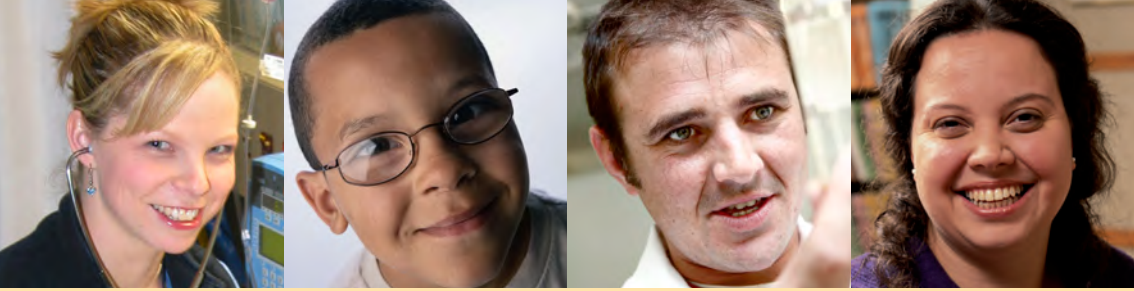


ACT Health

您的意见非常重要

Your opinion counts

ACT 医护调查

ACT HEALTHCARE SURVEY

您的意见非常重要 ACT 医护调查

本手册涉及您在不久后可能会收到的一份调查表。

ACT 医护调查是 ACT Health 了解您最近使用其服务之一的体验的一种方式。

开展过类似调查的其他州的报告显示，医护服务有所改善 - 在此感谢服务使用者提供的反馈意见。例如，服务使用者和医护工作人员之间的沟通更好，书面材料更加有用，设施更加清洁。

为什么参加？

通过参加调查，您可以：

- 突出说明 ACT Health 表现好的方面
- 指出可以改善的方面
- 说出工作人员是否让您参与做出有关您的护理的决定
- 告诉我们工作人员是否倾听您的意见和问题并且做出反应

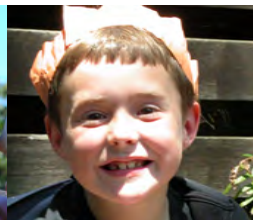
您的反馈意见有助于 ACT Health 通过以下方式来改善为服务使用者及其照顾者提供的医护服务：

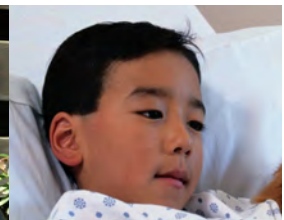
- 更好地了解什么才是服务使用者和照顾者认为好的医护服务
- 向服务使用者和照顾者了解改善服务质量的方法
- 追踪 ACT Health 在一段时间中的表现

参加与否纯属自愿

在您使用 ACT Health 服务时，您将收到一份说明此项调查的*《须知》*以及一份*《选择退出表》*。

参加与否纯属**自愿**。如果您不想参加调查，只需填写*《选择退出表》*并交给您的医护机构即可。您还可以通过本手册背面上的电话号码或电邮地址，与 UltraFeedback - 调查经理联系。





此外，如果收到了调查表，您可以不必填写，也不必寄回。

如果您选择参加

ACT Health 委托了一家独立的研究机构 UltraFeedback 来开展这一调查。*本手册背面列有他们的联系资料。*

如果您选择参加，您可能就会收到邮寄的调查表，或者在使用 ACT Health 服务时得到一份调查表。还可能会邀请您参加一个中心小组。

对于某些类型的健康服务，ACT Health 将向 UltraFeedback 发送您的姓名、地址和优选语言。UltraFeedback 然后随机选出服务使用者，并向他们发出调查表。

对于其他类型的健康服务，可能会在您前来健康服务机构时交给您一套调查表资料。并非使用健康服务的每个人都会收到调查表。

这一调查**完全匿名**。任何会表明您身份的资料均不会提供给 ACT Health 的任何人。

在每份调查表的底部有一个可供撕下的部分，上面列有一个标识代码。
这一代码让 UltraFeedback 可以从 ACT Health 获得额外的资料，而不会泄漏您的身份。

这些信息包括：

- 您的年龄组别和性别
- 您是哪一种类型的服务使用者，如公立或私立住院病人、门诊病人、在家中接受治疗等。
- 您的治疗性质(如产科、医科、牙科); 以及
- 您是否获得过口译服务

这些信息不包括您的姓名和地址。

如果您愿意，您可以撕下调查表底部的标识代码，这样就可以防止将这些额外的资料提供给 UltraFeedback。

如果邀请您参加中心小组，就会向您提供开展小组活动的地点和时间的信息。如果您选择参加，您就会与使用过 ACT Health 服务的其他人士会面，讨论您对该服务的体验。

您在中心小组期间的反馈意见将匿名提供。任何可能表明您身份的资料均不会提供给 ACT Health 的任何人。

额外信息

请记住：这一调查完全匿名。**如果您选择参加，您提供的反馈意见绝不会影响您在未来可能需要获得的任何医护服务。**

- 如果您收到邮寄的调查表，那么在调查的 7-10 日后会寄给您一封提醒信或感谢信。
- 一旦发出提醒信之后，UltraFeedback 就会销毁有关服务使用者姓名和地址资料的全部记录。
- 所有调查表都寄回到 UltraFeedback
- 信息将得到分析
- 每年至少一次公布整个 ACT 范围的报告

您的隐私得到保护

您的隐私将时刻受到保护 - 医院和医护服务机构不会获得填写调查表或参加中心小组的人士的姓名和地址资料。

ACT Healthcare 调查按照隐私法开展。

如果我要投诉 ACT Health 怎么办

ACT Healthcare 调查无法帮助您解决投诉的问题。

如果您要投诉，您可以通过填写反馈意见表、致电 6244 2974 或 6205 5066 或通过电邮HealthFeedback@act.gov.au，与 ACT Health 的服务使用者接触小组(Consumer Engagement Team)联系。

本手册涉及您在不久后可能会收到的一份调查表。

ACT 医护调查是 ACT Health 了解您最近使用其服务之一的体验的一种方式。

如果您说英语以外的其他语言

本调查表还有中文、克罗地亚语、意大利语、西班牙语和越南语版本。

如果您收到英语的调查表，但希望获得以上语言之一的调查表，请拨打 UltraFeedback 的免费电话 1800 143 733。

详情

如果您需要进一步的详情，请与 UltraFeedback 联系。

他们的联系资料如下：

电话 (免费)：1800 143 733

电邮：acthealthsurvey@ultrafeedback.com