

Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri và quý vị



Tiếng Việt dễ hiểu 2017



Merri Health
Healthcare that moves with you

Sơ lược về tập sách này.

Tập sách này là về.

- Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri.

Và.

- quý vị.

Tập sách này gồm có 4 phần.

Phần 1 là về quyền lợi và trách nhiệm của quý vị.

Quyền lợi của quý vị là những gì Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri phải thực hiện cho quý vị.

Trách nhiệm của quý vị là những gì quý vị phải thực hiện cho Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri.

Phần 2 là về quyền riêng tư. Đây là thông tin về quý vị.

Phần 3 là về đóng góp ý kiến và khiếu nại. Điều này có nghĩa là quý vị có thể cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị.

Phần 4 là về lệ phí. Đây là chi phí quý vị phải trả.

1. Quyền lợi và trách nhiệm của quý vị.

Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri sẽ thực hiện những gì cho quý vị.

Chúng tôi sẽ chăm sóc cho quý vị.

Chúng tôi chăm sóc cho tất cả mọi người.

Ví dụ, người

- lớn tuổi.
- Thổ Dân.
- đồng tính nam.
- đồng tính nữ.
- lưỡng tính.
- chuyển giới.
- liên tính.
- bị khuyết tật.
- nói ngôn ngữ khác.

Nếu chúng tôi lo lắng về.

- Quý vị.
- gia đình quý vị.
- người chăm sóc của quý vị.
- con cái quý vị.
- người bạn đời của quý vị.

Chúng tôi sẽ giúp đỡ.

Quý vị sẽ nhận được.

- dịch vụ chăm sóc tốt.

Và.

- thông tin hữu ích.

Quý vị sẽ được an toàn.

Quý vị có thể có những lựa chọn về việc chăm sóc cho mình.

Quý vị có thể cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị.

Quý vị có thể nói quý vị hài lòng.

Đây là lời khen.

Quý vị có thể nói quý vị không hài lòng.

Đây là lời phản nản.

Muốn biết thêm về thủ tục đóng góp ý kiến và khiếu nại, xin đọc ở trang 8 và 9.

Quý vị có thể có người hỗ trợ.

Quý vị có thể dẫn theo người hỗ trợ đến Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri. Ví dụ,

- một người bạn.
- thân nhân trong gia đình.

Người hỗ trợ của quý vị có thể có mặt khi quý vị nói chuyện. Hoặc.

Người hỗ trợ quý vị có thể nói chuyện giúp quý vị.

Quý vị có thể có thông dịch viên.

Thông dịch viên là người dịch lời nói của quý vị từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác và ngược lại.

Ví dụ,

- Auslan sang tiếng Anh.
- Tiếng Anh sang tiếng Hoa.

Hãy cho chúng tôi biết quý vị cần thông dịch viên khi quý vị lấy hẹn.

Quý vị có thể nhờ người thuộc tổ chức khác giúp quý vị. Ví dụ, người từ,

Leadership Plus, 03 9489 2999.

Action of Disability within Ethnic Communities (Hành động Người Khuyết tật trong Cộng đồng Sắc tộc), 03 9480 1666.

Trung tâm Tiện ích Di dân (Migrant Resource Centre), 03 9496 0200.

Bênh vực Những Quyền Người Cao niên (Elder Rights Advocacy), 03 9602 3066.

Quý vị có thể đổi ý.

Quý vị có thể ngưng.

- sử dụng dịch vụ.
- tham gia nhóm.

Không sao hết.

Sau này quý vị vẫn có thể đến sử dụng dịch vụ hoặc tham gia nhóm.

Quý vị nên làm những gì cho Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri.

Quý vị nên đối xử tử tế với tất cả mọi người tại Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri. Ví dụ,

- khách hàng.
- Nhân viên.

- Nhân viên Trị liệu.
- người dẫn đầu nhóm.
- khách hàng khác.

Quý vị không được làm bể hoặc phá hư bất cứ thứ gì tại Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri. Ví dụ, ném/liệng ly.

Quý vị không được gây vấn đề cho người khác tại Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri. Ví dụ, la hét hoặc đánh người.

