

HIỂN CHƯƠNG

Bất kỳ người nào hiện đang tìm kiếm hoặc đang nhận sự chăm sóc trong hệ thống Y Tế Úc cũng đều có những quyền hạn nhất định về bản chất tự nhiên của việc chăm sóc đó. Những quyền hạn này được miêu tả trong bản Hiến Chương Nước Úc về Quyền Được Chăm Sóc Y Tế (Australian Charter of Healthcare Rights). Những quyền được bao gồm trong bản Hiến Chương này liên quan tới việc tiếp cận, sự an toàn, sự tôn trọng, việc giao tiếp, sự tham gia, quyền riêng tư và việc góp ý.

Bản Hiến Chương Nước Úc về Quyền Được Chăm Sóc Y Tế hiện có sẵn cho bất kỳ người nào trong hệ thống chăm sóc y tế. Bản Hiến chương này cho phép các bệnh nhân, người tiêu thụ, gia đình, người chăm sóc và các dịch vụ cùng chia sẻ sự hiểu biết về quyền hạn của những người đang nhận sự chăm sóc y tế.

Tất cả các bệnh nhân, người tiêu thụ, dịch vụ chăm sóc y tế và các tổ chức dịch vụ y tế đều đóng một vai trò quan trọng trong việc đạt tới quyền được chăm sóc y tế và góp phần vào một hệ thống chăm sóc y tế an toàn với chất lượng cao.

Một sự hợp tác thành thật giữa các bệnh nhân, người tiêu thụ và các dịch vụ chăm sóc y tế là điều quan trọng để mọi người có thể đạt được những kết quả khả thi tốt nhất.

Các dịch vụ chăm sóc y tế hiểu rằng trong một số trường hợp, khả năng hợp tác với hệ thống chăm sóc y tế của quý vị có thể bị hạn chế. Trong trường hợp khả thi, họ sẽ thông báo cho gia đình hay các dịch vụ hỗ trợ về hoàn cảnh của quý vị nếu họ thấy rằng quý vị cần được giúp đỡ.

SỬ DỤNG BẢN HIẾN CHƯƠNG

Tờ thông tin này bàn luận về từng phần trong bảy quyền hạn trong bản Hiến Chương đồng thời đưa ra một sự hướng dẫn cho các bệnh nhân, người tiêu thụ, người chăm sóc và các gia đình về những cách họ có thể góp phần vào việc bảo đảm rằng những quyền hạn này được thượng tôn.

Quý vị có quyền nêu vấn đề về các quyền hạn của mình. Quý vị được khuyến khích đọc, hoặc yêu cầu được nghe giải thích về bản Hiến Chương này, và thảo luận bản Hiến Chương này với dịch vụ chăm sóc y tế hay gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị.

Các nhân viên chăm sóc y tế có thể hướng dẫn cho quý vị biết cách thức tìm kiếm thêm thông tin về những quyền hạn của quý vị.

LIÊN LẠC

Tìm cách giải quyết việc khiếu nại của quý vị với dịch vụ chăm sóc y tế địa phương của quý vị luôn là biện pháp tốt nhất. Nếu đã thử qua biện pháp này mà vẫn chưa được thỏa mãn, quý vị có thể khiếu nại lên Ủy Viên Đặc Trách Khiếu Nại về vấn đề Chăm Sóc Y Tế (Health Care Complaints Commissioner) tại tiểu bang hay lãnh thổ của mình. Một số chi tiết liên lạc hữu ích được liệt kê dưới đây:

ACT Human Rights Commission, Health Services Commissioner
www.hrc.act.gov.au

NSW Health Care Complaints Commission
www.hccc.nsw.gov.au

NT Health and Community Services Complaints Commission
www.hcsc.nt.gov.au

QLD Office of the Health Ombudsman
www.oho.qld.gov.au

SA Health and Community Services Complaints Commissioner
www.hcsc.sa.gov.au

TAS Health Complaints Commissioner
www.healthcomplaints.tas.gov.au

VIC Office of the Health Services Commissioner
www.health.vic.gov.au/hsc

WA Health and Disability Services Complaints Office
www.hadsco.wa.gov.au



HIẾN CHƯƠNG NƯỚC ÚC VỀ QUYỀN ĐƯỢC CHĂM SÓC Y TẾ

HƯỚNG DẪN CHO CÁC BỆNH NHÂN, NGƯỜI TIÊU THỤ, NGƯỜI CHĂM SÓC VÀ CÁC GIA ĐÌNH



MUỐN BIẾT THÊM CHI TIẾT VỀ BẢN HIẾN CHƯƠNG NÀY VÀ CÁCH THỨC QUÍ VỊ CÓ THỂ ĐÓNG GÓP VÀO VIỆC ĐẠT TỚI QUYỀN ĐƯỢC CHĂM SÓC Y TẾ, XIN TRUY CẬP WWW.SAFETYANDQUALITY.GOV.AU

VIỆC TIẾP CẬN

Quyền được chăm sóc y tế.

