

**10 mẹo
về việc chăm sóc
sức khỏe
an toàn hơn**



những điều mọi người cần biết

Tài liệu hướng dẫn quý vị tham dự tích cực hơn trong việc chăm sóc sức khỏe

Muốn biết thêm chi tiết về tập sách này, xin liên hệ:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care
MDP 46
GPO Box 9848
CANBERRA ACT 2601

ĐT: 02 6289 4244

Fax: 02 6289 8470

Khu mạng: www.safetyandquality.org

Email: admin@safetyandquality.org

Quý vị cũng có thể tải tập sách này xuống từ khu mạng của Hội Đồng Úc Châu về Sự An Toàn và Chất Lượng của Việc Chăm Sóc Sức Khỏe (Australian Council for Safety and Quality)

© Liên Bang Úc 2003

Tác phẩm này được giữ bản quyền. Có thể sao toàn bộ hoặc một phần của tập sách miễn là có phần ghi nhận nguồn gốc và không dùng vào mục đích thương mại hoặc bán. Nếu sao chép ngoài những mục đích vừa nêu thì phải xin giấy phép của Chính Phủ Liên Bang qua Bộ Truyền Tin, Công Nghệ Thông Tin và Nghệ Thuật (Department of Communications, Information Technology and the Arts). Mọi yêu cầu và thắc mắc phải gửi đến Ban Quản Lý Bản Quyền, Tác Quyền Trí Tuệ, Bộ Truyền Tin, Công Nghệ Thông Tin và Nghệ Thuật, Chính Phủ Liên Bang.

GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 hoặc tại <http://www.dcita.gov.au/cca>

Nội dung tập sách?

Tập sách này do Hội Đồng Phụ Trách Sự An Toàn và Phẩm Chất (Safety and Quality Council) biên soạn để giúp người dân trở nên tích cực tham dự việc chăm sóc sức khỏe bản thân hơn. Tập sách trình bày cách thức và tại sao lại có những lỗi lầm do sơ xuất xảy ra, và cách quý vị có thể cộng tác với chuyên viên chăm sóc sức khỏe để đạt được kết quả tốt nhất. Ngoài ra, tập sách này còn:

- trình bày 10 Mẹo để cải thiện việc chăm sóc sức khỏe bản thân, bao gồm cả những câu hỏi mà quý vị muốn hỏi chuyên viên chăm sóc sức khỏe
- phác họa những gì quý vị có thể mong muốn từ chuyên viên chăm sóc sức khỏe
- liệt kê một số nguồn thông tin để quý vị tìm hiểu thêm về bệnh trạng và cách quản lý thuốc men của quý vị
- giải thích quý vị có thể làm gì nếu có điều quan ngại về việc chăm sóc sức khỏe.

Vì sao chăm sóc sức khỏe một cách an toàn là điều quan trọng?

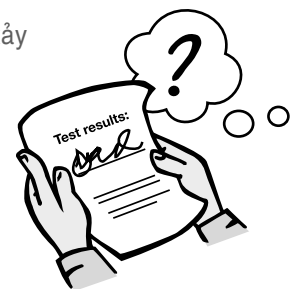
Úc là một trong những quốc gia có hệ thống chăm sóc sức khỏe tốt nhất trên thế giới, tức là khi đi gặp chuyên viên chăm sóc sức khỏe, chúng ta muốn được chăm sóc sức khỏe một cách an toàn nhất.

Nhưng việc chăm sóc sức khỏe ngày càng trở nên phức tạp hơn. Chỉ cần sai một li là có thể đi một dặm. Những điều không hay, lỗi lầm do sơ xuất và tai nạn có thể xảy ra – và đôi khi, kết quả của việc chăm sóc sức khỏe xảy ra ngoài dự kiến và gây ra hậu quả tai hại.

Nghiên cứu cho thấy cứ trong khoảng 10 lần nhập viện thì có một lần là có lỗi lầm do sơ xuất gây ra. Lỗi lầm này có thể xảy ra trước lúc nhập viện, trong lúc hoặc sau khi xuất viện¹. Hệ quả có thể tương đối nhẹ và dễ chẩn chỉnh, hoặc trầm trọng hơn.

