

Hiến Chương Úc về Quyền Chăm Sóc Y Tế tại Victoria



Hiến Chương Úc về Quyền Chăm Sóc Y Tế

Hiến Chương Úc về Quyền Chăm Sóc Y Tế (Australian Charter of Healthcare Rights) mô tả các quyền hạn của bệnh nhân, người tiêu thụ và những người sử dụng hệ thống chăm sóc y tế Úc khác. Các quyền này là điều thiết yếu để bảo đảm là bất kể được cung cấp ở đâu và khi nào, việc chăm sóc y tế luôn có chất lượng cao và an toàn.

Hiến Chương này thừa nhận là cả người nhận sự chăm sóc y tế và những người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế đều đóng một phần quan trọng trong việc đạt được các quyền chăm sóc y tế. Hiến Chương này cho phép các bệnh nhân, người tiêu thụ, các gia đình, người chăm sóc và những dịch vụ chăm sóc chia sẻ sự hiểu biết về quyền của những người đang nhận sự chăm sóc y tế. Sự hiểu biết chung này giúp mọi người cùng nhau làm việc để hướng tới một hệ thống chăm sóc y tế an toàn và có chất lượng cao. Việc hợp tác thật tình giữa các bệnh nhân, người tiêu thụ và những người cung cấp dịch vụ là điều quan trọng để mọi người cùng đạt được những kết quả khả thi tốt nhất.

Các nguyên tắc hướng dẫn

Các nguyên tắc này mô tả cách thức bản Hiến Chương này được áp dụng trong hệ thống chăm sóc y tế Úc.

1. Tất cả mọi người đều có quyền được chăm sóc y tế và quyền này là điều thiết yếu để bản Hiến Chương này có ý nghĩa.
2. Chính Phủ Úc cam kết trách nhiệm với các thỏa thuận quốc tế về nhân quyền trong đó công nhận quyền có được tiêu chuẩn sức khỏe thể lực và tinh thần khả thi cao nhất của tất cả mọi người.
3. Úc là một xã hội bao gồm những người có những nguồn gốc văn hóa và lối sống khác nhau, và bản Hiến Chương này thừa nhận và tôn trọng những sự khác biệt này.

Quyền của quý vị trong Hiến Chương Úc về Quyền Chăm Sóc Y Tế

- **Quyền được tiếp cận** – quyền được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc y tế.
- **Quyền được an toàn** – quyền được nhận sự chăm sóc y tế an toàn và có chất lượng cao.
- **Quyền được tôn trọng** – quyền được người khác tôn trọng, và được đối xử với sự tôn trọng và quan tâm.
- **Quyền được giao tiếp** – quyền được thông báo cho biết về các dịch vụ, việc điều trị, những sự lựa chọn và các chi phí một cách rõ ràng và cởi mở.
- **Quyền được tham gia** – quyền được tham gia vào việc đưa ra các quyết định và lựa chọn về việc chăm sóc y tế của mình.
- **Quyền được riêng tư** – quyền được hưởng sự riêng tư và bảo mật đối với các thông tin cá nhân của mình.
- **Quyền được góp ý** – quyền được góp ý về việc chăm sóc y tế của mình, và được yêu cầu giải quyết những bận tâm của mình.

Hiến Chương này có ý nghĩa ra sao ở Victoria?

Tờ thông tin này mô tả bản *Hiến Chương Úc về Quyền Chăm Sóc Y Tế* và ý nghĩa của nó đối với quý vị trong tư cách là một bệnh nhân, người tiêu thụ, thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc vốn hiện đang sử dụng hệ thống chăm sóc y tế ở Victoria. Hiến chương này thay thế bản Hiến Chương về Bệnh Nhân Bệnh Viện Công (Public Hospital Patient Charter).

