

# Hiến Chương Bệnh Nhân Bệnh Viện Công Lập



Respect

Quý vị có quyền mong được hưởng dịch vụ có chất lượng cao ở các bệnh viện công.

[patientcharter.health.vic.gov.au](http://patientcharter.health.vic.gov.au)



Vietnamese



# Hiến Chương Bệnh Nhân Bệnh Viện Công Lập

Quý vị có quyền mong được hưởng dịch vụ có chất lượng cao ở các bệnh viện công.

Hiến chương này cổ vũ tinh thần hợp tác giữa quý vị và nhân viên dịch vụ y tế. Nhờ hợp tác với chuyên viên trong toán điều trị, quý vị có thể gặt hái được kết quả tốt nhất cho sức khỏe của mình. Toán điều trị có nhiệm vụ chăm sóc cho quý vị trong thời gian nằm viện gồm có bác sĩ, y tá và nhân viên ngành y tế hỗ trợ. Ngoài ra bệnh viện còn có Đại Diện Bệnh Nhân (Patient Representative), quý vị có thể tiếp xúc người này khi có điều quan ngại, vấn đề hay thắc mắc về các khía cạnh dưới đây trong thời gian nằm viện.

Tờ tài liệu này có chi tiết về những gì quý vị thế nào cũng trải qua tại bệnh viện công và có thể đọc chung với tài liệu về quyền lợi bệnh nhân và đề tài liên quan tới bệnh viện.

Dưới đây là quyền lợi và trách nhiệm của quý vị tại bệnh viện công lập.

# Quyền Lợi của Quý Vị

Quý vị có thể quyền hưởng:

## Các dịch vụ khác nhau ở bệnh viện công.

Bệnh viện công ở Victoria cung cấp dịch vụ đa dạng cho cư dân Úc và sẽ cung cấp dịch vụ thích hợp với quý vị nhất. Chính vì thế đôi khi quý vị sẽ được chuyển hay giới thiệu tới bệnh viện hay cơ sở chăm sóc y tế khác, thí dụ như trung tâm phục hồi sinh hoạt hay chăm sóc y tế cộng đồng. Dịch vụ đa dạng sẽ tạo điều kiện cho quý vị được chăm sóc thích hợp và có chất lượng cao bất kể quý vị ở nơi nào trong tiểu bang.

## Công tác điều trị thực hiện theo nhu cầu lâm sàng bất luận quý vị có khả năng trả tiền hay có bảo hiểm y tế cá nhân hay không.

Quý vị có quyền được điều trị theo bệnh trạng bất chấp quý vị có bao nhiêu tiền của hay có bảo hiểm y tế cá nhân hay không.

## Lựa chọn để được điều trị theo diện bệnh nhân công hay tư.

Lúc nhập viện, quý vị có thể quyết định trước hay lúc thuận tiện sau khi nhập viện xem quý vị muốn nhập viện theo diện bệnh nhân tư hay công. Nếu là bệnh nhân công, quý vị sẽ không bị tính viện phí hay chi phí dịch vụ y khoa. Nếu là bệnh nhân tư, quý vị hay hãng bảo hiểm y tế sẽ bị tính tiền một số dịch vụ. Tuy nhiên quý vị nên thảo luận với bệnh viện, hãng bảo hiểm y tế hay bác sĩ về những dịch vụ khác mà họ có thể tính tiền quý vị theo diện bệnh nhân công hay tư. Quyền lựa chọn bác sĩ điều trị sẽ khác tùy theo trường hợp quý vị là bệnh nhân tư hay bệnh nhân công.

## Điều trị và chăm sóc trong môi trường an toàn.

Quý vị có quyền cảm thấy an toàn, sạch sẽ và thoải mái trong thời gian nằm viện. Quý vị có quyền nêu mối quan ngại với nhân viên bệnh viện, và nhờ Đại Diện Bệnh Nhân tại bệnh viện giúp đỡ.

## Đóng góp vào các quyết định điều trị và chăm sóc cho quý vị.

Quý vị phải được toàn quyền đóng góp vào các quyết định về công tác chăm sóc cho quý vị và có cơ hội đặt câu hỏi hay thảo luận về việc trị liệu để quý vị biết những gì diễn ra. Trong trường hợp là người lớn nếu muốn, quý vị có quyền khước từ không cho điều trị. Quý vị cũng có thể có quyền chỉ định người đưa ra các quyết định về y khoa cho quý vị phòng trường hợp quý vị mất khả năng quyết định. Muốn biết thêm chi tiết xin liên lạc với văn phòng Người Bệnh Vực Dân (Public Advocate).

