



**IPC HEALTH CORPORATE OFFICE:**

106 Station Road Deer Park VIC 3023

**PO Box** 171 Deer Park VIC 3023

**Điện thoại:** 9219 7142

**ACN** 136 685 151 **ABN** 68 846 923 225

**Deer Park**

106 Station Road  
Deer Park VIC 3023

**Điện thoại:** 03 9219 7142

**Sunshine**

122 Harvester Road  
Sunshine VIC 3020

**Điện thoại:** 03 9313 5000

**Hoppers Crossing**

117-129 Warringa Crescent  
Hoppers Crossing VIC 3029

**Điện thoại:** 03 8734 1400

**St Albans**

1 Andrea Street  
St Albans VIC 3021

**Điện thoại:** 03 9296 1200

**Altona Meadows**

330 Queen Street  
Altona Meadows VIC 3028

**Điện thoại:** 03 8368 3000

**Wyndham Vale**

510 Ballan Road  
Wyndham Vale VIC 3024

**Điện thoại:** 03 9216 7777

# Thông tin cho quý vị





## Tập thông tin này hướng dẫn về:

- Quyền lợi và bổn phận của quý vị
- Việc bảo mật và chi tiết cá nhân của quý vị
- Cách góp ý kiến phản hồi hoặc than phiền
- Cách nhờ người đại diện và hỗ trợ quý vị

*Quý vị có quyền lợi và bổn phận khi dùng các dịch vụ của chúng tôi.*

*Chúng tôi mong muốn nhân viên và thân chủ cùng người chăm sóc đối xử tôn trọng lẫn nhau.*



# Quyền lợi và bổn phận của quý vị

## Quý vị có thể kỳ vọng từ chúng tôi rằng:

- Chúng tôi sẽ đối xử tử tế và tôn trọng quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin để giúp quý vị chọn lựa cách làm tăng cường sức khỏe.
- Chúng tôi sẽ xem xét công bằng về những dịch vụ quý vị cần.
- Chúng tôi sẽ mời quý vị tham gia vào quyết định chọn lựa việc chăm sóc cho quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu đổi nhân viên làm việc với quý vị.
- Quý vị có thể từ chối trị liệu.
- Quý vị có thể từ chối một dịch vụ nếu nó không thích hợp cho quý vị trong lúc này. Sau đó quý vị có thể cho chúng tôi biết khi quý vị sẵn sàng tiếp nhận dịch vụ.
- Quý vị có thể không cho một sinh viên hay nghiên cứu viên có mặt trong buổi hẹn của quý vị.
- Quý vị nên an tâm khi góp ý phản ảnh trung thực và biết rằng quý vị vẫn có thể dùng các dịch vụ của chúng tôi.
- Chúng tôi có thể chọn người đại diện cho quý vị và hỗ trợ quý vị (người bệnh vực) nếu quý vị cần việc này.
- Chúng tôi sẽ bảo mật thông tin cá nhân của quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu lấy bản thông tin cá nhân của quý vị.
- Chúng tôi sẽ xin phép quý vị (giấy thỏa thuận) trước khi chia sẻ thông tin của quý vị với bất kỳ dịch vụ nào khác.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ có chất lượng cao.
- Chúng tôi sẽ tôn trọng sắc tộc, văn hóa và tôn giáo cùng đức tin của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin dễ hiểu, qua thông dịch viên hoặc thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị.

# Quý vị cần biết rằng

- Nếu quý vị đến trễ giờ cho một buổi hẹn, chúng tôi có thể không cung cấp được trọn vẹn dịch vụ vào lúc đó.
- Chúng tôi không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ cho quý vị nếu quý vị bỏ các buổi hẹn mà không báo cho chúng tôi biết.
- Chúng tôi có thể từ chối cung cấp dịch vụ nếu quý vị:
  - say rượu hay bị ảnh hưởng của ma túy
  - khiếm nhã và chửi rủa nhân viên
  - đe dọa làm hại bất kỳ người nào
  - quấy nhiễu tình dục bất kỳ người nào.

