

Tiếng Việt

Chào



Metro North Health

Bộ Vật dụng Chào mừng của Bệnh viện

Hospital Welcome Kit

Vietnamese

Metro North
Health



Queensland
Government

Metro North Health respectfully acknowledges the Custodians of the land where our health services are located. We pay our respects to the Aboriginal and Torres Strait Islander Elders and valued persons, past, present, and future and recognise the strength and resilience that Aboriginal and Torres Strait Islander people and their ancestors have displayed in laying strong foundations for the generations that follow. For it is through building a joint understanding of land, water, and community that we work together to reduce health inequities. We recognise the contributions made throughout this plan by Aboriginal and Torres Strait Islander people with disability.

Tri ân Đất nước

Metro North Health trân trọng cảm ơn những Người bảo vệ vùng đất nơi chúng tôi đặt các dịch vụ y tế. Chúng tôi bày tỏ lòng kính trọng đối với các bậc cao niên Thổ dân và Dân đảo Torres Strait cùng những người đáng kính, trong quá khứ, hiện tại và tương lai, đồng thời ghi nhận sức mạnh và sự kiên cường mà người Thổ dân và Dân đảo Torres Strait cùng tổ tiên của họ đã thể hiện trong việc đặt nền móng vững chắc cho các thế hệ sau. Chính thông qua việc xây dựng sự hiểu biết chung về đất đai, nước và cộng đồng, chúng ta cùng nhau nỗ lực giảm thiểu bất bình đẳng trong lĩnh vực y tế. Chúng tôi ghi nhận những đóng góp của người Thổ dân và Người đảo Torres Strait khuyết tật trong suốt kế hoạch này.

Metro North Multicultural Health and Language Services: Key Priorities and Achievements Report 2025

Brisbane North is one of Queensland's most populous and fastest-growing regions. It is also home to a vibrant community of people from culturally and linguistically diverse (CALD) backgrounds. As Australia's largest public health service, Metro North Health provides care to more than one million people each year.

We recognise that every person's health journey is unique, and that cultural beliefs, languages and life experiences shape the way people access and experience care. There is no 'one-size-fits-all' approach when it comes to meeting the needs of our diverse community.

Our Multicultural Health team works to ensure that care across Metro North Health is equitable, culturally safe and person-centred. Guided by the Queensland Multicultural Health Policy and Action Plan (MHPAP) 2024–2029, we are committed to improving access, enhancing communication and partnering with communities to deliver services that respect cultural identity and promote health and wellbeing for all.

Together, we are building a health system that embraces diversity, fosters inclusion and supports better outcomes for every individual and family we serve.



Contents

Nội dung

bước đơn giản để bảo vệ sức khỏe

8 Simple steps to keep yourself safe during your hospital stay

4

Tránh Té Ngã Hãy Gọi, Đừng Bị Té Ngã

Prevent falls. Call, don't fall!

6

Đúng Bệnh nhân, Điều trị Đúng

Right Patient, Right Treatment.

7

Ứng thuận sau khi hiểu rõ

Informed Consent

8

Các Quyền về Chăm sóc Sức khỏe của Tôi

My Healthcare Rights

10

Góp ý của người tiêu dùng

Share Your Feedback

12

Đặt mục tiêu cho sự chăm sóc

Set goals for your care

14

Quy tắc Ryan

Ryan's Rule

15

Dịch vụ Phiên dịch và Biên dịch

Interpreter and Translation Services

16

Dịch vụ Hỗ trợ của chúng tôi

Our Support Services

18

Khu vực của chúng tôi

Our Region

19



8

bước đơn giản để bảo vệ sức khỏe của quý vị trong thời gian bệnh viện

1 Thông tin của quý vị

- Hãy cho chúng tôi biết nếu có bất cứ thông tin nào của quý vị sai (vòng đeo nhận dạng, địa chỉ, bác sĩ đa khoa hay người thân gần nhất).
- Cho biết nếu quý vị có bất cứ dị ứng gì và chúng tôi sẽ cho quý vị vòng đeo màu đỏ.



2 Thuốc men của quý vị

- Cho chúng tôi biết nếu không hiểu tác dụng của thuốc hoặc trước đây có phản ứng xấu với một loại thuốc.
- Hãy nói chuyện với bác sĩ, y tá hay dược sĩ nếu có bất kỳ lo ngại gì.
- Hãy hỏi về những phản ứng phụ có thể xảy ra.
- Nếu thuốc thay đổi, như hình dạng, màu sắc, hãy nói chuyện với toán chăm sóc về các lý do của sự thay đổi.



