

CÁC QUYỀN & TRÁCH NHIỆM

Rights & Responsibilities - Vietnamese



icare

Southern Health

integrity • compassion • accountability • respect • excellence

Better Health for Our Community

Điều quan trọng là quý vị biết được mình có thể trông đợi những gì ở các dịch vụ và nhân viên của Southern Health cũng như trách nhiệm của quý vị trong lúc nhận các dịch vụ này. Tài liệu này sơ lược những quyền và trách nhiệm của quý vị trong vai trò khách hàng của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Southern Health.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC HƯỞNG

Một tiêu chuẩn chăm sóc sức khỏe cao

- tham dự vào các quyết định có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- chọn được điều trị như một bệnh nhân tư hoặc công.
- sử dụng nhiều dịch vụ khác nhau.
- khiếu nại hoặc ca ngợi.

Các dịch vụ tôn trọng tập tục văn hóa và các nhu cầu giao tiếp của quý vị

- tiếp cận các thông dịch viên có chuyên môn về y tế.
- các dịch vụ được cung cấp với sự tế nhị văn hóa.

Chi nhận các chăm sóc hoặc điều trị mà quý vị đã ưng thuận

- từ chối nhận các chăm sóc hoặc điều trị (một số bệnh nhân thuộc diện quy định của Đạo Luật Sức Khỏe Tâm Thần (Mental Health Act) không thể từ chối điều trị dành cho họ).
- quyết định đồng ý hay từ chối không cho các sinh viên trong thời gian thực tập tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.
- quyết định đồng ý hay từ chối tham gia các đề án nghiên cứu.

Thông tin rõ ràng về tình trạng và cách thức quản lý tình trạng sức khỏe của quý vị

- nhanh chóng nhận được những câu trả lời về các thắc mắc hoặc quan ngại có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- được thông báo về những rủi ro, lợi ích và những chọn lựa khác nhau cho việc điều trị.
- tiếp cận hồ sơ bệnh lý của quý vị mà Southern Health lưu giữ chiểu theo quy định của Đạo Luật về Quyền Tự Do Thông Tin năm 1982 (Freedom of Information Act 1982).

Phẩm giá và sự tôn trọng trong việc chăm sóc cho quý vị

- quan tâm đến những nhu cầu cá nhân của quý vị.
- nhận được những dịch vụ không mang tính phân biệt hoặc xét đoán.
- được giới thiệu với tất cả mọi nhân viên trợ giúp việc chăm sóc cho quý vị.

Riêng tư và bảo mật

- tôn trọng sự riêng tư và bảo mật những thông tin có liên quan đến sức khỏe của quý vị.
- bảo vệ nơi lưu trữ và duy trì hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Southern Health tuân thủ những quy định của đạo luật riêng tư.

Một môi trường an toàn

- các dịch vụ được cung cấp trong một môi trường có thể tiếp cận, sạch sẽ, an toàn và chắc chắn.

Ý kiến thứ hai

- yêu cầu và nhận một ý kiến thứ hai về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chọn người hỗ trợ để thảo luận việc chăm sóc của quý vị

- người hỗ trợ tham dự các buổi gặp gỡ và thảo luận với nhân viên.
- chỉ định trước một người để đưa ra những quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị trong trường hợp quý vị không thể tự mình quyết định.

Được thông báo về mọi chi phí phải chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

QUÝ VỊ CÓ TRÁCH NHIỆM

Hợp tác với đội ngũ điều trị

- giữ đúng các cuộc hẹn dành cho quý vị.
- hiểu hậu quả của các quyết định mà quý vị đưa ra để từ chối việc chăm sóc hoặc điều trị.

Cung cấp thông tin theo khả năng cho phép để trợ giúp việc điều trị của quý vị

- cung cấp những thông tin chính xác về tiền sử bệnh lý của bản thân và những người thân trong gia đình quý vị; bao gồm tất cả các loại thuốc, dược chất, các phương thuốc hoặc chất liệu mà quý vị đang dùng.

Cho chúng tôi biết các thắc mắc hoặc quan ngại về việc chăm sóc cho quý vị

- nêu thắc mắc để chúng tôi có thể giúp quý vị hiểu về tình trạng sức khỏe, việc chăm sóc và điều trị cho quý vị.

