed è disponibile sul sito web SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Khmer

សេវា National Relay Service អាចផ្តល់ជូនជំនួយសម្រាប់អ្នកដែលត្រូវការជំនួយក្នុងការស្តាប់ និងនិយាយ។ សេវា <http://relayservice.gov.au/> ទូរស័ព្ទ៖ 1800 555 660 ប្រសិនបើអ្នក ឬអ្នកថែទាំរបស់អ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការនិយាយ ទៅកាន់អ្នកជំនាញផ្នែកសុខភាពដែលទទួលខុសត្រូវចំពោះការថែទាំ របស់អ្នក អ្នកអាចស្នើសុំសមាជិកបុគ្គលិកឲ្យរៀបចំអ្នកបកប្រែ ប្រែភាសាជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សៀវភៅនេះត្រូវបានបកប្រែ ហើយមានផ្តល់ជូននៅលើវេបសាយ SA Health: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Russian

Национальная релейная служба может оказать помощь людям, которые имеют нарушения слуха или речи. Национальная релейная служба: <http://relayservice.gov.au/> Телефон: 1800 555 660. Если вам или лицу, осуществляющему за вами уход, необходима помощь во время беседы с медицинскими работниками, которые отвечают за предоставление для вас услуг по здравоохранению, вы можете попросить сотрудника, чтобы вам бесплатно предоставили переводчика. Эта книга была переведена и доступна на веб-сайте SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Spanish

El Servicio de Transmisión Nacional brinda apoyo a las personas que necesitan ayuda debido a problemas de audición o del habla. Servicio de Transmisión Nacional: <http://relayservice.gov.au/> Teléfono: 1800 555 660. Si usted o su cuidador necesitaran ayuda para hablar con los profesionales de salud que están a cargo de su cuidado, puede pedirle a un miembro del personal que organice un intérprete de manera gratuita. Este folleto ha sido traducido y está a su disposición en la página web de SA Health www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Somali

Adeega Baahinta Qaranka ayaa taageero siin kara dadka in laga caawiyo u baahan hadalka iyo maqalkaba. Adeegga Baahinta Qaranka: <http://relayservice.gov.au/> Telefoon: 1800 555 660. Haddi adiga iyo daryeelahaaga aad u baahataan in leydiinka kaalmeeyo la hadalka xirfadlayaasha caafimaadka ee masuulka ka ah daryeelkaaga waxaad weddiin kartaa mid ka mid ah shaqaalaha in uu kuu diyaariyo turjubaan bilaash ah. Buuga ayaa la tarjumay waxaana laga helaa website ka Hay'adda Caafimaadka Koofurta Awstaraaliya: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Swahili

Huduma ya Kuunganisha ya Taifa inaweza kutoa msaada kwa watu wanaohitaji msaada wa kusikia na kuongea. Huduma ya Kuunganisha ya Taifa: <http://relayservice.gov.au/> Simu: 1800 555 660. Kama wewe au mlezi wako anahitaji msaada wa kuzungumza na wataalamu wa afya ambao wanawajibika kwa huduma yako unaweza kuuliza mfanyikazi kupanga mkalimani kwa ajili yako bila malipo. Kitabu hiki kimetafsiriwa na kinapatikana kwenye tovuti ya SA Health. www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tagalog

Ang Pambansang Serbisyo ng Paghahatid ay nagbibigay ng tulong sa mga taong mahina ang pandinig at hirap sa pagsasalita. Pambansang Serbisyo ng Paghahatid: <http://relayservice.gov.au/> Telepono: 1800 555 660. Kung ikaw o ang iyong tagapag-alaga ay kailangan ng tulong sa pakikipag-usap sa mga propesyonal na may pananagutan sa iyong pangangalaga, maari kang makipag-usap sa isang kawani upang mabigyan ka nang interprete na walang bayad. Ang aklat na ito ay isinalin at makukuha sa websayt ng Kalusugan SA: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities

Tamil

சேவி மடுப்பு மற்றும் பேச்சு விடயங்களில் உதவி தேவைப்படுபவர்களுக்கு ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’ – இனால் உதவ இயலும். ‘நேஷனல் ரிலே சர்வீஸ்’: <http://relayservice.gov.au/> தொலைபேசி: 1800 555 660. உங்களுடைய கவனிப்பிற்குப் பொறுப்பாக இருக்கும் சுகாதாரத் தொழில்களுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கோ அல்லது உங்களுடைய கவனிப்பாளருக்கோ உதவி தேவைப்பட்டால், இலவசமாக மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்து தருமாறு எமது ஊழியர் ஒருவரை நீங்கள் கேட்கலாம். இந்த நூல் மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது, மற்றும் www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities எனும் ‘SA சுகாதார’ வலைத்தளத்தில் இது கிடைக்கும்.

Vietnamese

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (The National Relay Service) có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ những người cần trợ giúp trong việc nghe và nói. Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service): <http://relayservice.gov.au/> Điện thoại: 1800 555 660. Nếu quý vị hoặc người chăm sóc quý vị cần trợ giúp để nói chuyện với nhân viên y tế đang chịu trách nhiệm về sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu thu xếp một người thông ngôn miễn phí. Quyển sách này đã được dịch và có thể tìm thấy trên trang web của Bộ Y Tế Nam Úc www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities



Số điện thoại miễn phí của Trung Tâm Thông Dịch và Biên Dịch (Interpreting and Translating Center): 1800 280 203
<https://www.translate.sa.gov.au/>