Nếu quý vị gây vấn đề cho người khác, chúng tôi có thể hủy bỏ dịch vụ của quý vị.

Điều này có nghĩa là quý vị sẽ không được đến Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri nữa.

Cuộc hẹn.

Quý vị phải cho chúng tôi biết nếu quý vị sẽ không đi đến cuộc hẹn.

Quý vị phải cho chúng tôi biết một ngày trước ngày hẹn.

2. Bảo mật.

Đôi khi chúng tôi sẽ hỏi thông tin về.

- quý vị.
- cuộc sống của quý vị.
- sức khỏe của quý vị.

Quý vị có thể chọn.

- Vâng. Tôi sẽ cho biết thông tin của tôi.

Hoặc.

- Không. Tôi sẽ không cho biết thông tin của tôi.

Chúng tôi cần thông tin về quý vị để chăm sóc cho quý vị.

Quý vị phải cho chúng tôi biết thông tin đúng.

Chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin về quý vị ở nơi an toàn.

Theo luật, chúng tôi phải lưu trữ thông tin về quý vị ở nơi an toàn.

Ai có thể xem thông tin về quý vị?

Quý vị có thể xem thông tin về quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu được xem thông tin về quý vị.

Những người làm việc với quý vị tại Dịch vụ Y tế Cộng đồng Merri có thể xem thông tin về quý vị.

Những người khác có thể cần thông tin về quý vị.

Ví dụ, nhân viên trị liệu của dịch vụ khác.

Chúng tôi phải hỏi quý vị trước khi chúng tôi chia sẻ thông tin về quý vị.

Đôi khi pháp luật quy định chúng tôi phải cung cấp thông tin về quý vị cho dịch vụ khác. Ví dụ, cho cảnh sát.

3. Đóng góp ý kiến và khiếu nại.

Quý vị có thể cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị.

Quý vị có thể nói quý vị hài lòng. Đây là lời khen. Ví dụ,

- nhân viên thân thiện.
- quý vị được trợ giúp tốt.

Quý vị có thể nói quý vị không hài lòng. Đây là lời phàn nàn. Ví dụ,

- nhân viên thô lỗ với quý vị.
- nhân viên cho quý vị biết thông tin sai lệch.

Chúng tôi muốn quý vị cho biết nếu.

- quý vị hài lòng.
- quý vị không hài lòng.

Chúng tôi muốn làm cho dịch vụ của chúng tôi tốt hơn.

Quý vị có thể.

- nói chuyện với nhân viên.
- sử dụng phương tiện trợ giúp giao tiếp.
- viết vào phiếu.
- gọi điện thoại số 03 9389 2234.
- vào trang mạng của chúng tôi. www.mchs.org.au.
- gửi thư điện tử (email).

Chúng tôi sẽ.

- lắng nghe ý kiến đóng góp hay khiếu nại của quý vị.
- nói chuyện với quý vị về những gì không đúng.
- cố gắng chấn chỉnh những gì không đúng.

Quý vị có thể nhờ giúp đỡ thêm nữa.

Đối với khiếu nại về dịch vụ y tế, gọi điện thoại cho Ủy viên Dịch vụ Y Tế (Health Services Commissioner)
03 8601 5200

Đối với khiếu nại về các dịch vụ người khuyết tật, gọi điện thoại cho Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật (Disability Services Commissioner)
1300 728 187

Đối với khiếu nại về các dịch vụ y tế tâm thần cộng đồng, gọi điện thoại cho Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Y tế Tâm thần (Mental Health Complaints Commissioner)
1800 246 054

4. Lệ phí.

Lệ phí là số tiền phải chi trả cho một cái gì đó.

Một số dịch vụ tính lệ phí.

Một số dịch vụ không tính lệ phí.

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị.

- Thông tin về dịch vụ.

Và.

- thông tin về lệ phí.

Hãy cho nhân viên biết nếu quý vị lo lắng về lệ phí.

Trung tâm Tiện ích Truyền thông Scope's (Scope's Communication Resource Centre) đã viết tiếng Việt dễ hiểu.

Tháng 7 năm 2014. www.scopevic.org.au.