

# Hãy Biết Những Quyền Lợi Của Quý Vị

## Hướng dẫn về Điều Lệ của Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Cộng Đồng và Y Tế (HCSCC) tại Tiểu Bang Nam Úc.

### Về Điều Lệ của HCSCC

Điều Lệ của HCSCC quy định các quyền lợi của những người sử dụng hầu hết các dịch vụ y tế và cộng đồng tại Tiểu Bang Nam Úc, và đối với các thành viên gia đình, người chăm sóc và những người được chỉ định đại diện cho một người đang mưu cầu hoặc sử dụng một dịch vụ.

Các dịch vụ bao gồm một loạt các dịch vụ y tế và cộng đồng trong các lĩnh vực công cộng, tư nhân và phi chính phủ.

Điều Lệ của HCSCC sẽ được dùng bởi:

#### Người Tiêu Thu:

- Để giúp mọi người hiểu các quyền lợi của họ khi mưu cầu hoặc sử dụng một dịch vụ y tế hoặc cộng đồng.
- Khi khiếu nại với giới chức cung cấp dịch vụ – để giúp truyền đạt những quan ngại.

#### Những Giới Chức Cung Cấp Dịch Vụ:

- Để thông báo cho người tiêu thụ về những quyền lợi của họ.
- Khi trả lời một khiếu nại – để xác định và hành động liên quan đến các/lĩnh vực quan tâm.
- Tương tác với người sử dụng dịch vụ về những cải thiện dịch vụ.
- Là một công cụ cải thiện phẩm chất lấy con người làm trung tâm.
- Tương trình với HCSCC về các khiếu nại và hành động được thực hiện để giải quyết các khiếu nại đó, liên kết với các quyền lợi của Điều Lệ HCSCC.

#### Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng:

- Cung cấp thông tin, giáo dục và tư vấn về những quyền lợi của người tiêu dùng.
- Khi khiếu nại được gửi đến HCSCC để xác định xem giới chức cung cấp dịch vụ đã hành động hợp lý hay không.
- Theo dõi và tường trình các xu hướng khiếu nại và các vấn đề hệ thống nhằm cải thiện các dịch vụ.

### Năm nguyên tắc Hướng Dẫn

Tính đa dạng: Xã Hội Tiểu Bang Nam Úc được hình thành bởi những người có các văn hóa, nhu cầu, giá trị và cách sống khác nhau và điều này cần được công nhận và tôn trọng.

Khả năng thực hiện quyết định: Một số người có thể bị khiếm khuyết khả năng thực hiện quyết định do bệnh hoạn, bị thương, khuyết tật hoặc chậm phát triển. Tình trạng khiếm khuyết năng lực có thể là tạm thời hoặc vĩnh viễn, một phần hoặc toàn bộ.



#### Hãy gọi số

(08) 7117 9313 HOẶC 1800 232 007 (Đường Dây Đất Nóng  
Thôn Tiểu Bang Nam Úc)



#### Email

info@hcscc.sa.gov.au



#### Website

hcscc.sa.gov.au

Nếu một người bị khiếm khuyết khả năng thực hiện quyết định, giới chức cung cấp dịch vụ nên tạo điều kiện cho người đó được hỗ trợ trong việc thực hiện quyết định.

Nếu một người bị khiếm khuyết khả năng thực hiện quyết định, giới chức cung cấp dịch vụ phải nhớ hoặc cần có sự đồng ý của người thay mặt thực hiện quyết định, bao gồm cả người chăm sóc.

Những cá nhân bị khiếm khuyết khả năng thực hiện quyết định phải không bị thiệt thòi trong việc cung cấp các dịch vụ y tế hoặc cộng đồng.

Quan hệ hợp tác: Mỗi quan hệ hợp tác chân thật giữa người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc và giới chức cung cấp tạo thành tiền đề cho các dịch vụ an toàn, có phẩm chất cao và kết quả tốt nhất có thể đạt được. Điều này đòi hỏi phải chia sẻ thông tin liên quan và đối xử với nhau với sự tôn trọng.

Sự đóng góp của giới chức cung cấp: Các giới chức cung cấp dịch vụ y tế và cộng đồng được công nhận về sự đóng góp của họ vào việc chăm sóc sức khỏe, hạnh phúc và phúc lợi của các cá nhân.

Quyền hạn: Một số quyền lợi có thể bị ảnh hưởng khi có các lệnh hoặc thể thức pháp lý được áp dụng.

### **Tám quyền lợi theo quy định của Điều Lệ**

Quyền tiếp cận: Quyền tiếp cận các dịch vụ y tế và cộng đồng

Tôi có quyền tiếp cận các dịch vụ y tế và cộng đồng đáp ứng các nhu cầu đã được xác định của tôi.

