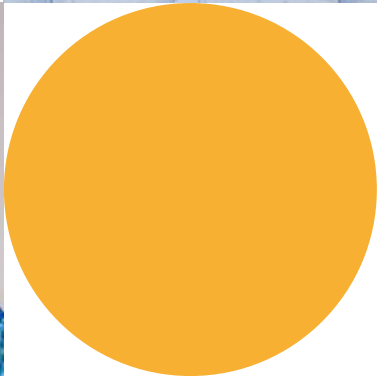


# Thông Tin dành cho Quý Vị



## Tập ấn phẩm này nói về:

- quyền và trách nhiệm của quý vị
- quyền riêng tư và thông tin cá nhân của quý vị
- cách đưa ra phản hồi hoặc khiếu nại
- cách nhờ ai đó hành động và hỗ trợ quý vị

Quý vị có quyền và trách nhiệm khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi.

Chúng tôi kỳ vọng nhân viên, tình nguyện viên, khách hàng và người chăm sóc của họ tôn trọng lẫn nhau.

## Thông tin của quý vị được bảo vệ tốt

Chúng tôi cam kết giữ kín thông tin của quý vị. Quyền riêng tư của quý vị cũng được pháp luật bảo vệ. Chúng tôi giữ thông tin của quý vị an toàn ở mức độ bảo mật cao.

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

## Hình ảnh sức khỏe hoặc ghi âm giọng nói

Một số nhân viên y tế có thể cần chụp ảnh như một phần của quá trình chăm sóc cho quý vị hoặc ghi âm giọng nói của quý vị. Nếu đồng ý với điều này, quý vị sẽ ký tên vào mẫu chấp thuận trong hồ sơ chăm sóc sức khỏe của mình.



# Chúng tôi thu thập các thông tin nào về quý vị?

Chúng tôi lưu tên và thông tin liên hệ của quý vị trong hồ sơ chăm sóc sức khỏe cá nhân của quý vị. Chi tiết về sức khỏe của quý vị bao gồm thông tin về tình trạng của quý vị, kế hoạch chăm sóc và quá trình điều trị của quý vị được ghi trong hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị mỗi lần quý vị đi khám.

Việc thu thập thông tin giúp chúng tôi lưu trữ chính xác chi tiết về nhu cầu của quý vị vì vậy chúng tôi có thể chăm sóc quý vị theo cách tốt nhất có thể.

Chúng tôi cũng báo cáo một số thông tin chung cho Bộ Y Tế. Điều này giúp lên kế hoạch và cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

Chúng tôi không gửi thông tin có thể được sử dụng để nhận diện quý vị cho ai.

Thông tin của quý vị chỉ có thể được xem bởi nhân viên tại IPC Health có liên quan tới việc chăm sóc của quý vị. Chúng tôi chỉ tiết lộ thông tin về quý vị cho những nhân viên khác nếu quý vị đồng ý hoặc nếu luật bắt buộc chúng tôi phải làm vậy, chẳng hạn như trong tình huống cấp cứu.

Quý vị được lên tiếng về những điều xảy ra với thông tin của quý vị.

Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin của quý vị với bất kỳ ai trừ khi:

- quý vị cho phép (quý vị đồng ý)
- quý vị yêu cầu chúng tôi chia sẻ thông tin chi tiết
- mạng sống của quý vị hoặc mạng sống của người khác đang gặp nguy hiểm
- chúng tôi cho rằng có mối đe dọa nghiêm trọng đối với sự an toàn hoặc phúc lợi của trẻ em hoặc gia đình chúng
- đó là lợi ích tốt nhất của quý vị
- luật pháp yêu cầu chúng tôi làm như vậy, chẳng hạn như đối với một số bệnh truyền nhiễm và các loại bệnh ung thư, hoặc một số vụ án nhất định đang được tòa án xét xử

Quý vị có quyền không chia sẻ một số thông tin của mình hoặc giới hạn người xem hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, điều này có thể khiến chúng tôi khó cung cấp cho quý vị những dịch vụ tốt nhất có thể.

Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị muốn thay đổi hoặc hủy bỏ sự đồng ý của mình.


Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị.

