



KHIẾU NẠI

Quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe an toàn, chất lượng và được đối xử tôn trọng. Khi điều này không xảy ra, sự lên tiếng của quý vị sẽ giúp bảo vệ quyền lợi của mình và có thể cải thiện hệ thống y tế cho tất cả người dân tiểu bang Victoria.

Để biết thêm thông tin về quyền hạn của quý vị hoặc điền đơn khiếu nại, xin hãy ghé thăm hcc.vic.gov.au

Để bàn thảo về khiếu nại của quý vị, xin hãy gọi **1300 582 113** từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.



KHIẾU NẠI

Vietnamese | Tiếng Việt

Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe an toàn và theo nguyên tắc đạo đức



TÔI CÓ THỂ KHIẾU NẠI VỀ NHỮNG ĐIỀU GÌ?

Các vấn đề quý vị có thể khiếu nại bao gồm:

- điều trị không đạt yêu cầu
- các vấn đề về nhận bệnh nhân vào hoặc giới thiệu
- giao tiếp kém
- thiếu tôn trọng hay thiếu riêng tư
- hành vi cẩu thả hoặc không chuyên nghiệp
- xử lý thông tin y tế sai.

Quý vị có thể khiếu nại về bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ y tế nào ở tiểu bang Victoria. Những nhà cung cấp dịch vụ này bao gồm các bệnh viện công hay tư, dịch vụ y tế cộng đồng, các nhà cung cấp dịch vụ có đăng ký như bác sĩ và nha sĩ hay các nhà cung cấp dịch vụ không đăng ký như nhà tư vấn và nhà trị liệu thay thế.

Quý vị cũng có thể khiếu nại về bất cứ ai nắm giữ thông tin sức khỏe của quý vị, kể cả các nhà không cung cấp dịch vụ y tế như trường học và phòng tập thể dục, về cách họ xử lý những thông tin đó.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÔI KHIẾU NẠI?

Trước tiên hãy cho nhà cung cấp của quý vị biết về những gì quý vị quan tâm. Nếu việc này không giải quyết được vấn đề hoặc quý vị cảm thấy mình không thể tiếp cận với họ được, thì xin hãy yêu cầu chúng tôi để được giúp đỡ.

Bất cứ ai cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho chúng tôi qua trực tuyến, điện thoại hoặc trực tiếp. Nếu quý vị đang khiếu nại dùm cho người khác, thì quý vị nên xin sự đồng ý chấp thuận của họ trước.

CHUYỆN GÌ XẢY RA SAU ĐÓ?

Chúng tôi làm việc với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, công bằng và hiệu quả.

Chúng tôi có thể giúp quý vị nhận được:

- lời giải thích về những gì đã xảy ra
- lời xin lỗi
- tiếp cận việc điều trị
- tiền hoàn lại hoặc tiền bồi thường
- những thay đổi trong chính sách hoặc việc hành nghề để ngăn ngừa các vấn đề xảy ra sau này.

Chúng tôi cũng có thể khởi động những cuộc điều tra chính thức và cảnh báo công chúng về các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe nguy hiểm.

Dịch vụ của chúng tôi miễn phí, bảo mật và công tâm.

Liên lạc với chúng tôi

Để biết thêm thông tin về quyền hạn của quý vị hoặc điền đơn khiếu nại, xin hãy ghé thăm hcc.vic.gov.au

Để bàn thảo về khiếu nại của quý vị, xin hãy gọi **1300 582 113** từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.

Ghé thăm hoặc viết thư cho chúng tôi tới địa chỉ Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000



Bị điếc, khiếm thính hoặc khiếm thanh?
relayservice.gov.au



Cần thông ngôn viên?
TIS National: **131 450**