

# QUAN TÂM VỀ DỊCH VỤ Y TẾ BẠN XỬ DỤNG?



Nếu bạn quan tâm về một dịch vụ y tế cung cấp cho bạn, hãy nói chuyện với chuyên viên y tế càng sớm càng tốt. Thông thường đây là phương cách nhanh chóng và hữu hiệu nhất hầu giải quyết những mối âu lo.

Khiếu nại thông thường là kết quả của sự hiểu lầm giữa bệnh nhân và chuyên viên y tế. Khi bạn bày tỏ mối lo âu, chuyên viên y tế sẽ cố gắng giải quyết đa số các trường hợp. Những phương cách thế nào hầu giải quyết mối lo âu trực tiếp của bạn với chuyên viên y tế có thể lấy từ trang mạng [www.hccc.nsw.gov.au/publications](http://www.hccc.nsw.gov.au/publications).

Trong vài trường hợp bạn có thể không hài lòng với sự trả lời của chuyên viên y tế. Bạn nên liên lạc Dịch Vụ Điều Tra của Ủy Ban Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế (The Inquiry Service of the Health Care Complaints Commission) qua số (02) 9219 7444 hoặc qua số miễn phí 1800 043 159.

Nếu bạn khiếu nại về vấn đề liên quan đến hiệp dâm hoặc hành hung hoặc liên quan đến sức khỏe hoặc sự an toàn của một người, bạn nên lập tức liên lạc ngay với Ủy Ban.

## Ủy Ban Điều Tra Khiếu Nại Về Dịch Vụ Y Tế (Health Care Complaints Commission) là gì?

Ủy Ban Điều Tra Khiếu Nại Về Dịch Vụ Y Tế (Health Care Complaints Commission) là một cơ quan độc lập giải quyết những khiếu nại về các dịch vụ y tế tại tiểu bang NSW.

Ủy Ban làm việc một cách vô tư, không thiên vị hầu bảo vệ sức khỏe và an toàn của công chúng.

Thẩm quyền của Ủy Ban có ghi rõ trong *Đạo Luật Khiếu Nại Về Dịch Vụ Y Tế 1993 (Health Care Complaints Act 1993)*

## Ai có thể khiếu nại?

Bất cứ ai cũng có thể khiếu nại. Người này có thể là:

- bệnh nhân đang được điều trị
- cha mẹ hoặc người giám hộ
- người thân, bạn bè hoặc người đại diện do bệnh nhân chọn.
- chuyên viên y tế hoặc những người liên hệ khác.

## Tôi có thể khiếu nại về ai?

Ủy Ban giải quyết những khiếu nại về bất cứ chuyên viên y tế nào tại tiểu bang NSW.

Những người này gồm có:

- chuyên viên y tế có đăng ký như bác sĩ, y tá và nha sĩ.
- chuyên viên y tế không đăng ký như chuyên viên chăm cứu, chuyên viên điều trị bằng phương pháp tự nhiên, chuyên viên tâm lý trị liệu
- những dịch vụ y tế như những bệnh viện công và tư hoặc trung tâm y tế.

## Tôi có thể khiếu nại bằng cách nào?

Bạn phải điền đơn khiếu nại và gửi đến Ủy Ban. Bạn có thể lấy đơn từ trang mạng của chúng tôi [www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au) hoặc bạn có thể đơn giản viết một lá thư.

Trước khi viết đơn khiếu nại, bạn có thể muốn liên lạc Dịch Vụ Điều Tra của Ủy Ban (Commission's Inquiry Service) qua số (02) 9219 7444 hoặc qua số miễn phí 1800 043 159 để bàn thảo vấn đề của bạn.

Đôi khi có những phương cách thích hợp hơn và nhanh chóng hơn để giải quyết mối quan tâm của bạn thay vì nộp đơn khiếu nại.

Nhân viên dịch vụ điều tra sẽ giúp ý kiến bằng cách nào tốt nhất bạn có thể giải quyết vấn đề của mình.

Nếu bạn gặp phải khó khăn khi điền đơn khiếu nại, bạn có thể yêu cầu nhân viên Dịch Vụ Điều Tra (Inquiry Service Staff) giúp đỡ.