Các quyền này áp dụng đối với mọi dịch vụ chăm sóc y tế ở Victoria. Hình thức này bao gồm những người sử dụng các bệnh viện công và bệnh viện tư, phòng mạch bác sĩ toàn khoa, các bác sĩ chuyên khoa, các dịch vụ chăm sóc người cao niên và khuyết tật, dịch vụ y tế tâm thần, trung tâm y tế cộng đồng và các cơ quan chăm sóc y tế kết hợp chẳng hạn như chuyên gia tâm lý, nha sĩ, chuyên viên thiên nhiên liệu pháp và chuyên viên lao động trị liệu.

Vài dòng về tờ thông tin này

Tờ thông tin này cho biết những điều quý vị có thể kỳ vọng ở các dịch vụ chăm sóc y tế tại Victoria và những nơi cần đến để được giúp đỡ nếu quý vị thấy bận tâm về một dịch vụ nào đó mà quý vị đang tìm hay sử dụng.

Quyền chăm sóc y tế và nhân quyền

Chính Phủ Úc và Chính Phủ Victoria cam kết trách nhiệm với một vài thỏa thuận quốc tế về nhân quyền trong đó công nhận quyền có được tiêu chuẩn sức khỏe về thể chất và tinh thần khả thi cao nhất của tất cả mọi người. Các thỏa thuận này công nhận quyền được chăm sóc y tế và được hưởng các dịch vụ thiết yếu khác về sức khỏe, bao gồm nước an toàn, gia cư và giáo dục liên quan đến sức khỏe.

Tại Victoria, các dịch vụ chăm sóc y tế công được tài trợ phải tuân thủ theo Đạo Luật Hiến Chương Nhân Quyền và Trách Nhiệm Victoria 2006 (Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities Act 2006) vốn bảo vệ nhiều quyền của con người. Xin truy cập www.patientcharter.health.vic.gov.au để tìm hiểu xem việc này có thể ảnh hưởng ra sao với quyền được chăm sóc y tế của quý vị.

Người tiêu thụ, bệnh nhân và người cung cấp dịch vụ

Người tiêu thụ là những người hiện đang sử dụng hoặc có khả năng sẽ sử dụng các dịch vụ y tế, bao gồm các bệnh nhân của bệnh viện. Những người này bao gồm trẻ em, nam và nữ; những người khuyết tật, những người thuộc nhiều nguồn gốc văn hóa và tín ngưỡng, tình trạng kinh tế xã hội và hoàn cảnh xã hội, khuynh hướng tình dục và điều kiện sức khỏe khác nhau.

Người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế là một chuyên gia y tế được huấn luyện để chăm sóc quý vị. **Dịch vụ chăm sóc y tế** là một tổ chức có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ chăm sóc y tế.

Quyền được tiếp cận

Quý vị có quyền được nhận sự chăm sóc y tế quý vị cần. Quyền này được Medicare hỗ trợ, qua đó quý vị được các bác sĩ điều trị miễn phí hoặc bằng sự tài trợ, và được sử dụng các dịch vụ bệnh viện công miễn phí.

Quý vị có quyền được hưởng sự chăm sóc y tế với chất lượng cao vốn đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị. Hệ thống chăm sóc y tế của Victoria gồm có **rất nhiều dịch vụ**. Việc có được sự chăm sóc quý vị cần có thể đồng nghĩa với việc quý vị được giới thiệu tới một dịch vụ khác ngoài dịch vụ quý vị ghé tới trước tiên.

Quý vị có thể chọn là một **bệnh nhân công hoặc tư**. Tại một bệnh viện công ở Victoria, quý vị sẽ không bị tính lệ phí đối với các dịch vụ bệnh viện hoặc y tế nếu quý vị là một bệnh nhân công. Nếu là một bệnh nhân tư, quý vị hoặc công ty bảo hiểm của quý vị sẽ bị tính lệ phí đối với một số dịch vụ. Dịch vụ y tế của quý vị phải giải thích mọi khoản phí tổn hoặc những sự khác biệt liên quan đến việc chăm sóc quý vị nếu quý vị là một bệnh nhân tư.

Quý vị có thể bị tính một khoản lệ phí nhỏ đối với một số dịch vụ chăm sóc y tế công được tài trợ chẳng hạn như dịch vụ nha khoa hay vật lý trị liệu.

