

|  |
| --- |
| Chương trình Chăm sóc  Chuyển tiếp  Thông tin và thỏa thuận dành cho Khách hang  Transition Care Program  Client information and agreement  Vietnamese |
|  |

|  |
| --- |
| Nếu muốn nhận ấn phẩm này theo định dạng có thể đọc được, xin quý vị gọi cho giám đốc Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh (Department of Health and Human Services) số 03 9096 1313, sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service) 13 36 77 nếu cần.  Chính phủ Tiểu bang Victoria, 1 Treasury Place, Melbourne ủy quyền và phát hành.  © Tiểu bang Victoria, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh, tháng 5 năm 2019.  Trừ trường hợp có thông tin khác hơn, những hình ảnh trong ấn phẩm này chỉ là hình mẫu và mang tính chất minh họa, và không nhất thiết mô tả dịch vụ, cơ sở hoặc người nhận chăm sóc thực sự. Nhiều khi trong ấn phẩm này có hình ảnh người Thổ dân và dân đảo Torres Strait quá cố.  Có sẵn tại [Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp](https://www2.health.vic.gov.au/hospitals-and-health-services/patient-care/rehabilitation-complex-care/transition-care-program) <https://www2.health.vic.gov.au/hospitals-and-health-services/patient-care/rehabilitation-complex-care/transition-care-program>  (17010012 hình bìa) |
| **Tập sách này cung cấp những thông tin quan trọng về Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp và giải thích về những gì quý vị có thể mong đợi khi đang được chăm sóc.**  **Tập sách này giải thích về quyền và trách nhiệm của quý vị cũng như nghĩa vụ của dịch vụ Chăm sóc Chuyển tiếp của quý vị.**  **Tập sách này cũng là thỏa thuận chính thức giữa quý vị và đơn vị cung cấp dịch vụ Chăm sóc Chuyển tiếp dành cho quý vị theo yêu cầu của *Luật Chăm sóc Người cao niên 1997*.** |

|  |  |
| --- | --- |
| Người quản lý hồ sơ của quý vị là: |  |
| và có thể liên lạc theo số: |  |

Mục lục

[Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp là gì? 5](#_Toc15052689)

[Tôi sẽ nhận TCP ở đâu? 5](#_Toc15052690)

[Tôi có thể tham gia chương trình trong bao lâu? 5](#_Toc15052691)

[Người quản lý hồ sơ là gì? 6](#_Toc15052692)

[TCP có những dịch vụ và chăm sóc nào? 6](#_Toc15052693)

[Các loại dịch vụ nào không bao gồm? 7](#_Toc15052694)

[Câu chuyện của khách hàng 8](#_Toc15052695)

[Tôi phải chi trả những gì? 8](#_Toc15052696)

[Tiền phí là bao nhiêu? 9](#_Toc15052697)

[Trả phí như thế nào? 9](#_Toc15052698)

[Nếu nhu cầu chăm sóc của tôi thay đổi thì sao? 9](#_Toc15052699)

[Điều gì xảy ra nếu tôi cần trở lại bệnh viện trong thời gian nhận TCP? 10](#_Toc15052700)

[Tôi có quyền và trách nhiệm gì? 10](#_Toc15052701)

[Tôi có thể mong đợi chất lượng dịch vụ như thế nào? 11](#_Toc15052702)

[Ai sẽ được cung cấp thông tin về tôi? 11](#_Toc15052703)

[My Aged Care là gì và sẽ ảnh hưởng đến tôi như thế nào? 12](#_Toc15052704)

[Lập kế hoạch chăm sóc dự liệu là gì? 12](#_Toc15052705)

[Nếu tôi có quan ngại hoặc than phiền thì sao? 13](#_Toc15052706)

[Nếu quý vị có than phiền: 14](#_Toc15052707)

[Nếu quý vị có ý kiến đóng góp: 14](#_Toc15052708)

[Bản Điều lệ Quyền hạn về Việc Chăm sóc Người cao niên (Charter of Aged Care Rights) 15](#_Toc15052709)

[Ưng thuận ghi tên vào danh sách đợi đối với TCP 17](#_Toc15052710)

[Thỏa thuận TCP của tôi 19](#_Toc15052711)

# Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp là gì?

Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp (TCP) chăm sóc và cung cấp dịch vụ ngắn hạn cho người cao niên (hoặc đôi khi người trẻ tuổi hơn) sau khi họ xuất viện. Khi cung cấp dịch vụ trị liệu và các hỗ trợ ở mức độ duy trì (mức độ thấp), chương trình này giúp người cao niên tiếp tục phục hồi ở ngoài bệnh viện trong lúc đợi để được sử dụng dịch vụ chăm sóc dài hạn phù hợp.