3 Ngăn ngừa nhiễm trùng

- Rửa tay trước và sau khi đi vệ sinh, và trước mọi bữa ăn.
- Đừng ngại hỏi toán chăm sóc sức khỏe nếu họ đã rửa tay trước khi tiếp xúc với quý vị.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị bị tiêu chảy hay ói mửa.



4 Ngăn ngừa té ngã

- Hãy mang giày có giày buộc hay ôm sát chân, hoặc giày đi trong nhà có đế cao su.
- Dùng thiết bị trợ giúp đi bộ theo lời khuyên.
- Hãy hỏi nhân viên thân thiện của chúng tôi nếu cần giúp đỡ.



Quý vị có quyền được sự chăm sóc sức khỏe một cách: **Có tôn trọng | Thuận lợi | An toàn**

5 Ngăn ngừa máu đông cục

- Mang vớ/tất bệnh viện nếu đã được lời khuyên này.
- Cố gắng di chuyển càng nhiều càng tốt.
- Cố gắng làm các động tác thể dục chân và cổ chân đơn giản.
- Uống nước theo lời khuyên.
- Dùng thuốc viên hay tiêm loăng máu theo lời khuyên của bác sĩ.



6 Loét do tỳ đè

- Nếu có thể, cố gắng duy trì sự cử động – ngay cả khi trên giường. Hãy gọi chúng tôi nếu cảm thấy khó chịu.
- Chúng tôi sẵn sàng giúp thay đổi tư thế của quý vị và có thể cung cấp đệm đặc biệt hay gối để hỗ trợ.



7 Có bất cứ lo ngại gì?

- Chúng tôi sẵn sàng để giúp đỡ – hãy nói chuyện với chúng tôi nếu có bất cứ lo lắng hay lo ngại gì về điều trị.
- Quý vị có thể cung cấp ý kiến phản hồi trong lúc và sau thời gian nằm viện, bằng cách đích thân đến, bằng thư hay qua mạng.



8 Rời khỏi bệnh viện

Trước khi rời khỏi, hãy đảm bảo quý vị:

- có thư xuất viện của mình
- có thuốc/toa thuốc và cách dùng đã được giải thích cho quý vị
- biết nên liên lạc ai nếu có bất cứ thắc mắc hay lo ngại gì
- có chi tiết của cuộc hẹn tới.





Tránh Té Ngã

Hãy Gọi, Đừng Bị Té Ngã



1 ✓

Ở lại

nơi quý vị đang ở

2 ✓

Nhấn nút

để gọi y tá

3 ✓

**Đợi để được
hỗ trợ.**

Y tá đang đến

Prevent falls. Call, don't fall!



Đúng Bệnh nhân, Điều trị Đúng



Khi quý vị là một bệnh nhân, quý vị sẽ được hỏi rất nhiều câu hỏi:

- Họ tên đầy đủ của quý vị là gì?
- Ngày sinh của quý vị là gì?
- Dị ứng của quý vị là gì?
- Giới tính của quý vị là gì?
- Địa chỉ của quý vị là gì?
- Quý vị đến đây để làm gì?
- Quý vị có chấp thuận cách điều trị này không?

Chúng tôi hỏi những câu hỏi này để đảm bảo đúng người được điều trị đúng.

Nhiều nhân viên có thể tham gia vào việc chăm sóc quý vị. Do đó, các nhân viên khác nhau có thể hỏi quý vị những câu hỏi giống nhau để đảm bảo rằng mọi thứ đều chính xác.

Hãy lên tiếng và cho chúng tôi biết nếu thông tin chi tiết của quý vị không chính xác hoặc đã thay đổi:

- Dị ứng mới
- Thay đổi địa chỉ
- Tên của quý vị bị viết sai



Ai có thể ưng thuận?

Nếu có thể hiểu các cách thức điều trị dành cho mình và có thể nói cho nhân viên y tế biết ý muốn của mình, quý vị phải là người quyết định. Quý vị có thể dẫn theo thân nhân, bạn bè hoặc người trong cộng đồng đến cuộc hẹn của mình và nhờ họ góp ý. Đôi khi nhân viên y tế, thân nhân hoặc bạn bè quý vị có thể quyết định giúp quý vị trong trường hợp cấp cứu.

Ưng thuận sau khi hiểu rõ

Ưng thuận sau khi hiểu rõ trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe là gì?