Mục lục

Cam kết chăm sóc và phục vụ	7
Chăm sóc sức khỏe của quý vị – Quý vị có thể giúp như thế nào	9
1. Sử dụng – quyền được sử dụng các dịch vụ cộng đồng và y tế	10
Giải phẫu không cấp thiết và danh sách chờ	10
Các Đội Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Thổ Dân Bản Địa	11
2. An Toàn – quyền được an toàn không bị lạm dụng	11
3. Chất lượng – quyền được hưởng dịch vụ chất lượng cao	12
4. Tôn Trọng – quyền được đối xử một cách tôn trọng	13
Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe	13
5. Thông tin – quyền được cung cấp thông tin	14
Bệnh nhân bệnh viên công hoặc tư	15
Trợ giúp về tài chính và viện phí	16
Dịch Vụ Xe Cứu Thương Tiểu Bang Nam Úc	17
Chương Trình Vận Chuyển Trợ Giúp Bệnh Nhân (PATs)	17
6. Tham gia – quyền được tham gia tích cực	18
Chấp thuận	19
Sinh viên	19
Các khách hàng của dịch vụ sức khỏe tâm thần	19
Nhân Viên Từng Trải về Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần	20
Trẻ em	20
7. Sự riêng tư – quyền được bảo vệ sự riêng tư và thông tin mật	21
Khi nào thông tin cá nhân của quý vị có thể được chia sẻ	21
Sử dụng thông tin để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế	22
8. Nhận xét – quyền nhận xét và/hoặc khiếu nại	23
Kháng nghị	25

Cam kết chăm sóc và phục vụ

Bộ Y Tế Nam Úc cam kết đem lại một trải nghiệm tốt cho tất cả mọi người khi sử dụng các dịch vụ y tế và cộng đồng. Để đạt được điều này chúng tôi muốn đem đến cho quý vị những dịch vụ lấy con người làm trọng tâm chăm sóc.

Chúng tôi muốn cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn, có điều phối, và tôn trọng quyền lợi và nhân phẩm của quý vị.

Nếu quý vị, gia đình hoặc người chăm sóc cho quý vị có bất kỳ thắc mắc, băn khoăn hay cần giúp đỡ để hiểu những gì đã được trình bày cho quý vị, để quý vị có thể đưa ra một quyết định dựa trên cơ sở đã am hiểu tường tận vấn đề, vui lòng hỏi bất kỳ nhân viên nào trong đội ngũ y tế chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Họ sẽ thu xếp một thông ngôn viên cho quý vị nếu cần.



Tuyên Bố về các Quyền Lợi khi Sử Dụng các Dịch Vụ Cộng Đồng và Y Tế của Ủy Viên về Khiếu Nại Dịch Vụ Cộng Đồng và Y Tế còn được đăng trên trang web: www.hcsc.sa.gov.au. Bản Tuyên Bố nêu ra các quyền lợi của quý vị, của các thành viên gia đình quý vị, những người chăm sóc hoặc người quý vị chọn làm đại diện cho quý vị. Chúng tôi đang cố gắng cải tiến chất lượng dịch vụ bằng cách bảo đảm quyền lợi của quý vị được đáp ứng một cách thích hợp.

Bộ Y Tế Nam Úc đã hoàn tất bốn cuốn sổ tay Giải Thích Quyền Lợi dành cho bệnh nhân về sức khỏe tâm thần, người chăm sóc và gia đình bệnh nhân. Các tài liệu này có thể tìm thấy trên trang web www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Bộ Y Tế Nam Úc cũng đánh giá cao và hỗ trợ tối đa cho:

- > Vai trò của những người chăm sóc, bao gồm những người chăm sóc trẻ tuổi, trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Vui lòng xem thêm Bản Tuyên Bố dành cho Người Chăm Sóc của Nam Úc và những thông tin khác về quyền lợi của người chăm sóc trong hệ thống y tế tại www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Phát Biểu của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Quốc Gia về Quyền Lợi và Trách Nhiệm Vào www.health.gov.au sau đó tìm Phát Biểu của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Quốc Gia về Quyền Lợi và Trách Nhiệm.
- > Chiến lược Bảo Vệ Quyền Lợi của những Người Cao Niên Tiểu Bang Nam Úc www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities
- > Tuyên Bố về Quyền Lợi của Trẻ Em và Thanh Niên trong việc Chăm Sóc www.gcyp.sa.gov.au/charter-of-rights-2/the-charter/
- > Quyền Lợi của Trẻ Em và Thanh Niên trong các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe <https://children.wcha.asn.au/children-and-young-peoples-rightshealthcareservices-charter>

Chăm sóc sức khỏe của quý vị – Quý vị có thể giúp như thế nào

Việc chăm sóc sức khỏe sẽ đạt kết quả tốt nhất nếu có sự đồng hành của quý vị cùng với nhân viên y tế chăm sóc cho quý vị. Để giúp chúng tôi chăm sóc cho quý vị tốt hơn, những điều quan trọng quý vị cần làm là:

- > Cho nhân viên biết nếu quý vị cần thêm thông tin hoặc chưa hiểu rõ vấn đề gì hoặc có gì làm cho quý vị lo lắng.
- > Tuân thủ theo phát đồ điều trị hoặc cho nhân viên y tế biết nếu quý vị không muốn hoặc không thể làm theo phát đồ này.

Những thông tin quý vị cần nói cho nhân viên chăm sóc sức khỏe biết là:

- > Tiền sử bệnh của quý vị và gia đình quý vị, bao gồm bất kỳ vấn đề gì, những biến chứng, hoặc những phản ứng xấu mà quý vị đã từng trải qua trước đây.
- > Bất kỳ những chữa trị hay bất kỳ loại thuốc nào quý vị đang (hoặc cần phải) uống, bao gồm thuốc bổ sung, thuốc thay thế hoặc thuốc thiên nhiên.
- > Bất kỳ những thay đổi về tình trạng của quý vị, bao gồm bất kỳ những vấn đề gì khi uống bất kỳ loại thuốc nào hoặc khi đang điều trị.
- > Bất kỳ những nhu cầu đặc biệt nào, gồm cả những nhu cầu về tôn giáo, văn hóa, hoặc do một khuyết tật nào đó.

