

## Sứ mệnh của Mater

Theo tinh thần của dòng Nữ Tu Mercy, Dịch Vụ Y Tế Mater cung cấp một dịch vụ nhân ái cho người bệnh và người thiếu thốn, quảng bá một phương cách chăm sóc y tế toàn diện để đáp ứng với nhu cầu thay đổi của cộng đồng và nâng cao tiêu chuẩn trong việc giáo dục và nghiên cứu về y tế. Theo gương của Thiên Chúa, chúng tôi quyết tâm cung cấp những dịch vụ này cho mọi người, không có sự phân biệt.

Chúng tôi tin rằng nhân viên, bệnh nhân, gia đình và người chăm sóc đều có trách nhiệm đối xử với nhau một cách tương kính - đây là quyền căn bản của mỗi con người.

## Sự An Toàn của Quý Vị, một Bệnh Nhân – Bệnh Nhân và Người Chăm sóc Leo thang sự Lo lắng (PACE)

Tại Bệnh viện Mater, chúng tôi trân quý sự an toàn của quý vị hơn tất cả. Chúng tôi kỳ vọng là chuyên viên y tế có thể giải quyết sự ưu tư hay lo lắng của quý vị về sự chăm sóc cũng như về sự an toàn trước mắt của quý vị. Bệnh nhân, thân nhân hay người chăm sóc có quyền leo thang sự lo lắng của mình và chúng tôi khuyến khích quý vị nên nêu lên những ưu tư của mình càng sớm càng tốt. Nếu quý vị có những lo lắng trầm trọng hay trước mắt về sức khỏe của quý vị, xin vui lòng làm theo những bước sau đây:

- Bước 1 Nói chuyện với y tá hay bác sĩ, những người này sẽ lắng nghe và trả lời về những ưu tư của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với sự trả lời và vẫn còn lo lắng - xin qua bước 2
- Bước 2 Quý vị hãy yêu cầu được nói chuyện với trưởng toán y tá/y tá hộ sản hay người điều hành các y tá/y tá hộ sản trong khu. Nếu quý vị không hài lòng với sự trả lời và vẫn còn lo lắng - xin qua bước 3
- Bước 3
- Kích hoạt cú gọi PACE
  - Gọi 555 bằng điện thoại cạnh giường hoặc gọi số 07 3163 8555
  - Nói với nhân viên tổng đài "Tôi đang dùng PACE", tên của quý vị, khu điều dưỡng, số giường, và tên của bác sĩ (nếu biết)

Một y tá thăm niên độc lập sẽ đến gặp quý vị trong vòng 10 phút.

## Góp ý

Khen ngợi:

Tất cả mọi người đều thích nhận được sự khen ngợi, chúng tôi cũng không ngoại lệ. Nếu quý vị nhận được sự chăm sóc tuyệt vời, chúng tôi rất muốn quý vị cho chúng tôi biết.

Chúng tôi hoan nghênh sự góp ý và khen ngợi của quý vị, vì nó giúp chúng tôi tiếp tục cải thiện.

Than phiền:

Nếu quý vị không hài lòng với bất cứ phương diện nào của sự chăm sóc, xin cho chúng tôi biết để chúng tôi có cơ hội sửa đổi cho đúng.

Muốn khen ngợi hay than phiền xin quý vị làm theo những bước sau đây:

- Thảo luận sự góp ý của quý vị với những người chăm sóc cho quý vị
- Xin được nói chuyện với người điều hành khu / phòng của quý vị
- Yêu cầu được nói chuyện với Đại Diện Bệnh Nhân của Mater qua số 07 3163 8303 hay qua email [patientrep@mater.org.au](mailto:patientrep@mater.org.au)
- Nếu quý vị nghĩ rằng chúng tôi không giải quyết được sự than phiền, quý vị có thể liên

Mercy. Dignity. Care. Commitment. Quality

lạc với Văn Phòng của Thanh Tra Y Tế (Office of the Health Ombudsman) . Đây là một cơ quan độc lập và quý vị có thể liên lạc qua số 131 OHO (131 646) ho19c [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

Muốn biết thêm về việc thu thập những tài liệu y tế, xem xét hồ sơ hay sửa đổi hồ sơ, xin liên lạc với Điều Hợp Viên về Tư Ẩn của Mater qua

Điện thoại: 07 3163 2145

Fax: 07 3163 8104

Email: [privacyoffice@mater.org.au](mailto:privacyoffice@mater.org.au)

Tổng đài của Mater: 07 3163 8111

Quý vị cũng có thể liên lạc với Văn Phòng của Ủy Ban Tư Ẩn (Office of the Privacy Commissioner) qua số 1300 363 992 hay [privacy@privacy.gov.au](mailto:privacy@privacy.gov.au)

## Giúp Mater cải thiện

Chúng cần sự giúp đỡ của quý vị để đề ra những cách thức tốt hơn cho việc cung cấp sự chăm sóc y tế, để góp ý cho những chính sách và quy trình làm việc, để đo lường và đánh giá việc làm của chúng tôi và đưa ra những quyết định cho tương lai.