Các dịch vụ y tế sẽ giúp đỡ quý vị khi quý vị bị bệnh hoặc có vấn đề sức khỏe. Đôi khi quý vị sẽ cần phải làm xét nghiệm hoặc được điều trị liên quan đến sức khỏe. Nhân viên y tế phải hỏi xem quý vị có đồng ý làm xét nghiệm hoặc cho điều trị hay không. Ưng thuận sau khi hiểu rõ là khi quý vị hiểu rõ bệnh tật hoặc vấn đề sức khỏe của mình và đồng ý với những gì nhân viên y tế sẽ thực hiện. Quý vị phải hiểu tất cả các lựa chọn về chăm sóc sức khỏe dành cho mình trước khi quý vị đồng ý. Quý vị có thể chọn để được điều trị hay không.



Tại sao tôi phải ưng thuận?

Ở Úc, theo luật, nhân viên y tế phải được quý vị ưng thuận trước khi làm xét nghiệm hoặc điều trị cho quý vị.



Tôi cần thông tin gì?

Nhân viên y tế sẽ cho quý vị biết thông tin để giúp quý vị quyết định về làm xét nghiệm hoặc cách điều trị cho quý vị.



Quý vị cũng có thể đặt câu hỏi với nhân viên y tế như:

- Tôi bị bệnh hay bị vấn đề sức khỏe gì?
- Xét nghiệm hoặc cách điều trị là gì?
- Xét nghiệm hoặc cách điều trị sẽ giúp tôi thế nào?
- Liệu xét nghiệm hoặc cách điều trị có gây ra bất kỳ vấn đề nào hay không?
- Vấn đề đó nghiêm trọng thế nào?
- Có xét nghiệm hoặc cách điều trị nào khác hay không?
- Sau khi làm xét nghiệm hoặc điều trị rồi thì sao?
- Liệu tôi sẽ khá hơn không?
- Bao lâu sau thì tôi sẽ khá hơn?
- Nếu tôi không chịu điều trị thì sao?

Hãy nói cho nhân viên y tế biết nếu quý vị không hiểu bất cứ điều gì họ nói với quý vị.

Tôi có cần có thông dịch viên hay không?



Đôi khi, hiểu các xét nghiệm hoặc cách điều trị có thể là điều khó khăn. Để đưa ra quyết định đúng nhất, điều quan trọng là quý vị và nhân viên y tế hiểu nhau. Nếu tiếng Anh không phải là tiếng mẹ đẻ của quý vị, một nhân viên chuyên nghiệp có thể có mặt trong cuộc gặp gỡ của quý vị. Dịch vụ thông dịch viên tại chỗ, thông dịch viên qua điện thoại là miễn phí. Quý vị hoặc nhân viên y tế có thể yêu cầu thông dịch viên có mặt trong cuộc hẹn của quý vị. Thông tin quý vị nói với thông dịch viên sẽ được giữ kín.

Nếu tôi ưng thuận và sau đó đổi ý thì sao?



Quý vị luôn luôn có thể đổi ý, ngay cả khi đã ký giấy ưng thuận hay đã nói với nhân viên y tế rằng quý vị đồng ý với các xét nghiệm hoặc cách điều trị.

Tôi phải quyết định trong thời gian bao lâu?



Quý vị phải quyết định nhanh chóng trong trường hợp cấp cứu. Nếu không phải là trường hợp cấp cứu, quý vị có thể thư thả quyết định. Nếu vẫn còn phân vân, quý vị có thể nói chuyện với nhân viên y tế để họ giúp quý vị quyết định.

Tại sao tôi cần phải ký giấy ưng thuận?



Nhân viên sẽ yêu cầu quý vị ký giấy ưng thuận đối với các liệu pháp đầy rủi ro như phẫu thuật. Những lần khác, quý vị chỉ cần nói với nhân viên y tế rằng quý vị đồng ý. Chỉ có nhân viên y tế tham gia làm xét nghiệm và điều trị cho quý vị sẽ đọc giấy ưng thuận của quý vị. Giấy ưng thuận của quý vị sẽ không được chia sẻ với bất cứ ai không tham gia chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Ai ưng thuận giùm đứa trẻ?



Thông thường, cha mẹ, người giám hộ hoặc người chăm sóc sẽ ưng thuận giùm đứa trẻ dưới 18 tuổi. Nếu đứa trẻ có thể hiểu có cách điều trị và ảnh hưởng có thể xảy ra đối với sức khỏe của mình, đứa trẻ có thể ưng thuận. Nhân viên y tế sẽ kiểm tra xem đứa trẻ có thể tự ưng thuận hay không.