Vui lòng quan tâm đến nhân viên và những bệnh nhân khác:

- > Những hành động bạo lực, chửi thề, đe dọa hoặc những lời lẽ xúc phạm đến một bệnh nhân khác, thân nhân hoặc nhân viên đều không được chấp nhận.
- > Giữ đúng hẹn. Nếu quý vị không thể đến đúng hẹn, báo ngay cho cơ quan y tế để được thu xếp một cuộc hẹn khác.
- > Ý thức về các nhu cầu của những bệnh nhân khác và sự riêng tư của họ.
- > Không đem theo rượu, các chất cấm hoặc vũ khí vào bất kỳ cơ sở y tế nào.
- > Bệnh viện và các cơ sở y tế luôn luôn là nơi cấm hút thuốc.

Tuyên Bố về các Quyền Lợi khi Sử Dụng Dịch Vụ Cộng Đồng và Y Tế

1. Sử dụng – quyền được sử dụng các dịch vụ cộng đồng và y tế

Mọi người dân Nam Úc đều có quyền sử dụng các dịch vụ cộng đồng và y tế đáp ứng được nhu cầu của họ.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho tất cả mọi người dựa trên cơ sở đánh giá tình trạng của quý vị và mức độ khẩn cấp của việc điều trị cho quý vị.

Bộ Y Tế Nam Úc hiện đang có những chương trình giúp những nhóm người có thể gặp khó khăn khi sử dụng dịch vụ. Ví dụ, những người có nhu cầu về sức khỏe tâm thần, những người bị rào cản về ngôn ngữ và trình độ văn hóa, bị khiếm thính hoặc khuyết tật về khả năng nói, những người có những tín ngưỡng văn hóa khác nhau, và những người có thể trạng yếu. Nếu quý vị cần trợ giúp để sử dụng dịch vụ, vui lòng nói chuyện với nhân viên tại cơ sở y tế của quý vị.

Giải phẫu không cấp thiết và danh sách chờ

Nếu tình trạng của quý vị không nguy hiểm đến tính mạng, quý vị có thể được đưa vào danh sách chờ để được giải phẫu không cấp thiết. Một số dịch vụ y tế cộng đồng và khám sức khỏe răng miệng cũng có danh sách chờ. Thông tin liên quan đến danh sách chờ được đăng trên trang giải phẫu không cấp thiết www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Quý vị có quyền:

- > được biết khoảng thời gian chờ ước tính là bao lâu
- > được biết có cơ quan y tế nào có danh sách chờ ngắn hơn không, hoặc có lựa chọn nào khác, hoặc có phương pháp điều trị thay thế không.

Nếu tình trạng của quý vị xấu đi, hãy nói cho bác sĩ gia đình (GP) của quý vị biết.

Các Đội Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Thổ Dân Bản Địa

Một số bệnh viện và cơ quan y tế có các Đội Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Thổ Dân Bản Địa. Quý vị có thể hỏi nhân viên để biết xem họ có Đội Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Thổ Dân Bản Địa hoặc một Nhân Viên Chuyên Trách Sức Khỏe cho Người Thổ Dân Bản Địa không.

Họ sẽ giải thích cho quý vị biết cách thức làm việc của bệnh viện, chuyện gì đang diễn ra, và cung cấp những thông tin để thu xếp việc đi lại hoặc ăn ở.

Khi quý vị xuất viện, tùy theo nhu cầu của quý vị, họ có thể giúp liên lạc với nhân viên chăm sóc sức khỏe cộng đồng, các nhóm cộng đồng của người thuộc Đảo Torres Strait hoặc của người Thổ Dân Bản Địa, và các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe do Người Thổ Dân Bản Địa Kiểm Soát.

Đội Chăm Sóc Sức Khỏe Người Thổ Dân Bản Địa nhằm giúp tất cả khách hàng Người Thổ Dân Bản Địa sử dụng dịch vụ, tuy nhiên những người Thổ Dân Bản Địa và Người Đảo Torres Strait đến từ các khu vực xa xôi và khu vực nông thôn sẽ được ưu tiên hơn.

2. An Toàn – quyền được an toàn không bị lạm dụng

Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc nhận thức được rằng các bệnh nhân/người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc, thiện nguyện viên, và nhân viên tất cả đều muốn các dịch vụ y tế được cung cấp và sử dụng không có rủi ro hay mối đe dọa nào cho các cá nhân.

Bệnh viện và các cơ sở y tế là những nơi chữa trị và chăm sóc. Chúng tôi sẽ làm tất cả những gì có thể được để quý vị cảm thấy thoải mái, an toàn. Dịch vụ chăm sóc do chúng tôi cung cấp mang đầy tình thương, ân cần, và giúp làm bớt lo âu:

- > quý vị có quyền được an toàn không bị tổn hại và lạm dụng
- > quý vị có quyền được chăm sóc với những ràng buộc ở mức thấp nhất có thể được

> quý vị có quyền nhận được dịch vụ chăm sóc đã được giảm tối đa những tổn hại do vô ý hoặc ngẫu nhiên

Bệnh viện và các cơ sở y tế cũng là nơi làm việc.

Vui lòng quan tâm đến nhân viên, các bệnh nhân khác, và khách đến thăm. Những hành vi đe dọa đến sự an toàn của nhân viên, các bệnh nhân khác, ví dụ những lời nói xúc phạm hoặc bạo lực đều không được chấp nhận.

Những người có những hành vi xúc phạm hoặc nguy hiểm có thể bị yêu cầu rời khỏi nơi khám bệnh hoặc cảnh sát, lực lượng an ninh có thể được mời tới.

Vui lòng lưu ý tất cả những dấu hiệu cảnh báo và luôn giám sát trẻ em nhỏ.

Nhân viên cung cấp dịch vụ tại nhà quý vị có quyền được làm việc trong một môi trường an toàn. Trước khi tới nhà quý vị, nhân viên sẽ gọi điện thoại cho quý vị để kiểm tra về vấn đề an toàn.

