

# Những Lời khuyên Hàng đầu cho việc Chăm sóc Sức khỏe An toàn



Được xuất bản bởi Australian Commission  
on Safety and Quality in Health Care

Địa chỉ bưu điện: GPO Box 5480, Sydney NSW 2001  
Điện thoại: (02) 9126 3600 Số điện thoại quốc tế +61 2 9126 3600

Email: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
Trang mạng: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## Những điều quý vị cần biết cho bản thân, gia đình hoặc người quý vị chăm sóc.

Vietnamese | Tiếng Việt

[www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

## VỀ CUỐN SÁCH NHỎ NÀY

Cuốn sách nhỏ này được soạn thảo nhằm giúp đỡ người tiêu dùng, gia đình của họ, người chăm sóc họ và những người hỗ trợ khác đạt được lợi ích tối đa từ việc chăm sóc sức khỏe.

Việc chủ động tham gia, và phối hợp làm việc với các nhân viên chăm sóc sức khỏe, có thể giúp đảm bảo quý vị có được sự chăm sóc phù hợp cho mình.

Quý vị có thể sử dụng thông tin trong cuốn sách nhỏ này khi nói chuyện với bác sĩ và các nhân viên chăm sóc sức khỏe, trong đó có y tá, dược sĩ, bác sĩ chuyên khoa, nhân viên y tế liên quan và nhân viên sức khỏe tâm thần.

Cuốn sách nhỏ này được soạn thảo bởi Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, một cơ quan chính phủ Úc lãnh đạo và điều phối việc cải thiện an toàn và chất lượng chăm sóc sức khỏe trên toàn quốc.



### Lời cảm ơn

Nhiều tổ chức và cá nhân đã tự nguyện đóng góp thời gian, kiến thức chuyên môn và tài liệu để hỗ trợ triển khai tài liệu này. Ủy ban đặc biệt muốn bày tỏ sự biết ơn tới những người tiêu dùng đã tham gia vào quá trình tham vấn. Xin trân trọng cảm ơn sự tham gia và lòng nhiệt tình của tất cả những người có liên quan trong việc chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức chuyên môn của mình.

Do Australian Commission on Safety and Quality in Health Care xuất bản  
Level 5, 255 Elizabeth Street,  
Sydney NSW 2001

Điện thoại: (02) 9126 3600  
Fax: (02) 9126 3613

Email: [mail@safetyandquality.gov.au](mailto:mail@safetyandquality.gov.au)  
Trang mạng: [www.safetyandquality.gov.au](http://www.safetyandquality.gov.au)

ISBN In ấn: 978-1-925224-68-9  
ISBN Trên mạng: 978-1-925224-69-6

© Commonwealth of Australia 2017

Tất cả các tài liệu và công trình do Australian Commission on Safety and Quality in Health Care xuất bản được bảo vệ theo luật bản quyền của Chính phủ Liên bang. Có thể tái xuất bản một phần hoặc toàn bộ cuốn sách này để phục vụ mục đích học tập hay huấn luyện, miễn là có đề cập tới nguồn gốc.

Ủy ban muốn rằng quý vị hãy trích dẫn câu dưới đây để ghi nhận nguồn gốc của ấn bản này (và bất kỳ tài liệu nào bắt nguồn từ đó):

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (2017) *Những Lời khuyên Hàng đầu cho việc Chăm sóc Sức khỏe An toàn*; ACSQHC.

Hoan nghênh các câu hỏi về việc sử dụng ấn bản này và có thể gửi câu hỏi tới [communications@safetyandquality.gov.au](mailto:communications@safetyandquality.gov.au)

## LÀM THẾ NÀO ĐỂ CÓ THÊM THÔNG TIN

### Các tổ chức cho người tiêu dùng

Các tổ chức cho người tiêu dùng có tên dưới đây có thể cung cấp lời khuyên về cách tìm kiếm mạng lưới hỗ trợ và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

**Consumers Health Forum of Australia (Diễn đàn Sức khỏe cho Người tiêu dùng của Úc)**  
Trang mạng: [www.chf.org.au](http://www.chf.org.au)  
Điện thoại: 02 6273 5444

**Health Care Consumers' Association of the ACT (Hiệp hội Người sử dụng Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe ACT)**  
Trang mạng: [www.hcca.org.au](http://www.hcca.org.au)  
Điện thoại: 02 6230 7800

**Health Consumers NSW (Hiệp hội Người sử dụng Dịch vụ Y tế NSW)**  
Trang mạng: [www.hcnsw.org.au](http://www.hcnsw.org.au)  
Điện thoại: 02 9986 1082

