



Ý Kiến Phản Hồi và Khiếu Nại Quyền Hạn và Trách Nhiệm

Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Merri hoan nghênh mọi ý kiến phê bình, khen ngợi và khiếu nại.

Cách đóng góp ý kiến phản hồi và khiếu nại

Ý kiến phản hồi giúp chúng tôi hiểu được cách thức chúng tôi có thể cải thiện các dịch vụ của mình. Chúng tôi xử lý mọi sự khiếu nại một cách nhanh chóng, kín đáo và không có sự trừng phạt. Có một số cách quý vị có thể góp ý, khiếu nại hoặc khen ngợi các dịch vụ của chúng tôi.

- Nói chuyện với một nhân viên, hoặc yêu cầu nói chuyện với người quản lý
- Điền vào mẫu 'Đơn Góp Ý, Khen Ngợi và Khiếu Nại' (Comments, Compliments and Complaints Form) hiện có sẵn tại mỗi văn phòng của chúng tôi hoặc trên trang mạng của Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Merri tại www.mchs.org.au
- Nói chuyện với Nhân Viên Đặc Trách Khiếu Nại của Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Merri bằng cách gọi cho đường dây Tiếp Cận Dịch Vụ (Service Access) ở số (03) 9388 9933

Nếu không hài lòng với kết quả, quý vị có thể liên lạc với Ủy Viên các Dịch Vụ Y Tế (Health Services Commissioner) ở số (03) 8601 5200. Những khiếu nại về vấn đề cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật có thể được trình bày với Ủy Viên các Dịch Vụ cho Người Khuyết Tật (Disability Services Commissioner) bằng cách gọi điện thoại số 1300 728 187

Quyền hạn của quý vị

Quý vị có quyền:

- Được chăm sóc chu đáo, đầy đủ với sự tôn trọng mà không bị kỳ thị
- Biết đầy đủ thông tin để có thể đưa ra các quyết định về việc chăm sóc mình sau khi đã được giải thích tường tận

- Được tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật các thông tin và được truy cập những thông tin trong hồ sơ của quý vị
- Đưa ra những đề nghị về việc cải thiện dịch vụ và khiếu nại mà không bị trừng phạt, bao gồm việc khiếu nại tới các cơ quan bên ngoài
- Nhờ một người nào đó đại diện cho mình (một nhân viên đại diện bệnh vực), bao gồm những nhóm đại diện bệnh vực ở bên ngoài
- Sử dụng thông ngôn viên để tạo sự dễ dàng trong việc giao tiếp với cơ sở cung cấp dịch vụ

Trách nhiệm của quý vị

Quý vị có trách nhiệm:

- Bày tỏ sự lưu tâm và tôn trọng tới tất cả các nhân viên, thiện nguyện viên, thân chủ và khách thăm của Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Merri
- Cung cấp đầy đủ thông tin để các nhân viên của Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Merri có thể cung cấp dịch vụ, hướng dẫn và/hoặc cung cấp việc chăm sóc thích hợp
- Tôn trọng quyền riêng tư của những người khác tới sử dụng dịch vụ và bảo mật mọi thông tin do các thành viên nhóm trong chương trình chia sẻ
- Chấp nhận hậu quả của những quyết định do chính quý vị đưa ra sau khi đã được giải thích tường tận
- Tuân hành các thủ tục về vấn đề an toàn vốn có thể được yêu cầu khi tới sử dụng dịch vụ
- Báo cho chúng tôi biết nếu quý vị không thể giữ một cuộc hẹn nào đó. Xin báo cho biết trước ít nhất 24 giờ

Thông ngôn viên

Xin hỏi quầy tiếp tân nếu quý vị muốn một thông ngôn viên. Nếu không thể giữ cuộc hẹn của mình, xin báo cho chúng tôi biết vào ngày hôm trước

Rút Lại Dịch Vụ

Chúng tôi có quyền rút lại các dịch vụ trong những trường hợp hạn chế. Việc này bao gồm những trường hợp khi các thân chủ khác hoặc nhân viên bị xúc phạm vì:

- Lời nói hoặc cử chỉ thô lỗ
- Hành động quấy nhiễu tình dục
- Một hành vi khiếm nhã do tác động của rượu bia hoặc ma túy và:
- Khi việc tham gia tiếp tục có thể đe dọa đến sự an toàn của các nhân viên, tình nguyện viên, thân chủ và công chúng

Quý vị cũng có thể từ chối hoặc rút lại việc tham gia dịch vụ hoặc bất kỳ chương trình điều trị nào cũng như các hoạt động khác của dịch vụ vào bất kỳ lúc nào. Quý vị sẽ không bị đối xử phân biệt khi xin điều trị hay giúp đỡ trong tương lai.