# QUAN TÂM VỀ DỊCH VỤ Y TẾ BẠN XỬ DỤNG?



Ủy Ban xử dụng dịch vụ thông dịch viên hầu giúp đỡ những người nói tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ. Nếu bạn cần thông dịch viên, hay liên lạc Dịch Vụ Phiên Dịch và Thông Ngôn (TIS National) qua số **131 450** và yêu cầu được nói chuyện với Ủy Ban Giải Quyết Khiếu Nại Về Dịch Vụ Y Tế (Health Care Complaints Commission) qua số **1800 043 159** (Thứ Hai đến thứ Sáu 9 giờ sáng – 5 giờ chiều)

## Những điều gì tôi nên ghi vào đơn khiếu nại?

Nói chung, đơn khiếu nại nên ghi rõ ràng và chính xác sự kiện xảy ra, nơi chốn và thời điểm và những người liên can.

Kèm thêm vào đơn những chi tiết khác và những tài liệu cần thiết. Ghi vào đơn những gì bạn đã thực hiện để giải quyết vấn đề của mình.

## Việc gì xảy ra kế tiếp?

1. Khi Ủy Ban nhận đơn khiếu nại của bạn, Ủy Ban sẽ gửi thư báo cho bạn biết và cho bạn các chi tiết liên lạc của nhân viên đặc trách vấn đề của bạn.
2. Thông thường, Ủy Ban sẽ cung cấp một bản đơn khiếu nại của bạn cho chuyên viên y tế để họ có cơ hội trả lời đơn khiếu nại.
3. Ủy Ban có 60 ngày để duyệt xét đơn khiếu nại của bạn. Ủy Ban sẽ tham khảo tất cả những chi tiết được cung cấp và có thể thu thập thêm những chi tiết cần thiết như các hồ sơ y khoa.

### Ghi chú:

*Nếu bạn tin rằng báo cho chuyên viên y tế biết về việc khiếu nại sẽ gây nguy hiểm cho một người hoặc tạo thành kiến trong việc điều tra, bạn phải giải thích rõ ràng lý do tại sao trong đơn khiếu nại.*

## Tôi có thể được kết quả như thế nào?

Khi Ủy Ban đã duyệt xét tất cả các chi tiết cần thiết, Ủy Ban sẽ quyết định cách tốt nhất để giải quyết đơn khiếu nại của bạn.

Ủy Ban có một số phương pháp giải quyết. Nhân viên đặc trách sẽ báo cho bạn biết về quyết định này.

Tất cả những ai liên can sẽ được gửi thư báo cho biết về quyết định trong vòng 14 ngày sau khi Ủy Ban lập quyết định.

## Cần biết thêm chi tiết

Cần biết thêm chi tiết về Ủy Ban, hãy viếng trang mạng

[www.hccc.nsw.gov.au](http://www.hccc.nsw.gov.au).

## Liên lạc với Ủy Ban

Nếu bạn muốn bàn thảo về bất cứ vấn đề nào nêu trên, hãy liên lạc Dịch Vụ Điều Tra của Ủy Ban Giải Quyết Khiếu Nại Về Dịch Vụ Y Tế (Health Care Complaints Commission's Inquiry Service)

Địa chỉ văn phòng  
Level 13, 323 Castlereagh Street,  
SYDNEY NSW 2000

Giờ văn phòng làm việc  
9 giờ sáng đến 5 giờ chiều  
Thứ Hai đến Thứ Sáu

Địa chỉ hộp thư  
Locked Mail Bag 18  
STRAWBERRY HILLS NSW 2012

**Điện Thoại :** (02) 9219 7444  
**Số điện thoại miễn phí tại NSW :** 1800 043 159  
**Fax :** (02) 9281 4585  
**E-mail :** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)  
Những ai xử dụng máy đánh chữ điện thoại, vui lòng gọi số (02) 9219 7555

## Dịch Vụ Thông Dịch Viên

Nếu bạn cần thông dịch viên, vui lòng liên lạc Dịch Vụ Thông Ngôn và Phiên Dịch ( Translating and Interpreting Service ) - (TIS National ) qua số **131 450** và yêu cầu được nói chuyện Ủy Ban Giải Quyết Khiếu Nại Về Dịch Vụ Y Tế (Health Care Complaints Commission) qua số **1800 043 159** ( Thứ Hai đến Thứ Sáu – 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều )