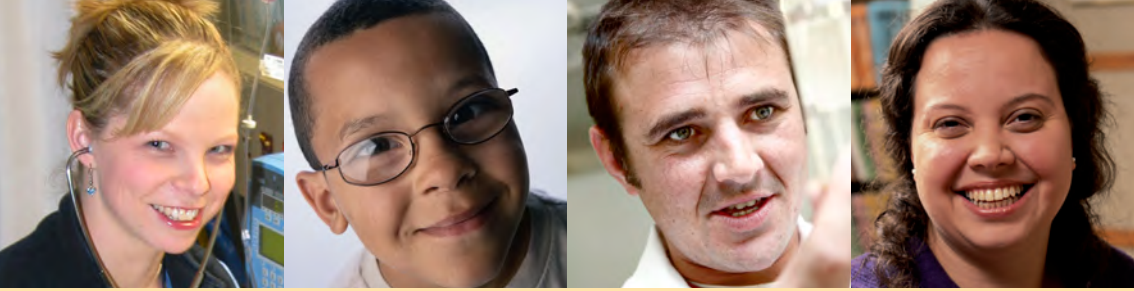


ACT Health

Ý kiến của quý vị rất giá trị

Your opinion counts

Cuộc Thăm Dò Ý Kiến của ACT Healthcare

ACT HEALTHCARE SURVEY

Ý kiến của quý vị rất giá trị
Cuộc Thăm Dò Ý Kiến của ACT Healthcare

Tờ thông tin này liên quan đến bản thăm dò ý kiến mà quý vị có thể nhận được trong tương lai gần.

Cuộc Thăm Dò Ý Kiến của ACT Healthcare là một cách để quý vị nói cho ACT Health biết về kinh nghiệm gần đây của quý vị trong việc sử dụng một trong những dịch vụ của cơ quan này.

Các báo cáo ở những tiểu bang khác nơi các cuộc thăm dò ý kiến tương tự được sử dụng cho thấy rằng các dịch vụ chăm sóc y tế đã được cải thiện – xin cám ơn ý kiến đóng góp của các khách hàng. Thí dụ, việc giao tiếp hữu hiệu hơn giữa các khách hàng và nhân viên chăm sóc y tế, thêm nhiều tư liệu hữu dụng hơn và các tiện nghi sạch sẽ hơn.

Tại sao nên tham gia?

Bằng cách tham gia, quý vị có thể:

- Nêu bật những điều tốt đang xảy ra tại ACT Health
- Chỉ ra những chỗ có thể được cải thiện
- Cho biết các nhân viên có cho quý vị góp phần vào những quyết định về việc điều trị của quý vị hay không
- Cho chúng tôi biết là các nhân viên đã có lắng nghe và trả lời những quan điểm cũng như thắc mắc của quý vị hay không

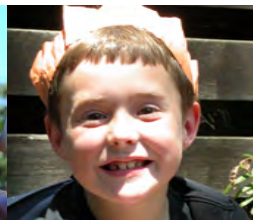
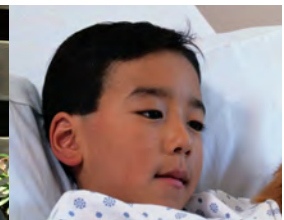
Ý kiến phản hồi của quý vị sẽ giúp ACT Health cải thiện các dịch vụ chăm sóc y tế của mình đối với khách hàng cũng như những người chăm sóc họ bằng cách:

- Có được một sự hiểu biết tường tận hơn về những điều các khách hàng và những người chăm sóc họ xem là một sự chăm sóc y tế tốt
- Học hỏi từ các khách hàng và những người chăm sóc họ về những cách cải thiện tiêu chuẩn của các dịch vụ
- Theo dõi sự hoạt động của ACT Health trong một thời gian

Việc tham gia này mang tính cách tình nguyện

Khi sử dụng các dịch vụ của ACT Health, quý vị sẽ được trao cho một ***Tờ Thông Tin*** trong đó giải thích về cuộc thăm dò ý kiến và một mẫu ***Đơn Rút Tên Ra*.**

Việc tham gia này mang tính cách **tình nguyện.** Nếu không muốn tham gia trong cuộc thăm dò ý kiến này, quý vị chỉ việc điền vào mẫu *Đơn Rút Tên Ra* và đưa cho dịch vụ chăm sóc y tế của mình. Quý vị cũng có thể liên lạc với UltraFeedback – các nhân viên quản lý cuộc thăm dò ý kiến – qua số điện thoại hoặc địa chỉ email ở mặt sau tập sách mỏng này.

Ngoài ra, nếu có nhận một bản thăm dò ý kiến, quý vị không buộc lòng phải điền hoặc gởi lại.

Nếu quý vị chọn tham gia

ACT Health đã ủy nhiệm cho một tổ chức nghiên cứu độc lập là UltraFeedback thực hiện cuộc thăm dò ý kiến này. ***Các chi tiết liên lạc của họ được liệt kê ở mặt sau tập sách mỏng này.***

Nếu chọn tham gia, quý vị có thể nhận một bản thăm dò ý kiến qua đường bưu điện hoặc được trao cho một bản khi quý vị sử dụng cách dịch vụ của ACT Health. Quý vị cũng có thể được mời tham gia trong một nhóm tiêu điểm.

