

Sứ mệnh của 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. Theo gương của Thiên Chúa, chúng tôi quyết tâm cung cấp những dịch vụ này cho mọi người, không có sự phân biệt.

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.

Sự An Toàn của Quý Vị, một Bệnh Nhân – Bệnh Nhân và Người Chăm sóc Gia tăng sự Lo lắng (PACE)

Tại Bệnh viện Mater, chúng tôi trân quý sự an toàn của quý vị hơn tất cả. Chúng tôi kỳ vọng là chuyên viên y tế có thể giải quyết sự ưu tư hay lo lắng của quý vị về sự chăm sóc cũng như về sự an toàn trước mắt của quý vị. Điều quan trọng là quý vị hay thân nhân/người chăm sóc nên chia sẻ những lo lắng của quý vị càng sớm càng tốt.

- Xin báo cho y tá hay bác sĩ hoặc xin được nói chuyện với một y tá cao cấp/y tá hộ sản hay bác sĩ
- Xin được nói chuyện với người quản lý hay xin một bác sĩ khác đến khám lại cho quý vị.

Nếu những bước nói trên không giúp quý vị giải quyết được sự lo lắng về sự an toàn của mình và quý vị cảm thấy mình đang bị nguy hiểm, xin dùng điện thoại ở đầu giường.

- Gọi “555” – Nói với nhân viên tổng đài
 - Quý vị đang gọi một cú điện thoại “PACE” (Patient and Carer Escalation – nghĩa là “Bệnh nhân và Người chăm sóc Gia tăng sự Lo lắng”)
 - Nói tên của quý vị hay của bệnh nhân
 - Quý vị đang ở đâu (tên của bệnh viện và số phòng)

Một y tá trưởng thâm niên độc lập sẽ đến gặp quý vị trong vòng 10 phút.

Liên lạc

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 ảnh 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).

Đại diện Bệnh nhân

Điện thoại: 07 3163 8303

Fax: 07 3163 8753

Email: patientrep@mater.org.au

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 Ẩn của Mater.

Điều Hợp Viên về Tư Ẩn

Điện thoại: 07 3163 2666

Fax: 07 3163 8104

Email: privacycoordinator@mater.org.au

Mercy. Dignity. Care. Commitment. Quality

Quý vị có thể than phiền với Văn Phòng của Thanh Tra Y Tế (Office of the Health Ombudsman). Đây là một cơ quan độc lập với hệ thống y tế và được thành lập để giải quyết những sự than phiền và làm những công việc khác. Ủy Ban sẽ khuyến khích quý vị tiếp xúc với Đại Diện Bệnh Nhân trước, nếu Ủy Ban xét thấy thích hợp.

Điện thoại: 131 OHO (131 646)

Website: www.oho.qld.gov.au

Quý vị cũng có thể liên lạc với Văn Phòng của Ủy Ban Tư Ẩn (Office of the Privacy Commissioner) qua số 1300 363 992 hay privacy@privacy.gov.au

Mater Switchboard: 07 3163 8111

www.mater.org.au

MHS-101-XXXXX



Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater

Hướng Dẫn cho Bệnh Nhân, Người Chăm Sóc và Gia Đình

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 Mater nói về quyền hạn và trách nhiệm liên quan đến sự sử dụng, sự an toàn, sự trao đổi, sự tham gia, sự tư ẩn và sự góp ý. Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater 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.

Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater

Tất cả những người tìm kiếm và tiếp 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.