Tôi cần phải biết nhiều ít?

Nhân viên y tế sẽ cho quý vị biết thông tin như ý quý vị muốn biết. Họ sẽ cố gắng giải đáp tất cả các thắc mắc của quý vị. Nếu có bất cứ điều gì quý vị không muốn biết liên quan đến các xét nghiệm hoặc cách điều trị dành cho mình, quý vị hãy nói với nhân viên y tế biết. Nếu quý vị không muốn biết điều gì, quý vị hãy nói với nhân viên y tế biết.



Đặt câu hỏi

Điều quan trọng là quý vị hiểu hết mọi điều nhân viên y tế nói với quý vị. Quý vị có thể đặt bao nhiêu câu hỏi cũng được. Quý vị có thể dẫn theo một người nào đó để quý vị yên tâm hơn.



Xin thông dịch viên

Quý vị không phải trả lệ phí dịch vụ thông dịch viên chuyên nghiệp. Họ giúp quý vị và nhân viên y tế để hiểu nhau hơn.



Quý vị có quyền chọn

Ngay cả khi đã ưng thuận, quý vị có thể đổi ý bất cứ lúc nào.



Các Quyền về Chăm sóc Sức khỏe của Tôi

Quý vị có quyền được chăm sóc sức khỏe có chất lượng cao và an toàn, như được mô tả trong Bản Điều lệ Các Quyền về Chăm sóc Sức khỏe của Úc (Bản Điều lệ Australian Charter of Healthcare Rights (the Charter)). Bản Điều lệ giải thích những gì quý vị hoặc người được quý vị chăm sóc có thể mong đợi khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các quyền này áp dụng cho tất cả mọi người và ở mọi nơi có cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Úc. Hãy dành thời gian để đọc và hiểu các quyền của quý vị.

Hỏi dịch vụ chăm sóc sức khỏe để biết thêm thông tin về các quyền về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

#óng góp ý ki%n

Quý vị có quyền đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại. Mọi điều bạn tâm của quý vị nên được giải quyết cởi mở và trong thời hạn hợp lý. Đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại không nên có ảnh hưởng bất lợi đến cách đối xử với quý vị. Chia sẻ trải nghiệm của quý vị có thể cải thiện chất lượng của việc chăm sóc sức khỏe.

Nếu bạn tâm rằng các quyền của quý vị đã không được đáp ứng, quý vị hãy nói chuyện với bác sĩ lâm sàng hoặc tổ chức dịch vụ y tế của quý vị. Nếu quý vị không thể làm điều này hoặc không hài lòng với cách giải quyết của họ, hãy liên lạc với tổ chức đặc trách khiếu nại về chăm sóc sức khỏe ở tiểu bang hoặc lãnh thổ quý vị cư ngụ.

Muốn biết thêm thông tin về Bản Điều lệ hoặc chi tiết liên lạc của các tổ chức đặc trách khiếu nại về chăm sóc sức khỏe, hãy truy cập: www.safetyandquality.gov.au/your-rights



Chia sẻ thông tin với bác sĩ lâm sàng của quý vị có thể giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp với mình.



Mối quan hệ đối tác

Quý vị có quyền được đối xử như một đối tác của cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể đặt bao nhiêu câu hỏi tùy ý. Bác sĩ của quý vị nên nói chuyện với quý vị về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị một cách cởi mở và thành thực. Quý vị có thể bao gồm những người khác trong việc chăm sóc của quý vị, chẳng hạn như gia đình, bạn bè, người chăm sóc hoặc người bệnh vực người tiêu thụ.

Quý vị có quyền được chăm sóc ở nơi an toàn và khiến quý vị cảm thấy an toàn.



Sự an toàn

Quý vị có quyền được chăm sóc sức khỏe an toàn và chất lượng cao đạt các tiêu chuẩn toàn quốc. Việc chăm sóc sức khỏe và điều trị của quý vị phải dựa trên bằng chứng tốt nhất hiện có, theo nhu cầu và ý thích của quý vị. Nếu quý vị lo lắng về sức khỏe của mình, để ý thấy có thay đổi đáng lo ngại, hoặc nghĩ rằng có điều gì đó đã bị bỏ sót, quý vị có quyền yêu cầu họ xem xét lại.

Quyền riêng tư của quý vị phải được tôn trọng ở tất cả mọi nơi, bao gồm khu vực bệnh nhân và phòng chờ.



