

### **Quyền hạn của Thân chủ**

Thân chủ đang sử dụng các dịch vụ của Trung tâm hoặc tham gia vào các chương trình và sinh hoạt do Trung tâm cung cấp sẽ được hưởng những quyền hạn sau đây:

- Quyền được hưởng việc chăm sóc sức khỏe có chất lượng và được tôn trọng, không phân biệt phái tính, chủng tộc, tình trạng xã hội hoặc sở thích tình dục, được lưu tâm đến những vấn đề như nguồn gốc văn hóa, tình trạng sức khỏe hoặc những nhu cầu đặc biệt;
- Quyền được chăm sóc chu đáo và bảo mật (bao gồm việc duy trì vô danh), được tôn trọng quyền riêng tư và nhân phẩm, trong một môi trường an toàn và không bị hăm dọa;
- Quyền được tiếp nhận thông tin thỏa đáng liên quan đến mọi khía cạnh của dịch vụ được cung cấp hoặc việc điều trị sẵn có, để thân chủ có thể lựa chọn một cách sáng suốt liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe cho mình. Những thông tin phải dễ hiểu và bằng một ngôn ngữ thích hợp;
- Quyền được thỏa thuận, hoặc từ chối việc điều trị, (trong phạm vi luật định) hoặc từ chối tham gia vào những chương trình giáo dục hoặc nghiên cứu, bao gồm việc điều trị bởi các sinh viên thực tập;
- Quyền được quyết định về việc muốn một người thông ngôn hoặc sinh viên thực tập có mặt trong buổi khám bệnh của mình hay không;
- Quyền có được người đại diện\* hiện diện; (*Nếu quý vị muốn có thông tin về việc làm cách nào để có một người đại diện có huấn luyện, quý vị nên hỏi cơ quan cung cấp dịch vụ của mình về dịch vụ đại diện bên hộ thích hợp nhất cho quý vị*)
- Quyền được yêu cầu chuyển đến một nhân viên khác;
- Quyền được tham gia vào việc quyết định cho việc chăm sóc cho mình, phù hợp với kế hoạch hành động đã được đồng thuận trước đây;
- Quyền được khiếu nại về dịch vụ hoặc việc điều trị được tiếp nhận từ Trung tâm và muốn việc khiếu nại đó phải được điều tra một cách thỏa đáng và được giữ kín. Thân chủ sẽ không bị thiệt thòi trong việc tiếp tục nhận dịch vụ vì họ đã khiếu nại;
- Quyền được đọc hồ sơ sức khỏe của mình theo chính sách về Quyền Riêng tư và Việc Bảo mật và Tiếp cận của Trung tâm.

### **Trách nhiệm của Thân chủ**

NYCH nghĩ rằng các thân chủ có trách nhiệm đối với sức khỏe và sự an lạc của mình theo khả năng có thể được. Việc hợp tác hỗ tương có thể chấp nhận được giữa thân chủ và các cơ quan cung cấp dịch vụ sẽ được bảo đảm xúc tiến, nếu các thân chủ biết những trách nhiệm sau đây:

- Chúng tôi có cân nhắc, tôn trọng và ứng xử theo một phương cách không làm rối loạn thái quá cho nhân viên và những người khác đang sử dụng Trung tâm;
- Duy trì việc bảo mật liên quan đến thông tin về những thân chủ khác hoặc những người tham gia trong các nhóm hoặc các chương trình do Trung tâm thực hiện;
- Cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác cho cơ quan cung cấp dịch vụ để tiếp nhận việc chăm sóc hoàn hảo nhất. Chúng tôi khuyến khích thân chủ nên đặt câu hỏi, thảo luận việc điều trị và nếu có nghi ngờ, xin yêu cầu có một ý kiến thứ hai;
- Đến đúng hẹn hoặc báo càng sớm càng tốt nếu không thể đến được;
- Thực hiện các kế hoạch hành động hoặc các chương trình điều trị đã chọn với sự tham khảo với cơ quan cung cấp dịch vụ.

### **Khiếu nại, Đề nghị & Ý kiến phản hồi**

Quý vị có thể viết khiếu nại hoặc đề nghị và bỏ vào Hộp thư Đề nghị, được đặt ở phòng Tiếp tân tại mỗi trung tâm, hoặc quý vị trao cho bất cứ nhân viên nào hay gửi bằng bưu điện cho Tổng Giám Đốc theo địa chỉ: CEO, North Yarra Community Health, 365 Hoddle Street Collingwood, 3066.