Phần lớn vấn đề xảy ra vì cách thức làm việc chứ không phải vì người làm công việc đó. Những vấn đề có tính cách hệ thống này làm tăng nguy cơ sẽ có lỗi lầm do sơ xuất gây ra.

Lấy ví dụ – khi bác sĩ yêu cầu làm một xét nghiệm, thì lỗi lầm do sơ xuất có thể xảy ra ở nhiều giai đoạn khác nhau. Nếu chữ viết không rõ, xét nghiệm thực hiện cho quý vị có thể không đúng loại, hoặc xét nghiệm đúng loại nhưng sai chỗ. Sau khi làm xét nghiệm, lỗi lầm do sơ xuất có thể xảy ra khi đọc kết quả hoặc ghi nhận kết quả. Kết quả có thể được gửi đến địa chỉ sai hoặc chẳng được gửi đi đâu cả. Kết quả được lưu vào hồ sơ lộn tên hoặc bác sĩ điều trị bỏ qua kết quả.



Các hệ thống chăm sóc sức khỏe cần phải được cải tiến để khó xảy ra vấn đề ngay từ ban đầu. Nếu xảy ra vấn đề đi nữa, thì phải được nhận ra nhanh chóng và chẩn chỉnh kịp thời trước khi bệnh nhân bị tác hại. Như vậy thì chuyên viên chăm sóc sức khỏe có thể được trợ giúp để chăm sóc sức khỏe tốt nhất cho bệnh nhân.

¹ Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) A comparison of iatrogenic injury studies in Australia and America 1: context, methods, casemix, population, patient and hospital characteristics. *International Journal for Quality in Healthcare* 12(5): 371–78.

Sử dụng cùng ví dụ vừa viện dẫn – các giải pháp có thể bao gồm việc phải hỏi tất cả bệnh nhân xem họ được làm xét nghiệm gì, bắt đầu sử dụng cách yêu cầu làm xét nghiệm qua hệ thống điện tử, và sử dụng mã sọc để bảo đảm kết quả sẽ được gửi đến đúng đối tượng.

Khi lâm lỗi do sơ xuất xảy ra, điều quan trọng là dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải xác định rõ ràng những gì đã xảy ra và tích cực tìm cách ngăn ngừa trường hợp tương tự xảy ra nữa. Ngoài ra còn phải báo cho bệnh nhân và người chăm sóc biết những gì đã xảy ra và sẽ giải quyết như thế nào.

Thế nhưng cải thiện sự an toàn không phải chỉ là công việc của bác sĩ, y tá hoặc các chuyên viên y tế khác. Không một nhóm nào có thể đơn độc cán đáng nổi việc này. Mọi người đều có phận sự đóng góp – từ chính phủ đưa ra những quyết định ở cấp cao về hệ thống y tế cho đến bệnh nhân được chăm sóc sức khỏe.

Nhờ tích cực tham dự việc chăm sóc sức khỏe, quý vị có thể giúp bảo đảm quý vị được chăm sóc tốt nhất theo nhu cầu bản thân.

Tình trạng của cô An, được mô tả trong ví dụ điển hình dưới đây, là ví dụ hay về cách chúng ta có thể tích cực tham dự việc chăm sóc sức khỏe cho bản thân và cách hệ thống y tế có thể rút kinh nghiệm qua lâm lỗi do sơ xuất, và nhờ đó, giúp mọi người hoàn thành công tác tốt hơn.

Ví Dụ Điển Hình

An* nhận ra tầm quan trọng của việc tham dự chăm sóc sức khỏe bản thân

Cô An vẫn thường uống một loại thuốc nhất định đã lâu. Gần đây cô An đi bệnh viện và khi xuất viện được kê toa mới cho cùng loại thuốc trước kia. Lần này, dược sĩ trao cho cô hiệu thuốc khác.

Sau khi uống thuốc được bốn ngày, cô An để ý thấy ngày càng mệt mỏi và tay chân vụng về. Ngày hôm sau cô không thể cầm vật gì trong tay nữa. Cô làm đổ nước nóng lên người và làm bể nhiều ly thủy tinh.

Cô An bèn kiểm lại thuốc. Cô gỡ tấm nhãn dán trên hộp ra và phát hiện là dược sĩ đã cho cô thuốc sai liều lượng (mạnh hơn).

còn tiếp...