**Health Consumers QLD (Hiệp hội Người sử dụng Dịch vụ Y tế QLD)**  
Trang mạng: [www.hcq.org.au](http://www.hcq.org.au)  
Điện thoại: 07 3012 9090

**Health Consumers Alliance of SA (Hiệp hội Người sử dụng Dịch vụ Y tế SA)**  
Trang mạng: [www.hcasa.asn.au](http://www.hcasa.asn.au)  
Điện thoại: 08 8231 4169

**Health Issues Centre VIC (Trung tâm về các Vấn đề Y tế VIC)**  
Trang mạng: [www.healthissuescentre.org.au](http://www.healthissuescentre.org.au)  
Điện thoại: 03 9664 9343

**Health Consumers' Council WA (Hội đồng Người sử dụng Dịch vụ Y tế WA)**  
Trang mạng: [www.hconco.org.au](http://www.hconco.org.au)  
Điện thoại: 1800 620 780

### Các trang mạng của Chính phủ về thông tin y tế

**Better Health Channel (Kênh Tốt hơn về Y tế)**  
Trang mạng: [www.betterhealth.vic.gov.au](http://www.betterhealth.vic.gov.au)

**Healthdirect (Y tế trực tiếp)**  
Cố vấn Y tế 24 giờ  
Trang mạng: [www.healthdirect.gov.au](http://www.healthdirect.gov.au)  
Điện thoại: 1800 022 222

**Pregnancy, birth and baby support and information (Thông tin và trợ giúp về thai sản và trẻ sơ sinh)**  
Trang mạng: [www.pregnancybirthbaby.org.au](http://www.pregnancybirthbaby.org.au)  
Điện thoại: 1800 882 436

**mindhealthconnect (cơ quan kết nối sức khỏe tâm thần)**  
Trang mạng: [www.mindhealthconnect.org.au](http://www.mindhealthconnect.org.au)

**My Aged Care (Cơ quan Chăm sóc Người lớn tuổi)**  
Trang mạng: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)  
Điện thoại: 1800 200 422

**Poisons Information Centre (Trung tâm Thông tin về Độc chất)**  
Trang mạng: [www.poisonsinfo.nsw.gov.au](http://www.poisonsinfo.nsw.gov.au)  
Điện thoại: 13 11 26

**Emergency assistance (Trợ giúp khẩn cấp)**  
Trang mạng: [www.triplezero.gov.au](http://www.triplezero.gov.au)  
Điện thoại: 000

# 9

## Ý kiến phản hồi của quý vị giúp cải thiện chất lượng và sự an toàn về việc chăm sóc sức khỏe

**Nhân viên chăm sóc sức khỏe coi trọng ý kiến phản hồi của quý vị. Ý kiến của quý vị sẽ giúp họ hiểu rõ những gì họ đang làm tốt và những gì họ cần phải cải thiện.** Quý vị có thể trực tiếp chia sẻ ý kiến phản hồi của mình với nhân viên, viết ý kiến xuống hoặc ghi vào mẫu ý kiến phản hồi.

Nếu quý vị muốn khiếu nại về việc chăm sóc quý vị, hãy cố gắng giải quyết trực tiếp với bệnh viện hoặc nhân viên chăm sóc sức khỏe. Nhiều bệnh viện có nhân viên hỗ trợ bệnh nhân hoặc liên lạc viên để quý vị có thể trình bày về những lo lắng của mình.

Nếu nhân viên chăm sóc sức khỏe không giải quyết, hoặc nếu quý vị không hài lòng về cách giải quyết của họ, quý vị có thể liên lạc với cơ quan khiếu nại y tế của tiểu bang quý vị. Dưới đây là các cơ quan này:

### ACT Human Rights Commission (Ủy ban Nhân quyền ACT)

Trang mạng: [www.hrc.act.gov.au/complaints](http://www.hrc.act.gov.au/complaints)  
Điện thoại: 02 6205 2222

### NSW Health Care Complaints Commission (Ủy ban Đặc trách Khiếu nại về Chăm sóc Sức khỏe NSW)

Trang mạng: [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au)  
Điện thoại: 1800 043 159

### NT Health and Community Services Complaints Commission (Ủy ban Đặc trách Khiếu nại về Dịch vụ Cộng đồng và Y tế NT)

Trang mạng: [www.hcsc.nt.gov.au](http://www.hcsc.nt.gov.au)  
Điện thoại: 1800 004 474

### QLD Office of the Health Ombudsman (Cơ quan Thanh tra Y tế QLD)

Trang mạng: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)  
Điện thoại: 133 646