Chúng tôi cũng khuyến khích quý vị khiếu nại bằng cách nói với bất cứ một nhân viên nào của trung tâm. Nhân viên này sẽ ghi lại việc khiếu nại của quý vị và gửi đến Tổng Giám Đốc.

**NẾU MUỐN CÓ MỘT BẢN SAO CỦA TỜ THÔNG TIN NÀY ĐỂ MANG VỀ NHÀ, XIN QUÍ VỊ HỎI TẠI PHÒNG TIẾP TÂN**

\*Người đại diện là người hỗ trợ và giúp đỡ quý vị trong việc giải thích và phát biểu những điều quý vị muốn nói. Họ giúp đỡ quý vị nhằm bảo đảm các quan điểm của quý vị sẽ được lắng nghe, do đó những vấn đề của quý vị có thể được giải quyết. Người đại diện có thể là một người được huấn luyện đặc biệt để cung cấp dịch vụ này hoặc có thể là một người trong gia đình, một người bạn hoặc bất cứ một người nào khác mà quý vị cảm thấy thoải mái để họ đại diện cho mình.

# Chi Tiết Của Quý Vị Phải Giữ Kín

## Khi là người sử dụng dịch vụ, những chi tiết về quý vị được xử lý như thế nào?

### Chúng Tôi là Cơ Quan Nào?

Chúng tôi là một trong những dịch vụ y tế và chăm sóc trong cộng đồng tại địa phương quý vị. Tất cả mọi dịch vụ cùng hợp tác với nhau để đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị.

### Chúng Tôi Thu Thập Chi Tiết Gì về Quý Vị?

Chúng tôi ghi tên họ và chi tiết liên lạc của quý vị trong hồ sơ người sử dụng. Những chi tiết khác như kế hoạch chăm sóc và chi tiết sức khỏe đều được ghi lại mỗi lần quý vị dùng dịch vụ.

### Vì Sao Chúng Tôi Thu Thập Chi Tiết Của Quý Vị?

Chi tiết thu thập sẽ giúp chúng tôi biết chi tiết cập nhật về nhu cầu của quý vị, để có thể chăm sóc quý vị cách tốt nhất. Ngoài ra chúng tôi còn dùng chi tiết này để điều hành và hoạch định dịch vụ tốt hơn.

### Người Nào Khác Xem Chi Tiết Của Quý Vị?

Chỉ có chuyên viên y tế của dịch vụ này và có chăm sóc quý vị mới được xem chi tiết của quý vị. Trong trường hợp khác, chúng tôi chỉ tiết lộ chi tiết về quý vị nếu có sự đồng ý của quý vị hay theo luật định thí dụ như trong trường hợp cấp cứu.

### Mọi Thắc Mắc Khác?

Xin nói với một trong những nhân viên của chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc hay khiếu nại về những gì xảy ra cho chi tiết của quý vị khi là người sử dụng dịch vụ chúng tôi, hay nếu quý vị muốn xem hồ sơ của bản thân.

### Quý Vị Có Quyền Hạn Gì Đối Với Việc Xử Lý Chi Tiết Của Quý Vị?

Quý vị có quyền định đoạt việc xử lý chi tiết của quý vị. Chúng tôi trông cậy vào chi tiết quý vị cung cấp để chăm sóc đúng cách cho quý vị. Nếu quyết định không cho chia sẻ một số chi tiết của quý vị hay giới hạn việc dùng hồ sơ người sử dụng của quý vị. Đó là quyền của quý vị, nhưng điều đó có thể ảnh hưởng tới khả năng cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho quý vị. Xin báo cho chúng tôi biết nếu quý vị muốn đổi hay hủy sự ưng thuận của quý vị.

### Chi Tiết Của Quý Vị Được Bảo Vệ Như Thế Nào?

Chúng tôi quyết tâm giữ kín hồ sơ của quý vị. Đồng thời luật pháp cũng yêu cầu phải bảo mật chi tiết của quý vị. Chúng tôi tuyệt đối giữ kín và cất giữ an toàn chi tiết của quý vị.

### Quý Vị Có Thể Xem Chi Tiết Của Bản Thân Không?

Có, quý vị có quyền yêu cầu được xem chi tiết của quý vị và nếu cần yêu cầu sửa đổi nếu có gì không đúng.