

Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị

Your rights and responsibilities – Vietnamese

Đây là tài liệu giải thích những điều quý vị có thể kỳ vọng ở chúng tôi và những điều chúng tôi mong mỏi ở quý vị khi quý vị sử dụng dịch vụ của chúng tôi.

Những điều quý vị có thể kỳ vọng ở chúng tôi

Tôn trọng

- Quý vị có quyền được đối đãi với nhân phẩm và tôn trọng.
- Quý vị có quyền yêu cầu được chăm sóc phù hợp với văn hóa và niềm tin tôn giáo của mình. Chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng yêu cầu của quý vị và nếu không đáp ứng được, chúng tôi sẽ giải thích cho quý vị biết lý do.

Thông tin

- Quý vị có quyền được thông tin về dịch vụ, phương cách điều trị, các chọn lựa về chăm sóc và bệnh phí một cách rõ ràng và cởi mở.
- Quý vị có thể đặt câu hỏi bất cứ lúc nào.
- Quý vị có thể yêu cầu có thông ngôn viên nếu cần.
- Chúng tôi sẽ tận lực cố gắng cung cấp thông tin cho quý vị theo kiểu cách dễ dàng thông hiểu.



Tham gia

- Quý vị có quyền dự phần vào mọi quyết định và tùy chọn cách chăm sóc sức khỏe của mình. Ví dụ như, quý vị có thể có ý muốn để gia đình, bạn bè hoặc những người hỗ trợ khác của mình được dự phần vào quyết định chăm sóc sức khỏe quý vị.
- Trong hầu hết các trường hợp, quý vị có thể từ chối nếu không muốn nhận chăm sóc.
- Quý vị có thể có ý muốn tham gia vào một số chương trình nghiên cứu hoặc chương trình đào tạo sinh viên của chúng tôi. Chúng tôi sẽ hỏi thăm quý vị về vấn đề này và nếu không muốn, quý vị không cần phải tham gia.

An toàn

Quý vị có quyền được giữ an toàn trong khi đang được chăm sóc. Chúng tôi sẽ đảm bảo tất cả các điều trị và tiện nghi phòng ốc của chúng tôi được sạch sẽ và an toàn.

Dịch vụ sẵn có

- Quý vị có quyền nhận hưởng dịch vụ chăm sóc sức khỏe cao chất lượng.
- Chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho cả công lẫn tư. Chăm sóc công sẽ do chính phủ chi trả. Nếu quý vị có bảo hiểm y tế tư, quý vị có thể lựa chọn được chăm sóc tư.

Riêng tư

- Quý vị có quyền giữ riêng tư cá nhân, gồm cả việc bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị.

Phê bình

Quý vị có quyền bình phẩm dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Chúng tôi sẽ hồi đáp với bất cứ mối quan tâm nào mà quý vị có.



Xin báo cho chúng tôi biết nếu quý vị cần có thông ngôn viên: 131 450

Những điều chúng tôi mong mỏi ở quý vị

Tôn trọng

- Chúng tôi mong mỗi quý vị đối xử đầy tôn trọng và nhân phẩm các nhân viên của chúng tôi, cũng như với bệnh nhân, người chăm sóc, gia đình và khách thăm viếng.

Thông tin

- Xin thông báo cho chúng tôi tất cả những gì quý vị biết được về sức khỏe của mình. Điều này có thể bao gồm:
 - bệnh sử của quý vị
 - bất cứ thuốc men nào quý vị đang dùng
 - các điều trị bổ sung
 - các hỗ trợ gia đình và xã hội
 - quý vị tự cảm thấy thế nào
 - niềm tin văn hóa và phong cách sống
- Nếu tự mình không thể lên tiếng cho chính mình, quý vị có thể yêu cầu người khác giúp giùm.

Tham gia

- Hãy dự phần vào chương trình điều trị của mình. Có nghĩa là đặt câu hỏi và quyết chọn chương trình điều trị và chăm sóc của quý vị.

An toàn

- Chúng tôi mong mỗi quý vị lưu tâm khi sử dụng các tiện nghi phòng ốc của chúng tôi, luôn giữ cho sạch sẽ và an toàn. Chúng tôi yêu cầu quý vị tuân theo các quy định và chỉ thị. Chúng tôi yêu cầu quý vị không hút thuốc lá trong lúc đang ở bất kỳ nơi nào trong khuôn viên bệnh viện.

Riêng tư

- Chúng tôi hy vọng quý vị sẽ tôn trọng sự riêng tư của người khác.

Quý vị có bất cứ âu lo nào không?

Chúng tôi muốn được cơ hội giải quyết tất cả các âu lo mà quý vị có thể có càng sớm càng tốt. Nếu quý vị không cảm thấy hài lòng với kinh nghiệm trải qua tại Monash Health, xin nói chuyện với chúng tôi:

Bước 1: Nói chuyện với nhân viên bệnh viện đang chăm sóc quý vị

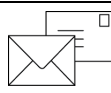
Bước 2: Yêu cầu được nói chuyện với y tá trưởng

Bước 3: nếu mỗi âu lo của quý vị chưa được giải quyết, hoặc nếu quý vị không cảm thấy yên tâm khi nói chuyện với nhân viên trại điều dưỡng, quý vị có thể liên lạc với một trong những Liên Lạc Viên Bệnh Viện (Consumer Liaison Officers) của chúng tôi:

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	8768 1465
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 9376
Kingston Centre	9265 1000		



Hoặc quý vị có thể ghé thăm trang mạng của chúng tôi và cho chúng tôi ý kiến phản hồi:
www.monashhealth.org



Hoặc gửi thư cho chúng tôi:
Complaints and Compliments
Monash Health Locked Bag 29
Clayton South VIC 3169

Nếu chúng tôi chưa thể giải quyết được mối quan tâm của quý vị, quý vị có thể liên hệ với "Ủy Viên Đặc Trách Khiếu Nại Y Tế" (Health Complaints Commissioner):



Level 26, 570 Bourke Street
Melbourne VIC 3000
Telephone: **1300 582 113**
Website: www.hcc.vic.gov.au

Tiêu chuẩn đạo đức của chúng tôi: liêm chính, thông cảm, trách nhiệm, tôn trọng, xuất sắc



Xin báo cho chúng tôi biết nếu quý vị cần có thông ngôn viên: 131 450