## Đóng góp vào các quyết định và được bệnh viện cung cấp chi tiết xuất viện.

Quý vị phải được toàn quyền đóng góp vào việc quyết định lúc nào quý vị xuất viện và theo cách nào. Trước khi xuất viện, phải có quyết định về nhu cầu chăm sóc tiếp cho quý vị. Quý vị có quyền đóng góp vào các quyết định này và nhận chi tiết về các dịch vụ sẵn có. Vị bác sĩ toàn khoa đã giới thiệu quý vị đến bệnh viện cũng nên tham dự tiến trình này. Quý vị có thể tự xuất viện trái với ý kiến bác sĩ, tuy nhiên, họ có thể yêu cầu quý vị ký giấy chịu trách nhiệm cho quyết định đó.

## Chi tiết về nhân viên nào sẽ chăm sóc cho quý vị trong bệnh viện.

Ở bệnh viện quý vị sẽ tiếp xúc với nhiều người. Quý vị có quyền được biết những ai sẽ có trách nhiệm chăm sóc cho quý vị và cách liên lạc với họ.

## Chi tiết về việc chăm sóc y tế cho quý vị và nếu muốn, ý kiến y khoa khác.

Quý vị có quyền được biết đầy đủ về việc trị liệu cho quý vị. Quý vị phải có đủ thời giờ để nêu câu hỏi, tìm hiểu thêm chi tiết và bàn thảo với gia đình và bạn bè trước khi đi đến quyết định. Nếu không biết rõ về việc trị liệu cho bản thân, quý vị có thể hỏi ý kiến của chuyên viên y tế chuyên nghiệp khác.

## Xem hồ sơ y khoa của quý vị và sự bảo mật đối với chi tiết cá nhân của quý vị.

Trong thời gian nằm viện hay sau khi xuất viện, hay sau bất cứ cuộc điều trị nào, quý vị có thể muốn xem hồ sơ y khoa của mình. Quý vị có thể sắp xếp với bác sĩ hay Nhân Viên Phụ Trách Bảo Mật Chi Tiết Riêng Tư (Privacy Officer) để được xem một phần hay toàn bộ hồ sơ y khoa. Quý vị cũng có thể nộp đơn theo luật Tự Do Thông Tin (Freedom of Information-FOI) để xem và nhận bản sao hồ sơ y khoa của quý vị. Nhân Viên Phụ Trách FOI của bệnh viện hay Nhân Viên Phụ Trách Bảo Mật Chi Tiết Riêng Tư có thể góp ý với quý vị về cách làm đơn FOI. Thủ tục này có tính cách hành chính do đó quý vị nên liên lạc với Đại Diện Bệnh Nhân tại bệnh viện để nhờ giúp.

Tất cả mọi người tham dự công tác điều trị và chăm sóc cho quý vị phải có bổn phận giữ kín chi tiết về quý vị vì lý do nghề nghiệp và pháp lý. Chi tiết về quý vị chỉ được chuyển giao tới người không chăm sóc cho quý vị, nếu quý vị hay luật cho phép. Bất cứ ai được bệnh viện cung cấp chi tiết về quý vị cũng có bổn phận giữ kín theo luật định.

## Điều trị với sự kính trọng, tôn trọng phẩm cách và quan tâm đến sự riêng tư.

Bằng mọi cách dịch vụ y tế sẽ chăm sóc và điều trị bệnh nhân trong khung cảnh kín đáo. Quý vị phải

được tôn trọng tính cách cá biệt của quý vị. Ngược lại quý vị cũng phải tôn trọng và quan tâm tới nhân viên bệnh viện.

## **Nếu cần, có quyền dùng thông dịch viên chuyên nghiệp.**

Quý vị có quyền dùng dịch vụ thông dịch cho chi tiết thiết yếu thí dụ như nhập viện, và thảo luận về bệnh sử và cách trị liệu quý vị. Nếu cần có thông dịch viên trong thời gian nằm viện, xin quý vị báo cho bác sĩ hay y tá biết càng sớm càng tốt. Thông dịch viên có thể sẽ đến tận nơi hay qua điện thoại.

## **Cung cấp dịch vụ hợp với nguồn gốc văn hóa.**

Quý vị có quyền được điều trị hợp với văn hóa và tín ngưỡng, chẳng hạn như phái tính của người điều trị quý vị hay các yêu cầu về thức ăn thức uống. Nếu có khả năng, bệnh viện sẽ cố gắng đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu có điều quan ngại, quý vị nên nói chuyện với nhân viên hay Đại Diện Bệnh Nhân.

## **Chi tiết về những bước mà bệnh viện thực thi để nâng cao chất lượng công tác chăm sóc.**

Các bệnh viện luôn luôn cố gắng nâng cao chất lượng công tác chăm sóc của họ. Đôi khi bệnh nhân hay người thân có thể nhận ra phương cách có thể cải thiện dịch vụ. Nếu có ý kiến về cách cải thiện dịch vụ, xin quý vị nói với nhân viên.