Sau khi điện thoại cho Đường Dây Thông Tin Độc Chất (*Poisons Information*), cô An liên lạc với bác sĩ toàn khoa địa phương và hai người cùng nhau đề ra cách thức giảm bớt liều thuốc mà cô An đang uống một cách an toàn.

Sau đó cô An liên lạc với phòng thuốc của bệnh viện, họ thành thật ngỏ lời xin lỗi về những lỗi lầm của họ cũng như những gì xảy ra cho cô An vì đã uống thuốc liều lượng mạnh hơn.

Nay phòng thuốc đã duyệt lại thể thức phát thuốc và có biện pháp để giảm thiểu rủi ro việc này xảy ra cho bất kỳ người nào khác.

Bây giờ khi nhận thuốc cô An đều kiểm lại để tránh chuyện vừa kể xảy ra.

** Không phải tên thực*

Quý vị có thể điện thoại cho Trung Tâm Thông Tin về Độc Chất (Poisons Information Centre) tại Tiểu Bang hoặc Lãnh Địa quý vị cư ngụ qua số 13 11 26

Cách quý vị có thể cải thiện việc chăm sóc sức khỏe cho bản thân?

Cách tốt nhất để việc chăm sóc sức khỏe đạt được kết quả tốt là qua sự cộng tác giữa quý vị và chuyên viên chăm sóc sức khỏe. Để đạt được kết quả tốt nhất, quý vị nên tự xem bản thân và chuyên viên chăm sóc sức khỏe cùng là thành viên của toán chăm sóc sức khỏe và tham dự vào mọi quyết định về sức khỏe của quý vị càng nhiều càng tốt.

Năng nổ: tìm hiểu và cung cấp thông tin

Chúng ta có thể giảm thiểu xác suất xảy ra lỗi lầm do sơ xuất bằng cách truyền đạt ý nghĩ rõ ràng và phải chắc chắn là chúng ta hiểu biết mọi diễn tiến. Nêu câu hỏi với chuyên viên chăm sóc sức khỏe và được nghe câu trả lời mà quý vị có thể hiểu được là điều phải chăng. Một số người nhận thấy viết những câu hỏi trước khi đến dự cuộc hẹn và ghi chép những gì chuyên viên chăm sóc sức khỏe nói, là những điều hữu ích. Còn người khác thì lại thích có người thân trong gia đình hay người chăm sóc cùng đi chung.

Ngoài ra quý vị còn có thể yêu cầu có thông dịch viên giúp khi đến gặp chuyên viên chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể hỏi bộ y tế Tiểu Bang hay Lãnh Địa thông tin về thông dịch viên. Chi tiết liên lạc của dịch vụ thông dịch được ghi ở trang 10.



10 Mẹo về việc chăm sóc sức khỏe một cách an toàn hơn

10 Mẹo² dưới đây có thể giúp quý vị tham dự tích cực hơn vào việc chăm sóc sức khỏe bản thân. Ngoài ra còn có một số câu hỏi mà quý vị có thể muốn hỏi chuyên viên chăm sóc sức khỏe. Nếu sợ không có đủ thời giờ nêu hết mọi câu hỏi thì quý vị có thể lấy hẹn dài giờ hơn hoặc trở lại vào ngày giờ khác thuận tiện hơn.

Bản tóm tắt các mẹo này được in lại ở phần xé rời của tập sách và quý vị có thể bỏ mảnh giấy này vào ví hoặc bóp một cách dễ dàng.

1

Năng nổ tham dự việc chăm sóc sức khỏe bản thân

Tham dự những quyết định được đưa ra về công tác trị liệu cho quý vị là cách quan trọng bậc nhất để ngăn ngừa lầm lỗi do sơ xuất xảy ra và đạt được kết quả tốt nhất trong việc chăm sóc theo nhu cầu của quý vị.

2

Lên tiếng nếu quý vị có thắc mắc hoặc điều lo ngại

Chọn chuyên viên chăm sóc sức khỏe mà quý vị cảm thấy có thể nói chuyện về sức khỏe và việc trị liệu một cách thoải mái. Xin nhớ quý vị có quyền nêu câu hỏi và được nghe câu trả lời dễ hiểu. Chuyên viên chăm sóc sức khỏe muốn trả lời câu hỏi của quý vị, nhưng chỉ có thể làm được điều này nếu quý vị hỏi họ. Nếu thấy có lợi, quý vị có thể yêu cầu một người thân trong gia đình, người chăm sóc hoặc thông dịch viên có mặt với quý vị. Nếu muốn, lúc nào quý vị cũng có thể hỏi ý kiến của một chuyên viên khác.

