

Cách thức để phàn nàn về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần



Tờ thông tin dễ hiểu này sẽ giúp bạn nếu:

- bạn không hài lòng với dịch vụ chăm sóc **sức khỏe tâm thần** mà bạn nhận được
- bạn lo lắng về cách thức nhân viên y tế tâm thần đang đối xử với bạn

Tờ thông tin này giúp bạn biết:

- bạn có thể nói với ai
- cách để phàn nàn nếu bạn không hài lòng



Sức khỏe tâm thần là về việc bạn suy nghĩ và cảm nhận (cảm xúc) ra sao.



Nhân viên y tế tâm thần là những người làm việc để giúp đỡ cho sức khỏe tâm thần của bạn.



Bạn có thể kể với người nào mà bạn tin cậy.

Người đó có thể là:

- gia đình của bạn
- một người bạn
- người hỗ trợ
- nhân viên bệnh viện



Nếu bạn không muốn nói chuyện với những người này thì cũng không sao.

Bạn có thể nói chuyện với những người khác.



Viên chức Thăm viếng

Viên chức Thăm viếng giúp đảm bảo những người được chăm sóc sức khỏe tâm thần sẽ được nhân viên đối xử tốt.

Viên chức Thăm viếng có thể giúp:

- những người trong bệnh viện
- những người có **Lệnh Chữa trị trong Cộng đồng (Community Treatment Orders - CTO)**.

Viên chức Thăm viếng không làm việc cho dịch vụ y tế tâm thần.



Bạn có thể cho Viên chức Thăm viếng biết rằng bạn muốn dịch vụ y tế tâm thần nên đối xử với bạn tốt hơn như thế nào.



Bạn cũng có thể **phàn nàn** với Viên chức Thăm viếng.

Phàn nàn là khi bạn kể với ai rằng bạn không hài lòng về điều gì.



Tất cả các phần này đều được **bảo mật**.

Bảo mật nghĩa là nhân viên không được cho người khác biết thông tin về bạn.

Điều này có nghĩa là chỉ những người giúp giải quyết vụ phàn nàn mới được biết về việc đó.



Muốn nói chuyện với Viên chức Thăm viếng, xin vui lòng gọi đến **1800 208 218**.

Cuộc gọi này miễn phí.

Bạn cũng có thể nhờ người nào tin cậy để gọi dùm mình.



Muốn gửi thư đến Viên chức Thăm viếng, bạn có thể email đến:

OfficialVisitorsProgram@health.nsw.gov.au



Nếu bạn đang ở trong bệnh viện tâm thần

Bạn có thể nói chuyện với Viên chức Thăm viếng khi người này đến thăm bệnh viện.

Bạn không cần nói chuyện với Viên chức Thăm viếng nếu bạn không muốn.

Bạn có thể nhờ người nào mình tin cậy, hoặc nói với nhân viên bệnh viện rằng bạn muốn nói chuyện với Viên chức Thăm viếng.

Người mà bạn tin cậy có thể là:

- người thân trong gia đình
- một người bạn
- người hỗ trợ



Bạn cũng có thể gửi thư đến hộp thư 'Official Visitor' (Viên chức Thăm viếng).

Hộp thư này có khóa và đặt tại khu vực phòng bệnh.

Chỉ có Viên chức Thăm viếng mới có thể đọc được thư trong hộp này.



Muốn biết thêm thông tin về Viên chức
Thăm viếng, xem trang mạng:

<https://officialvisitorsmh.nsw.gov.au>



Bạn cũng có thể liên lạc Ủy ban đảm trách
các Phàn nàn về dịch vụ Chăm sóc Y tế.



Bạn cần gửi phàn nàn đến Ủy ban bằng
cách viết thư.

Bạn có thể nhờ người nào mình tin cậy để
giúp mình viết thư phàn nàn.



Bạn có thể nhờ:

- người thân trong gia đình
- một người bạn
- người hỗ trợ



Ủy ban đảm trách các Phàn nàn về dịch vụ Chăm sóc Y tế cũng có thể giúp bạn viết thư phàn nàn.

Bạn có thể gọi họ qua số **1800 043 159**.

Số điện thoại này miễn phí.



Bạn cũng có thể điền đơn trên trang mạng **<https://ecomplaints.hccc.nsw.gov.au/>**.



Bạn cũng có thể gửi thư phàn nàn đến:

**Health Care Complaints Commission
Locked Mail Bag 18
STRAWBERRY HILLS NSW 2012**



Hoặc gửi email đến:

hccc@hccc.nsw.gov.au

Muốn biết thêm thông tin, xem trang mạng của Ủy ban Đảm trách các Phàn nàn về dịch vụ Chăm sóc Y tế, tại:

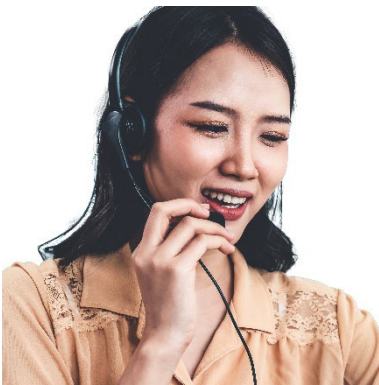
www.hccc.nsw.gov.au



Bạn có thể được sự giúp đỡ qua tiếng Việt.

Bạn có thể cho dịch vụ biết rằng bạn cần **thông dịch viên**.

Thông dịch viên có thể giúp bạn nói chuyện với người không nói tiếng Việt.

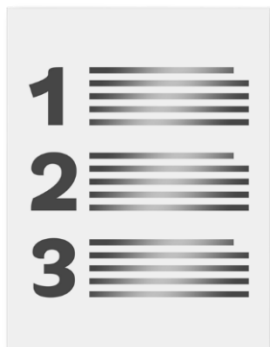


Bạn cũng có thể gọi đến Dịch vụ Thông Phiên dịch (Translating and Interpreting Service - TIS).

Họ có thể sắp xếp thông dịch viên.

Số điện thoại của TIS là **131 450**.

Hầu hết các dịch vụ của họ đều miễn phí.



Muốn có danh sách giải thích một số từ ngữ trong tờ thông tin này, xem:

https://www.3dn.unsw.edu.au/sites/default/files/documents/3DN_Wordlist_ERv1_Vietnamese.pdf

Thông tin dễ hiểu về các dịch vụ y tế tâm thần công cộng tại New South Wales

Cách thức để phân nản về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Các tác giả

Janelle Weise¹, Bronwyn Newman¹, Claire Eagleson¹, Karen Fisher², và Julian Trollor¹.

¹Department of Developmental Disability Neuropsychiatry, Discipline of Psychiatry and Mental Health, Faculty of Medicine and Health, UNSW Sydney

²Social Policy Research Centre, Faculty of Arts and Social Sciences, UNSW Sydney

Tờ thông tin này là một phần của loạt tài liệu dễ hiểu nhằm giải thích:

- cách thức để dân chúng có thể tiếp cận các dịch vụ y tế tâm thần công cộng tại New South Wales, và
- những gì họ có thể mong đợi.

© Department of Developmental Disability Neuropsychiatry UNSW Sydney 31.01.23 v1

Không được sửa đổi nếu không có sự chấp thuận của tác giả.

Các tờ này được soạn do 3DN và Trung Tâm Nghiên cứu Chính sách Xã hội, Đại học NSW (UNSW) Sydney, với sự hỗ trợ từ Bộ Y tế NSW.

Proudly funded by