Quyền được an toàn

Quý vị có quyền được hưởng sự chăm sóc với chất lượng cao và an toàn. Tất cả các bệnh nhân, người tiêu thụ và người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế đều có quyền được hưởng một môi trường chăm sóc y tế an toàn, bảo đảm và có sự hỗ trợ.

Quý vị có quyền được hưởng một tiêu chuẩn **chăm sóc và điều trị an toàn** cao. Xin **báo cho các nhân viên biết** nếu quý vị cảm thấy bất tâm về vấn đề an toàn hoặc nghĩ là đã có một sự lầm lẫn nào đó xảy ra.

Quyền được hưởng sự chăm sóc với chất lượng cao và an toàn của quý vị tùy thuộc một phần vào vấn đề **giao tiếp rõ ràng**. Điều này có nghĩa là quý vị cho người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của mình biết những thông tin họ cần để họ điều trị cho quý vị; và người cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị cho quý vị biết những điều quý vị cần biết để đưa ra các quyết định về vấn đề chăm sóc của quý vị.

Quý vị có quyền được sử dụng một **thông ngôn viên được nhiệm chứng** nếu quý vị cần khi sử dụng một dịch vụ **chăm sóc y tế công được tài trợ**, chẳng hạn như bệnh viện hay trung tâm y tế cộng đồng.

Tất cả các dịch vụ chăm sóc y tế nên nỗ lực liên tục cải thiện tiêu chuẩn chăm sóc của họ. Các dịch vụ y tế công cộng báo cáo về việc này cho cộng đồng qua bản báo cáo thường niên về tiêu chuẩn chăm sóc của họ.

Quyền được tôn trọng

Quý vị có quyền được mọi người tôn trọng, được đối xử với sự tôn trọng và quan tâm, và không có sự kỳ thị. Các dịch vụ chăm sóc y tế phải phát triển một môi trường hỗ trợ sự hợp tác và giao tiếp giữa các bệnh nhân, người tiêu thụ và các nhân viên.

Quý vị có quyền được đối xử theo **cách thức nhân phẩm của quý vị được tôn trọng**. Các nhân viên chăm sóc y tế cũng đáng được đối xử với sự tôn trọng và quan tâm, và không có sự kỳ thị.

Quý vị có quyền được nhận sự chăm sóc vốn **phù hợp với văn hóa và tín ngưỡng của quý vị** chẳng hạn như những niềm tin cũng như tập quán của quý vị quanh vấn đề sinh sản, bệnh tật và tử vong, phái tính của người điều trị cho quý vị, hoặc những yêu cầu về chế độ ăn uống của quý vị trong lúc đang ở bệnh viện.

Quý vị có quyền được đối xử mà **không có sự kỳ thị** vì lý do chủng tộc, tuổi tác, phái tính, bản sắc phái tính, khuynh hướng tình dục, tình trạng của người chăm sóc, tình trạng khuyết tật, tình trạng hôn nhân hay niềm tin tôn giáo.

Các dịch vụ chăm sóc y tế phải cung cấp việc chăm sóc và điều trị trong những **môi trường vốn cho phép quyền riêng tư cá nhân** càng nhiều càng tốt.

Quyền được giao tiếp

Việc chăm sóc y tế với chất lượng cao được dựa trên một sự giao tiếp cởi mở và hữu hiệu hai chiều giữa quý vị và người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Quý vị có quyền được thông báo cho biết về các dịch vụ, việc điều trị, các phương thức lựa chọn và chi phí theo một cách thức quý vị có thể hiểu.

Quý vị có quyền được biết **các thông tin rõ ràng và dễ hiểu** về việc chăm sóc y tế cũng như bệnh trạng của mình, bao gồm các phương thức điều trị, những kết quả tiên liệu, các phản ứng phụ khả thi cũng như các phí tổn. Người cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị nên cho quý vị cơ hội để đặt câu hỏi.

Nếu quý vị có những băn khoăn về các phương thức điều trị của người cung cấp dịch vụ chăm sóc của mình, quý vị có quyền tìm một **ý kiến y khoa thứ hai**.

