

# GIÚP GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ

Ủy Ban Cứu Xét Khiếu Nại Y Tế đã quyết định rằng cách giải quyết khiếu nại của quý vị một cách thích hợp nhất là qua dịch vụ Trợ Giúp Giải Quyết (Assisted Resolution).

## Cách thức Trợ Giúp Giải Quyết là gì?

Dịch vụ Trợ Giúp Giải Quyết của Ủy Ban giúp các bên liên quan trong việc khiếu nại nhận biết vấn đề tranh cãi và cố gắng đồng ý về cách thức có thể giải quyết.

Đây là một quá trình tự nguyện và đôi bên đều không hề bị bắt buộc tham gia.

Dịch vụ Giải Quyết là một dịch vụ độc lập và không thiên vị và miễn phí cho các bên liên quan trong việc khiếu nại.

Điểm quan trọng cần biết là Dịch Vụ Giải Quyết không có quyền quyết định cho đền bù hay bồi thường thiệt hại.

## Dịch Vụ Trợ Giúp Giải Quyết làm việc như thế nào?

Các Chuyên Viên Giải Quyết có kinh nghiệm đối phó với các vụ khiếu nại và sẽ chỉ dẫn về cách thức họ có thể giúp quý vị giải quyết khiếu nại của mình.

Chuyên Viên Giải Quyết giúp quý vị:

- ▶ Đưa ra những ý kiến để giải quyết những vấn đề đưa đến việc khiếu nại.
- ▶ Am hiểu một cách rộng rãi hơn quan điểm của người kia
- ▶ Trao đổi với nhau
- ▶ Thấu hiểu kết quả có thể đạt được
- ▶ Thâu thập thông tin tổng quát về hệ thống y tế.

## Chuyên Viên Giải Quyết giúp tôi bằng cách nào?

Có nhiều cách giải quyết tùy theo khiếu nại và kết quả người khiếu nại mong muốn khi đệ đơn.

Một số người khiếu nại sẽ muốn gặp dịch vụ y tế hay nhân viên y tế để bàn về sự lo âu của họ.

Một số người khác sẽ không muốn liên lạc trực tiếp với dịch vụ cung cấp nhưng có thể muốn được lời đáp viết cho đơn khiếu nại của họ.

## Chuyên Viên Giải Đáp có thể làm những việc sau đây:

- ▶ Sắp đặt các buổi họp, giúp chuẩn bị các cuộc họp và dự các cuộc họp với những người liên quan
- ▶ Giúp theo dõi các thỏa thuận đạt trong phiên họp
- ▶ Thương lượng giữa các bên nếu họ không muốn liên lạc trực tiếp với nhau
- ▶ Giúp trong việc thâu thập và duyệt xét lại những bản đáp.

## Tôi có thể hy vọng kết quả như thế nào?

Tùy theo khiếu nại và sự mong muốn của những người liên hệ, việc Trợ Giúp Giải Quyết có thể có kết quả như sau:

- ▶ Việc xin lỗi
- ▶ Công nhận có sự đau buồn
- ▶ Thông tin hay giảng nghĩa những sự việc đã xảy ra
- ▶ Chi tiết về bất cứ một sự thay đổi nào có thể ngăn chặn sự việc tái diễn
- ▶ Tiếp tục chăm sóc y tế hay điều trị
- ▶ Cải thiện sự trao đổi giữa các bên

# GIÚP GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ

- ▶ Cách thức làm việc được xét lại và/hay cải tiến
- ▶ Trong một số trường hợp, trả lại tiền cho người đệ đơn khiếu nại hay cung cấp dịch vụ thêm/thay thế.

## Để biết thêm chi tiết

Để biết thêm chi tiết về Ủy Ban, xin vui lòng viếng trang mạng [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au).

## Liên lạc với Ủy Ban

Nếu quý vị muốn bàn về bất cứ một đề nghị nào kể trên, xin vui lòng liên lạc với Dịch Vụ Điều Tra của Ủy Ban Cứu Xét Khiếu Nại Dịch Vụ Y Tế.

## Địa chỉ văn phòng

Lầu 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

## Giờ làm việc

9.00 sáng đến 5.00 giờ chiều Thứ Hai đến thứ Sáu

## Địa chỉ thư tín

Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

**Điện thoại:** (02) 9219 7444  
**Miễn phí ở NSW:** 1800 043 159  
**Fax:** (02) 9281 4585  
**E-mail:** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

Cho người dùng điện thoại đánh máy chữ, xin vui lòng gọi số (02) 9219 7555

## Dịch Vụ Thông Dịch

Nếu quý vị cần thông dịch viên, xin vui lòng liên lạc với Dịch Vụ Phiên Dịch và Thông Dịch (TIS National) ở số **131 450** và yêu cầu được liên lạc với Ủy Ban Cứu Xét Khiếu Nại Y Tế ở số **1800 043 159** (Thứ Hai đến thứ Sáu 9.giờ sáng đến 5.giờ chiều).