		Sử dụng	An toàn	Tôn trọng	Thông tin	Tham gia	Tư ẩn	Góp ý
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Trong hệ thống y tế của Úc</p>	Tôi có quyền được:	<p>Sự chăm sóc y tế</p> <p>Tôi có thể sử dụng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu y tế của tôi. Mặc dù một số chi phí được Medicare chi trả, nhưng nếu tôi sử dụng bảo hiểm tư của tôi hoặc tự trả tiền thì tôi có thể chọn bác sĩ, bệnh viện và những giờ hẹn thích hợp để có tránh thể việc chờ đợi lâu.</p>	<p>Nhận được sự chăm sóc an toàn và có phẩm chất cao.</p> <p>Tôi tiếp nhận sự chăm sóc y tế an toàn và có phẩm chất cao, được cung cấp một cách chuyên nghiệp, với kỹ năng và sự hữu hiệu.</p>	<p>Được sự tôn trọng, phẩm giá được bảo vệ, và được sự kính nể</p> <p>Sự chăm sóc thể hiện sự tôn trọng đối với tôi và văn hóa, tín ngưỡng cũng như với nhu cầu và ý thích cá nhân của tôi.</p>	<p>Được cho biết về các dịch vụ, sự chữa trị, những sự lựa chọn và phí tổn một cách rõ ràng và công khai.</p> <p>Tôi nhận được sự thông tin minh bạch, đúng thời điểm và thích hợp về sự chăm sóc y tế cho tôi bằng cách thức mà tôi hiểu được.</p>	<p>Được tham gia vào những quyết định liên quan đến sự chữa trị và chọn lựa sự chăm sóc cho mình.</p> <p>Tôi có thể góp phần quyết định và chọn lựa sự chăm sóc và về việc sắp xếp những dịch vụ y tế, kể cả kế hoạch chăm sóc cuối đời cho tôi.</p> <p>Tôi có thể chọn không chấp nhận những ý kiến cung cấp cho tôi. Cho dù vậy, tôi vẫn được sự hỗ trợ để đưa ra quyết định tốt nhất về sự chăm sóc y tế cho mình.</p>	<p>Được sự tư ẩn và bảo mật về những chi tiết cá nhân.</p> <p>Sự tư ẩn cá nhân được bảo vệ và chi tiết về sức khỏe cũng như những tin tức khác của tôi được giữ kín.</p>	<p>Góp ý về sự chăm sóc cho mình và mọi thắc mắc của tôi phải được giải đáp.</p> <p>Tôi có thể góp ý hay than phiền về sự chăm sóc cho mình và những thắc mắc của tôi phải được điều tra và giải quyết để giúp cho Mater hiểu rõ hơn về sự trải nghiệm của tôi và những lãnh vực cần được cải thiện.</p>
	Tôi có trách nhiệm:	<ul style="list-style-type: none"> thông báo cho bệnh viện Mater biết khi tôi thay đổi địa chỉ, bác sĩ gia đình hay chi tiết liên lạc. hiểu rằng đôi khi tôi phải chờ đợi nếu 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 đến có thể không có tại bệnh viện. 	<ul style="list-style-type: none"> cung cấp chi tiết chính xác về tình trạng sức khỏe của tôi và bất cứ điều gì có thể ảnh hưởng đến sự chăm sóc cho tôi (kể cả những sự trị liệu khác/ bổ sung). báo cho nhân viên biết những thay đổi mà tôi để ý thấy về tình trạng sức khỏe của mình. báo cho nhân viên biết nếu tôi có những thắc mắc về bất cứ phương diện nào của sự chăm sóc. 	<ul style="list-style-type: none"> báo cho nhân viên biết về những tình huống liên quan đến văn hóa và tín ngưỡng của tôi để họ có thể đáp ứng những nhu cầu và ý thích của tôi, tuy nhiên trong một số trường hợp, tôi cũng chấp nhận là việc này có thể không thực hiện được. nhìn nhận Mater là một cộng đồng với văn hoá đa dạng, nơi mà mọi người phải được đối xử một cách tôn trọng và tương kính. tôn trọng những bệnh nhân khác và nhân viên, thí dụ, bằng cách giới hạn sự ồn ào và số người thăm viếng. 	<ul style="list-style-type: none"> phải hết sức thẳng thắn và thành thật và tôi có thể hỏi thêm chi tiết nếu không hiểu rõ 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 để giúp tôi. hiểu rằng nếu tôi không được hưởng Medicare (chẳng hạn, tôi là người nước ngoài) thì tôi có trách nhiệm chi trả mọi phí tổn. hiểu rằng nếu tôi chọn đi bệnh viện tư (phải trả tiền), tôi sẽ được cho biết chi tiết về phí tổn và tôi có trách nhiệm trả tiền cho bác sĩ chăm sóc và những chi phí liên quan khác. 	<ul style="list-style-type: none"> Đặt câu hỏi để hiểu rõ về tình trạng của mình và về 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, chẵn hạn như, nếu tôi không muốn tiếp tục sự chữa trị, tôi không thể tuân thủ theo sự chữa trị hay tôi 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 đối với hậu quả của quyết định của mình. cung cấp một văn bản nói về ý nguyện của tôi trong trường hợp bệnh của tôi trở nặng hoặc giấy ủy quyền dài hạn hoặc những văn bản luật pháp khác có liên quan . tham gia vào việc sắp xếp kế hoạch chăm sóc cho mình sau khi xuất viện. 	<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 ghi trong hồ sơ bệnh lý của tôi 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 thắc mắc gì để họ có thể giải quyết. nêu lên những lo ngại về sự chăm sóc cho tôi với toán chuyên viên chữa trị.