Quyền riêng tư

Quyền riêng tư của quý vị được tôn trọng, đây là quyền của quý vị. Điều này bao gồm quyền riêng tư liên quan đến thân thể, đồ đạc, thông tin và không gian riêng của quý vị. Thông tin cá nhân và sức khỏe của quý vị phải được giữ an toàn và bảo mật.

Quý vị có quyền sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và được điều trị khi cần.



Access

Quý vị có quyền được chăm sóc sức khỏe phù hợp với nhu cầu của mình. Medicare hỗ trợ chi phí đi khám bác sĩ cũng như nhiều cách điều trị và thuốc men. Quý vị có quyền được biết, trước khi được điều trị, nếu có bất kỳ chi phí và lệ phí nào mà quý vị cần phải trả. Các tổ chức dịch vụ y tế cần cung cấp môi trường mà người khuyết tật có thể sử dụng các dịch vụ của họ.

Nếu không hiểu điều gì đó, quý vị hãy nhờ giúp đỡ. Quý vị có thể đi cùng người khác đến dự các cuộc hẹn để giúp quý vị hiểu thông tin.



Thông tin

Quý vị có quyền nhận được thông tin rõ ràng về sức khỏe của mình và các dịch vụ khác nhau dành cho quý vị, chẳng hạn như lĩnh vực công cộng và lĩnh vực tư nhân. Trước khi được điều trị, quý vị cần phải đồng ý chín chắn. Điều này có nghĩa là quý vị cần hiểu hoàn toàn các lựa chọn về điều trị của mình, những lợi ích và rủi ro có thể xảy ra cũng như chi phí. Quý vị cần được cho biết thông tin về các lựa chọn về việc chăm sóc sức khỏe, cần đi đến đâu, thời gian chờ đợi và nếu quý vị cần phải trả bất kỳ chi phí nào. Nếu có vấn đề gì xảy ra trong quá trình chăm sóc sức khỏe của mình, quý vị có quyền được biết về điều đó. Dịch vụ y tế nên giải thích những gì đã xảy ra, quý vị có thể bị ảnh hưởng như thế nào và những gì đang được thực hiện để giúp cho việc chăm sóc an toàn hơn.

Tổ chức dịch vụ y tế của quý vị nên nhận biết và tôn trọng nền văn hóa, bản sắc riêng và tín ngưỡng của quý vị.



Tôn trọng

Quý vị có quyền được đối xử có nhân phẩm, tôn trọng và cảm thông. Quý vị nên được hỏi về nhu cầu của mình và việc chăm sóc nên phản ánh những lựa chọn của quý vị.



Khiếu nại

Nếu quý vị không hài lòng với bệnh viện hoặc các dịch vụ y tế của chúng tôi, quý vị có quyền khiếu nại. Việc khiếu nại giúp chúng tôi hiểu điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể làm gì để cải thiện.

Góp ý của người tiêu dùng

Góp ý là khi quý vị cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị về bệnh viện và các dịch vụ y tế của chúng tôi. Ý kiến đóng góp của quý vị rất quan trọng và chúng tôi muốn nghe ý kiến của quý vị.

You can tell us:

- ✓ Chúng tôi đã làm tốt ở điểm nào
- ✓ Chúng tôi có thể làm tốt hơn nữa ở điểm nào
- ✓ Nếu người nào đó làm tốt công việc của họ

Ai có thể đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại?

Mọi người có thể đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại. Dù quý vị là bệnh nhân, người chăm sóc, thành viên trong gia đình hay bạn bè thì điều này không quan trọng.



Tại sao ý kiến đóng góp hoặc khiếu nại lại quan trọng?

Ý kiến đóng góp hoặc các khiếu nại của quý vị giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ của mình và đảm bảo chúng tôi mang đến cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt nhất.

Khảo Sát dành cho Bệnh nhân



Để tìm hiểu chúng tôi đang làm tốt ở điểm nào và chúng tôi có thể làm tốt hơn nữa ở điểm nào, chúng tôi sử dụng cuộc khảo sát để hỏi về trải nghiệm chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Khảo sát của chúng tôi có thể yêu cầu quý vị:

- Cho chúng tôi biết về sự chăm sóc hoặc điều trị của quý vị.
- Cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì về bệnh viện hoặc dịch vụ y tế của chúng tôi.

Sau khi rời bệnh viện hoặc cơ sở y tế, quý vị có thể nhận được tin nhắn yêu cầu quý vị cho chúng tôi biết về trải nghiệm chăm sóc sức khỏe của quý vị.





