

Trách Vụ của Dịch Vụ Y Tế Mater

Theo tinh thần của dòng Nữ Tu Mercy, Dịch Vụ Y Tế Mater cung cấp một dịch vụ nhân ái cho người bệnh và người thiếu thốn, quảng bá một phương cách chăm sóc y tế toàn diện để đáp ứng với nhu cầu thay đổi của cộng đồng và nâng cao tiêu chuẩn trong việc giáo dục và nghiên cứu về y tế.

Chúng tôi tin rằng nhân viên, bệnh nhân, gia đình và người chăm sóc đều có trách nhiệm đối xử với nhau một cách tương kính - đây là quyền căn bản của mỗi con người.

Ngợi khen hay than phiền

Dịch Vụ Y Tế Mater có những quy định nhằm lưu ý và có hành động đối với những góp ý của quý vị. Những phản ánh của quý vị, tích cực lẫn tiêu cực, đều vô cùng quý giá và nó giúp chúng tôi tiếp tục cải thiện các dịch vụ.

Nếu quý vị có điều gì không hài lòng về sự chăm sóc, trước tiên quý vị có thể thảo luận với người chăm sóc cho quý vị, hoặc, nếu quý vị không thoả mãn với câu trả lời, quý vị có thể nói chuyện với Người Đại Diện Bệnh Nhân của Mater (Mater Patient Representative).

Mater Patient Representative

Telephone: **07 3163 8303** Fax: **07 3163 8753**
Email: patientrep@mater.org.au

Health Quality and Complaints Commission

Telephone: **07 3120 5999**
Website: www.hqcc.qld.gov.au

Quý vị có thể than phiền với Ủy Ban Phẩm Chất Y Tế và Than Phiền (Health Quality and Complaints Commission). Đây là một cơ quan độc lập với hệ thống y tế và được thành lập, cùng với nhiều việc khác, để giải quyết những sự than phiền. Ủy Ban sẽ khuyến khích quý vị tiếp xúc với Đại Diện Bệnh Nhân trước, nếu Ủy Ban xét thấy thích hợp.

Muốn biết thêm về việc thu thập những tài liệu y tế, xem xét hồ sơ hay sửa đổi hồ sơ, xin liên lạc với Điều Hợp Viên về Tư Ấn của Mater (Mater Privacy Coordinator).

Mater Privacy Coordinator

Telephone: **07 3163 2145** Fax: **07 3163 8104**
Email: privacycoordinator@mater.org.au

You may also contact the Office of the Privacy Commissioner on **1300 363 992** or privacy@privacy.gov.au

Hiến Chương về Bệnh Nhân của Dịch Vụ Y Tế Mater **Mater Health Services Patient Charter**

Hướng dẫn cho Bệnh Nhân, Người chăm sóc và Gia Đình
A guide for patients, carers and families

Dịch Vụ Y Tế Mater tôn trọng quyền tiếp nhận những dịch vụ y tế của quý vị. Chúng tôi quyết tâm cung cấp một sự chăm sóc y tế tuyệt hảo, chú trọng vào bệnh nhân, có phẩm chất cao và an toàn. Để cung cấp một sự chăm sóc như thế, điều chính yếu là phải có sự hợp tác giữa bệnh nhân, người chăm sóc và gia đình và các chuyên viên y tế. Hiến Chương về Bệnh Nhân của Dịch Vụ Y Tế Mater nói về quyền hạn và trách nhiệm liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, sự an toàn, sự tôn trọng, sự giao tiếp, sự tham gia, sự tư ẩn và sự góp ý. Hiến Chương về Bệnh Nhân giải thích những điều quý vị có thể trông đợi từ chúng tôi và những gì chúng tôi trông đợi từ quý vị trong khi chúng tôi cố gắng mang lại sự chăm sóc y tế tốt nhất cho quý vị.

Trong hệ thống y tế của nước Úc

Hiển Chương về Bệnh Nhân của Dịch Vụ Y Tế Mater

Những người tìm kiếm và nhận sự chăm sóc trong hệ thống y tế của Úc có một số quyền hạn và trách nhiệm đối với sự chăm sóc mà họ nhận được. Hiển Chương về Bệnh Nhân của Mater theo đúng với Hiển Chương về Quyền Hạn Y Tế Úc, và phản ánh sự quyết tâm của chúng tôi trong việc cung cấp cho quý vị một sự chăm sóc tuyệt hảo. Hiển chương này sẽ giải thích quyền hạn và trách nhiệm của quý vị liên quan đến sự chăm sóc và chữa trị mà quý vị, là bệnh nhân của chúng tôi, nhận được.