Hỗ trợ chúng tôi trong việc cung cấp một môi trường an toàn, sạch sẽ và thoải mái

- tuân thủ các quy định về việc cấm hút thuốc lá trong các khu vực đã định và quy định cấm sử dụng bia rượu và các loại thuốc cấm trong các cơ sở của Southern Health.
- tránh gây ồn ào vì lợi ích của những người chung quanh.
- Cho phép nhân viên dùng các thiết bị để giúp nâng hoặc di chuyển quý vị.
- để những đồ vật quý giá ở nhà vì Southern Health sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại hoặc mất mát tài sản nào mà quý vị đã mang vào trong cơ sở của chúng tôi.

Tôn trọng những người đang chăm sóc cho quý vị và những người sử dụng dịch vụ của chúng tôi

- tôn trọng sự riêng tư, nhu cầu và phẩm cách của những người khác bằng thái độ lịch sự và sự quan tâm.
- Tôn trọng giờ thăm viếng và tuân thủ những quy định dành cho khách viếng thăm.

Thanh toán chi phí đúng hạn và cho phép tiếp cận thẻ chăm sóc y tế Medicare của quý vị khi được yêu cầu

- đem theo chi tiết bảo hiểm sức khỏe nếu quý vị có đóng bảo hiểm y tế tư nhân.

CA NGỢI, GÓP Ý VÀ QUAN NGẠI

Southern Health trân trọng những ý kiến đóng góp có liên quan đến các dịch vụ và chăm sóc của chúng tôi. Ý kiến đóng góp của quý vị sẽ giúp chúng tôi không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ. Bất kỳ thông tin nào quý vị cung cấp cũng không ảnh hưởng tới việc chăm sóc cho quý vị. Quý vị sẽ được đối xử với sự tôn trọng và ý kiến đóng góp của quý vị sẽ được tiếp thu và xử lý đúng lúc.

Những bước cần làm khi có quan ngại

- Trước hết nói chuyện với nhân viên chăm sóc trực tiếp cho quý vị hoặc nhân viên trông coi khu vực.
- Nếu muốn khiếu nại, quý vị cũng có thể nói chuyện với Nhân Viên Phụ Trách Khiếu Nại (Complaints Liaison Officer):

**Trung Tâm Y Khoa Monash Clayton
(Monash Medical Centre Clayton) 9594 2702**

**Trung Tâm Y Khoa Monash Moorabin
(Monash Medical Centre Moorabbin) 9928 8584**

**Bệnh Viện Dandenong
(Dandenong Hospital) 9554 8078**

Kingston 9265 1000

**Bệnh Viện Casey
(Casey Hospital) 8768 1200**

**Y Tế Cộng Đồng (Xin liên lạc với khu vực liên hệ)
(Community Health)**

- Nếu muốn khiếu nại bằng văn bản, xin gửi đơn khiếu nại đến:

**Complaints and Compliments
Southern Health
Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169**

**hoặc gửi thư điện tử đến địa chỉ:
feedback@southernhealth.org.au**

- Nếu tin rằng quan ngại của mình chưa được Southern Health chú tâm đúng mức, quý vị có thể liên lạc với Ủy Viên Các Dịch Vụ Y Tế (Health Services Commissioner) theo địa chỉ sau:

**The Health Services Commissioner
Level 30, 570 Bourke Street
Melbourne VIC 3000
Điện thoại: 8601 5200 hoặc
Số điện thoại miễn phí: 1800 136 006**

SỰ RIÊNG TƯ VÀ TIẾP CẬN

Theo quy định của Đạo Luật Hồ Sơ Y Tế năm 2001 (Health Records Act 2001) Southern cần thu thập, xử lý và bảo đảm sự riêng tư về những thông tin y tế của quý vị. Cùng với Đạo Luật này, Đạo Luật về Quyền Tự Do Thông Tin năm 1982 (Freedom of Information Act 1982) cho phép quý vị quyền tiếp cận hồ sơ y tế của quý vị. Muốn yêu cầu tiếp cận hồ sơ y tế của mình, xin quý vị gửi thư về:

**The FOI Officer
Southern Health
Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169**

Southern Health có thể sử dụng thông tin y tế mà không cần phải có sự ưng thuận cụ thể của quý vị:

