



Ý kiến phản hồi của quý vị quan trọng

Đơn vị Phục vụ Khách hàng

Chúng tôi sẵn sàng lắng nghe

Vietnamese

Tư cách là một bệnh nhân, người chăm sóc hay khách đến thăm ý kiến phản hồi của quý vị quan trọng, vì việc này giúp cho Women and Newborn Health Service (WNHS) (Dịch vụ y tế dành cho phụ nữ và trẻ sơ sinh) biết những việc gì cơ quan làm tốt và những việc gì cần được cải thiện. Qua Đơn vị Phục vụ Khách hàng (CSU) quý vị có thể cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị.

Nếu cảm thấy quý vị đã được chăm sóc tốt hơn là những gì quý vị kỳ vọng thì hãy cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể cho nhân viên biết là họ đã làm tốt. Khi có vấn đề gì xảy ra mà quý vị cho nhân viên biết ngay thì thường họ có thể giải quyết được vấn đề. Nếu cần thêm sự giúp đỡ với việc này quý vị có thể liên lạc CSU. Đơn khiếu nại được xử lý kín đáo và nói lên cảm nghĩ của quý vị sẽ không ảnh hưởng đến sự chăm sóc quý vị bây giờ hay sau này.

Những cách quý vị có thể cho biết cảm nghĩ của mình:

- ▶ Nói chuyện với nhân viên chăm sóc của mình.
- ▶ Điền tờ đơn 'Thanks and Feedback' tức 'Cảm ơn và Phản hồi' có sẵn bên cạnh thùng nhận lời đề nghị.
- ▶ Liên lạc CSU trực tiếp:
Đơn vị Phục vụ Khách hàng
Bệnh viện King Edward Memorial
PO Box 134
Subiaco WA 6008

Điện thoại: (08) 6458 1444

Email: kemhcsu@health.wa.gov.au

www.wnhs.health.wa.gov.au

Trực tuyến: tại kemh.health.wa.gov.au

Giờ làm việc là Thứ hai đến Thứ sáu 8.30 giờ sáng đến 4.30 giờ chiều

Nếu muốn được sự hỗ trợ từ bên ngoài không thuộc WNHS quý vị có thể liên lạc:

- ▶ Health Consumers' Council of WA (inc) (Cơ quan giúp người sử dụng dịch vụ y tế của Tây Úc) qua số 9221 3422 hoặc 1800 620 780 (cú gọi miễn phí)
- ▶ Carers WA (Hiệp hội người chăm sóc Tây Úc) qua số 1300 227 377
- ▶ People With Disabilities WA (Hiệp hội người khuyết tật Tây Úc) qua số 9485 8900 (Perth) hoặc 1800 193 331 (gọi từ miền quê miễn phí).

Nếu không hài lòng với kết quả của đơn khiếu nại, quý vị có thể liên lạc Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) (Văn phòng xử lý khiếu nại về dịch vụ dành cho người khuyết tật) qua số 6551 7600 hoặc 1800 813 583 (gọi từ miền quê miễn phí).

Văn phòng này có thể điều tra các vụ việc xảy ra trong vòng hai năm.

WNHS tuân theo Western Australian Public Patients' Hospital Charter (Hiến chương Phục vụ Bệnh Nhân tại Bệnh viện Công của Tây Úc).

Các quyền hạn của bệnh nhân tại một bệnh viện công ở Tây Úc gồm có:

- ▶ nhận các dịch vụ tại bệnh viện công miễn phí
- ▶ được điều trị dựa trên các nhu cầu về sức khỏe của mình
- ▶ sử dụng được các dịch vụ khác nhau tại một bệnh viện công
- ▶ có thông dịch viên giúp đỡ
- ▶ từ chối tham gia các chương trình đào tạo hay nghiên cứu
- ▶ được đối xử một cách có tôn trọng, phẩm cách và quyền riêng tư được tôn trọng
- ▶ có người chăm sóc hay hỗ trợ đi cùng
- ▶ có được dịch vụ chăm sóc y tế an toàn và chất lượng cao
- ▶ được lời giải thích rõ ràng về tất cả dịch vụ chăm sóc và các rủi ro
- ▶ tìm để được ý kiến thứ nhì
- ▶ được cho biết về sự chăm sóc tiếp theo trước khi rời khỏi bệnh viện
- ▶ xem được các hồ sơ bệnh lý dựa theo Đạo luật Tự Do Xem Thông tin 1992, và
- ▶ cho lời khen, góp ý kiến hoặc khiếu nại về sự chăm sóc nhận được.

Quý vị cần biết về quyền hạn của mình để có được dịch vụ chăm sóc y tế an toàn và chất lượng cao, như được trình bày trong Western Australian Public Patients' Hospital Charter (Hiến chương Phục vụ Bệnh Nhân tại Bệnh viện Công của Tây Úc).

Để xem bản Hiến chương hãy vào healthywa.wa.gov.au.

Patients come first



Bệnh nhân và người chăm sóc đóng vai trò quan trọng trong quá trình cung ứng dịch vụ chăm sóc y tế an toàn.

Chúng tôi còn có một Hội đồng Cố vấn Cộng đồng hoạt động tích cực. Hãy hỏi để lấy một tờ rơi hoặc liên lạc Đơn vị Phục vụ Khách hàng để biết thêm chi tiết về Hội đồng và ý kiến phản hồi.

Khi được yêu cầu tài liệu này có thể được cung cấp bằng các dạng khách phù hợp cho người khuyết tật.



Women and Newborn Health Service
King Edward Memorial Hospital
374 Bagot Road Subiaco WA 6008
Telephone: (08) 6458 2222
Web: www.wnhs.health.wa.gov.au

Được phát hành bởi Customer Service Unit
© North Metropolitan Health Service 2017