3. Chất lượng – quyền được hưởng dịch vụ chất lượng cao

Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc cam kết bảo đảm hệ thống chăm sóc sức khỏe của tiểu bang Nam Úc an toàn, tin cậy và có chất lượng cao.

Chúng tôi thực hiện cam kết này bằng cách duy trì các chính sách, thủ tục và quy định hành nghề hiện hành luôn đáp ứng các tiêu chuẩn của chúng tôi về luật pháp, chuyên môn, đạo đức, an toàn và chất lượng.

Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc không ngừng xem lại cách thức làm việc để đảm bảo dịch vụ chăm sóc luôn an toàn và có chất lượng cao. Chúng tôi có đội ngũ nhân viên được đào tạo cao cấp và cơ sở vật chất cung cấp chăm sóc sức khỏe tốt nhất. Các cơ sở y tế của chúng tôi sẽ làm việc với nhau và việc chăm sóc quý vị sẽ được điều phối để đáp ứng yêu cầu của quý vị.

Quý vị có thể đọc thêm trang thông tin ‘Đến gặp bác sĩ – Hãy tận dụng tối đa buổi gặp bác sĩ hoặc cơ quan cung cấp dịch vụ y tế’ được đăng trên trang: www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

4. Tôn Trọng – quyền được đối xử một cách tôn trọng

Quý vị có quyền được đối xử một cách tôn trọng, hòa nhã, và nhân cách của quý vị được tôn trọng bất kể quý vị thuộc độ tuổi, giới tính, quan hệ giới tính, tôn giáo hoặc nền văn hóa nào.

Nguyên vọng, tín ngưỡng, thói quen của quý vị được tôn trọng và được đưa vào trong phác đồ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Các nhân viên sẽ tôn trọng nhân phẩm của quý vị.

Quý vị có quyền ghi lại trước những nguyên vọng của quý vị để đưa vào việc điều trị và giúp cho các quyết định của quý vị được những người chăm sóc cho quý vị tôn trọng.

Các nguyên vọng của quý vị có thể được ghi lại theo mẫu Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc Kế Hoạch Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe.

Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe

Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe giúp quý vị ghi lại rõ ràng những thu xếp về mặt pháp lý cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị trong tương lai, lúc cuối đời, những sắp xếp cho cuộc sống sau này mà quý vị muốn, và những vấn đề cá nhân khác chỉ trên một Mẫu Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe.

Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe được sử dụng bất cứ lúc nào khả năng ra quyết định bị sút giảm, tạm thời hoặc vĩnh viễn.

Vui lòng cho nhân viên chăm sóc sức khỏe biết nếu quý vị có Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe và nộp một bản sao đã được thị thực cho bộ phận làm thủ tục nhập viện, cho bác sĩ của quý vị và cho Người Quyết Định Thay Thế của quý vị.

Để biết thêm chi tiết và tải về Mẫu Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức khỏe, vui lòng vào trang www.advancecaredirectives.sa.gov.au.

5. Thông tin – quyền được cung cấp thông tin

Quý vị có quyền được tiếp nhận thông tin công khai, rõ ràng, đúng thời điểm, và dễ hiểu về các dịch vụ, các phương án điều trị và chi phí.

Là một bệnh nhân, quý vị hoặc người đại diện về vấn đề sức khỏe của quý vị¹ có thể mong muốn:

- > tất cả những thông tin cung cấp cho quý vị bằng ngôn ngữ/hình thức mà quý vị có thể hiểu được
- > được cho biết về bất kỳ những rủi ro mà quý vị hay một người bình thường nằm trong vị trí của quý vị sẽ xem là quan trọng và muốn được giải thích rõ ràng
- > được cho biết cách thức điều trị mà bác sĩ chuyên môn của quý vị đề nghị và bất kỳ những phương án thay thế phù hợp khác để quý vị có thể đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị dựa trên cơ sở đã biết đầy đủ thông tin
- > được cung cấp những thông tin về các xét nghiệm, gồm thông tin về các rủi ro; và được cho biết kết quả và giải thích ý nghĩa của các kết quả này
- > được biết mục đích, lợi ích và những phản ứng phụ có thể có của việc điều trị và/hoặc thuốc được cho uống
- > được giải thích về các cơ hội thành công, nhu cầu phải chữa trị thêm, cơ hội phục hồi sức khỏe, bình phục, và những yêu cầu phục hồi chức năng
- > được giải thích rõ ràng về những gì sẽ xảy ra nếu có trục trặc hoặc không như quý vị mong muốn.
- > bất kỳ lúc nào, thay đổi quyết định, hoặc từ chối không làm một xét nghiệm hoặc không muốn điều trị, và được cho biết hậu quả của việc từ chối làm xét nghiệm hoặc điều trị
- > được cho biết nếu việc điều trị được dùng để thử nghiệm hoặc nghiên cứu

¹ Một người đại diện là một Người Quyết Định Thay Thế được chỉ định, Một Người Chịu Trách Nhiệm hoặc một người cha/mẹ hay người giám hộ của một đứa trẻ.

- > được hỏi ý kiến và cung cấp kế hoạch xuất viện trước khi xuất viện, nếu bác sĩ điều trị cho quý vị đồng ý rằng tình trạng của quý vị không cần nằm trong bệnh viện hoặc một cơ sở y tế nào nữa.
- > được cung cấp thông tin về những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại địa phương, các hội đoàn đặc biệt, các hỗ trợ, thiết bị và dịch vụ, có thể giúp quý vị
- > nếu bác sĩ điều trị của quý vị nghĩ là một bệnh viện hoặc một cơ sở y tế khác có dịch vụ chăm sóc phù hợp hơn cho quý vị, quý vị có thể được chuyển viện.

Bệnh nhân bệnh viện công hoặc tư

Khi vào một bệnh viện công, quý vị có quyền lựa chọn được đối xử như một bệnh nhân công hay bệnh nhân tư bất chấp tình trạng bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị. Nhân viên sẽ yêu cầu quý vị viết xuống lựa chọn của mình.