Làm thế nào để góp ý hoặc khiếu nại?

Quý vị có thể góp ý hoặc khiếu nại theo nhiều cách khác nhau:

- Trao đổi với nhóm y tế đã chăm sóc quý vị.
- Nhờ nhân viên trợ giúp.
- Trao đổi với người phụ trách.
- Sử dụng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi.

Nếu quý vị không muốn trao đổi với nhân viên của chúng tôi, quý vị có thể nhờ một thành viên trong gia đình hoặc một người đáng tin cậy trợ giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể liên lạc với bệnh viện hoặc dịch vụ của chúng tôi qua:



Email

metronorthfeedback@health.qld.gov.au



Mẫu đơn trực tuyến

metronorth.health.qld.gov.au/contact-us

Họ sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến đúng nơi. Nếu quý vị cung cấp chi tiết liên lạc, họ có thể liên lạc với quý vị để thảo luận về ý kiến đóng góp hoặc khiếu nại của quý vị.

Quyền Riêng Tư của quý vị

Chúng tôi rất coi trọng quyền riêng tư của quý vị. Quyền riêng tư của quý vị là thật quan trọng đối với chúng tôi.

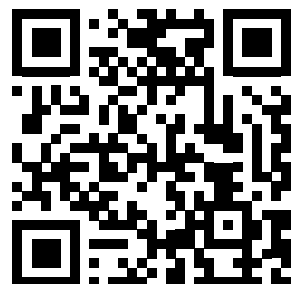
Chúng tôi tôn trọng quyền quý vị giữ an toàn thông tin cá nhân và bảo đảm rằng người khác không thể truy cập thông tin của quý vị.

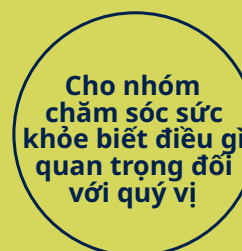
Khi quý vị đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại:

- Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị với người khác.
- Ý kiến đóng góp hoặc khiếu nại sẽ không ghi vào trong hồ sơ y tế của quý vị (hồ sơ y tế là thông tin về quý vị và sự chăm sóc sức khỏe của quý vị).

Nếu quý vị giúp một người khác đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại thay cho họ, chúng tôi có thể cần liên lạc với họ để hỏi xem họ có đồng ý cho theo dõi tiếp hay không.

Hãy quét mã QR để đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại.





Đặt mục tiêu cho sự chăm sóc

Như vậy nhóm chăm sóc sức khỏe có thể hỗ trợ quý vị tốt hơn

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Set goals for your care

Quy tắc Ryan



Ryan Saunders, trong ảnh trên, lúc chưa đầy ba tuổi đã chết một cách thảm thương ở bệnh viện. Cái chết của em được cho là rất có thể ngăn ngừa được. Nhân viên đã không hiểu rõ về Ryan bằng cha mẹ em. Khi cha mẹ em lo lắng là tình trạng sức khỏe của em đang càng lúc càng tệ họ đã cảm thấy là sự lo lắng của họ không được đáp ứng kịp thời. Quy tắc Ryan đã được soạn thảo nhằm cung cấp cho bệnh nhân ở mọi lứa tuổi, gia đình và người chăm sóc một phương cách khác để tìm sự giúp đỡ.

Quý vị có lo lắng rằng tình trạng sức khỏe của mình hay người thân đang càng lúc càng tệ và cảm thấy lời nói của mình không được lắng nghe không?

Chúng tôi công nhận rằng quý vị hiểu người thân của mình hơn ai hết. Có thể quý vị cảm thấy rằng sự lo lắng về sức khỏe không được ghi nhận một cách nghiêm túc và tiến hành giải quyết. Nếu quý vị có những lo lắng này về tình trạng sức khỏe bản thân hay người thân của mình, quý vị được khuyến khích tìm sự trợ giúp bằng cách làm theo các bước trong tài liệu này.

Bệnh viện này ủng hộ Quy tắc Ryan.

Yêu cầu duyệt lại Điều trị theo Quy tắc Ryan sẽ không ảnh hưởng đến sự chăm sóc được cung ứng.

Ai có thể sử dụng Quy tắc Ryan?

Bệnh nhân, Gia đình, Người giám hộ, Người chăm sóc.

Khi nào sử dụng Quy tắc Ryan?

Bệnh nhân

- Khi quý vị cảm thấy tình trạng sức khỏe của mình càng lúc càng tệ và quý vị thấy lo lắng.

