

## Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị

### Your rights and responsibilities – Vietnamese

Đây là tài liệu giải thích những điều quý vị hoặc người quý vị đang chăm sóc, có thể kỳ vọng ở chúng tôi và những điều chúng tôi mong mỗi 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 xử một cách tôn trọng và phẩm cách với cá nhân mình
- Được công nhận và tôn trọng về mặt văn hóa, danh tính, niềm tin và sự lựa chọn của mình

##### Thông tin

Quý vị có quyền:

- Được thông tin rõ ràng về tình trạng của mình, về những lợi ích và nguy hại có thể xảy ra từ các phương cách xét nghiệm và điều trị khác nhau, để quý vị có thể đưa ra sự chấp thuận có hiểu biết
- Được thông tin đầy đủ về dịch vụ, thời gian chờ đợi và tổn phí
- Được hỗ trợ mỗi khi quý vị cần, để giúp quý vị thông hiểu và sử dụng các thông tin y tế.
- Yêu cầu được tiếp cận các thông tin về sức khỏe của quý vị.
- Được báo cho biết nếu đã có chuyện không ổn, chuyện đã xảy ra như thế nào, chuyện có thể ảnh hưởng ra sao đến quý vị và những gì đang được thực hiện để làm cho việc chăm sóc được an toàn

##### Quan hệ đối tác

Quý vị có quyền:

- Đặt câu hỏi và tham gia trao đổi thông tin công khai và trung thực
- Đưa ra quyết định với cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị, với mức độ mình tùy chọn và có thể làm được
- Cho người quý vị muốn, được dự phần vào việc lập kế hoạch và ra quyết định

##### An Toàn

Quý vị có quyền:

- Được chăm sóc sức khỏe an toàn và chất lượng cao đạt tiêu chuẩn quốc gia
- Được chăm sóc trong một môi trường khiến quý vị cảm thấy an toàn

##### Dịch Vụ Sẵn Có

Quý vị có quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và điều trị, thích ứng với nhu cầu của mình. Chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho cả công lẫn tư. Dịch vụ chăm sóc công sẽ được chính phủ chi trả. Nếu quý vị có bảo hiểm sức khỏe tư, quý vị có thể chọn dịch vụ chăm sóc tư.

##### Riêng tư

Quý vị có quyền được tôn trọng riêng tư cá nhân, và thông tin sức khỏe của quý vị được giữ an toàn, bảo mật.

##### Ý Kiến Phản Hồi.

Quý vị có quyền:

- Đưa ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại, điều này không gây ảnh hưởng gì đến phương cách chúng tôi chăm sóc quý vị.
- Được mối quan tâm của mình giải quyết một cách công khai và kịp thời
- Chia sẻ kinh nghiệm của mình và hợp tác nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe



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

### Thông tin

- Xin cung ứng 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
  - bắt 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 không thể tự lên tiếng cho chính mình, quý vị có thể yêu cầu người khác giúp giùm.

### Quan hệ đối tác

Hãy dự phần vào chương trình điều trị của mình. Có nghĩa là đặt câu hỏi, thảo luận về các lựa chọn và quyết chọn chương trình điều trị và chăm sóc của quý vị.

### An toàn

Chúng tôi mong 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 hướng dẫn. Chúng tôi yêu cầu quý vị đừng hút thuốc trong lúc đang ở bất kỳ nơi nào trong khuôn viên bệnh viện.

### Riêng tư

Chúng tôi mong quý vị 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, hãy thảo luận với chúng tôi:

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

Bước 2: Yêu cầu được nói chuyện với nhân viên trưởng

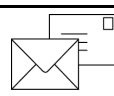
Bước 3: nếu mỗi âu lo của quý vị chưa được giải quyết, hoặc nếu quý vị không cảm thấy yên tâm khi nói chuyện với nhân viên trại điều dưỡng, quý vị có thể liên lạc với một trong những Liên Lạc Viên Bệnh Viện của chúng tôi (Consumer Liaison Officers):

Monash Medical Centre	9594 2702	Casey Hospital	8768 1465
Monash Children's Hospital	9594 2702	Cranbourne Centre	9554 8078
Dandenong Hospital	9554 8078	Mental Health Program	9554 9237
Moorabbin Hospital	9928 8584	Monash Health Community	9554 8078
Kingston Centre	9265 1356	Community Oral	9554 8078



Hoặc quý vị truy cập trang mạng của chúng tôi và cho chúng tôi ý kiến phản hồi, tại:

[www.monashhealth.org](http://www.monashhealth.org)



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

Nếu chúng tôi vẫn chưa giải quyết được mối quan tâm của quý vị, quý vị có thể liên lạc 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](http://www.hcc.vic.gov.au)



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