Sự Hành Hạ và Bỏ Bê

Chúng tôi có trách nhiệm phải giải quyết mọi vấn đề quan ngại chúng tôi có thể có về tình trạng hành hạ hoặc bỏ bê các thân chủ, người chăm sóc hoặc trẻ em.

Đại Diện Bệnh Vực và Hỗ Trợ

Quý vị có thể chọn mang theo một người bạn hay một người thân trong gia đình khi tới sử dụng dịch vụ. Họ có thể hiện diện để hỗ trợ quý vị hoặc có thể lên tiếng thay mặt cho quý vị nếu quý vị muốn.

Một cách khác, quý vị có thể liên lạc với những tổ chức sau đây để tìm sự giúp đỡ và nhờ đại diện bệnh vực:

- Quyền Hạn Người Khuyết Tật Victoria (Disability Rights Victoria) (03) 9489 2999
- Hành Động của Người Khuyết Tật trong các Cộng Đồng Sắc Tộc (Action of Disability within Ethnic Communities) (03) 9480 1666
- Trung Tâm Tiện Ích Di Dân (Migrant Resource Centre) (03) 9496 0200
- Đại Diện Bệnh Vực Quyền Hạn của Người Cao Niên (Elder Rights Advocacy) (03) 9602 3066

Muốn biết Thêm thông tin

Gọi điện thoại cho Dịch Vụ Y Tế Cộng Đồng Merri ở số (03) 9388 9933.

Thông Tin về Quyền Riêng Tư

Các thông tin của quý vị – đó là việc riêng tư

Chúng tôi thu thập những thông tin nào về quý vị

Chúng tôi giữ tên họ và các chi tiết liên lạc của quý vị trong hồ sơ. Những chi tiết khác chẳng hạn như kế hoạch chăm sóc quý vị và các thông tin về sức khỏe của quý vị được ghi nhận mỗi lần quý vị ghé tới dịch vụ.

Tại sao chúng tôi thu thập các thông tin của quý vị

Những thông tin chúng tôi thu thập giúp chúng tôi cập nhật các chi tiết về nhu cầu của quý vị, để chúng tôi có thể chăm sóc quý vị một cách hiệu quả nhất. Chúng tôi cũng sử dụng các thông tin này để quản lý và hoạch định dịch vụ này một cách tốt hơn.

Những ai khác được xem các thông tin của quý vị

Các thông tin của quý vị chỉ có thể được các nhân viên chuyên môn có liên hệ đến việc chăm sóc quý vị trong dịch vụ này xem. Nếu không, chúng tôi chỉ tiết lộ các thông tin về quý vị nếu quý vị đồng ý hoặc nếu luật pháp đòi hỏi, chẳng hạn như trong trường hợp y khoa khẩn cấp.

Quý vị có tiếng nói ra sao về các thông tin của mình

Quý vị có tiếng nói về những điều xảy ra đối với các thông tin của mình. Chúng tôi dựa vào những thông tin do quý vị cung cấp để giúp đưa ra một sự chăm sóc thích hợp với quý vị. Nếu quý vị quyết định không chia sẻ một số thông tin nào đó hoặc hạn chế việc truy cập hồ sơ khách hàng của mình, đây là quyền của quý vị, nhưng việc này có thể ảnh hưởng tới khả năng cung cấp cho quý vị những dịch vụ hiệu quả nhất của chúng tôi. Hãy nói chuyện với chúng tôi nếu quý vị muốn thay đổi hoặc hủy bỏ sự ưng thuận của mình.

Các thông tin của quý vị được bảo vệ ra sao

Chúng tôi cam kết giữ kín hồ sơ của quý vị. Quyền riêng tư đối với các thông tin của quý vị cũng được luật pháp bảo vệ. Chúng tôi tuyệt đối bảo mật và lưu giữ an toàn các thông tin của quý vị.

Quý vị có được truy cập các thông tin của mình không

Được, quý vị có quyền yêu cầu truy cập các thông tin của mình và yêu cầu chỉnh sửa nếu cần thiết.

Muốn biết thêm thông tin, xin nói chuyện với một nhân viên hoặc liên lạc với Nhân Viên Đặc Trách về Quyền Riêng Tư (Privacy Officer) của chúng tôi qua số (03) 8319 7426.