An toàn: Quyền được an toàn không bị lạm dụng

Tôi có quyền được an toàn không bị lạm dụng hoặc có nguy cơ bị lạm dụng, và các quyền con người và pháp lý của tôi được tôn trọng và duy trì. Tôi có quyền nhận các dịch vụ không bị phân biệt đối xử và sách nhiễu.

Phẩm chất: Quyền được hưởng các dịch vụ có phẩm chất cao

Tôi có quyền nhận các dịch vụ được phối hợp an toàn, đáng tin cậy, phù hợp với nhu cầu của tôi và được cung cấp với sự cẩn thận, kỹ năng và năng lực chuyên môn.

Các dịch vụ tôi nhận phải tuân thủ các tiêu chuẩn pháp lý, chuyên môn, đạo đức và các tiêu chuẩn liên quan khác.

Mọi vụ việc liên quan đến tôi đều được quản lý một cách công khai để bảo đảm sự cải thiện.

Sự tôn trọng: Quyền được đối xử với sự tôn trọng

Tôi có quyền được đối xử với sự nhã nhặn, đàng hoàng và tôn trọng. Tôi có quyền nhận các dịch vụ tôn trọng văn hóa, niềm tin, giá trị và đặc tính cá nhân của tôi.



#### **Hãy gọi số**

(08) 7117 9313 HOẶC 1800 232 007 (Đường Dây Đất Nong  
Thôn Tiểu Bang Nam Úc)



#### **Email**

info@hccsc.sa.gov.au



#### **Website**

hccsc.sa.gov.au

Thông tin: Quyền được thông báo

Tôi có quyền truyền thông cởi mở, rõ ràng và kịp thời về các dịch vụ, cách điều trị, các lựa chọn và chi phí theo cách mà tôi có thể hiểu được. Khi cần, tôi có quyền dùng thông dịch viên chuyên nghiệp có năng lực.

Tham gia: Quyền tham gia một cách tích cực

Tôi có quyền tham gia đầy đủ vào các quyết định và lựa chọn về các dịch vụ được hoạch định và tiếp nhận. Tôi có quyền được hỗ trợ và bệnh vực để tôi có thể tham gia. Tôi có quyền nhờ cố vấn hoặc tìm thông tin từ các nguồn khác. Tôi có quyền đưa ra, giữ lại hoặc rút lui sự đồng ý của mình vào bất cứ lúc nào.

Tính cách riêng tư: Quyền bảo vệ đời tư và sự bảo mật

Tôi có quyền được tôn trọng quyền riêng tư của mình và thông tin cá nhân của tôi được bảo mật và an toàn. Thông tin cá nhân về tôi có thể không được tiết lộ mà không có sự đồng ý của tôi, trừ khi việc tiết lộ đó là bắt buộc nhằm giảm bớt hoặc ngăn chặn sự đe dọa nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, sự an toàn hoặc theo sự đòi hỏi của luật pháp.

Tôi có quyền yêu cầu và có truy cập vào hồ sơ của mình, trừ phi có sự hạn chế pháp lý phải tuân thủ. Tôi có thể chỉ định những/người mà thông tin có thể được chia sẻ với họ.

Nhận xét: Quyền nhận xét và/hoặc khiếu nại

Tôi có quyền để tiếng nói của tôi được lắng nghe và nêu nhận xét, hoặc khiếu nại về các dịch vụ được mưu cầu hoặc cung cấp cho tôi. Tôi có quyền được giải quyết khiếu nại của mình một cách đúng đắn và kịp thời, và không bị báo thù do đã khiếu nại.

Tôi có quyền nhờ một người đại diện mà tôi lựa chọn để hỗ trợ và bệnh vực cho tôi khi khiếu nại. Sự phản hồi và khiếu nại của tôi được quản lý công khai để bảo đảm sự cải thiện.

**Hãy nói chuyện với HCSCC**

Hãy gọi số: (08) 7117 9313 hoặc 1800 232 007 (Đường Dây Đất Nông Thôn Tiểu Bang Nam Úc)  
Ký tự viễn ấn [Teletypewriter] (TTY): 133 677 hoặc 1800 555 677 (Đường Dây Đất Nông Thôn Tiểu Bang Nam Úc)

Email: [info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

Hãy viết thư gửi đến: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Website: [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)

Hãy đến: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Giờ Làm Việc: Thứ Hai-Thứ Sáu: 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều (Thứ Bảy / Chủ Nhật: Đóng cửa)

**Hãy gọi số**

(08) 7117 9313 HOẶC 1800 232 007 (Đường Dây Đất Nông Thôn Tiểu Bang Nam Úc)

**Email**

[info@hcsc.sa.gov.au](mailto:info@hcsc.sa.gov.au)

**Website**

[hcsc.sa.gov.au](http://hcsc.sa.gov.au)