Khi nhân viên y tế đã giải thích cho quý vị (các) tình trạng của quý vị và các phương pháp điều trị có thể áp dụng cho (các) tình trạng này, quý vị có thể chọn cho phép hoặc từ chối điều trị. Quý vị sẽ ký tên vào mẫu chấp thuận trong hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị bên cạnh lựa chọn của quý vị; ví dụ, từ chối hoặc chấp nhận điều trị.



# Quyền và trách nhiệm của quý vị

## Những điều quý vị có thể mong đợi từ chúng tôi:

- quý vị sẽ được đối xử tử tế và tôn trọng
- quý vị sẽ nhận được dịch vụ chất lượng cao
- các tập quán và tín ngưỡng về sắc tộc, văn hóa và tôn giáo của quý vị sẽ được tôn trọng
- quý vị sẽ nhận được thông tin mà quý vị có thể hiểu được và có thể sử dụng thông dịch viên nếu cần 
- quý vị sẽ được cung cấp thông tin giúp quý vị đưa ra lựa chọn về cách cải thiện sức khỏe của mình
- quý vị sẽ được đánh giá công bằng về các dịch vụ quý vị cần
- quý vị sẽ tham gia vào các quyết định về việc chăm sóc cho mình
- thông tin cá nhân của quý vị sẽ được giữ kín
- quý vị có thể yêu cầu bản sao thông tin cá nhân của mình
- chúng tôi sẽ xin phép (xin sự đồng ý) của quý vị sẽ trước khi chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị với bất kỳ dịch vụ nào khác
- quý vị có thể yêu cầu thay đổi nhân viên
- quý vị có thể từ chối điều trị

- quý vị có thể từ chối dịch vụ nếu hiện tại nó không phù hợp với quý vị và quý vị có thể cho chúng tôi biết khi nào quý vị sẵn sàng
- quý vị có thể từ chối sinh viên hoặc nhà nghiên cứu vào phòng trong cuộc hẹn của quý vị
- quý vị có thể cung cấp phản hồi trung thực và tiếp tục sử dụng dịch vụ của chúng tôi
- chúng tôi có thể chọn người đại diện cho quý vị và hỗ trợ quý vị (người ủng hộ) nếu quý vị cần
- quý vị có thể để một người quan trọng khác tham gia chăm sóc cho quý vị

## Những điều quý vị cần biết:

- nếu quý vị đến cuộc hẹn muộn, chúng tôi có thể không cung cấp được dịch vụ đầy đủ cho quý vị vào thời điểm đó
- chúng tôi có thể không có khả năng tiếp tục cung cấp dịch vụ cho quý vị nếu quý vị bỏ lỡ cuộc hẹn mà không cho chúng tôi biết
- chúng tôi có thể từ chối dịch vụ nếu quý vị:
  - say rượu hoặc bị ảnh hưởng bởi ma túy
  - thô lỗ và lăng mạ nhân viên
  - đe dọa làm tổn thương bất cứ ai
  - quấy rối tình dục bất cứ ai

## Những điều chúng tôi mong đợi từ quý vị:

- có mặt đúng giờ tại các cuộc hẹn
- nếu quý vị không thể đến đúng hẹn, vui lòng cho chúng tôi biết trước ít nhất một ngày
- thể hiện sự tôn trọng và lịch sự với mọi người quý vị gặp khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi
- hỏi thêm thông tin nếu quý vị không hiểu, đặc biệt nếu quý vị cần cho phép thực hiện một phương pháp điều trị nào đó
- nếu nhân viên của chúng tôi đến thăm nhà quý vị, vui lòng đảm bảo rằng họ được an toàn. Điều này bao gồm việc giữ vật nuôi tránh xa họ và không hút thuốc khi nhân viên của chúng tôi ở bên quý vị
- làm theo lời khuyên mà nhân viên y tế đưa ra cho quý vị trong khả năng tốt nhất
- chúng tôi không thể giúp quý vị nếu quý vị không cho chúng tôi biết những điều chúng tôi cần biết về sức khỏe của quý vị
- giúp chúng tôi giữ cho tòa nhà của mình là nơi an toàn với mọi người:
- luôn tôn trọng người khác và quyền riêng tư của họ
- cho chúng tôi biết khi thông tin cá nhân của quý vị thay đổi
- sử dụng cẩn thận những thứ chúng tôi cho quý vị mượn vì mục đích điều trị



# Ủng hộ

Người ủng hộ là người đại diện cho quý vị để giúp quý vị nhận được những dịch vụ quý vị cần.