- trong trường hợp cần thiết để nhân viên cung cấp việc điều trị cho quý vị một cách an toàn và hiệu quả.
- cho những mục đích tài chính, quản lý, lên kế hoạch, giám sát, cải thiện hoặc thẩm định các dịch vụ y tế cung cấp. Trong những trường hợp này, những chi tiết thu thập không thể nhận diện được quý vị.
- cho mục đích nghiên cứu đã được Ủy Ban Nội Quy (Ethics Committee) chấp thuận. Ủy ban sẽ đánh giá từng đề án nghiên cứu và bảo vệ sự riêng tư của những cá nhân tham gia.
- trong trường hợp có sự yêu cầu của pháp luật, chúng tôi sẽ cung cấp chi tiết bệnh nhân cho Hội Hồng Thập Tự Úc để phát hiện máu hay các sản phẩm máu. Có một số yêu cầu báo cáo pháp luật có liên quan đến một đứa trẻ bị xem là có nguy cơ. Một số chứng bệnh truyền nhiễm cần phải báo cáo cho Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh (Department of Human Services).

Southern Health có thể từ chối không cho quý vị tiếp cận một phần hoặc toàn bộ hồ sơ y tế của quý vị nếu chúng tôi có đủ chứng cứ để tin rằng việc tiếp cận sẽ đe dọa nghiêm trọng đến cuộc sống hay sức khỏe của bất cứ cá nhân nào (kể cả chính bản thân quý vị). Ngoài ra Southern Health cũng có thể từ chối không cho quý vị tiếp cận thông tin bảo mật do một người khác, chẳng hạn như bạn bè hay người thân cung cấp.

Mọi thắc mắc về việc thu thập, sử dụng và tiết lộ thông tin y tế của quý vị, xin liên lạc với Nhân Viên đặc trách Tự Do Thông Tin của Southern Health qua số (03) 9594 2123.

The Rights and Responsibilities brochure is available in your language. Please ask a staff member at Reception.

Arabic

منشور الحقوق والمسؤوليات متوافر بلغتكم. أطلبوه من العاملين في مكتب الاستقبال.

Cambodian

ក្នុងសៀវភៅស្តីអំពីសិទ្ធិនិងការទទួលខុសត្រូវនេះ មានផ្តល់ជូនជាភាសារបស់លោកអ្នក។ សូមសាកសួរសមាជិកបុគ្គលិកនៅកន្លែងទទួលភ្ញៀវ។

Chinese

《權利和責任》小冊子有您所說語言的版本，請到接待處向工作人員查詢。

Croatian

Brošura o pravima i odgovornostima može se dobiti i na vašem jeziku. Molimo zatražite je od člana osoblja na recepciji.

Dari

جزوه حقوق و مسئوليتها بلسان شما فراهم میباشد. لطفاً از يك كارمند ميز پذیرش مراجعین پرسان نمائید.

Greek

To φυλλάδιο μας “Δικαιώματα και Υποχρεώσεις” διατίθεται στα ελληνικά. Παρακαλούμε να ζητήσετε ένα από τα μέλη του προσωπικού στην Ρεσεψιόν.

Italian

L’opuscolo Diritti e Responsabilità è disponibile nella tua lingua. Rivolgiti al personale presso il banco accettazione (Reception).

Russian

Брошюра «Права и обязанности» имеется на вашем родном языке. Обратитесь к нашему работнику у приемной стойки.

Serbian

Брошура “Права и одговорности” је на располагању на вашем језику. Молимо вас потражите је од службеника на рецепцији.

Somali

Buugga yare ee Xuquuqda iyo Masuuliyadaha waxaa lagu heli karaa luqaddaada. Fadlan weyddiiso shaqaalaha jooga Soo-dhaweynta.

Spanish

El folleto Derechos y Responsabilidades está disponible en su idioma. Pídalo al personal de Recepción.

Turkish

Haklarınız ve Sorumluluklarınız broşürü sizin dilinizde de bulunmaktadır. Lütfen görevli bir memura veya danışma masasına sorunuz.

Vietnamese

Tại đây có sẵn tài liệu Quyền và Trách Nhiệm bằng Việt Ngữ. Xin hỏi nhân viên ở quầy tiếp tân.