Quý vị có quyền cơ bản được chăm sóc y tế một cách đầy đủ và đúng lúc. Đôi khi việc chăm sóc này có thể không phải tại cơ sở chăm sóc y tế mà quý vị ghé đến trước tiên vì không phải tất cả các dịch vụ nhất thiết phải có sẵn tại tất cả mọi nơi.

Quý vị có thể đóng góp vào quyền được tiếp cận bằng cách cố gắng giữ đúng các buổi hẹn và báo cho cơ sở dịch vụ biết khi quý vị không thể giữ hẹn.

SỰ AN TOÀN

Quyền được chăm sóc một cách an toàn và có chất lượng cao.

Nếu quý vị không biết về những điều đang xảy ra cho mình hoặc nếu quý vị nghĩ rằng có một điều gì đó còn sót trong việc chăm sóc mình, hãy báo cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị biết. Hãy cho dịch vụ chăm sóc biết về mọi tình huống vốn có thể làm cho việc chăm sóc y tế của quý vị bị rủi ro hơn.

SỰ TÔN TRỌNG

Quyền được chứng tỏ sự tôn trọng, phẩm cách và sự lưu tâm.

Quý vị có quyền nhận được sự chăm sóc trong đó có sự tôn trọng đến văn hóa, tín ngưỡng, các giá trị và đặc tính chẳng hạn như tuổi tác và phái tính của quý vị. Điều quan trọng là quý vị hãy nói cho dịch vụ chăm sóc y tế biết về mọi thay đổi đối với hoàn cảnh của quý vị.

Sự tôn trọng cũng bao gồm việc quan tâm tới các nhân viên chăm sóc y tế và các bệnh nhân khác.

VIỆC GIAO TIẾP

Quyền được thông báo cho biết về các dịch vụ, việc điều trị, những sự lựa chọn và các chi phí một cách rõ ràng và cởi mở.

Các dịch vụ chăm sóc y tế sẽ cho quý vị biết về sự chăm sóc quý vị đang nhận đồng thời giúp quý vị hiểu rõ những điều đang xảy ra cho mình.

Quý vị có thể đóng góp vào việc giao tiếp bằng cách cởi mở và thành thật hết mình. Để hiểu được những lời chỉ dẫn dành cho mình, quý vị có thể đặt câu hỏi nếu muốn biết thêm thông tin.

Quý vị có thể sử dụng thông ngôn viên nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ thứ nhất của quý vị. Dịch vụ thông ngôn hiện miễn phí và có thể được cung cấp tận nơi hay qua điện thoại.

SỰ THAM GIA

Quyền được tính chung trong những quyết định và lựa chọn về việc chăm sóc.

Quý vị được khuyến khích tham gia vào những quyết định về việc chăm sóc mình. Hãy đặt câu hỏi nếu quý vị không biết chắc điều gì đang xảy ra cho mình. Hãy lôi kéo gia đình hay người chăm sóc của quý vị vào nếu việc này khiến cho quý vị thấy thoải mái và chắc chắn hơn.



QUYỀN RIÊNG TƯ

Quyền riêng tư và bảo mật đối với những thông tin cung cấp.

Quý vị có thể xem các hồ sơ lưu trữ của mình và yêu cầu chỉnh sửa nếu các thông tin này không đúng. Trong một số trường hợp, những thông tin về sức khỏe của quý vị sẽ cần được các dịch vụ chăm sóc y tế chia sẻ với nhau.

Quý vị cũng có thể đóng góp bằng cách tôn trọng quyền riêng tư và sự bảo mật của những người khác.

VIỆC GÓP Ý

Quyền được góp ý về vấn đề chăm sóc và được giải đáp về những băn khoăn của mình.

Các dịch vụ chăm sóc y tế muốn giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng, nhưng trước tiên họ cần được thông báo về vấn đề này. Nếu quý vị có bất kỳ đề nghị nào về cách thức các dịch vụ có thể được cải thiện, xin nói cho các nhân viên biết.

Các thủ tục do tổ chức dịch vụ y tế sử dụng để góp ý về vấn đề chăm sóc của quý vị nên được chuẩn bị sẵn cho quý vị. Quý vị có thể góp ý bằng lời nói hay bằng văn bản về các thủ tục này cũng như về các kinh nghiệm của quý vị.

Muốn khen ngợi các nhân viên y tế, khiếu nại về việc chăm sóc và/hoặc muốn được thông báo về thủ tục bày tỏ sự ưu tư của mình về việc chăm sóc, xin vui lòng liên hệ với nhân viên đại diện liên lạc bệnh nhân của dịch vụ y tế của quý vị.