Họ có thể giúp quý vị hiểu các quyền và trách nhiệm về sức khỏe của quý vị.

Người ủng hộ có thể là:

- một người bạn
- một thành viên trong gia đình
- một người từ dịch vụ ủng hộ

IPC Health rất sẵn lòng khi quý vị yêu cầu một người ủng hộ. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm người ủng hộ phù hợp với quý vị.

Nếu quý vị muốn có một người bạn hoặc thành viên gia đình đến cuộc hẹn hoặc tham gia chăm sóc quý vị, vui lòng nói với nhân viên IPC Health của quý vị.

Quý vị cũng có thể liên hệ với một dịch vụ ủng hộ và yêu cầu họ làm điều này cho quý vị.

## Dịch vụ ủng hộ

### Văn Phòng Ủng Hộ Công

Điện thoại: 1300 309 377  
[publicadvocate.vic.gov.au](http://publicadvocate.vic.gov.au)

### Ủng Hộ Chăm Sóc Người Cao Tuổi

Đường dây miễn phí: 1800 200 422  
[myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

### Ủng Hộ Quyền của Người Cao Tuổi

Đường dây miễn phí: 1800 700 600  
[era.asn.au](http://era.asn.au)

### Hành Động Vì Người Khuyết Tật từ Các Cộng Đồng Dân Tộc

Đường dây miễn phí: 1800 626 078  
[adec.org.au](http://adec.org.au)

## Các số quan trọng khác

### Ủy Viên Khiếu Nại Y Tế

Điện thoại: 1300 582 113  
[hcc.vic.gov.au](http://hcc.vic.gov.au)

### Văn Phòng Ủy Viên Thông Tin Úc

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

### Bộ Gia Đình, Công Bằng và Nhà Ở

Điện thoại: 1300 475 170  
[dffh.vic.gov.au](http://dffh.vic.gov.au)

### Bộ Y Tế

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

### Thanh Tra Tiểu Bang Victoria

Đường dây miễn phí: 1800 806 314  
[ombudsman.vic.gov.au](http://ombudsman.vic.gov.au)

### Ủy Ban Nhân Quyền & Cơ Hội Bình Đẳng Victoria

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

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với cơ sở IPC Health gần nhất theo danh sách ở mặt sau tập ấn phẩm này.

## Phản hồi

Chúng tôi muốn biết suy nghĩ của quý vị về các dịch vụ và tòa nhà của chúng tôi. Chúng tôi dựa vào phản hồi của quý vị để cải thiện dịch vụ của mình.

- quý vị có thể viết bình luận và bỏ chúng vào hộp phản hồi trong phòng chờ
- quý vị có thể nói chuyện trực tiếp hoặc qua điện thoại với bất kỳ nhân viên nào
- chúng tôi có thể yêu cầu quý vị điền vào Khảo Sát Phản Hồi của Khách Hàng về các dịch vụ của chúng tôi. Cuộc khảo sát này đặt ra các câu hỏi để giúp chúng tôi lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ của mình

- quý vị có thể mời bất cứ ai đến hỗ trợ quý vị nếu quý vị muốn thảo luận các mối quan ngại về dịch vụ
- nếu quý vị không hài lòng với bất kỳ phần nào của dịch vụ, quý vị có thể khiếu nại chính thức. Gọi cho cơ sở IPC Health mà quý vị đã tham dự và yêu cầu nói chuyện với người quản lý chương trình, giám đốc hoặc giám đốc điều hành
- quý vị cũng có thể liên hệ với Ủy Viên Khiếu Nại Y Tế theo số **1300 582 113**

## Quý vị còn câu hỏi nào khác không?

Vui lòng nói chuyện với một trong các nhân viên IPC Health của chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào khác về những điều sẽ xảy ra với thông tin của quý vị khi quý vị được chúng tôi chăm sóc hoặc nếu quý vị muốn xem hồ sơ chăm sóc sức khỏe của mình.

Để có bản sao Chính Sách Bảo Mật Thông Tin, hãy truy cập [humanservices.gov.au/customer/privac](https://humanservices.gov.au/customer/privac)