Đa số ngành nghề đòi hỏi thành viên của họ phải đạt tiêu chuẩn được chấp thuận. Bệnh viện cũng thế. Kể từ năm 2001 trở đi, bệnh viện phải phát hành bản báo cáo hàng năm cho công chúng về chất lượng công tác chăm sóc, ghi rõ phương sách bệnh viện dùng để nâng cao chất lượng công tác chăm sóc của họ. Quý vị có quyền biết chi tiết này.

## Có dịp thảo luận mọi thắc mắc hay khiếu nại liên quan tới thời gian quý vị nằm viện.

Nếu có thắc mắc hay khiếu nại, xin nói với toán điều trị quý vị. Nhân viên bệnh viện sẽ muốn giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng, nhưng trước nhất phải có người báo cho họ biết là có vấn đề. Tất cả bệnh viện công ở Victoria đều có Đại Diện Bệnh Nhân. Nếu nói với toán điều trị không giải quyết được vấn đề, quý vị nên nói với Đại Diện Bệnh Nhân.

## Khiếu nại với tổ chức độc lập đặc trách khiếu nại.

Cố gắng giải quyết khiếu nại với bệnh viện bao giờ cũng là thượng sách. Nếu đã thử qua cách này mà vẫn không hài lòng, quý vị có thể khiếu nại với Ủy Viên Dịch Vụ Y Tế (Health Services Commissioner). Vị Ủy Viên có thể giúp đặt vấn đề với nhân viên bệnh viện và hướng dẫn cũng như cung cấp phương kế trợ giúp việc giải quyết vụ khiếu nại của quý vị.

# Trách nhiệm của quý vị

Quý vị có trách nhiệm:

**Hợp tác với toán điều trị bằng cách cung cấp chi tiết liên quan về sức khỏe và tình trạng có thể ảnh hưởng đến công tác điều trị, sự bình phục hay thời gian nằm viện của quý vị.**

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe quý vị như bệnh sử, sức khỏe tổng quát, hoàn cảnh xã hội và sức khỏe tinh thần. Toán điều trị chỉ có thể chăm sóc cho quý vị thích đáng nhất nếu họ biết hết tất cả chi tiết liên quan đến sức khỏe và tình trạng của quý vị. Quý vị có trách nhiệm cung cấp cho toán điều trị mọi chi tiết liên quan khi họ hỏi về sức khỏe. Muốn có kết quả sức khỏe khả quan nhất thì cả quý vị lẫn toán điều trị phải chia sẻ chi tiết một cách cởi mở.

# Chi tiết khác

Chi tiết khác về Hiến Chương Bệnh Nhân Bệnh Viện Công có tại: [patientcharter.health.vic.gov.au](http://patientcharter.health.vic.gov.au)

Bệnh viện quý vị có Đại Diện Bệnh Nhân. Xin hỏi nhân viên bệnh viện hay quầy thông tin.

Muốn biết chi tiết khác về quyền lợi của bệnh nhân bệnh tâm thần, bệnh nhân bệnh viện tư, bảo hiểm y tế và luật lệ liên quan tới quyền lợi bệnh nhân, xin xem mạng lưới internet (website) hay liên lạc với các nơi dưới đây.

Một số bệnh viện có Nhân Viên Liên Lạc Thổ Dân (Aboriginal Liaison Officer). Xin hỏi nhân viên bệnh viện hay quầy thông tin.

Chi Tiết về Quyền Lợi của Bệnh Nhân Bệnh Tâm Thần có sẵn bằng tài liệu in hay tại mạng lưới Internet: [www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm](http://www.dhs.vic.gov.au/ahs/mental.htm)





## Health Services Commissioner (Ủy Viên Dịch Vụ Y Tế)

Lầu 30, 570 Bourke Street,

Melbourne 3000

Điện thoại 8601 5200

Số đ/t miễn phí 1800 136 066

Fax 8601 5219

Website [www.health.vic.gov.au/hsc](http://www.health.vic.gov.au/hsc)

## The Office of the Public Advocate (Văn Phòng Người Bệnh Vực Dân)

Lầu 5, 436 Lonsdale Street

Melbourne 3000

Điện thoại 9603 9500

Số điện thoại miễn phí 1800 136 829

Website [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

Chi tiết khác về Nguyên Tắc Giữ Kín Chi Tiết  
(Privacy Principles) và Đạo Luật Hồ Sơ Y Tế 2001  
(Health Records Act 2001) và quyền lợi của quý vị có  
tại mạng lưới Internet: [www.dhs.vic.gov.au/privacy](http://www.dhs.vic.gov.au/privacy)

Hiến Chương Bệnh Nhân Bệnh Viện Tư (Private  
Patient Hospitals Charter) có tại mạng lưới Internet:  
[www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf](http://www.health.gov.au/privatehealth/providers/charter/pphc.pdf)