

GIẢI QUYẾT MỐI QUAN TÂM TRONG VIỆC CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ

Nếu quý vị lo âu về việc điều trị hay dịch vụ y tế cho mình, hãy trao đổi với người hay tổ chức cung cấp dịch vụ cho quý vị càng sớm càng tốt. Thường khi đó là cách nhanh chóng nhất và hiệu quả nhất để giải quyết vấn đề lo âu.

Cách nêu mối quan tâm của quý vị

Bắt đầu ngay bây giờ

Bắt đầu giải quyết vấn đề khó khăn càng sớm càng tốt cách dễ dàng nhất và trực tiếp nhất – thí dụ như gọi điện thoại. Có người cảm thấy thoải mái hơn khi viết ra những mối lo âu của mình.

Hãy rõ ràng

Trước khi quý vị liên lạc với người hay tổ chức cung cấp dịch vụ y tế, hãy suy nghĩ rõ ràng về những vấn đề và mối quan tâm của quý vị. Hãy cố gắng đừng để xúc động ảnh hưởng, và chỉ nói rõ sự việc và mối lo âu của quý vị.

Hãy hợp lý và công bằng

Điều quan trọng là cho người quý vị liên lạc biết mục đích của mình để nói lên sự quan tâm hay sự bất mãn của quý vị. Họ có thể cần sắp đặt thời gian để tiếp chuyện với quý vị lâu dài hơn. Quý vị hãy nhớ rằng người kia có thể không hề biết gì về vấn đề của quý vị và cần thời gian để xem xét kỹ vấn đề.

Hãy nêu những điều chính yếu

Hãy chuẩn bị sẵn những thông tin chính yếu mà người hay tổ chức cung cấp dịch vụ cần biết để giải quyết điều lo âu của quý vị. Những câu hỏi sau đây có thể hướng dẫn quý vị trong việc ấy.

Ai liên quan trong vấn đề?

Nhớ hãy nói rõ ít nhất :

- ▶ Tên, địa chỉ và số điện thoại của quý vị
- ▶ Nếu quý vị viết dùm cho ai – xin nói rõ tên và sự liên hệ của quý vị đối với người ấy (thí dụ như bạn, con trai, vợ)
- ▶ Hãy nói rõ tên và chức vụ của người hay những người cung cấp dịch vụ liên quan.

Việc gì đã xảy ra?

Hãy diễn tả một cách ngắn gọn những sự việc đưa đến sự khiếu nại và nói rõ ngày tháng liên hệ.

Sự quan tâm của quý vị là gì?

Hãy kê danh sách những vấn đề quan tâm của quý vị (thí dụ như không giữ kín chi tiết cá nhân, thiếu sót trong việc cung cấp thông liệu, người cung cấp dịch vụ hấp tấp).

Nếu danh sách dài, hãy đánh số các tiết mục theo mức độ quan trọng.

Ý muốn của quý vị như thế nào?

Hãy nói rõ ràng mục đích quý vị hy vọng đạt được (thí dụ như lời cáo lỗi, thông liệu về bệnh tình của mình, lời giảng nghĩa, điều trị thêm).

Hãy nêu cách thức quý vị thích hơn : buổi họp mặt, thư trả lời hay nói chuyện về vấn đề qua điện thoại.

Hãy nhớ

Lắng nghe những thông tin người kia nói với quý vị. Cân nhắc vấn đề theo quan điểm của họ.

Yêu cầu người cung cấp dịch vụ giảng nghĩa những thông tin mà quý vị không hiểu.

Có nhiều cách để nêu mối quan tâm của mình. Những lời khuyên sau đây có thể giúp quý vị nhận được thông tin mình muốn.

GIẢI QUYẾT MỖI QUAN TÂM TRONG VIỆC CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ

Lời khuyên khi gọi điện thoại

- ▶ Hãy tìm hiểu xem ai là người thích hợp để trình bày vấn đề – hãy hỏi nếu quý vị không biết.
- ▶ Hãy ghi chép tên của người tiếp chuyện với quý vị và ngày, tháng.
- ▶ Hãy hỏi xem mình có cần viết đơn khiếu nại hay họ có thể giải quyết vấn đề căn cứ vào sự trình bày qua điện thoại của quý vị.
- ▶ Và cũng hỏi xem khoảng chừng bao lâu có thể được họ trả lời về khiếu nại của quý vị, bằng thư hay qua điện thoại.

Lời khuyên để viết thư

- ▶ Luôn luôn giữ một bản cho chính mình trước khi gọi thư đi và cho người hay tổ chức cung cấp dịch vụ y tế vài tuần để họ trả lời.
- ▶ Quý vị cũng có thể gọi điện thoại vài ngày sau khi gọi thư để xem họ đã nhận được chưa.
- ▶ Hãy kể thật rõ ràng những gì chính yếu người hay tổ chức cung cấp dịch vụ y tế cần biết hầu đối phó với những mối quan tâm của quý vị.

Lời khuyên khi dự cuộc họp

- ▶ Đưa trước những câu hỏi, thắc mắc của quý vị cho người hay tổ chức cung cấp dịch vụ y tế. Và cho họ biết mục đích của quý vị muốn đạt sau cuộc họp này.
- ▶ Hãy nghĩ đến buổi họp được đặt trên tinh thần không thiên vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu người ủng hộ cùng đi dự buổi họp với mình. Hãy báo cho người hay tổ chức cung

cấp ý muốn có người cùng dự với mình.

- ▶ Quý vị có thể ghi chép trong khi họp. Tuy nhiên nếu muốn thu âm, ghi chép, quý vị cần mọi người có mặt ưng thuận trước.

Để biết thêm chi tiết

Để biết thêm chi tiết về Ủy Ban, xin vui lòng viếng trang mạng

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 Hướng Dẫn 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

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).