### SA Health and Community Services Complaints Commissioner (Ủy ban Đặc trách Khiếu nại về Dịch vụ Cộng đồng và Y tế SA)

Trang mạng: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)  
Điện thoại: 1800 232 007

### TAS Health Complaints Commissioner (Ủy ban Đặc trách Khiếu nại về Y tế TAS)

Trang mạng: [www.healthcomplaints.tas.gov.au](http://www.healthcomplaints.tas.gov.au)  
Điện thoại: 1800 001 170

### VIC Health Complaints Commissioner (Ủy ban Đặc trách Khiếu nại về Y tế VIC)

Trang mạng: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)  
Điện thoại: 1300 582 113

### WA Health and Disability Services Complaints Office (Cơ quan Đặc trách Khiếu nại về Dịch vụ cho Người khuyết tật và Y tế WA)

Trang mạng: [www.hadsc.wa.gov.au](http://www.hadsc.wa.gov.au)  
Điện thoại: 1800 813 583

# 1

## Hãy hỏi các Câu hỏi

**Quý vị có quyền hỏi về sức khỏe và việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Đừng cảm thấy ngại ngùng khi đặt các câu hỏi nếu quý vị không hiểu rõ các thông tin được cung cấp.**

Thực ra, việc đặt ra các câu hỏi sẽ giúp bác sĩ và các nhân viên chăm sóc sức khỏe hiểu rõ những vấn đề làm quý vị lo lắng về sức khỏe của mình và những điều quan trọng đối với quý vị khi quyết định việc điều trị.

Nếu quý vị không đủ tự tin để đặt ra câu hỏi, thì hãy mang theo người thân trong gia đình, bạn bè hoặc người đại diện để giúp quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu cung cấp thông dịch qua Translating and Interpreting Service (Dịch vụ Thông ngôn Phiên dịch), đây là một cơ sở dịch vụ trên toàn quốc do Chính phủ Úc cung cấp (Điện thoại: 131 450).

Việc viết xuống các câu hỏi của quý vị trước cuộc hẹn có thể giúp quý vị cảm thấy sẵn sàng để nhận các câu trả lời mà quý vị cần. Có một phương thức Đặt ra Câu hỏi để giúp quý vị chuẩn bị sẵn câu hỏi để mang tới cuộc hẹn. Có thể tìm phương thức này ở đây: [www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder](http://www.safetyandquality.gov.au/questionbuilder).

### ? Các câu hỏi quý vị có thể hỏi:

- Ông/bà làm ơn giải thích lại cho tôi được không?
- Tôi có cần xét nghiệm hay điều trị không và tôi có các lựa chọn điều trị khác nhau như thế nào?
- Tôi có thể làm gì để tự giúp mình?
- Tôi có thể lấy thêm thông tin và sự trợ giúp ở đâu?
- Tôi có cần xin cuộc hẹn nữa không và tôi có nên mang theo ai đó không?

## 2 Tìm các thông tin có chất lượng tốt và đáng tin cậy

**Thông tin y tế có chất lượng tốt và đáng tin cậy có thể giúp quý vị có được quyết định thỏa đáng về việc chăm sóc sức khỏe cho mình.** Cách tốt nhất để có thông tin y tế là hỏi bác sĩ hoặc các nhân viên chăm sóc sức khỏe khác của quý vị.

Nếu quý vị cần lời khuyên từ một nhân viên trị liệu bổ sung (ví dụ nhân viên trị liệu theo phương pháp thiên nhiên (naturopath), chuyên viên nắn xương (osteopath) hoặc trị liệu Đông y), điều quan trọng là phải cho nhân viên chăm sóc sức khỏe thường

lệ của quý vị biết về những trị liệu viên bổ sung này. Điều này có thể giúp giảm nguy cơ gặp rắc rối.

Thông tin quý vị tìm thấy trên mạng không phải lúc nào cũng đáng tin cậy. Tuy nhiên, các trang mạng về sức khỏe được Chính phủ ủng hộ như Healthdirect Australia, Better Health Channel, các cơ quan trong ngành như Australian Medical Association, và các tổ chức như beyondblue và Cancer Council Australia đều có những thông tin đáng tin cậy.



## 8 Hiểu rõ quyền riêng tư và cách tiếp cận hồ sơ y tế của quý vị

**Bác sĩ hay các nhân viên chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ lưu giữ tiêu sử bệnh lý và sức khỏe của quý vị.**

Luật pháp (*Privacy Act 1988*) đòi hỏi họ phải giữ hồ sơ y tế của quý vị một cách bí mật và kín đáo. Đôi lúc, có thể cần phải chia sẻ những phần liên quan trong hồ sơ y tế của quý vị với các nhân viên chăm sóc sức khỏe khác trong khi chăm sóc cho quý vị.

Nếu muốn đọc hồ sơ y tế của mình, quý vị có thể yêu cầu điều đó. Nếu quý vị đã đăng ký vào My Health Record điện tử (Hồ sơ Y tế của Tôi), thì quý vị có thể tự mình đọc hồ sơ trên mạng. Nếu

quý vị nhận thấy hồ sơ y tế của mình hay My Health Record bị thiếu điều gì đó, hãy yêu cầu nhân viên chăm sóc sức khỏe của quý vị sửa lại cho đúng.

Để đăng ký hồ sơ y tế điện tử, hãy ghé thăm [www.myhealthrecord.gov.au](http://www.myhealthrecord.gov.au) và để có được hướng dẫn cách thức đọc và sửa hồ sơ y tế, hãy ghé thăm: [www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information](http://www.oaic.gov.au/engage-with-us/consultations/health-privacy-guidance/fact-sheet-how-you-can-access-or-correct-your-health-information).



# 7

## Biết rõ quyền hạn của quý vị

Tất cả những người đang tìm kiếm hay đang nhận được sự chăm sóc từ hệ thống y tế của Úc đều có những quyền hạn nhất định về việc chăm sóc họ.

Quý vị có quyền:

- sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- nhận được sự chăm sóc có chất lượng cao và an toàn
- được thể hiện sự tôn trọng
- được cung cấp thông tin về các dịch vụ, trị liệu, các lựa chọn và chi phí một cách rõ ràng và cởi mở
- được tham gia vào các quyết định và lựa chọn cho sự chăm sóc bản thân
- được riêng tư và giữ bí mật các thông tin quý vị cung cấp
- được nhận xét về việc chăm sóc và các lo lắng của quý vị được giải quyết.

Quý vị có thể đọc thêm về quyền hạn của mình trong Australian Charter of Healthcare Rights (Hiến chương về Quyền Chăm sóc Sức khỏe của Úc), do Ủy ban soạn thảo, bằng cách ghé thăm:

[www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights](http://www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights).



# 3

## Hiểu rõ các rủi ro và lợi ích của các xét nghiệm, điều trị và thủ tục y tế

Trước khi có quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho mình, điều quan trọng là quý vị cần hiểu đầy đủ các rủi ro và lợi ích của các xét nghiệm, điều trị và thủ tục y tế mà bác sĩ đề nghị cho quý vị.

Đặt ra câu hỏi cho bác sĩ hoặc nhân viên chăm sóc sức khỏe khác về các lựa chọn xét nghiệm và điều trị sẽ giúp tất cả mọi người cùng đưa ra quyết định tốt hơn.

Hãy đảm bảo là quý vị có được kết quả xét nghiệm của mình. Đừng cho rằng khi không nghe tin gì có nghĩa là mọi việc đều tốt.

Choosing Wisely Australia (Nước Úc hãy Lựa chọn Khôn ngoan) cung cấp thông tin hữu ích cho những người muốn tìm thêm thông tin về các lựa chọn điều trị. Trang mạng của họ có liệt kê lời khuyên cho các xét nghiệm, điều trị và thủ tục cụ thể có thể không cần thiết và đôi lúc còn có hại cho người tiêu dùng. Trang mạng Choosing Wisely có thể được tìm thấy ở đây: [www.choosingwisely.org.au](http://www.choosingwisely.org.au).

### ? Các câu hỏi quý vị có thể hỏi:

- Tôi có cần xét nghiệm hay điều trị không?
- Xét nghiệm này có thể ảnh hưởng hay thay đổi việc chăm sóc không?
- Xét nghiệm/điều trị này có thể có những rủi ro gì?
- Có lựa chọn nào khác không?
- Điều gì có thể xảy ra nếu chúng ta chờ xem thế nào?
- Tôi và/hoặc gia đình tôi cần biết những gì về việc điều trị/thủ tục này (biến chứng có thể xảy ra, thời gian nằm trong nhà thương, thời gian nghỉ việc)?
- Làm thế nào để biết tôi có phải trả chi phí gì không?
- Làm thế nào để tôi có thể xin ý kiến thứ hai?

# 4

## Hãy giữ danh sách tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng

Quý vị có thể đưa danh sách này cho bác sĩ và dược sĩ của mình để cho họ biết các loại thuốc quý vị đang dùng. Ghi cả các loại vitamin và thuốc bổ khác vào trong danh sách này.

