



## Cách thức khiếu nại một dịch vụ y tế

Mọi người đều có quyền khiếu nại một dịch vụ y tế hay một nhà cung cấp dịch vụ y tế ở bang Queensland. Tất cả những gì quý vị cần làm là liên lạc với Văn phòng Thanh tra Y tế, một cơ quan độc lập chuyên giải quyết các khiếu nại về dịch vụ y tế của bang Queensland.

### Tôi có nên khiếu nại hay không?

Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ của một nhà cung cấp dịch vụ y tế, hay với bất cứ một khía cạnh nào của một dịch vụ y tế mà quý vị, người thân hay một người nào đó mà quý vị đang chăm sóc được cung cấp ở bang Queensland, thì thực hiện khiếu nại là quyền của quý vị.

Trước khi khiếu nại, hãy cố gắng nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị—đây thường là cách nhanh chóng và dễ dàng nhất để bày tỏ những lo lắng của quý vị hoặc để giải quyết vấn đề. Hãy vào trang mạng của chúng tôi để tham khảo lời khuyên về việc nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ ([www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)).

Nếu không hài lòng với lời phúc đáp hay cảm thấy không thoải mái trong việc nói chuyện trực tiếp với nhà cung cấp, quý vị hãy liên lạc với chúng tôi.

#### Khiếu nại có ý nghĩa quan trọng

Nếu giống như hầu hết mọi người thì chắc hẳn quý vị không thích khiếu nại. Có thể quý vị không biết là mình được phép khiếu nại vấn đề gì, cách thức khiếu nại như thế nào, hay có thể không nghĩ rằng việc khiếu nại sẽ tạo nên sự khác biệt. Việc này thậm chí sẽ khó khăn hơn nếu như quý vị không được khoẻ, lo lắng hay bận rộn.

Những khiếu nại về các dịch vụ y tế là rất quan trọng, bởi chúng chỉ ra được những chỗ cần cải thiện, ngăn chặn sự lặp đi lặp lại của cùng những vấn đề yếu kém và góp phần làm cho các dịch vụ y tế phục vụ người dân bang Queensland tốt hơn.

Hãy yên tâm rằng, quý vị sẽ được lắng nghe khi nộp đơn khiếu nại đến Văn phòng Thanh tra Y tế. Khiếu nại của quý vị sẽ được đón nhận một cách nghiêm túc, được xem xét một cách kĩ lưỡng và được giải quyết một cách nhanh chóng trong khả năng có thể.

### Tôi có thể khiếu nại những vấn đề gì?

Quý vị có thể khiếu nại về bất cứ dịch vụ y tế nào, được cung cấp bởi bất cứ nhà cung cấp dịch vụ y tế nào, ở bất cứ nơi nào thuộc bang Queensland.

**Dịch vụ y tế** là bất kì dịch vụ nào (hay tự nhận là dịch vụ) phục vụ cho việc duy trì, củng cố, phục hồi hoặc quản lí sức khoẻ.

**Nhà cung cấp dịch vụ y tế** có thể là một nhân viên y tế độc lập hay một tổ chức dịch vụ y tế.

#### Các nhân viên y tế độc lập

- Các nhân viên y tế **có đăng kí hành nghề**, chẳng hạn như: bác sĩ, y tá, nha sĩ, chuyên viên vật lí trị liệu, chuyên viên nắn khớp xương, chuyên viên trị liệu nghề nghiệp, bác sĩ nhãn khoa, bác sĩ chỉnh hình.
- Các nhân viên y tế **không có đăng kí hành nghề**, chẳng hạn như: chuyên gia dinh dưỡng, chuyên gia xoa bóp, chuyên gia chữa bệnh bằng liệu pháp thiên nhiên, chuyên gia chữa bệnh bằng liệu pháp thôi miên (vi lượng đồng căn), chuyên gia về chế độ ăn uống, nhân viên xã hội, chuyên gia về âm ngữ trị liệu.

#### Các tổ chức dịch vụ y tế

- Các tổ chức này có thể bao gồm các cơ sở chăm sóc sức khoẻ công cộng và tư nhân, các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ giáo dục sức khoẻ, hiệu thuốc, các dịch vụ sức khoẻ tâm thần, các dịch vụ sức khoẻ cộng đồng.

Quý vị có thể khiếu nại về bất kì khía cạnh nào của một dịch vụ y tế mà quý vị không hài lòng, chẳng hạn như:



- việc chẩn đoán bệnh hay chăm sóc
- chia sẻ thông tin của quý vị mà không xin phép
- nhà cung cấp dịch vụ có hành vi không phù hợp
- chất lượng của dịch vụ y tế được cung cấp
- cách thức nhà cung cấp dịch vụ xử lý khiếu nại của quý vị.