Câu hỏi: Tôi không chắc là tôi hiểu ông/bà nói gì...
Tôi lo ngại rằng...
Xin ông/bà giải thích cho tôi nghe một lần nữa?
Tôi có thể cùng với gia đình tôi trở lại để bàn thảo về điều này một lần nữa không?

3

Tìm hiểu thêm về bệnh trạng hoặc cách trị liệu bằng cách hỏi bác sĩ hoặc y tá và sử dụng các nguồn thông tin đáng tin cậy khác

Tốt hơn là quý vị nên thu thập càng nhiều thông tin đáng tin cậy về bệnh trạng của mình, các xét nghiệm và cách trị liệu càng tốt.

² 10 Mẹo này đã được trích từ các tài liệu dành cho bệnh nhân của the US Agency for Healthcare Research and Quality (được phổ biến trên Internet tại www.ahrq.gov/consumer).

Câu hỏi: Ông/bà có thể nói cho tôi biết thêm về bệnh trạng của tôi không?
Ông/bà chắc chắn như thế nào là tôi bị chứng bệnh này?
Ông/bà có thông tin gì mà tôi có thể đem về nhà tham khảo không?
Xin ông/bà cho biết tôi có thể tìm thêm chi tiết ở đâu?
Tại sao tôi lại phải đi làm xét nghiệm này?
Những cách trị liệu khác cho bệnh trạng này là những cách nào?
Cách trị liệu này có kết quả như thế nào?
Có phải cách trị liệu này căn cứ vào bằng chứng khoa học mới nhất không?
Cách trị liệu này có những rủi ro gì?
Nếu không chịu trị liệu bằng cách này thì rất có thể điều gì sẽ xảy ra cho tôi?
Cách trị liệu bao gồm những gì?
Tôi nên để ý những điều gì?
Tôi có thể làm gì để tự giúp?
Khi nào thì tôi nên trở lại gặp ông/bà?

4

Giữ danh sách tất cả thuốc men đang uống

Quý vị có thể dùng danh sách này để báo bác sĩ và dược sĩ biết mọi loại thuốc đang uống, và bất cứ loại thuốc nào mà quý vị có thể bị dị ứng. Xin nhớ ghi thuốc bác sĩ kê toa, thuốc mua tự do và thuốc bổ trợ (thí dụ như vitamin và dược thảo) vào danh sách.



5

Phải chắc chắn là quý vị am hiểu các loại thuốc đang uống

Khi nhận thuốc, đọc nhãn dán kể cả lời khuyến cáo. Phải chắc chắn là đúng loại thuốc bác sĩ kê toa cho quý vị.

Câu hỏi: Ông/bà có tài liệu gì về loại thuốc này không?
Chỉ định ghi trên nhãn nói gì?
Tôi nên uống liều lượng bao nhiêu và uống vào lúc nào?
Những phản ứng phụ thường xảy ra là gì?
Tôi nên để ý những điều gì?
Bao lâu sau thì thuốc bắt đầu có công hiệu?
Liệu loại thuốc này có tương tác với các loại thuốc khác mà tôi đang uống hay không?
Có loại thực phẩm nào hay những thứ khác mà tôi nên kiêng ăn trong lúc uống loại thuốc này không?
Tôi cần phải uống loại thuốc này bao lâu?



6

Phải chắc chắn là quý vị biết kết quả của mọi xét nghiệm hoặc thủ thuật y khoa

Nếu không được báo kết quả theo trong thời hạn dự kiến, thì đừng cho rằng 'không có tin tức là tin mừng'. Điện thoại cho bác sĩ để hỏi kết quả, và hỏi xem kết quả này có ý nghĩa gì đối với việc chăm sóc sức khỏe bản thân.



Bốn mẹo kế tiếp dành cho người nằm viện, định đi bệnh viện, hoặc sắp làm một thủ thuật y khoa.

