



## Văn phòng Thanh tra Y tế

Văn phòng Thanh tra Y tế là cơ quan giải quyết khiếu nại về dịch vụ y tế của bang Queensland. Chúng tôi là một cơ quan có thẩm quyền độc lập và là địa điểm quý vị nên tìm đến khi có khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ y tế ở bang Queensland.

### Tầm nhìn

Làm nền tảng cho một hệ thống minh bạch, trách nhiệm và công bằng trong việc xử lý một cách hiệu quả và nhanh chóng các khiếu nại và các vấn đề về chăm sóc sức khỏe khác ở bang Queensland.

### Các giá trị

- Chúng tôi tin rằng sức khỏe và sự an toàn của người dân là hết sức quan trọng.
- Chúng tôi hành động một cách độc lập, công bằng và vì lợi ích của người dân.
- Chúng tôi đối xử với mọi người một cách ngay thẳng và công bằng.
- Chúng tôi trả lời các đơn khiếu nại một cách kịp thời. Trong trường hợp không thể giúp đỡ, chúng tôi sẽ giải thích lý do và, nếu có thể, sẽ đề xuất những lựa chọn khác.
- Chúng tôi giải quyết công việc một cách kịp thời và đảm bảo chất lượng cao.
- Chúng tôi phát triển năng lực và sử dụng các quy trình tiên tiến để nâng cao dịch vụ của mình.

### Cam kết của chúng tôi

Chúng tôi cam kết cung cấp các dịch vụ chất lượng cao về xử lý khiếu nại, giải quyết tranh chấp, hoà giải và điều tra ở bang Queensland. Để thực hiện được cam kết này, chúng tôi sẽ hành động một cách ngay thẳng, công bằng và độc lập; đưa ra các quyết định đầy đủ thông tin và cung cấp lời khuyên đúng đắn cho người khiếu nại, nhà cung cấp dịch vụ y tế và các bên liên quan khác.

### Vai trò

- Bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của người dân.
- Khuyến khích khả năng hành nghề chuyên nghiệp, an toàn và có đủ trình độ của các nhân viên y tế.
- Khuyến khích các tiêu chuẩn cao trong việc cung cấp dịch vụ của các tổ chức dịch vụ y tế.
- Giữ vững niềm tin của người dân trong công tác quản lý các khiếu nại về y tế và các vấn đề khác liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ về sức khỏe.

### Chức năng

- Tiếp nhận và điều tra các khiếu nại về dịch vụ y tế và nhà cung cấp dịch vụ y tế, bao gồm cả các nhân viên y tế có đăng ký hành nghề và không đăng ký hành nghề.
- Quyết định cách thực thi liên quan đến những khiếu nại đó và, trong những trường hợp nhất định, ngay lập tức hành động để bảo vệ sự an toàn của người dân.
- Giám sát nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe, quản lý và chức năng hoạt động của Cơ quan Giám sát Người hành nghề Y của Úc và các hội đồng Nhân viên y tế quốc gia.
- Cung cấp thông tin về giảm thiểu và giải quyết các khiếu nại về dịch vụ y tế.
- Báo cáo công khai việc thực hiện các chức năng của chúng tôi.

### Để biết thêm thông tin

Vào trang mạng:	<a href="http://www.oho.qld.gov.au">www.oho.qld.gov.au</a>
Gửi thư điện tử đến:	<a href="mailto:info@oho.qld.gov.au">info@oho.qld.gov.au</a>
Gọi điện đến:	133 OHO (133 646)
Gửi thư đến hòm thư:	PO Box 13281 George Street, Brisbane Qld 4003