Nhiều vấn đề ảnh hưởng tới sức khỏe của quý vị: quá trình bệnh sử của quý vị, thuốc men và các liệu pháp bổ sung mà quý vị đang sử dụng, hoàn cảnh xã hội cũng như tình trạng an lành tâm trí của quý vị. **Điều quan trọng là quý vị hãy cho người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của mình biết tất cả các thông tin liên quan** để họ có thể đưa ra một phương cách điều trị thích hợp nhất với quý vị.

Quý vị có quyền được sử dụng một **thông ngôn viên được nhiệm chứng cho các nhu cầu giao tiếp của quý vị với dịch vụ chăm sóc y tế công được tài trợ của mình**. Các thông ngôn viên phải được cung cấp vào những thời điểm quan trọng trong quá trình chăm sóc của quý vị, chẳng hạn như lúc thảo luận về bệnh sử, việc điều trị, các kết quả thử nghiệm, chẩn đoán, trong lúc nhập viện và thẩm định, và lúc quý vị phải ký giấy ưng thuận sau khi đã được thông tin đầy đủ.

Nếu quý vị là một bệnh nhân hay người tiêu thụ trong một bệnh viện hoặc một dịch vụ chăm sóc y tế lớn khác, quý vị có thể được một số người điều trị. Quý vị có quyền được thông báo cho biết **ai là người chịu trách nhiệm về việc chăm sóc quý vị**, và cách thức liên lạc với họ.

Quý vị có quyền **nhờ một người thân trong gia đình, người chăm sóc hay một người hỗ trợ được lựa chọn** giúp quý vị giao tiếp với người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế. Người này có thể là một người bạn, người thân trong gia đình, hoặc một người nào đó từ một tổ chức hỗ trợ người tiêu thụ. Chẳng hạn, hầu hết các bệnh viện công ở Victoria đều có một nhân viên liên lạc Thổ Dân. Xem mặt sau tờ thông tin này để biết các chi tiết liên lạc.

Quyền được tham gia

Quý vị có quyền đóng một vai trò tích cực trong việc chăm sóc y tế của mình và được góp phần trong các quyết định cũng như lựa chọn về việc chăm sóc của mình.

Quý vị có quyền được **tham gia trong các quyết định về việc chăm sóc và điều trị của mình bao nhiêu tùy ý**. Người cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị phải cho quý vị biết tất cả những thông tin quý vị cần để đưa ra các quyết định sau khi đã được thông tin đầy đủ, cơ hội đặt câu hỏi, và thời gian để nói chuyện với người chăm sóc, gia đình và bạn bè của quý vị trước khi đưa ra các quyết định.

Quý vị có **quyền yêu cầu gia đình, những người chăm sóc khác hoặc người hỗ trợ được lựa chọn** góp phần trong việc chăm sóc quý vị. Với sự ưng thuận của quý vị, họ cũng có thể nhận các thông tin và được góp phần trong việc cùng quý vị đưa ra những quyết định về việc chăm sóc quý vị.

Quý vị có quyền **từ chối việc điều trị**. Tuy nhiên, có những trường hợp quý vị có thể được xem như là một người không thể ký giấy ưng thuận sau khi đã được thông tin đầy đủ, hoặc không thể đưa ra lời từ chối việc điều trị.

Quý vị có quyền chỉ định **một người nào đó đưa ra những quyết định y khoa cho quý vị** trong trường hợp quý vị mất khả năng làm việc này. Muốn biết thêm chi tiết, xin liên lạc với Văn Phòng Đại Diện Bệnh Vực Công Cộng (Office of the Public Advocate) - xem mặt sau tờ thông tin này để biết các chi tiết liên lạc.