Quý vị có quyền được biết quyết định này có ý nghĩa gì và những ảnh hưởng tài chính liên quan đến sự lựa chọn của quý vị.

Là một bệnh nhân công, quý vị không được chọn bác sĩ của mình. Bác sĩ điều trị cho quý vị sẽ do bệnh viện chỉ định. (Một số dịch vụ y tế bao gồm các dịch vụ nha khoa và các dịch vụ cấp cứu ở miễn què có tính phí).

Một bệnh nhân có bảo hiểm y tế tư nhân có thể chọn được đối xử như một bệnh nhân công.

Là một bệnh nhân tư, quý vị sẽ được điều trị bởi bác sĩ do quý vị yêu cầu, với điều kiện là bác sĩ đó có thẩm quyền để hành nghề tại bệnh viện đó và đồng ý chữa trị cho quý vị như là một bệnh nhân tư tại bệnh viện đó. Bệnh nhân tư có trách nhiệm thanh toán tất cả các phí.

Nếu quý vị không đủ điều kiện hưởng trợ cấp y tế (Medicare) hoặc đang vướng vào một vụ khiếu kiện đòi bồi thường, bệnh viện sẽ áp dụng lựa chọn khác và tính phí.

Trợ giúp về tài chính và viện phí

Tất cả mọi người cư trú tại Úc có thẻ trợ cấp y tế (Medicare card) đều được chữa trị miễn phí như một bệnh nhân công tại một bệnh viện công. Trong hầu hết mọi trường hợp, các dịch vụ của hệ thống y tế công Nam Úc đều được cung cấp miễn phí cho các bệnh nhân công. Nếu quý vị thật sự cần phải trả phí, quý vị sẽ được thông báo trước và nhận một bản kê khai các phí.

Quý vị có thể cần phải trả:

- > một phần tiền thuốc do bệnh viện/cơ quan y tế cung cấp cho quý vị
- > tiền nằm viện kể từ ngày thứ 35 trở đi nếu quý vị phải ở lâu quá 35 ngày
- > một số loại thiết bị cần thiết cho việc điều trị của quý vị.

Nếu quý vị muốn được đối xử như một bệnh nhân tư, quý vị sẽ cần trả:

- > tiền nằm viện
- > phí cho các dịch vụ trị bệnh, chẩn đoán, thay ghép bộ phận giả và thiết bị, dịch vụ hỗ trợ và máy móc, và dịch vụ nha khoa.

Các chi phí này có thể do cơ quan bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị trả, tuy nhiên quý vị cần nói chuyện về vấn đề này với cơ quan bảo hiểm của quý vị trước khi nhập viện.

Khách nước ngoài hoặc những người có visa tạm thời sẽ được áp dụng khung tính phí khác. Để biết xem mình có đủ điều kiện được nhận trợ giúp về tài chính và viện phí không, vui lòng liên lạc với Medicare theo số điện thoại 13 20 11 hoặc AusHealth theo số điện thoại: 1800 724 457 hoặc thư điện tử (email) tới info@aushealth.com.au.

Dịch Vụ Xe Cứu Thương Tiểu Bang Nam Úc

Dịch Vụ Xe Cứu Thương Tiểu Bang Nam Úc cung cấp dịch vụ trợ giúp y tế khẩn cấp, vận chuyển và chữa trị, vận chuyển bệnh nhân không khẩn cấp và chăm sóc bệnh nhân chất lượng cao cho người dân Tiểu Bang Nam Úc.

Quý vị có thể cần trả tiền phí cho các dịch vụ xe cấp cứu. Medicare không chi trả chi phí xe cấp cứu và các cơ sở cung cấp dịch vụ xe cấp cứu không thể thông báo cho quý vị biết về chi phí này trước khi cung cấp dịch vụ vận chuyển.

Các cơ quan bảo hiểm y tế tư nhân có thể trả chi phí xe cứu thương. Vui lòng kiểm tra với cơ quan bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị.

Nếu quý vị yêu cầu xe cứu thương khi xuất viện, quý vị sẽ được yêu cầu trả các phí liên quan.

Những người có lệnh điều trị cưỡng bách hoặc có tình trạng nằm trong Phần 56 Đạo Luật Sức Khỏe Tâm Thần Năm 2009 có thể được Hệ Thống Y Tế Địa Phương của họ trả phí sử dụng Dịch Vụ Xe Cứu Thương Nam Úc.

Dịch Vụ Xe Cứu Thương Nam Úc có cung cấp bảo hiểm phí sử dụng xe cứu thương để hỗ trợ thanh toán phí. Để biết thêm chi tiết vui lòng vào trang www.saambulance.com.au hoặc gọi điện thoại: 1300 13 62 72.

Để liên lạc Dịch Vụ Xe Cứu Thương Nam Úc trong trường hợp khẩn cấp, vui lòng gọi 000.

Chương Trình Vận Chuyển Trợ Giúp Bệnh Nhân (PATS)

Chương Trình Vận Chuyển Trợ Giúp Bệnh Nhân (PATS) là một chương trình trợ cấp. Chương trình này cung cấp tiền để trả phí đi lại, phí hộ tống, và phí ăn ở đối với những cư dân Nam Úc sống ở vùng nông thôn hoặc những nơi xa xôi phải đi trên 100 cây số mới gặp được bác sĩ chuyên khoa gần nhất. Để nhận được tiền trợ cấp của PATS, quý vị cần:

- > xác nhận lại với văn phòng PATS ở địa phương là quý vị đủ điều kiện để được giúp đỡ
- > yêu cầu văn phòng PATS ở địa phương gửi cho quý vị mẫu đơn hoặc tải xuống từ trang web.