## Tôi khiếu nại như thế nào?

Quý vị có thể khiếu nại với Văn phòng Thanh tra Y tế qua hình thức trực tuyến, viết thư, qua điện thoại, hay đến gặp trực tiếp tại văn phòng của chúng tôi ở Brisbane.

Chúng tôi sẽ lắng nghe những lo lắng của quý vị và sẽ giải thích rõ cách thức chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị và những điều quý vị cần làm. Nếu quý vị quyết định thực hiện việc khiếu nại, quý vị cần cung cấp cho chúng tôi càng nhiều càng tốt các thông tin, bao gồm:

- thông tin chi tiết về nhà cung cấp dịch vụ y tế và vấn đề mà quý vị đang khiếu nại
- những giấy tờ hỗ trợ
- thông tin về các bước quý vị đã thực hiện để giải quyết vấn đề mà quý vị khiếu nại.

Quy trình thực hiện khiếu nại chính thức có vẻ đáng sợ, nhưng chúng tôi sẽ đồng hành cùng quý vị để làm cho quy trình này trở nên đơn giản ở mức có thể, giữ liên lạc trong từng bước tiến hành.

## Đánh giá khiếu nại của quý vị

Đánh giá khiếu nại của quý vị là bước quan trọng đầu tiên, tại đó chúng tôi tập hợp toàn bộ thông tin chúng tôi cần từ quý vị, nhà cung cấp dịch vụ y tế mà quý vị khiếu nại, và bất kì chuyên gia nào có liên quan, để giúp chúng tôi đưa ra quyết định đúng đắn về cách thức xử lý tối ưu cho khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi sẽ phân tích các thông tin mà quý vị cung cấp và sẽ gửi đơn khiếu nại của quý vị đến

nhà cung cấp dịch vụ y tế bị khiếu nại và yêu cầu họ trả lời trong vòng 14 ngày.

Nếu chúng tôi cần thêm thông tin để đưa ra quyết định, chúng tôi sẽ tìm kiếm lời khuyên của các chuyên gia độc lập. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu quý vị và/hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế viết một bản giải trình chính thức hay cung cấp thêm thông tin về vấn đề khiếu nại.

Bản giải trình và các thông tin bổ sung cần phải được cung cấp trong vòng 14 ngày (có các hình phạt cho việc không nộp đúng hạn nếu không có lý do chính đáng).

Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ sẽ luôn được cập nhật thông tin trong suốt quá trình này.

Chúng tôi sẽ xem xét và phân tích tất cả các thông tin mà chúng tôi nhận được, sau đó sẽ đánh giá khiếu nại và quyết định là liệu có tiến hành bước tiếp theo hay không. Quy trình này thường được thực hiện trong thời gian không quá 30 ngày. Tất cả các thông tin được xem xét kĩ lưỡng, công bằng và thẳng thắn—chúng tôi không đứng về bên nào cả.

## Ra quyết định

Sau khi đánh giá khiếu nại của quý vị một cách chi tiết, chúng tôi sẽ quyết định là liệu có tiến hành bước tiếp theo, cách thức thực hiện, và báo cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ quyết định của chúng tôi và những việc sẽ xảy ra tiếp theo.

Nếu chúng tôi tiến hành giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi có thể thực hiện, hoặc bắt kì hoặc kết hợp, các khả năng sau:

- cố gắng tạo điều kiện cho việc giải quyết nội bộ
- cố gắng hoà giải khiếu nại của quý vị
- chuyển khiếu nại của quý vị đến hội đồng cấp phép hành nghề của nhà cung cấp dịch vụ, hay một tổ chức khác
- điều tra chính thức khiếu nại của quý vị
- lập tức có hành động xử lý đối với nhà cung cấp dịch vụ



Nếu chúng tôi quyết định là không thể giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ giải thích lí do và những lựa chọn mà quý vị có thể có. Chúng tôi cũng sẽ lưu khiếu nại của quý vị vào hồ sơ để giúp chúng tôi nhận diện được các kiểu hành xử hoặc cách thức hành nghề của nhà cung cấp dịch vụ, hay các vấn đề về chăm sóc sức khỏe có tính hệ thống.

## Để biết thêm thông tin

Vào trang mạng: [www.oho.qld.gov.au](http://www.oho.qld.gov.au)

Gửi thư điện tử đến: [info@oho.qld.gov.au](mailto:info@oho.qld.gov.au)

Gọi điện đến: 133 OHO (133 646)

Gửi thư đến hòm thư: PO Box 13281 George Street, Brisbane Qld 4003