Nếu là một bệnh nhân ở bệnh viện, quý vị có quyền được tham gia vào việc quyết định **cách thức và thời gian quý vị rời khỏi bệnh viện**. Trước khi quý vị rời khỏi, bệnh viện phải thảo luận về các dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị có thể cần sau khi rời khỏi bệnh viện, và phải giới thiệu quý vị đến các dịch vụ này. Quý vị có quyền được tham gia vào những quyết định về việc chăm sóc lâu dài của mình. Bác sĩ toàn khoa của quý vị cũng nên được góp phần tham gia. Quý vị có thể tự mình xuất viện mà không cần lời khuyên của bác sĩ, nhưng quý vị có thể được yêu cầu ký tên vào một mẫu đơn nhận trách nhiệm đối với việc này.

Có nhiều cơ hội **tham gia trong việc hoạch định, soạn thảo và đánh giá các dịch vụ chăm sóc y tế công cộng**. Nhiều tổ chức xem xét tới những kinh nghiệm và ý kiến của người tiêu thụ về dịch vụ của họ khi thực hiện việc cải thiện. Quý vị có quyền chia sẻ quan điểm của mình, chẳng hạn như điền các bản thăm dò ý kiến, gia nhập một ủy ban tư vấn cộng đồng, viết thư hoặc nói cho các nhân viên biết về kinh nghiệm của quý vị. Những ý kiến đóng góp cả khen lẫn chê đều có hữu ích.

Quyền được riêng tư

Các luật lệ của Úc và của Victoria bảo vệ sự riêng tư và bảo mật đối với các thông tin về sức khỏe cá nhân cũng như các thông tin khác của quý vị. Các thông tin phải được thu thập, sử dụng, lưu giữ và chia sẻ theo các luật lệ này.

Tất cả những người tham gia trong việc điều trị và chăm sóc quý vị đều có một **bổn phận chuyên môn và pháp lý trong việc bảo mật các thông tin về quý vị**. Đôi khi người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị cần phải chia sẻ các thông tin về quý vị với những người khác có tham gia trong việc chăm sóc quý vị. Họ chỉ có thể chia sẻ các thông tin của quý vị với những người không tham gia trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị với **sự cho phép của quý vị. Đạo Luật Hồ Sơ Lưu Trữ Y Tế Victoria 2001 (Victorian Health Records Act 2001)** quy định các nguyên tắc về quyền riêng tư mà tất cả các dịch vụ y tế đều phải tuân thủ.

Quý vị có quyền có **tiếng nói về những điều xảy ra với các thông tin của mình**. Nếu quý vị quyết định không chia sẻ một số thông tin hoặc hạn chế việc truy cập các hồ sơ sức khỏe của mình, đó là quyền của quý vị. Tuy nhiên, việc này có thể ảnh hưởng đến khả năng của người cung cấp dịch vụ trong việc cung cấp một sự chăm sóc khả thi tốt nhất cho quý vị.

Quý vị có quyền được truy cập **hồ sơ chăm sóc sức khỏe của mình**. Xin cho người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị biết nếu có bất kỳ thông tin nào không đúng, không đầy đủ hoặc không cập nhật. Trong một số trường hợp, quý vị có thể chỉ được cho biết một phần hồ sơ của mình. Nếu việc này xảy ra, quý vị có quyền nộp đơn xin truy cập toàn bộ hồ sơ của mình theo các luật lệ về Tự Do Thông Tin (Freedom of Information). Hãy hỏi nhân viên đại diện bệnh nhân của quý vị hoặc các nhân viên liên hệ để biết thêm chi tiết - xem mặt sau tờ thông tin này để biết các chi tiết liên lạc.

Quyền được góp ý

Quý vị có quyền góp ý về việc chăm sóc mình và yêu cầu giải quyết những bận tâm của quý vị. Các dịch vụ chăm sóc y tế phải sắp xếp để mọi người dễ dàng tìm kiếm các thông tin về những thủ tục góp ý của họ.

Quý vị có quyền **góp ý, đặt câu hỏi và khiếu nại** về việc chăm sóc y tế của mình.

Việc **tìm cách giải quyết những bận tâm của quý vị với người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế** trước tiên luôn là điều tốt nhất. Các dịch vụ chăm sóc y tế muốn giải quyết vấn đề nhanh chóng, nhưng họ cần biết về vấn đề đó trước. Hãy tìm cách góp ý theo cách thức tôn trọng những người tiêu thụ khác cũng như những người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế.