# Những điều chúng tôi kỳ vọng từ quý vị

- Xin đến đúng giờ cho các buổi hẹn.
- Nếu quý vị không thể đến dự một buổi hẹn xin báo cho chúng tôi biết trước ít nhất là một ngày, để chúng tôi dành giờ hẹn cho người khác.
- Hãy tôn trọng và lịch sự với mọi người mà quý vị gặp gỡ trong khi dùng dịch vụ của chúng tôi.
- Hãy yêu cầu cho biết thêm thông tin nếu quý vị không hiểu rõ, nhất là khi quý vị cần cho phép thực hiện một trị liệu nào đó.
- Bảo đảm nhà của quý vị an toàn cho nhân viên nếu họ cần đến viếng quý vị tại nhà. Đây là gồm việc giữ các thú nuôi trong nhà ở một nơi khác và không hút thuốc khi có nhân viên với quý vị.
- Tận dụng hết khả năng của quý vị để làm theo các chỉ dẫn của nhân viên y tế.
- Xin hiểu rằng chúng tôi không thể giúp quý vị nếu quý vị không báo những điều chúng tôi cần biết.
- Giúp giữ cho cơ sở của chúng tôi trở thành một nơi an toàn cho mọi người:
  - luôn luôn tôn trọng người khác và việc riêng tư của họ
  - báo cho chúng tôi biết khi chi tiết cá nhân của quý vị thay đổi
  - giữ gìn cẩn thận các vật dụng chúng tôi cho quý vị mượn để dùng trong trị liệu.





# Thông tin của quý vị được bảo vệ cẩn mật

*Chúng tôi cam kết bảo mật thông tin của quý vị. Việc riêng tư của quý vị cũng được luật pháp bảo vệ. Chúng tôi giữ thông tin của quý vị an toàn với mức bảo vệ cao.*

Quý vị có thể xem thông tin của mình nếu quý vị cần. Quý vị có quyền yêu cầu xem hồ sơ chăm sóc sức khỏe của mình và yêu cầu sửa sai nếu cần.



# Thông tin của quý vị là việc riêng tư

***Chúng tôi tuân thủ nghiêm ngặt Luật Bảo mật ở Victoria và Các Nguyên tắc Bảo mật Thông tin của Bộ Dịch vụ Nhân sinh và Y tế.***

## **Chúng tôi thu thập thông tin gì về quý vị?**

Chúng tôi lưu giữ tên và chi tiết liên lạc của quý vị trong hồ sơ chăm sóc sức khỏe cá nhân của quý vị. Chi tiết về sức khỏe của quý vị gồm thông tin về tình trạng của quý vị, kế hoạch chăm sóc và mức tiến triển với trị liệu được ghi lại trong hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị mỗi lần quý vị đến.

## **Tại sao chúng tôi thu thập thông tin của quý vị?**

Thông tin mà chúng tôi thu thập giúp chúng tôi cập nhật chi tiết về nhu cầu của quý vị, để chúng tôi có thể chăm sóc quý vị hữu hiệu nhất.

Chúng tôi cũng báo cáo một số thông tin tổng quát cho Bộ Y tế. Đây là để giúp quy hoạch và cải tiến các dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi không chia sẻ bất kỳ thông tin nào có thể dùng để nhận dạng quý vị.

## **Ai có thể xem thông tin của quý vị?**

Chỉ có nhân viên của IPC Health đang chăm sóc quý vị có thể xem thông tin của quý vị. Chúng tôi chỉ tiết lộ thông tin về quý vị với các nhân viên khác nếu quý vị đồng ý hoặc luật lệ quy định, như trong trường hợp cấp cứu.

Quý vị có quyền cho biết muốn xử lý thông tin của mình như thế nào. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin của quý vị với bất kỳ người nào trừ khi:

- quý vị yêu cầu chúng tôi chia sẻ chi tiết này

- quý vị cho phép (quý vị đồng ý)
- có nguy hiểm đến sinh mạng của quý vị hay của người khác
- chúng tôi nghĩ rằng có nguy cơ nghiêm trọng đến sự an toàn hay an lành của trẻ em hay gia đình của các em
- đây là điều tốt cho quý vị
- luật lệ quy định chúng tôi phải làm như vậy, chẳng hạn như đối với một số bệnh truyền nhiễm và loại ung thư, hay các vụ việc nào đó được xét xử trước tòa án.

Quý vị có quyền không chia sẻ một số thông tin của quý vị hoặc hạn chế người được xem hồ sơ chăm sóc của quý vị. Nhưng điều này sẽ gây khó khăn hơn cho chúng tôi trong việc cung cấp cho quý vị dịch vụ tốt nhất. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị muốn hủy hay thay đổi thỏa thuận của quý vị.

## **Quý vị có quyền chấp nhận hay từ chối trị liệu**

Một khi nhân viên y tế đã giải thích tình trạng của quý vị và các trị liệu có thể dùng cho tình trạng của quý vị, quý vị có thể chọn cho phép hay từ chối trị liệu. Quý vị sẽ ký tên vào giấy thỏa thuận trong hồ sơ chăm sóc kể bên chọn lựa của quý vị, ví dụ như chấp nhận hay từ chối trị liệu.

## **Lưu giữ hình ảnh về sức khỏe hay tiếng nói**

Một số nhân viên y tế có thể cần chụp hình, ví dụ như để theo dõi diễn tiến của vết loét trên bàn chân hoặc ghi âm tiếng nói của quý vị. Quý vị sẽ ký tên vào giấy thỏa thuận trong hồ sơ chăm sóc nếu quý vị đồng ý cho làm việc này.