Thông tin và số liên lạc của văn phòng PATS ở địa phương của quý vị có thể tìm thấy tại www.sahealth.sa.gov.au/PATS hoặc gọi điện thoại số 08 8226 7215.

6. Tham gia – quyền được tham gia tích cực

Khi ra quyết định hoặc cho phép điều trị, làm xét nghiệm, và chăm sóc sức khỏe cho quý vị, quý vị có quyền:

- > tham gia vào mọi quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị và nêu thắc mắc để quý vị hiểu điều gì có thể xảy ra
- > có thời gian suy nghĩ và thảo luận các phương án điều trị và chăm sóc sức khỏe của quý vị với gia đình, bạn bè, người chăm sóc hoặc Người Quyết Định Thay Thế²
- > hỏi thêm ý kiến thứ hai và/hoặc hỏi thêm thông tin về kết quả chẩn đoán và các phương án điều trị
- > được giải thích về những hậu quả có thể có nếu không làm theo lời khuyên của chuyên viên y tế
- > chỉ định một Người Quyết Định Thay Thế để ra quyết định giúp quý vị trong trường hợp quý vị không thể tự quyết định
- > được ủng hộ để tự ra quyết định về vấn đề chăm sóc hoặc điều trị cho quý vị nếu quý vị có khả năng đưa ra quyết định. Nếu quý vị mất khả năng đưa ra quyết định, Người Quyết Định Thay Thế của quý vị hoặc Người Chịu Trách Nhiệm³ sẽ được liên lạc và hỏi xem người này có sẵn sàng ra quyết định thay cho quý vị
- > từ chối việc điều trị kéo dài sự sống và thay vào đó là chăm sóc giảm đau giai đoạn cuối
- > từ chối tham gia vào các nghiên cứu y khoa hoặc thử nghiệm
- > tự ý xuất viện bất kỳ lúc nào và chịu trách nhiệm cho mọi rủi ro trừ khi quý vị có lệnh điều trị ngoại trú hoặc nội trú theo Đạo Luật Sức Khỏe Tâm Thần

2. Người Quyết Định Thay Thế là một người hoặc nhiều người mà quý vị tin cậy có thể ra quyết định thay cho quý vị khi quý vị không có khả năng làm được việc này.

3. Người Có Trách Nhiệm là một thành viên trong gia đình, một bạn thân, hoặc một người trong cùng cộng đồng của quý vị được tập tục văn hóa của quý vị chấp nhận.

2009 hoặc quý vị buộc phải lưu trú trong bệnh viện để chữa trị vì có lệnh thuộc Phần 32, Đạo Luật Quản Lý và Giám Hộ Năm 1993 của Tòa Hành Chính và Dân Sự Tiểu Bang Nam Úc (trước đây là Ủy Ban Giám Hộ)

Chấp thuận

Quý vị có thể được yêu cầu ký mẫu chấp thuận, xác nhận là quý vị đồng ý với việc điều trị y tế hoặc làm xét nghiệm và quý vị đã được giải thích về vấn đề này. Chuyên viên y tế của quý vị chịu trách nhiệm là quý vị có năng lực để đồng ý với việc điều trị hoặc chăm sóc sức khỏe.

Trong một số trường hợp, nếu có mối đe dọa rõ rệt đối với tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị, điều trị y tế khẩn cấp có thể được tiến hành mà không có sự đồng ý của quý vị.

Điều này có thể xảy ra, trừ khi quý vị trước đây có cho biết là quý vị không đồng ý với việc điều trị này hoặc ngay thời điểm đó, có một đại diện có thể đồng ý thay mặt cho quý vị về vấn đề điều trị cấp cứu.

Sinh viên

Với sự đồng ý của quý vị, trong các cơ sở y tế và bệnh viện công, các sinh viên đang học bác sĩ, y tá, và sức khỏe y tế liên ngành thường có mặt hoặc có thể khám chữa bệnh có giám sát. Đây là một phần quan trọng trong việc học của họ.

Các khách hàng của dịch vụ sức khỏe tâm thần

Quý vị có cùng quyền lợi được chữa trị và chăm sóc như mọi người khác.

Nếu quý vị đang có lệnh điều trị ngoại trú hoặc nội trú theo Đạo Luật Sức Khỏe Tâm Thần 2009, quý vị có thể được chữa trị mà không có sự đồng ý của quý vị.

Phương án chữa trị có ít ràng buộc nhất và trong thời gian ngắn nhất có thể được sẽ được chọn. Trọng tâm của phương án chữa trị này là giúp hồi phục và những nguyện vọng của quý vị ghi trong Chỉ Thị Trước Về Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc trong Thỏa Thuận Ulysses⁴ sẽ được quan tâm.

4. Một Thỏa Thuận Ulysses là một kế hoạch do gia đình và các chuyên viên sức khỏe tâm thần vạch ra về việc chăm sóc cho con cái khi cha mẹ chúng không khỏe vì bệnh tâm thần.

Người Quyết Định Thay Thế của Quý Vị hoặc Người Có Trách Nhiệm có thể đưa ra quyết định nếu quý vị không có khả năng làm được việc đó.

Nhân Viên Từng Trải về Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần

Các Nhân Viên Từng Trải là những người đã từng là bệnh nhân sức khỏe tâm thần/khách hàng của dịch vụ này hoặc là người chăm sóc của bệnh nhân sức khỏe tâm thần. Các Nhân Viên Từng Trải có mặt tại tất cả các phòng chăm sóc cấp cứu sức khỏe tâm thần và có thể giúp quý vị, gia đình, bạn bè quý vị bằng cách cung cấp thông tin và hỗ trợ.

Trẻ em

Là một người cha/mẹ⁵ hoặc người giám hộ của một đứa trẻ, quý vị có quyền đưa ra quyết định thay cho đứa trẻ. Quý vị có thể ở lại cùng với đứa trẻ trong bệnh viện hoặc bất kỳ cơ sở y tế nào, trừ khi cần phải tách ra để cấp cứu hoặc vì những lý do y tế khác. Trẻ em cũng có quyền có cha mẹ hoặc người giám hộ bên cạnh.