7

Nếu phải đi bệnh viện, quý vị thảo luận với bác sĩ hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác xem quý vị có những lựa chọn gì

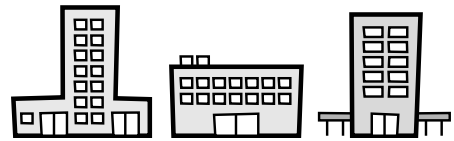
Đa số bệnh viện đều trị liệu tốt nhiều vấn đề y khoa. Những bệnh viện khác lại chuyên trị về một lãnh vực như giải phẫu bắt cầu tim. Đóng góp ý kiến cho quyết định về việc điều trị ở bệnh viện bằng cách thảo luận với chuyên viên chăm sóc sức khỏe xem quý vị có những lựa chọn gì.

Câu hỏi: Tôi cần phải được điều trị cách này gấp như thế nào?

Có thể được giải phẫu/làm thủ thuật y khoa mà không phải ở lại qua đêm hay không?

Có bệnh viện nào khác để chọn lựa hay không?

Nếu có, thì bệnh viện nào trị liệu giỏi và có thành tích tốt đối với bệnh trạng của tôi?



8

Phải chắc chắn quý vị hiểu những gì sẽ xảy ra nếu cần phải giải phẫu hoặc làm thủ thuật y khoa

Hỏi bác sĩ hoặc bác sĩ giải phẫu để biết rõ thủ thuật y khoa bao gồm những gì và ai chịu trách nhiệm cho việc chăm sóc quý vị trong lúc nằm viện. Nếu quý vị muốn, bác sĩ toàn khoa (gia đình) hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác có thể giúp quý vị hỏi những điều quý vị cần biết.

Xin nhớ nói cho bác sĩ giải phẫu, bác sĩ gây tê/mê và y tá biết nếu quý vị bị dị ứng hay từng bị phản ứng tai hại đối với thuốc tê/mê hoặc bất cứ loại thuốc nào khác.

Câu hỏi: Cuộc giải phẫu/thủ thuật y khoa này có lợi gì cho tôi?

Những rủi ro có thể xảy ra là gì? Xác suất những rủi ro này xảy ra như thế nào?

Nếu tôi không chịu đi giải phẫu/làm thủ thuật y khoa này thì sao?

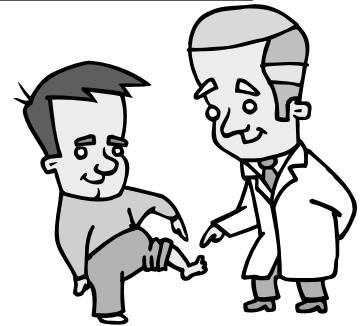
Có cách nào khác để điều trị hoặc đối phó với bệnh trạng này không?
Ai là người đảm trách cuộc giải phẫu/thủ thuật y khoa?
Cuộc giải phẫu/thủ thuật y khoa gồm có những gì và kéo dài bao lâu?
Tôi sẽ cảm thấy như thế nào trong thời gian phục hồi?
Sau khi giải phẫu/làm thủ thuật y khoa xong thì sao?
Ai là người chịu trách nhiệm chăm sóc chính cho tôi trong thời gian nằm viện?
Tôi sẽ nằm viện bao lâu?
Tổng chi phí của cuộc giải phẫu/thủ thuật y khoa là bao nhiêu?

9

Phải chắc chắn là quý vị, bác sĩ và bác sĩ giải phẫu đều đồng ý chính xác sẽ làm những gì trong cuộc giải phẫu

Quý vị nên xác nhận lại với bác sĩ và bác sĩ giải phẫu về phẫu thuật sẽ thực hiện càng cận ngày giải phẫu càng tốt.

Giải phẫu lộn chỗ (thí dụ như giải phẫu đầu gối trái thay vì bên phải) hoặc lộn phẫu thuật (cắt ruột dư thay vì cắt túi mật) là hai trường hợp cực kỳ hiếm – nhưng dù chỉ phạm sai lầm một lần là đã quá đủ. Điều đáng mừng là nhiều tổ chức chuyên môn hiện đang khuyến khích bác sĩ giải phẫu áp dụng những biện pháp giảm thiểu rủi ro giải phẫu lộn chỗ.