Gia đình/người chăm sóc

- Khi bệnh nhân trông có vẻ càng lúc càng tệ hoặc không tiến bộ như mong muốn.
- Khi bệnh nhân cho thấy có dấu hiệu của bất cứ hành vi nào bất thường đối với họ.

Khi nào không sử dụng Quy tắc Ryan?

Xin đừng sử dụng Quy tắc Ryan cho bất cứ nỗi lo lắng nào không liên quan đến tình trạng sức khỏe của bệnh nhân càng lúc càng tệ hoặc không khả quan như mong muốn.

Đây không phải là một Thủ tục Khiếu nại Thông thường.

Vui lòng cho nhân viên khu phòng bệnh biết nếu có một khiếu nại tổng quát và họ sẽ giúp đỡ với thủ tục phù hợp.

Để có thêm thông tin:
www.qld.gov.au/health/support/shared-decision-making/ryans-rule



Các bước của Quy tắc Ryan

Bước đầu tiên: Nếu quý vị lo lắng rằng sức khỏe của mình hay người thân đang càng lúc càng tệ hoặc không khả quan như mong muốn

Hãy nói chuyện với Y tá hay Bác sĩ của quý vị

Bước thứ hai: Nếu không thỏa mãn là những lo lắng của mình đã được xử lý

Hãy yêu cầu được nói chuyện với Y tá phụ trách ca làm việc hoặc Bác sĩ trực

Bước thứ ba: Nếu đã làm theo bước 1 và bước 2 mà quý vị vẫn chưa thỏa mãn là những lo lắng của mình đã được xử lý, hãy yêu cầu duyệt lại Điều Trị theo Quy Tắc Ryan bằng cách điện thoại số

13 43 25 84 (13 HEALTH)

hoặc yêu cầu một y tá gọi thay quý vị

13Health sẽ hỏi quý vị về thông tin dưới đây:

- Tên bệnh viện
- Tên bệnh nhân
- Khu, số giường (nếu biết)
- Số điện thoại liên lạc

và cú gọi của quý vị sẽ được chuyển đến cho một nhân viên điều trị thâm niên để sắp xếp việc duyệt lại kịp thời.



Free interpreter and translation services

Please ask one of our staff.



Arabic

تتوفر لدينا خدمات ترجمة شفوية وتحريرية مجانية.
تفضلوا بالتواصل مع أحد موظفينا.

Persian

خدمات رایگان ترجمه شفاهی و کتبی
لطفاً آن را از یکی از کارکنان ما تقاضا کنید.

Korean

무료 통역 및 번역 서비스가 제공됩니다.
직원에게 문의해 주세요.

Hazaragi

خدمات رایگان ترجمانی شفاهی و کتبی
لطفاً از یکی از کارمندان ما پرسان کنید

Vietnamese

Chúng tôi cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch miễn phí.
Vui lòng liên hệ với nhân viên của chúng tôi.

Japanese

無料通訳・翻訳サービス
スタッフにお尋ねください。

Spanish

Servicios gratuitos de interpretación y traducción.
Consulte a nuestro personal.

Greek

Δωρεάν υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας
Παρακαλούμε απευθυνθείτε σε κάποιον από το προσωπικό μας.

Italian

Servizi di interpretariato e traduzione gratuiti.
Si prega di rivolgersi a un membro del personale.

Karen

တၢ်ကတိၤဒီးကတိၤအတၢ်ကတိၤထံၣ်မၤစၢၤကလိၤတဖၣ်အိၣ်ဝဲ
ဝံသးစူၤလၢကတိၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤ

Thai

เรามีบริการล่ามและแปลเอกสารฟรี
โปรดสอบถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Dari

خدمات مجاني ترجمان شفاهی و کتبی
لطفاً از یکی از کارمندان ما درخواست کنید.

Serbian

Бесплатне услуге тумачења и превођења.
Обратите се особљу.

Turkish

Ücretsiz tercümanlık ve yazılı çeviri hizmetleri.
Lütfen çalışanlarımızın birinden isteyin.

Somali

Adeeg turjubaan iyo fasiraad oo lacag la'aan ah.
Fadlan weydii mid ka mid ah shaqaalaheena.

Nepali

निःशुल्क दोभाषे र अनुवाद सेवाहरू।
कृपया हाम्रा कुनै पनि कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्।

Russian

Бесплатные услуги устного и письменного перевода.
Пожалуйста, обратитесь к одному из наших сотрудников.

