

Chúng tôi rất mong  
nhận được hồi âm  
từ quý vị



Government  
of South Australia

**Health**  
Central Adelaide  
Local Health Network

## Chúng tôi rất mong nhận được hồi âm từ quý vị

Mạng Lưới Y Tế Địa Phương Trung Tâm Adelaide (CALHN) quyết tâm cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe an toàn và phẩm chất cao đáp ứng nhu cầu của quý vị, vì vậy những nhận xét và ý kiến phản hồi của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi.

Nếu quý vị có đề nghị, khen ngợi hoặc phàn nàn về dịch vụ của chúng tôi, xin hãy thảo luận với nhân viên trong lĩnh vực liên quan.

Nếu quý vị không hài lòng với câu trả lời của họ hoặc không cảm thấy thoải mái khi nói chuyện với họ, xin hãy liên lạc với toán Kinh Nghiệm Người Tiêu Dùng (Consumer Experience team) hoặc điền vào tài liệu này.

Nhân viên của chúng tôi có thể giúp quý vị điền vào mẫu giấy này.

Xin hãy cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt.

## Những gì được kỳ vọng

Ý kiến phản hồi của quý vị sẽ được giải quyết một cách kín đáo và với sự tôn trọng. Ý kiến của quý vị sẽ được chuyển cho người thích hợp và chúng tôi sẽ đáp ứng một cách nhanh chóng và tế nhị. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra cách tốt nhất để đáp ứng ý kiến phản hồi của quý vị.

## Sự riêng tư

Để bảo đảm quý vị nhận được sự chăm sóc khả dĩ tốt nhất, chúng tôi thường cần thu thập và lưu giữ thông tin nhạy cảm và riêng tư về quý vị. Mọi người làm việc cho CALHN phải giữ kín thông tin của quý vị theo luật liên bang. Nhân viên và tình nguyện viên phải tuân theo các nguyên tắc chỉ đạo về quyền riêng tư của của Bộ Y Tế Tiểu Bang Nam Úc (SA Health) sẵn có tại [www.health.sa.gov.au](http://www.health.sa.gov.au).

Ý kiến phản hồi của quý vị sẽ không trở thành một phần trong hồ sơ sức khỏe của quý vị.

## Quý vị muốn nói gì với chúng tôi?

Xin hãy đánh dấu (tick) [ v ]:

- khen ngợi
- đề nghị
- phàn nàn
- lời khuyên

## Chi tiết của quý vị

Tên: \_\_\_\_\_

Địa chỉ: \_\_\_\_\_

Số điện thoại: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Quý vị có phải là người gốc Người Bản Địa Úc và/hoặc Đảo Nhân Torres Strait không?

Có  Không

Quý vị có phải là người được cấp Thẻ của Bộ Cựu Chiến Binh (Department of Veteran Affairs) không?

Có  Không

Quý vị có muốn một thành viên trong toán Kinh Nghiệm Người Tiêu Dùng gọi điện thoại quý vị không?

Có  Không

Quý vị có sẵn sàng được liên lạc cho các mục đích đánh giá không?

Có  Không

Quý vị có cần thông dịch viên không?

Có  Không

Ngôn ngữ yêu cầu: \_\_\_\_\_

## Địa điểm chăm sóc

- Xin hãy đánh dấu
- Bệnh Viện Royal Adelaide
- Bệnh Viện The Queen Elizabeth
- Dịch Vụ Phục Hoạt Hampstead (Hampstead Rehabilitation Service)
- Bệnh Viện St Margaret's
- Dịch Vụ Y Tế Glenside (Glenside Health Service)
- Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần Phía Đông (Eastern Community Mental Health Service)
- Dịch Vụ Y Tế Tâm Thần Phía Tây (Western Community Mental Health Service)

## Quý vị có thể nêu ý kiến phản hồi của mình tại đây

---

---

---

---

---

---

---

---

Xin hãy đính kèm các trang bổ sung nếu cần

## Quý vị muốn điều gì diễn ra?

---

---

---

---

## Làm gì với mẫu giấy này

Giao mẫu giấy của quý vị cho bất kỳ nhân viên nào của chúng tôi hoặc gửi nó đến:

Consumer Experience team  
Central Adelaide Local Health Network  
Level 3, 3A477  
Royal Adelaide Hospital  
Port Road Adelaide 5000

Điện thoại: (08) 7074 1377

Quý vị cũng có thể chụp hình mẫu giấy này và gửi nó qua email tới:

HealthCALHNConsumerExperience@sa.gov.au

Xin hãy bao gồm bất kỳ thông tin liên quan nào khác.

## Khi nào quý vị sẽ nhận hồi âm từ chúng tôi?

Quý vị sẽ nhận hồi âm từ chúng tôi trong vòng hai ngày làm việc.

## Để biết thêm thông tin

Nếu quý vị cần sự giúp đỡ để cung cấp ý kiến phản hồi hoặc có bất kỳ câu hỏi nào, xin hãy liên lạc với toán Kinh Nghiệm Người Tiêu Dùng của chúng tôi.

Một thành viên trong toán có thể gặp quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 9 giờ sáng đến 4 giờ chiều và thông dịch viên có thể được cung cấp.

(08) 7074 1377

[HealthCALHNConsumerExperience@sa.gov.au](mailto:HealthCALHNConsumerExperience@sa.gov.au)

## **Nếu quý vị không hài lòng với sự đáp ứng của chúng tôi**

Trong những trường hợp hiếm hoi khi CALHN không thể giải quyết các vấn đề hoặc những lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Ủy Viên Giải Quyết Khiếu Nại Dịch Vụ Y Tế và Cộng Đồng (Health and Community Services Complaints Commissioner). Dịch vụ độc lập này có thể cung cấp sự hỗ trợ và hướng dẫn.

Để biết thêm thông tin, hãy gọi số điện thoại (08) 8226 8666 (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ 00 sáng đến 5 giờ 00 chiều)

Nếu quý vị ở vùng nông thôn, quý vị có thể gọi số điện thoại 1800 232 007

Quý vị cũng có thể truy cập [www.hcsc.sa.gov.au](http://www.hcsc.sa.gov.au)