10

Trước khi xuất viện, quý vị yêu cầu bác sĩ hoặc các chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác giải thích chương trình điều trị mà quý vị sẽ làm theo tại nhà

Đôi khi bác sĩ tưởng rằng bệnh nhân hiểu biết nhiều hơn thực tế về việc điều trị tiếp tục và theo dõi tiếp sau khi xuất viện đi về nhà.

Câu hỏi: Ai sẽ theo dõi việc chăm sóc sức khỏe cho tôi và khi nào thì tôi cần phải gặp họ?
Tôi phải uống thuốc nào bao lâu?
Tôi có phải tập Vật Lý Trị Liệu hay cần đến dịch vụ phục hồi khác hay không?
Khi nào thì tôi đi làm lại được?
Khi nào thì tôi có thể chơi thể thao?
Khi nào thì có thể lái xe?
Tôi có được nhận bản tóm tắt về việc chăm sóc sức khỏe cho tôi để trao lại cho bác sĩ gia đình (GP) hay không?

Sau khi xuất viện, xin nhớ đến gặp bác sĩ gia đình (GP) càng sớm càng tốt.

Những điều quý vị có thể trông mong nơi chuyên viên chăm sóc sức khỏe

Quý vị có quyền muốn rằng chuyên viên chăm sóc sức khỏe sẽ:

1. Khuyến khích và tạo điều kiện để bệnh nhân tham dự việc chăm sóc sức khỏe bản thân
2. Dành thời giờ để bệnh nhân trình bày về những mối lo ngại trong lòng
3. Cung cấp thông tin cho bệnh nhân bằng ngôn ngữ và hình thức dễ hiểu
4. Ghi nhận toàn bộ những loại thuốc đã sử dụng kể cả thuốc mua tự do, thuốc và cách trị liệu bổ trợ
5. Nói cho bệnh nhân nghe và trao cho bệnh nhân tài liệu về thuốc men bằng ngôn ngữ giản dị
6. Bảo đảm là bệnh nhân biết kết quả các xét nghiệm và thủ thuật dò tìm nguyên nhân
7. Đề ra tất cả mọi cách trị liệu có thể thực hiện được để bệnh nhân cân nhắc
8. Cung cấp cho bệnh nhân đầy đủ thông tin nếu phải giải phẫu hoặc làm thủ thuật y khoa
9. Bảo đảm là bệnh nhân biết chính xác những gì sẽ xảy ra trong cuộc giải phẫu và đã ký tên vào giấy ưng thuận
10. Thảo luận về kế hoạch xuất viện nếu bệnh nhân phải nằm viện. Bắt đầu lập kế hoạch sớm chừng nào tốt chừng nấy – nếu được thì lập kế hoạch trước ngày nhập viện.

Muốn biết thêm chi tiết thì hỏi ở đâu?

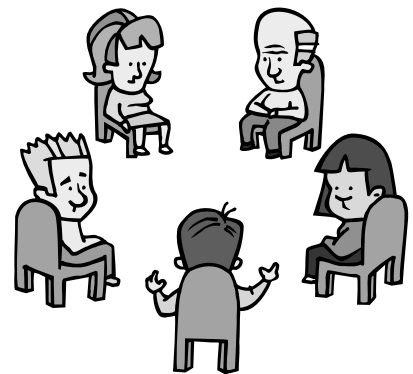
Càng biết nhiều hiểu rộng về bệnh trạng và cách trị liệu chừng nào, thì quý vị dễ tìm được sự chăm sóc sức khỏe chu đáo nhất chừng nấy. Nếu có thắc mắc, quý vị có thể hỏi bác sĩ, y tá, bệnh viện, dược sĩ hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Hoặc quý vị có thể liên hệ với nhóm trợ giúp người bị bệnh tương tự.

Thông tin y tế

Điểm khởi đầu thuận lợi nhất để tìm thêm chi tiết về bệnh trạng của quý vị là khu mạng *HealthInsite*. *HealthInsite* là chương trình của chính phủ với mục đích cải thiện tình trạng sức khỏe của người dân Úc bằng cách tạo điều kiện cho họ để tìm được thông tin chất lượng. Địa chỉ là www.healthinsite.gov.au

Bộ y tế của Tiểu Bang hoặc Lãnh Địa nơi quý vị cư ngụ cam kết cung cấp thông tin đáng tin cậy về bệnh trạng và các dịch vụ y tế địa phương. Chi tiết liên lạc được liệt kê ở trang 10.