Điều quan trọng là quý vị cần hiểu rõ cách dùng thuốc, đặc biệt là nếu quý vị phải dùng hơn một loại thuốc. Nếu quý vị muốn hỏi gì về chỉ dẫn ghi trên nhãn thuốc, quý vị luôn có thể hỏi dược sĩ của mình. Nếu quý vị phải dùng nhiều loại thuốc khác nhau, và cần giúp đỡ để biết cách thức và thời gian dùng thuốc, quý vị có thể xin bác sĩ giới thiệu để có được Home Medicine Review (Xem xét Thuốc tại Gia). Nghĩa là dược sĩ sẽ tới thăm quý vị tại nhà và nói chuyện với quý vị về các loại thuốc quý vị đang dùng.

NPS MedicineWise (Dịch vụ về Thuốc NPS) cung cấp nhiều thông tin hữu dụng. Có thể tìm trang mạng của NPS MedicineWise ở đây: [www.nps.org.au/medicines](http://www.nps.org.au/medicines).

# 5

## Hãy xác nhận những điều sẽ xảy ra trước khi quý vị được phẫu thuật hoặc làm thủ tục y tế khác

Hãy hỏi xem bác sĩ hay nhân viên chăm sóc sức khỏe nào sẽ phụ trách thủ tục của quý vị và hỏi lại họ xem họ dự định tiến hành phẫu thuật gì.

Nếu bất cứ lúc nào quý vị không hiểu rõ những điều được nói với quý vị, thì hãy yêu cầu nhắc lại hay giải thích lại thông tin đó theo cách khác. Quý vị sẽ được hỏi một số câu hỏi để xác nhận thủ tục sẽ được tiến hành và người ta sẽ dùng bút để đánh dấu chỗ làm thủ tục trên cơ thể quý vị.

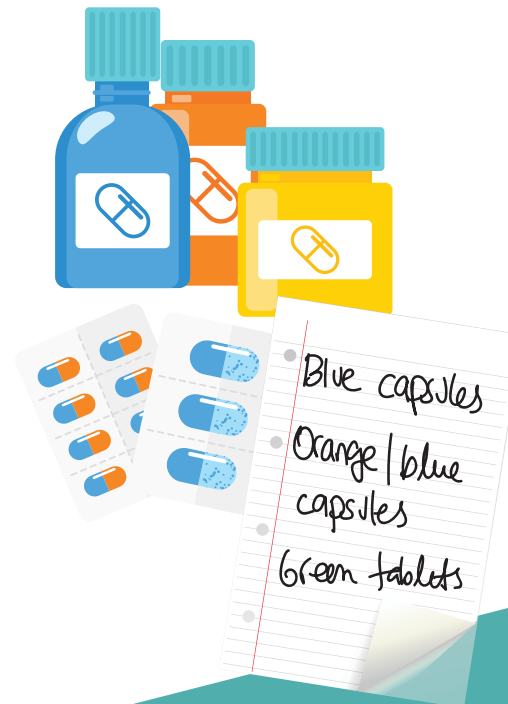
Hãy báo cho bác sĩ hay nhân viên chăm sóc sức khỏe khác nếu quý vị biết là mình có bị những dị ứng và phản ứng thuốc nào đó và đề nghị họ viết điều này vào trong hồ sơ y tế của quý vị.

# 6

## Hãy hỏi về việc chăm sóc cho quý vị khi quý vị được xuất viện

Hãy đề nghị cho người nhà, người chăm sóc và/hoặc người đại diện cho quý vị được tham gia thảo luận về vấn đề xuất viện của quý vị.

Hãy xin một bản kế hoạch xuất viện hoặc bản kế hoạch chăm sóc ghi tóm tắt tại sao quý vị phải nằm viện, quý vị đã được chăm sóc như thế nào, kế hoạch hành động khi quý vị xuất viện, và liệt kê các cuộc hẹn kiểm tra sau đó.



### ? Các câu hỏi quý vị có thể hỏi:

- Ông/bà làm ơn giải thích xem tôi cần làm những gì để chăm sóc bản thân khi về nhà?
- Tôi có cần có người chăm sóc cho mình sau cuộc phẫu thuật không?
- Tôi phải làm thế nào để có thể tìm người hỗ trợ cho mình?
- Tôi nên làm gì nếu các triệu chứng trở nên nặng hơn?
- Tôi có thể liên lạc với ai nếu tôi cần nói chuyện với người nào đó?
- Tôi có được cung cấp một bản kế hoạch xuất viện hay bản kế hoạch chăm sóc không?
- Ông/bà có gửi cho bác sĩ gia đình của tôi một bản kế hoạch xuất viện hay kế hoạch chăm sóc không?