Pashto

د شفاهي او کتبي ژباړې وړيا خدمتونه.
مهرباني وکړئ زموږ له يوه کارکوونکي څخه پوښتنه وکړئ.

Simplified Chinese

免费口译和笔译服务
请咨询我们的工作人员。

Tamil

இலவச மொழிபெயர்ப்பாளர் மற்றும் மொழிபெயர்ப்பு சேவைகள்
எங்கள் ஊழியர்களில் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்



Free Aboriginal and Torres Strait Islander People interpreter services

Please ask one of our staff.



Ndjobbana

Nunggubuyu (Wubuy)

Alyawarr Western Arrarnta

Anmatyerr

Burarra

Ngan'gikurrunggurr

Eastern/Central Arrernte

Murrinh-Patha Pintupi-Luritja

Modern Tiwi Gurindji Iwaidja

Yolngu Matha Yanunytjatjara

Warumungu Ngaatjatjarra

Wumpurrarni English Anindilyakwa

Maung Pitjantjatjara

East Side Kriol West Side Kriol

Kunwinjku Warlpiri



Dịch vụ Liên lạc Bệnh viện Bản địa

- Cần lần khám bệnh tại bệnh viện trong thời gian quý vị nằm viện
- Giúp quý vị hiểu hệ thống bệnh viện
- Hỗ trợ quý vị hiểu rõ việc điều trị của mình

Dịch vụ Hỗ trợ của chúng tôi

Các dịch vụ này là MIỄN PHÍ. Vui lòng hỏi nhân viên của chúng tôi để được giúp đỡ.

Hỗ trợ Tinh thần



- Hỗ trợ tinh thần và nhân ái
- Hướng dẫn tâm linh hoặc tôn giáo
- Giúp quý vị tìm kiếm ý nghĩa, sự tha thứ và kết thúc

Đau buồn và Mất mát Người thân

- Thông tin, tài nguyên và giới thiệu hỗ trợ cộng đồng
- Tư vấn về đau buồn, liệu pháp dựa trên hiểu biết về sự tổn thương tâm lý và hỗ trợ gia đình
- Hướng dẫn về sự đau buồn và mất mát người thân cho các chuyên gia và cộng đồng



Các dịch vụ hỗ trợ đau buồn và mất mát người thân có thể khác nhau giữa các cơ sở của Metro North Health. Vui lòng trao đổi với nhân viên của chúng tôi để biết các lựa chọn dịch vụ tại địa phương.



Dịch vụ dành cho Người Khuyết Tật

- Chăm sóc sức khỏe tốt hơn và công bằng hơn về y tế cho người khuyết tật
- Các cơ hội việc làm hòa nhập trong lực lượng lao động của chúng tôi
- Môi trường dễ tiếp cận cho tất cả nhân viên, bệnh nhân và thành viên cộng đồng

Sức khỏe tâm thần



- Dịch vụ sức khỏe tâm thần tập trung vào sự phục hồi
- Hỗ trợ bệnh nhân, gia đình và người chăm sóc
- Hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác

Hỗ trợ Văn hóa



- Chăm sóc có sự am hiểu về chấn thương và nhạy cảm về văn hóa
- Dịch vụ tôn trọng và công bằng
- Hỗ trợ cho tất cả các cộng đồng đa dạng bao gồm người tị nạn, người di dân và người xin tị nạn

Quý vị có biết? Quý vị có thể tình nguyện làm việc với Metro North Health. Để biết thêm thông tin, hãy quét mã QR hoặc truy cập: www.metro-north.health.qld.gov.au/get-involved



Khu vực của chúng tôi

CHÚ THÍCH	
	Vịnh Moreton – Bắc
	Redcliffe – North Lakes
	Pine Rivers
	Bắc Brisbane
	Nội thành Brisbane
	Tây Brisbane
	Bệnh viện Metro North
	Các Trung tâm Y tế Vệ tinh
Các Trung tâm Y tế Cộng đồng (CHC)	
	Nhà Cooina
	Trung tâm Y tế Cộng đồng Caboolture
	Trung tâm Y tế Cộng đồng Redcliffe
	North Lakes
	Trung tâm ABI Jacana
	Khu Y tế Brighton
	Trung tâm Y tế Cộng đồng Chermside
	Trung tâm Y tế Cộng đồng Nundah
	Trung tâm Y tế Cộng đồng Pine Rivers
	Trung tâm Y tế Cộng đồng Tây Bắc
	Trung tâm Halwyn