Trẻ lớn hơn (trên 16 tuổi) có quyền được tư vấn và tự ra quyết định. Một chuyên viên y tế có thể thực hiện việc chữa trị cho một trẻ em dưới 16 tuổi nếu đứa trẻ này đồng ý và chuyên viên y tế này có đủ cơ sở xác nhận đứa trẻ này có đủ khả năng để hiểu về việc điều trị, và một chuyên viên y tế khác đồng ý với ý kiến đó.

5 Điều này bao gồm cha mẹ kế, một hoặc nhiều người lớn có vai trò như cha mẹ của đứa trẻ có nghĩa là người này hằng ngày thực hiện trách nhiệm làm cha mẹ đối với đứa trẻ, ví dụ ông bà nội/ngoại chăm sóc cho đứa trẻ thay cho cha/mẹ nó.

7. Sự riêng tư – quyền được bảo vệ sự riêng tư và thông tin mật

Sự riêng tư của quý vị và quyền được giữ kín thông tin sẽ luôn được tôn trọng.

Thông tin của quý vị sẽ được Bộ Y Tế Nam Úc thu thập để cung cấp dịch vụ và chữa trị.

Thông tin của quý vị được lưu giữ an toàn và việc tiếp cận thông tin của quý vị được giới hạn chỉ cho những người liên quan đến việc chăm sóc cho quý vị.

Quý vị có quyền từ chối cung cấp một số thông tin nhưng điều này có thể ảnh hưởng đến việc chăm sóc và chữa trị cho quý vị.

Quý vị có quyền yêu cầu tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị, trừ khi đang bị cấm bởi luật pháp.

Nếu quý vị tin rằng thông tin trong hồ sơ sức khỏe cá nhân của quý vị không đúng, lỗi thời hoặc gây hiểu lầm, quý vị có thể yêu cầu chỉnh sửa. Quý vị cần nói chuyện với nhân viên của cơ sở y tế để biết cần phải làm gì để sửa đổi thông tin.

Khi nào thông tin cá nhân của quý vị có thể được chia sẻ

Các chuyên viên y tế có thể sử dụng hồ sơ sức khỏe cá nhân của quý vị để nói chuyện với nhau về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Đạo Luật Chăm Sóc Sức Khỏe 2008 và Đạo Luật Sức Khỏe Tâm Thần 2009 có ghi khi nào thông tin của quý vị được phép tiết lộ cho người khác hoặc cho cơ quan cung cấp dịch vụ khác.

Thông tin cá nhân của quý vị có thể được chia sẻ với một dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để sắp xếp việc chăm sóc cho quý vị khi quý vị xuất viện.

Với sự đồng ý của quý vị, thông tin cá nhân của quý vị có thể được chia sẻ cho:

> cơ quan bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị hoặc

> một bên thứ ba ví dụ Cơ Quan Bảo Vệ Người Lao Động (WorkCover) hoặc Ủy Ban Tai Nạn Xe Hơi (Motor Accident Commission).

Đôi khi Bộ Y Tế Nam Úc được luật pháp yêu cầu hoặc cho phép tiết lộ thông tin của quý vị cho các bên khác mà không có sự đồng ý của quý vị. Điều này bao gồm khi việc tiết lộ thông tin là cần thiết để giảm hoặc phòng tránh:

- > một sự đe dọa nghiêm trọng đến tính mạng
- > lạm dụng trẻ em
- > bạo hành trong gia đình hoặc
- > để bảo vệ sự bình an của quý vị hoặc/và sự an toàn cho những người khác.

Sử dụng thông tin để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế

Bộ Y Tế Nam Úc có thể sử dụng thông tin về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị để nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, để hoạch định các dịch vụ trong tương lai, hoặc để nghiên cứu. Nếu điều này xảy ra, những thông tin sẽ không bao gồm những thông tin cá nhân để có thể nhận diện ra quý vị.

Nếu quý vị tin rằng thông tin cá nhân của quý vị đã bị sử dụng hoặc chia sẻ một cách bất hợp lý, quý vị có thể nói chuyện với cơ quan y tế, hoặc làm đơn khiếu nại lên Ủy Viên Khiếu Khiện Dịch Vụ Cộng Đồng và Y Tế (xem trang 24 để có chi tiết liên lạc) hoặc khiếu nại lên Ủy Ban về Quyền Riêng Tư Nam Úc (The Privacy Committee).

Có thể liên lạc với Ủy Ban về Quyền Riêng Tư theo số điện thoại 08 8204 8786 hoặc trang web www.archives.sa.gov.au.

Bất kỳ những sự tiếp cận đến hồ sơ sức khỏe của quý vị có chủ tâm hoặc không phù hợp đều bị xem là nghiêm trọng. Nếu có điều này xảy ra, quý vị sẽ được liên lạc qua điện thoại.

8. Nhận xét – quyền nhận xét và/hoặc khiếu nại

Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc khuyến khích bệnh nhân/khách hàng sử dụng dịch vụ, thân nhân, người chăm sóc bệnh nhân và cộng đồng có ý kiến phản hồi. Những nhận xét, lời khen, khiếu nại, và góp ý đều giúp chúng tôi nâng cao chất lượng dịch vụ y tế.

Quý vị có quyền:

- > nhận xét và hỏi về kinh nghiệm và việc chăm sóc y tế cho quý vị
- > cho chúng tôi biết nếu việc chăm sóc y tế cho quý vị không được lên kế hoạch
- > nhận được câu trả lời phù hợp cho những băn khoăn hoặc khiếu nại của quý vị và ngay lập tức nhận được lời giải thích và xin lỗi
- > đưa ra đề nghị cho chúng tôi.

