

## Tiến hành khiếu nại

Thông báo cho nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ về vấn đề của quý vị



Nếu vấn đề của quý vị không được khắc phục, hoặc nếu có lý do nào đó khiến quý vị không muốn liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ, hãy liên hệ với Văn Phòng Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Khuyết Tật (**HaDSCO**). Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch Vụ Thông Dịch Viên hoặc Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia nếu cần.



Khiếu nại của quý vị phải được trình bày dưới dạng văn bản trên Mẫu Đơn Khiếu Nại của HaDSCO. Các mẫu có sẵn trên trang web của chúng tôi tại [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au) hoặc liên hệ với chúng tôi để yêu cầu gửi một bản sao qua đường bưu điện.



Khiếu nại có thể được đưa ra bởi người tiếp nhận dịch vụ hoặc người đại diện như thành viên trong gia đình, người chăm sóc hoặc người giám hộ.



Khi HaDSCO nhận được Mẫu Đơn Khiếu Nại của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về những điều chúng tôi có thể làm.



Nếu HaDSCO có thể hỗ trợ, chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ cung cấp thêm thông tin.



Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết khiếu nại của quý vị.



Nếu chúng tôi không phải là người phù hợp để giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị tìm người có khả năng.

## Liên hệ với chúng tôi

Văn phòng của chúng tôi mở cửa từ 8.30 sáng đến 4.30 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu.

**Nếu có khiếu nại và thắc mắc xin gọi (08) 6551 7600 hoặc 1800 813 583**

(miễn phí đối với điện thoại cố định)

### Dịch Vụ Thông Dịch Viên:

[tisnational.gov.au](http://tisnational.gov.au) hoặc gọi 131 450

### Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia:

[relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au) hoặc gọi 1800 555 660

**Email:** [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

**Trang web:** [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)

**Hòm Thư:** PO Box B61 Perth WA 6838

**Văn Phòng:** Level 2, 469 Wellington Street, Perth

**Quản Trị:** (08) 6551 7620

Tài liệu này được cung cấp ở các định dạng thay thế theo yêu cầu.



Health and Disability Services  
Complaints Office

# Khiếu nại về dịch vụ y tế, khuyết tật và sức khỏe tâm thần

Hỗ trợ cải thiện thông qua giải quyết khiếu nại



Văn Phòng Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Khuyết Tật của Chính Phủ Tây Úc

[hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)

## Chúng tôi là ai

Văn Phòng Khiếu Nại về Dịch Vụ Y Tế và Khuyết Tật (HaDSCO) là Cơ Quan Theo Luật Định độc lập cung cấp dịch vụ giải quyết khách quan đối với các khiếu nại liên quan đến các dịch vụ y tế, khuyết tật và sức khỏe tâm thần tại Tây Úc và Vùng Lãnh Thổ Ấn Độ Dương.

Dịch vụ của chúng tôi miễn phí và được cung cấp cho tất cả những ai sử dụng và cung cấp các dịch vụ y tế, khuyết tật và sức khỏe tâm thần.

## Chúng tôi làm gì

HaDSCO hành động một cách khách quan và đáng tin cậy để hỗ trợ cải thiện các dịch vụ y tế, khuyết tật và sức khỏe tâm thần thông qua giải quyết và điều tra các khiếu nại đồng thời hướng dẫn và đào tạo cho các nhà cung cấp dịch vụ trong việc phòng tránh và giải quyết khiếu nại.

HaDSCO khuyến khích trước tiên nên gửi khiếu nại lên các nhà cung cấp dịch vụ. Khiếu nại có thể do người sử dụng dịch vụ hoặc đại diện được chỉ định gửi.

Nếu việc này không thỏa đáng, hãy liên hệ với HaDSCO để thảo luận về việc đưa ra khiếu nại và gửi Mẫu Đơn Khiếu Nại đã điền đầy đủ. Có thể tải mẫu từ trang web [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au) hoặc liên hệ với HaDSCO để yêu cầu mẫu đơn qua điện thoại theo số (08) 6551 7600 hoặc qua email [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au).

## Quý vị có thể khiếu nại về ai

Khiếu nại về các nhà cung cấp dịch vụ y tế bao gồm:

- Dịch vụ xe cứu thương
- Bác sĩ nắn chỉnh xương khớp
- Nha sĩ
- Bệnh viện
- Bác sĩ
- Y tá
- Chuyên gia trị liệu chức năng
- Bác sĩ nhãn khoa
- Dược sĩ
- Bác sĩ tâm lý
- Dịch vụ sàng lọc và tiêm chủng
- Nhân viên xã hội trong môi trường y tế

Khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ dành cho người khuyết tật bao gồm:

- Hỗ trợ tại nhà
- Dịch Vụ Nghỉ Ngơi
- Sắp xếp đặc biệt
- Dịch Vụ Trị Liệu
- Hoạt động trong ngày, các dịch vụ giải trí và thư giãn
- Dịch vụ vận động ủng hộ

Khiếu nại về nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần bao gồm:

- Chuyên gia y tế tương cận
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cộng đồng
- Y tá chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Các tổ chức phi chính phủ có nguồn tài trợ từ công quỹ
- Bệnh viện tư và bệnh viện công
- Bệnh viện tâm thần tư nhân
- Bác sĩ tâm thần
- Bác sĩ tâm lý

## Quý vị có thể khiếu nại về điều gì

Khiếu nại có thể bao gồm các cáo buộc rằng nhà cung cấp dịch vụ y tế, khuyết tật và sức khỏe tâm thần đã có hành động không hợp lý như:

- từ chối cung cấp dịch vụ
- cung cấp dịch vụ đáng lẽ không nên cung cấp
- về cách cung cấp dịch vụ
- từ chối hoặc hạn chế quyền tiếp cận của người tiêu dùng đối với hồ sơ
- vi phạm bảo mật thông tin
- tính phí quá cao
- không giải quyết khiếu nại một cách hiệu quả
- không tuân thủ Điều Lệ Người Chăm Sóc, Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Dành Cho Người Khuyết Tật và Nguyên Tắc Chăm Sóc về Sức Khỏe Tâm Thần.

HaDSCO thường không thể giải quyết các vấn đề đã kéo dài hơn hai năm hoặc đã được tòa án, hội đồng đăng ký hoặc tòa án khác xác định. Trong những trường hợp này, có thể đề xuất gửi giấy giới thiệu đến các tổ chức khác.