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc y tế, ACT Health sẽ gởi cho UltraFeedback các chi tiết tên họ, địa chỉ và ngôn ngữ sử dụng của quý vị. Lúc đó UltraFeedback sẽ lựa chọn các khách hàng một cách ngẫu nhiên và gởi cho họ một bản thăm dò ý kiến.

Đối với các loại dịch vụ chăm sóc y tế khác, quý vị có thể được trao cho một tập tài liệu thăm dò ý kiến khi quý vị ghé tới dịch vụ chăm sóc y tế. Không phải tất cả những người sử dụng dịch vụ y tế đều nhận được bản thăm dò ý kiến.

Bản thăm dò ý kiến này **hoàn toàn nặc danh**. Sẽ không có bất kỳ chi tiết nhận diện nào về quý vị được gởi cho bất kỳ người nào tại ACT Health.

Ở dưới cuối mỗi bản thăm dò ý kiến là phần xé bỏ trong đó có một mã số nhận diện. Mã số này cho phép UltraFeedback lấy thêm thông tin từ ACT Health mà không nhận diện được quý vị.

Các thông tin này bao gồm:

- nhóm tuổi và phái tính của quý vị
- quý vị là loại khách hàng nào, chẳng hạn như bệnh nhân tư hoặc công hiện đang nằm điều trị trong bệnh viện, bệnh nhân ngoại trú, bệnh nhân đang được điều trị tại nhà riêng của mình v.v…
- bản chất của việc điều trị của quý vị (chẳng hạn như điều trị hộ sản, y khoa, nha khoa); và
- quý vị đã có sử dụng dịch vụ thông ngôn hay không

Các thông tin này không bao gồm tên họ và địa chỉ của quý vị.

Nếu muốn, quý vị có thể xé bỏ phần ghi mã số nhận diện ở cuối bản thăm dò ý kiến để ngăn cản việc các thông tin phụ trội này được cung cấp cho UltraFeedback.

Nếu được mời tham gia trong một nhóm tiêu điểm, quý vị sẽ được cung cấp các chi tiết về thời gian và địa điểm họp mặt của nhóm này. Nếu chọn tham gia, quý vị sẽ gặp gỡ những người khác vốn đã từng sử dụng một dịch vụ của ACT Health để trao đổi về những kinh nghiệm của quý vị đối với dịch vụ này.

Các ý kiến phản hồi của quý vị trong lúc tham gia nhóm tiêu điểm sẽ mang tính cách nặc danh. Sẽ không có bất kỳ chi tiết nào vốn có thể nhận diện quý vị được gởi cho bất kỳ người nào tại ACT Health.

Các thông tin phụ trội

Xin nhớ rằng, cuộc thăm dò ý kiến này hoàn toàn mang tính cách tình nguyện. **Nếu quý vị chọn tham gia, những ý kiến đóng góp do quý vị đưa ra sẽ không hề ảnh hưởng tới bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế nào trong tương lai mà quý vị có thể cần.**

- Nếu quý vị nhận bản thăm dò ý kiến qua đường bưu điện, một lá thư nhắc nhở hay thư cám ơn sẽ được gởi tới quý vị trong vòng 7-10 ngày sau ngày gởi bản thăm dò ý kiến
- UltraFeedback hủy bỏ tất cả mọi hồ sơ ghi nhận các chi tiết tên họ và địa chỉ của khách hàng
- Tất cả các bản thăm dò ý kiến đều được gởi lại cho UltraFeedback
- Các thông tin được phân tích
- Một bản báo cáo trên khắp ACT sẽ được công bố ít nhất mỗi năm một lần

Sự riêng tư của quý vị được bảo vệ

Sự riêng tư của quý vị luôn được bảo vệ – bệnh viện và các dịch vụ chăm sóc y tế sẽ không được cung cấp các chi tiết tên họ và địa chỉ của những người điền bản thăm dò ý kiến hay tham gia trong một nhóm tiêu điểm.

Cuộc thăm dò ý kiến của ACT Healthcare được thực hiện theo các luật lệ về quyền riêng tư.

Nếu tôi có điều than phiền về ACT Health

Cuộc Thăm Dò Ý Kiến của ACT Healthcare không thể giúp quý vị giải quyết việc than phiền của mình.

Nếu có điều than phiền, quý vị có thể liên lạc với Ban Khuyến Khích sự Tham Gia của Khách Hàng (Consumer Engagement Team) của ACT Health bằng cách điền vào một mẫu đơn góp ý, gọi điện thoại số 6244 2974 hoặc 6205 5066, hoặc gởi qua email tới địa chỉ HealthFeedback@act.gov.au

Một cách khác, quý vị có thể liên lạc với Văn Phòng Nhân Quyền (Human Rights Office) bằng cách gọi điện thoại số (02) 6205 2222, hoặc gởi qua email tới địa chỉ human.rights@act.gov.au .

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác tiếng Anh

Bản thăm dò ý kiến này còn có sẵn bằng tiếng Hoa, Croatian, Ý, Tây Ban Nha và Việt ngữ.

Nếu quý vị nhận bản thăm dò ý kiến bằng tiếng Anh nhưng muốn đọc bản được in bằng một trong những ngôn ngữ nói trên, xin gọi cho UltraFeedback qua số Điện Thoại Miễn Phí 1800 143 733.

Thông tin thêm

Nếu quý vị cần biết thêm thông tin, xin liên lạc với UltraFeedback. Các chi tiết liên lạc của họ như sau:
Điện thoại (miễn phí): 1800 143 733
Email: actheathsurvey@ultrafeedback.com