Nếu không có phương tiện Internet ở nhà, quý vị có thể đến thư viện địa phương, ở đây sẽ có nhân viên sẵn lòng chỉ dẫn cách tìm thông tin mà quý vị cần biết.



Sử dụng thuốc men một cách khôn ngoan

Thông tin và các mẹo hướng dẫn về cách quý vị quản lý thuốc men được trình bày trong tài liệu nhan đề 'Sử dụng thuốc men một cách khôn ngoan' (*'Be wise with medicines'*). Tài liệu này được phổ biến tại khu mạng của Bộ Y Tế và Lão Hóa Liên Bang www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm hoặc qua số điện thoại miễn phí 1800 02 06 13.

Quý vị có lo lắng gì vì việc chăm sóc sức khỏe bản thân không? Cần được giúp đỡ không?

Trước tiên, nói với chuyên viên chăm sóc sức khỏe về những điều quý vị lo ngại.

Đa số chuyên viên chăm sóc sức khỏe đều mong có dịp thảo luận với quý vị về bất cứ mối lo ngại nào về việc chăm sóc khỏe của quý vị. Quý vị có thể lấy hẹn dài giờ hơn hoặc trở lại vào ngày giờ khác thuận tiện hơn.

VÀ/HOẶC

Hỏi ý kiến của một chuyên viên khác.

VÀ/HOẶC

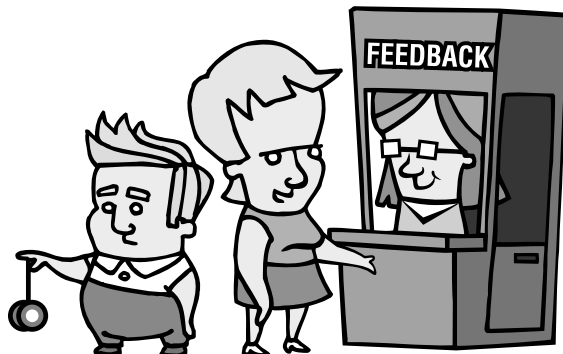
Liên lạc với khoa liên hệ của bệnh viện hoặc tổ chức chăm sóc sức khỏe.

Nhiều bệnh viện có người tranh đấu cho bệnh nhân hoặc nhân viên phụ trách khiếu nại. Cả hai đều sẵn lòng nhận ý kiến đóng góp và trợ giúp bệnh nhân nào có điều quan ngại.

VÀ/HOẶC

Liên lạc với tổ chức độc lập phụ trách khiếu nại về việc chăm sóc sức khỏe ở Tiểu Bang hoặc Lãnh Địa nơi quý vị cư ngụ.

Bộ Y Tế Tiểu Bang hoặc Lãnh Địa nơi quý vị cư ngụ có thể cho quý vị biết chi tiết liên lạc với tổ chức nêu trên.





Hội Đồng Úc Châu về Sự An Toàn và Chất Lượng của Việc Chăm Sóc Sức Khỏe

Tập sách hướng dẫn này do Hội Đồng Úc Châu về Sự An Toàn và Chất Lượng của Việc Chăm Sóc Sức Khỏe biên soạn. Đây là chương trình mới của Chính Phủ Liên Bang, Tiểu Bang và Lãnh Địa.

Hội Đồng chúng tôi hiện làm việc chặt chẽ với nhiều thành phần dân chúng và tổ chức bao gồm chính phủ các cấp, bộ y tế, tổ chức và giám đốc cấp tài trợ về khâu chăm sóc sức khỏe, cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người sử dụng và giảng huấn viên để cải thiện sự an toàn của việc chăm sóc sức khỏe toàn Úc.

Quý vị có thể tìm thông tin về chương trình của Hội Đồng chúng tôi tại khu mạng www.safetyandquality.org hoặc điện thoại số (02) 6289 4244.

Queensland

Queensland Health:

(07) 3234 0111 131 304

Healthy Living Site:

[www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/
default.htm](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm)

www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp



**Queensland
Government**
Queensland **Health**