## Góp ý phản hồi

**Chúng tôi muốn biết cảm nghĩ của quý vị về các dịch vụ và cơ sở của chúng tôi. Chúng tôi dựa trên ý kiến phản hồi của quý vị để cải tiến các dịch vụ của chúng tôi.**

- Quý vị có thể viết ý kiến của mình và bỏ vào hộp Feedback Box đặt trong phòng chờ đợi.
- Quý vị có thể nói chuyện trực diện hay qua điện thoại với bất kỳ nhân viên nào.
- Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị điền bản Thăm dò ý kiến Phản hồi của Thân chủ về các dịch vụ của chúng tôi. Bản thăm dò ý kiến này gồm những câu hỏi để giúp chúng tôi quy hoạch và duyệt lại các dịch vụ của chúng tôi.
- Quý vị cứ tự nhiên mang theo bất kỳ người nào để hỗ trợ nếu quý vị muốn thảo luận về bất kỳ điều gì làm quý vị quan tâm về dịch vụ.
- Nếu quý vị không hài lòng về bất kỳ phần nào của dịch vụ, quý vị có thể nêu lên lời than phiền chính thức. Hãy gọi cơ sở IPC mà quý vị đến dự và yêu cầu được nói chuyện với Quản lý Chương trình, Giám đốc hay Tổng Giám đốc Điều hành.
- Quý vị cũng có thể liên lạc với Ủy viên Dịch vụ Y tế (Health Services Commissioner) qua số 1300 582 113.

# Có bất kỳ câu hỏi gì khác?

*Hãy nói chuyện với nhân viên IPC Health nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào khác về thông tin của quý vị trong khi chúng tôi chăm sóc quý vị, hay nếu quý vị muốn xem hồ sơ chăm sóc y tế của mình.*

Muốn có bản Chính sách Bảo mật Thông tin (Information Privacy Policy) hãy viếng: [www.humanservices.gov.au/customer/privacy](http://www.humanservices.gov.au/customer/privacy)

## **Than phiền**

Nếu quý vị có điều muốn than phiền, trước tiên, xin liên lạc với Tổng Giám đốc Điều hành (Chief Executive Officer) của IPC Health qua số 9219 7142 hoặc Ủy viên Dịch vụ Y tế (Health Service Commissioner) qua số 1300 582 113.

## **Bệnh vực**

*Người bệnh vực là gì?*

Người bệnh vực là người hành động thay cho quý vị để đạt được các dịch vụ quý vị cần. Họ có thể giúp quý vị hiểu các quyền lợi và bổn phận liên quan đến sức khỏe của quý vị. Người bệnh vực có thể là:

- một người bạn
- một thân nhân
- một người từ dịch vụ Bệnh vực

IPC Health sẵn sàng chấp nhận việc quý vị yêu cầu có người bệnh vực. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một người bệnh vực thích hợp cho quý vị. Nếu quý vị muốn có bạn hay thân nhân đến các buổi hẹn hoặc dự phần vào việc chăm sóc thay cho quý vị, xin vui lòng nói chuyện với nhân viên của IPC Health. Hoặc quý vị có thể liên lạc với một dịch vụ Bệnh vực và yêu cầu họ làm việc này cho quý vị.

## **Các Dịch vụ Bệnh vực (Advocacy Services)**

The Office of the Public Advocate  
Điện thoại: 1300 309 377  
[www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

## **Aged Care Advocacy**

Điện thoại miễn phí: 1800 200 422  
[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## **Residential Care Rights**

Điện thoại miễn phí: 1800 700 600  
[www.era.as.au](http://www.era.as.au)

## **Action on Disability with Ethnic Communities**

Điện thoại miễn phí: 1800 626 078  
[www.adec.org.au](http://www.adec.org.au)

## **Các số điện thoại quan trọng khác:**

### **Health Complaints Commissioner**

Điện thoại: 1300 582 113  
Máy Fax: 9032 3111  
<https://hcc.vic.gov.au>

### **Office of the Australian Information Commissioner**

Điện thoại: 1300 363 922  
[www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

### **Department of Health and Human Services**

Điện thoại: 1300 650 172  
[www.dhhs.vic.gov.au](http://www.dhhs.vic.gov.au)

### **The Victorian Ombudsman**

Điện thoại miễn phí: 1800 806 314  
[www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

### **The Equal Opportunity Board**

Điện thoại: 1300 292 153  
[www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)

*Muốn biết thêm thông tin hãy liên lạc với cơ sở IPC Health gần nhất được liệt kê trên trang sau của tập thông tin này.*