Các dịch vụ chăm sóc y tế ghi nhận những **góp ý khen và chê**, thí dụ qua các bản thăm dò ý kiến, các thủ tục góp ý và khiếu nại. Việc góp ý của quý vị phải được sử dụng để cải thiện các dịch vụ trong tương lai.

Trong bệnh viện, nếu quý vị thấy không hài lòng về cách thức bác sĩ hay ban điều trị trả lời những bận tâm của mình, quý vị có quyền **nói chuyện với nhân viên đại diện bệnh nhân của bệnh viện**.

Nếu quý vị thấy không hài lòng về cách thức người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế hay nhân viên đại diện bệnh nhân trả lời những bận tâm của mình, quý vị có quyền **khiếu nại tới Ủy Viên các Dịch Vụ Y Tế Victoria (Victorian Health Services Commissioner)**. Xem mặt sau tờ thông tin này để biết các chi tiết liên lạc.

Thông tin thêm

Sử dụng bản Hiến Chương

Các thông tin thêm về Hiến Chương Úc về Quyền Chăm Sóc Y Tế hiện có sẵn tại www.safetyandquality.gov.au. Xin truy cập www.patientcharter.health.vic.gov.au để tìm hiểu thêm về cách thức Hiến Chương này có tác dụng ra sao ở Victoria, bao gồm các tư liệu để giúp các dịch vụ chăm sóc y tế sử dụng Hiến Chương này tại nơi làm việc của họ.

Những nguồn trợ giúp trong dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị

Các bệnh viện công lớn đều có một nhân viên đại diện Bệnh Nhân, và hầu hết đều có một nhân viên liên lạc Thổ Dân. Nhiều dịch vụ y tế tâm thần có các nhân viên đại diện bệnh vực người tiêu thụ và người chăm sóc. Dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị có thể liệt kê chi tiết liên lạc của một nhân viên dưới đây.

Tất cả các dịch vụ y tế công cộng đều có thể sử dụng các thông ngôn viên được nhiệm chúng. Họ có thể có mặt tại chỗ hoặc có thể tiếp xúc qua điện thoại từ những cơ quan ở bên ngoài.

Các địa chỉ liên lạc hữu ích

Những tổ chức này có thể giúp giải quyết các khiếu nại, hoặc hỗ trợ quý vị trong tư cách là một người tiêu thụ. Xin truy cập www.patientcharter.health.vic.gov.au để biết thêm các địa chỉ liên lạc hữu ích.

Health Services Commissioner

Điện thoại: (03) 8601 5200

Số gọi miễn phí: 1800 136 066

TTY: 1300 550 275

Địa chỉ: Lầu 30, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Trang mạng: www.health.vic.gov.au/hsc

Disability Services Commissioner

Điện thoại: 1300 728 187

Số gọi miễn phí: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Email: complaints@odsc.vic.gov.au

Địa chỉ: Lầu 30, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000

Trang mạng: www.odsc.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission

ĐT: (03) 9281 7100

TTY: (03) 9281 7110

Email: complaints@veohrc.vic.gov.au

Địa chỉ: Lầu 3, 380 Lonsdale Street, Melbourne VIC 3000

Trang mạng: www.equalopportunitycommission.vic.gov.au

The Office of the Public Advocate

Điện thoại (số gọi miễn phí): 1300 309 337

TTY: (03) 9603 9529

ACE: 133677 (03) 9603 9500

Địa chỉ: Lầu 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne Victoria 3000

Trang mạng: www.publicadvocate.vic.gov.au

Nếu quý vị có bất tâm hoặc thắc mắc về việc chăm sóc của mình trong dịch vụ này, xin liên lạc:

(Xin để các chi tiết liên lạc của nhân viên liên lạc Thổ Dân và nhân viên đại diện Bệnh Nhân ở đây)

A Victorian
Government
initiative