Sử dụng	An toàn	Thông tin	Tham gia	Tôn trọng	Tư ẩn	Góp ý
Tôi có quyền:						
Được sự chăm sóc y tế Tôi có thể sử dụng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu y tế của mình	Nhận được sự chăm sóc an toàn và phẩm chất cao Tôi nhận được sự chăm sóc y tế an toàn và phẩm chất cao, sự chăm sóc này được cung cấp một cách chuyên nghiệp, với kỹ năng cao và hữu hiệu.	Được cho biết về các dịch vụ, sự chữa trị, những sự lựa chọn và phí tổn một cách rõ ràng và công khai. Tôi nhận được sự thông tin cởi mở, hợp thời và thích ứng về sự chăm sóc y tế của tôi bằng cách thức mà tôi có thể hiểu được.	Được tham gia vào những quyết định liên quan đến sự chữa trị và chăm sóc cho mình. Tôi có thể góp phần quyết định và chọn lựa sự chăm sóc cho mình và về kế hoạch y tế.	Được tôn trọng, được bảo vệ phẩm giá và được kính nể Sự chăm sóc thể hiện sự tôn trọng đối với tôi và văn hoá của tôi (thí dụ, người Thổ dân hay dân Hải Đảo Torres Straits), đối với tín ngưỡng cũng như với nhu cầu và đòi hỏi cá nhân.	Được sự tư ẩn và bảo mật những chi tiết cá nhân Sự tư ẩn cá nhân được bảo vệ và chi tiết về sức khoẻ cũng như những tin tức khác của tôi được giữ kín.	Được góp ý về sự chăm sóc cho mình và mọi thắc mắc của tôi phải được giải đáp. Tôi có thể góp ý hay than phiền về sự chăm sóc và những thắc mắc của tôi phải được điều tra và giải đáp.
Tôi có trách nhiệm:						
<ul style="list-style-type: none"> thông báo cho bệnh viện Mater biết khi tôi thay đổi địa chỉ, số điện thoại hay bác sĩ gia đình. hiểu rằng đôi khi tôi phải chờ đợi trước khi nhận được sự chú ý hay sự chữa trị trong trường hợp nhân viên đang bận rộn với những bệnh nhân khác. phải giữ đúng hẹn, hoặc báo cho bệnh viện Mater biết nếu tôi không đến được. chấp nhận là có những dịch vụ mà tôi cần sử dụng, không có ở tại đây. 	<ul style="list-style-type: none"> cung cấp chi tiết chính xác về tình trạng sức khoẻ của mình và bất cứ điều gì khác có thể ảnh hưởng đến sự chăm sóc cho tôi (kể cả những sự trị liệu phụ khác). báo cho nhân viên biết những thay đổi về tình trạng sức khoẻ của mình. nói cho nhân viên biết nếu tôi có những thắc mắc về bất cứ phương diện nào của sự chữa trị. 	<ul style="list-style-type: none"> phải hết sức thẳng thắn và thành thật và phải hỏi thêm chi tiết nếu có điều gì tôi không hiểu. nói cho nhân viên biết tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của tôi để họ có thể xin thông dịch viên đến tại chỗ hay qua điện thoại cho tôi. hiểu rõ là tôi không được Medicare trả tiền (thí dụ, tôi là người nước ngoài) tôi sẽ phải trả mọi chi phí hiểu rõ là nếu tôi chọn bệnh viện tư, tôi sẽ được cho biết chi tiết về chi phí và tôi sẽ phải trả tiền bác sĩ khám bệnh và những phí tổn khác. 	<ul style="list-style-type: none"> đặt câu hỏi để hiểu rõ về bệnh trạng của mình và những lựa chọn về sự chăm sóc trước khi chấp nhận sự chữa trị. thảo luận về những thắc mắc cũng như những quyết định của tôi với những người cung cấp sự chăm sóc y tế cho tôi chẳng hạn như tôi không muốn tiếp tục sự chữa trị, không chịu đựng nỗi sự chữa trị, hoặc có ý định xuất viện trái với ý kiến của bác sĩ. Một khi tôi được giải thích về những rắc rối, tôi phải chịu trách nhiệm về hậu quả của quyết định của tôi. cung cấp một văn bản nói về ý nguyện của tôi trong trường hợp bệnh tình trở nặng, giấy ủy quyền dài hạn hay những văn bản luật pháp khác liên quan đến sự chăm sóc cho tôi. tham gia vào việc sắp xếp kế hoạch chăm sóc cho mình sau khi xuất viện. 	<ul style="list-style-type: none"> Báo cho nhân viên biết về những tình huống liên quan đến văn hoá và tín ngưỡng của tôi để họ có thể đáp ứng những nhu cầu của tôi. đối xử với nhân viên của Mater, những bệnh nhân khác và người thăm viếng một cách tôn trọng và kính nể. Tôn trọng những bệnh nhân khác và nhân viên, chẳng hạn, bằng cách giới hạn tiếng động và số người thăm viếng. 	<ul style="list-style-type: none"> chấp nhận là chi tiết bệnh lý của tôi có thể được chia sẻ với những chuyên gia y tế và những cơ quan khác theo như luật pháp quy định. yêu cầu sửa đổi nếu chi tiết bệnh lý của tôi ghi trong hồ sơ không chính xác. Tôn trọng sự tư ẩn và bảo mật của người khác 	<ul style="list-style-type: none"> Báo cho nhân viên biết nếu tôi có vấn đề hay ưu tư gì để họ có thể giải quyết.