Làm thế nào đóng góp ý kiến phản hồi cho một cơ quan y tế:

- > trình bày mối băn khoăn của quý vị cho một nhân viên đang chăm sóc cho quý vị tại cơ quan y tế này. Quý vị cũng có thể gọi điện thoại hoặc viết thư cho cơ quan y tế.
- > nếu quý vị cảm thấy mối băn khoăn của quý vị chưa được giải quyết, quý vị có thể liên hệ Nhân Viên Cố Vấn cho Bệnh Nhân/Khách Hàng, hoặc Điều Phối Viên về Góp Ý của Bệnh Nhân, hoặc Điều Phối Viên về Chất Lượng (cho các dịch vụ trong nước). Tham khảo thêm tại trang www.sahealth.sa.gov.au/yourrightsandresponsibilities.

Đối với chúng tôi tất cả những vụ rắc rối và những tình huống suýt xảy ra tai nạn là rất nghiêm trọng. Chúng tôi sử dụng những trường hợp này để tìm hiểu cách nâng cao chất lượng chăm sóc và tránh cho những vụ việc tương tự xảy ra trong tương lai. Bất kỳ những vụ việc gì liên quan đến quý vị sẽ được giải quyết một cách công khai và minh bạch.

Nếu quý vị không hài lòng với với câu trả lời về phản hồi của quý vị, quý vị có thể liên lạc với các tổ chức bào chữa và khiếu nại độc lập. Những tổ chức này gồm:

Ủy Ban Khiếu Nại Dịch Vụ Cộng Đồng và Sức Khỏe (Health and Community Services Complaints Commissioner)

Một cơ quan độc lập giúp mọi người (người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc, và người cung cấp dịch vụ) khiếu nại về các dịch vụ cộng đồng hoặc dịch vụ y tế tại tiểu bang Nam Úc.

Giờ làm việc: Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9:00 sáng đến 5:00 chiều

Điện thoại 08 8226 8666 hoặc số điện thoại miễn phí trong nước 1800 232 007

Trang web: www.hcsc.sa.gov.au

Chương Trình Thăm Viếng Cộng Đồng Người Khuyết Tật và Tâm Thần (Disability and Mental Health Community Visitor Scheme)

Một cơ quan giải quyết khiếu nại độc lập, thanh tra các trung tâm chữa trị đã được cấp phép và đại diện quyền lợi cho những người khuyết tật và bệnh nhân tâm thần tại các trung tâm chữa trị.

Điện thoại: 08 7425 7802 hoặc số điện thoại miễn phí trong nước 1800 606 302

Trang web: www.sa.gov.au/ (sau đó tìm Community Visitor Scheme (Chương Trình Viếng Thăm Cộng Đồng)).

Văn Phòng Bào Chữa Viên Đại Chúng (Office of the Public Advocate)

Một cơ quan độc lập tư vấn, trợ giúp và bào chữa cho những người bị khiếm khuyết về khả năng ra quyết định, và giúp giải quyết các tranh cãi về các quyết định y tế.

Điện thoại: 08 8342 8200 hoặc Điện thoại miễn phí trong nước 1800 066 969

Trang web: www.opa.sa.gov.au

Kháng nghị

Quý vị có quyền yêu cầu người hòa giải thông qua Văn Phòng Bảo Chữa Viên Đại Chúng (Office of the Public Advocate) nếu có tranh cãi về Chỉ Thị Trước Về Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc về việc cung cấp hoặc từ chối chữa trị y tế hoặc chăm sóc sức khỏe.

Trong những trường hợp khẩn ngoài giờ làm việc vui lòng liên lạc Văn Phòng Bảo Chữa Viên Đại Chúng theo số điện thoại: (08) 8378 3333.

Quý vị có quyền kháng nghị lên Tòa Hành Chính và Dân Sự Nam Úc (SACAT) (trước đây là Ủy Ban Giám Hộ), nếu quý vị nhận được quyết định chữa bệnh nội trú hoặc ngoại trú theo Đạo Luật Sức Khỏe Tâm Thần 2009 hoặc quyết định theo phần 32 Đạo Luật Quản Lý và Giám Hộ 1993 và quý vị không đồng ý với quyết định này.

Quý vị có quyền kháng nghị một quyết định nào đó cho Tòa SACAT ở cấp quận hoặc Tòa Án Tối Cao theo Đạo Luật Quản Lý và Giám Hộ 1993.

SACAT có thể được liên lạc theo số điện thoại 1800 723 767 hoặc trang www.sacat.sa.gov.au.

Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Quý Vị được ghi trong bản Tuyên Bố của Các Bệnh Viện về Quyền Lợi và Nghĩa Vụ của Bệnh Nhân Công, theo Thỏa Thuận về Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Quốc Gia giữa Nam Úc và các tiểu bang khác trong Liên Bang Úc.

Để nhận thêm tập thông tin này:

Đối với Bệnh Nhân và Người Chăm Sóc, vui lòng vào trang:
www.sahealth.sa.gov.au

Đối với các Bệnh Viện và các Cơ Sở Y Tế, vui lòng liên lạc:
Trung Tâm Phân Phối, Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc
Thư điện tử: healthPSCMSCOcustomerService@sa.gov.au
Fax: 08 8124 4655
www.sahealth.sa.gov.au

Public-I1-A1



Tài liệu này đã được xem lại và duyệt bởi SQCAG* để phục vụ người sử dụng dịch vụ và cộng đồng, Tháng 2 Năm 2016.



Interpreter



www.ausgoal.gov.au/creative-commons

© Bộ Y Tế và Người Cao Niên, Chính Phủ Tiểu Bang Nam Úc.

Bảo lưu mọi quyền. ISBN: 978 07 03 898 276 FIS: 16002.1 April 2016

*Tập Đoàn Cố Vấn về Chất Lượng Cộng Đồng và An Toàn Y Tế Nam Úc (SA Health Safety and Quality Community Advisory Group).



Government
of South Australia

SA Health