Nếu quý vị muốn làm việc thiện nguyện như là một thành viên của Cộng Đồng Người Tiêu Thụ của Mater, xin liên lạc qua email [consumers@mater.org.au](mailto:consumers@mater.org.au)

[www.mater.org.au](http://www.mater.org.au)

## Vietnamese



## Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater

### Hướng Dẫn cho Bệnh Nhân, Người Chăm Sóc và Gia Đình

Mater tôn trọng quyền tiếp nhận những dịch vụ y tế của quý vị. Chúng tôi quyết tâm cung cấp một sự chăm sóc y tế tuyệt hảo, chú trọng vào bệnh nhân, có phẩm chất cao và an toàn. Để cung cấp một sự chăm sóc như thế, điều chính yếu là phải có sự hợp tác giữa bệnh nhân, người chăm sóc và gia đình và các chuyên viên y tế.

Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater nói về quyền hạn và trách nhiệm của quý vị. Hiến chương đề ra một trình tự phải theo, nếu quý vị hay một thành viên trong gia đình muốn nêu lên những ưu tư về sự chăm sóc hay sự an toàn hiện tại của quý vị (PACE). Hiến chương cũng cung cấp những chi tiết giúp quý vị liên lạc với Văn Phòng Tư Ẩn (Privacy Office) hay góp ý.

Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater theo đúng với Tiêu Chuẩn 2 về An Toàn và Dịch Vụ Y Tế Phẩm Chất Quốc Gia – Phối hợp với Người Tiêu Thụ.

MHS-101-06825

## Hiến Chương về Bệnh Nhân của Mater

Tất cả những người tìm kiếm và tiếp nhận sự chăm sóc trong hệ thống y tế của Úc có một số quyền hạn và trách nhiệm đối với sự chăm sóc mà họ nhận được.

		Sử dụng	An toàn	Tôn trọng	Thông tin	Tham gia	Tư ẩn	Góp ý
Trong hệ thống y tế của Úc	Tôi có quyền được:	Sự chăm sóc y tế Tôi có thể sử dụng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu y tế của tôi. Mặc dù một số chi phí được Medicare chi trả, nhưng nếu tôi sử dụng bảo hiểm tư của tôi hoặc tự trả tiền thì tôi có thể chọn bác sĩ, bệnh viện và những giờ hẹn thích hợp để có thể tránh việc chờ đợi lâu.	Nhận được sự chăm sóc an toàn và có phẩm chất cao.  Tôi tiếp nhận sự chăm sóc y tế an toàn và có phẩm chất cao, được cung cấp một cách chuyên nghiệp, với kỹ năng và sự hữu hiệu.	Được sự tôn trọng, phẩm giá được bảo vệ, và được sự kính nể  Sự chăm sóc thể hiện sự tôn trọng đối với tôi và văn hóa, tín ngưỡng cũng như với nhu cầu và ý thích cá nhân của tôi.	Được cho biết về các dịch vụ, sự chữa trị, những sự lựa chọn và phí tổn một cách rõ ràng và công khai.  Tôi nhận được sự thông tin minh bạch, đúng thời điểm và thích hợp về sự chăm sóc y tế cho tôi bằng cách thức mà tôi hiểu được.	Được tham gia vào những quyết định liên quan đến sự chữa trị và chọn lựa sự chăm sóc cho mình.  Tôi có thể góp phần quyết định và chọn lựa sự chăm sóc và về việc sắp xếp những dịch vụ y tế, kể cả kế hoạch chăm sóc cuối đời cho tôi.  Tôi có thể chọn không chấp nhận những ý kiến cung cấp cho tôi. Cho dù vậy, tôi vẫn được sự hỗ trợ để đưa ra quyết định tốt nhất về sự chăm sóc y tế cho mình.	Được sự tư ẩn và bảo mật về những chi tiết cá nhân.  Sự tư ẩn cá nhân được bảo vệ và chi tiết về sức khỏe cũng như những tin tức khác của tôi được giữ kín.	Góp ý về sự chăm sóc cho mình và mọi thắc mắc của tôi phải được giải đáp.  Tôi có thể góp ý hay than phiền về sự chăm sóc cho mình và những thắc mắc của tôi phải được điều tra và giải quyết để giúp cho Mater hiểu rõ hơn về sự trải nghiệm của tôi và những lãnh vực cần được cải thiện.
	Tôi có quyền được:	<ul style="list-style-type: none"> <li>thông báo cho bệnh viện Mater biết khi tôi thay đổi địa chỉ, bác sĩ gia đình hay chi tiết liên lạc.</li> <li>hiểu rằng đôi khi tôi phải chờ đợi nếu nhân viên đang bận rộn với những bệnh nhân khác.</li> <li>phải giữ đúng hẹn hoặc báo cho bệnh viện Mater biết nếu tôi không đến được.</li> <li>chấp nhận là có những dịch vụ mà tôi cần đến có thể không có tại bệnh viện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>cung cấp chi tiết chính xác về tình trạng sức khỏe của tôi và bất cứ điều gì có thể ảnh hưởng đến sự chăm sóc cho tôi (kể cả những sự trị liệu khác/ bổ sung).</li> <li>báo cho nhân viên biết những thay đổi mà tôi để ý thấy về tình trạng sức khỏe của mình.</li> <li>báo cho nhân viên biết nếu tôi có những thắc mắc về bất cứ phương diện nào của sự chăm sóc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>báo cho nhân viên biết về những tình huống liên quan đến văn hóa, bối cảnh và tín ngưỡng của tôi để họ có thể đáp ứng những nhu cầu và ý thích của tôi, tuy nhiên trong một số trường hợp, tôi cũng chấp nhận là việc này có thể không thực hiện được.</li> <li>nhìn nhận Mater là một cộng đồng đa dạng, nơi mà mọi người phải được đối xử một cách tôn trọng và tương kính.</li> <li>tôn trọng những bệnh nhân khác và nhân viên, thí dụ, bằng cách giới hạn sự ồn ào và số người thăm viếng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>phải hết sức thẳng thắn và thành thật và tôi có thể hỏi thêm chi tiết nếu không hiểu rõ</li> <li>nói cho nhân viên biết tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của tôi để họ có thể xin thông dịch viên đến tại chỗ hay qua điện thoại để giúp tôi.</li> <li>hiểu rằng nếu tôi không được hưởng Medicare (chẳng hạn, tôi là người nước ngoài) thì tôi có trách nhiệm chi trả mọi phí tổn.</li> <li>hiểu rằng nếu tôi chọn đi bệnh viện tư (phải trả tiền), tôi sẽ được cho biết chi tiết về phí tổn và tôi có trách nhiệm trả tiền cho bác sĩ chăm sóc và những chi phí liên quan khác.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>đặt câu hỏi để hiểu rõ về tình trạng của mình và về những lựa chọn về sự chăm sóc trước khi chấp nhận sự chữa trị.</li> <li>thảo luận về những thắc mắc cũng như những quyết định của tôi với những người cung cấp sự chăm sóc y tế cho tôi, chẵn hạn như, nếu tôi không muốn tiếp tục sự chữa trị, tôi không thể tuân thủ theo sự chữa trị hay tôi có ý định xuất viện trái với ý kiến của bác sĩ. Một khi tôi được giải thích về những rắc rối, tôi phải chịu trách nhiệm đối với hậu quả của quyết định của mình.</li> <li>cung cấp một văn bản nói về ý nguyện của tôi trong trường hợp bệnh của tôi trở nặng hoặc giấy ủy quyền dài hạn hoặc những văn bản luật pháp khác có liên quan .</li> <li>tham gia vào việc sắp xếp kế hoạch chăm sóc cho mình sau khi xuất viện.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>chấp nhận là chi tiết bệnh lý của tôi có thể được chia sẻ với những chuyên gia y tế và những cơ quan khác theo như luật pháp quy định.</li> <li>yêu cầu sửa đổi nếu chi tiết ghi trong hồ sơ bệnh lý của tôi không chính xác.</li> <li>tôn trọng sự tư ẩn và bảo mật của người khác.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>báo cho nhân viên biết nếu tôi có thắc mắc gì để họ có thể giải quyết.</li> <li>nêu lên những lo ngại về sự chăm sóc cho tôi với toán chuyên viên chữa trị.</li> </ul>