Để nhận TCP quý vị phải được Dịch vụ Đánh giá Chăm sóc Người cao niên đánh giá và chấp thuận khi đang nằm viện.

# Tôi sẽ nhận TCP ở đâu?

TCP có thể được cung cấp tại cơ sở chăm sóc lưu trú (như tại cư xá cao niên hoặc tại bệnh viện) hay tại nhà riêng của quý vị. Nơi quý vị nhận chăm sóc sẽ phụ thuộc vào loại hình chăm sóc mà quý vị cần.

# Tôi có thể tham gia chương trình trong bao lâu?

TCP sẽ bắt đầu khi quý vị xuất viện. Hầu hết mọi người sẽ tham gia chương trình này từ bốn đến sáu tuần. Thời gian tối đa quý vị có thể tham gia chương trình là 12 tuần, mặc dù trong một số trường hợp ngoại lệ quý vị có thể được chấp thuận cho kéo dài thêm 6 tuần nữa. Trong thời gian này người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ làm việc cùng quý vị để bố trí hỗ trợ dài hạn phù hợp.

# Người quản lý hồ sơ là gì?

Quý vị sẽ được bố trí một nhân viên của nhóm TCP, được gọi là người quản lý hồ sơ để giúp đỡ quý vị (và người chăm sóc hoặc gia đình quý vị) từ khi quý vị bắt đầu tham gia chương trình cho đến khi kết thúc. Người quản lý hồ sơ sẽ giúp quý vị thiết lập mục tiêu cho những gì quý vị mong muốn đạt được.

Người quản lý hồ sơ của quý vị là thành viên của nhóm chuyên gia y tế đang chăm sóc cho quý vị.

Người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ:

* + thực hiện đánh giá bước đầu và liên tục về nhu cầu chăm sóc của quý vị
  + điều phối và theo dõi kế hoạch chăm sóc cùng với quý vị
  + liên hệ với đơn vị cung cấp dịch vụ để cung cấp cho họ thông tin về những thay đổi cần thiết trong kế hoạch chăm sóc của quý vị
  + đảm bảo quý vị có cơ hội tham gia vào những quyết định có ảnh hưởng đến việc chăm sóc quý vị
  + cung cấp thông tin và giáo dục
  + thay mặt quý vị hoạt động như người biện hộ hoặc người ủng hộ nếu cần thiết
  + cung cấp hỗ trợ tinh thần cho quý vị và người chăm sóc quý vị
  + xây dựng kế hoạch sau xuất viện cùng với quý vị để đảm bảo có sẵn những hỗ trợ và dịch vụ quý vị cần khi quý vị xuất viện.

# TCP có những dịch vụ và chăm sóc nào?

Loại hình chăm sóc quý vị sẽ nhận được phụ thuộc vào nhu cầu của quý vị và nơi quý vị nhận TCP. Ví dụ, loại hình hỗ trợ quý vị cần nếu đang ở nhà có thể khác với loại hình quý vị cần khi đang ở cơ sở chăm sóc lưu trú. TCP không phải là một dạng phục hồi chức năng. Các dịch vụ có thể bao gồm:

* + quản lý hồ sơ
  + điều dưỡng
  + chăm sóc gia cư tại nhà, ví dụ: dịch vụ dọn vệ sinh
  + hỗ trợ ăn uống
  + hỗ trợ tắm rửa
  + thu xếp lịch hẹn gặp (bao gồm cả chuyên chở)
  + hoạt động xã hội
  + trị liệu được cung cấp bởi các tổ chức y tế liên kết như chuyên gia vật lý trị liệu
  + thiết bị hỗ trợ đại tiểu tiện
  + thiết bị, ví dụ ghế tắm, do chuyên gia vật lý trị liệu hoặc chuyên gia lao động trị liệu đề nghị,
  + chăm sóc thay thế tại nhà.

Có thể quý vị sẽ không cần đến tất cả các dịch vụ này. Nhân viên bệnh viện và TCP sẽ trao đổi với quý vị về những gì họ đề nghị cho quý vị khi xem xét các mục tiêu chăm sóc mà quý vị (hoặc người đại diện của quý vị) đã xác định, và những gì có thể cung cấp cho quý vị với nguồn ngân quỹ có sẵn. Quý vị sẽ được tham gia vào việc xây dựng kế hoạch chăm sóc trong đó đề ra những dịch vụ cần cung cấp. Người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ thường xuyên xem xét lại kế hoạch này cùng quý vị.

Tất cả các dịch vụ và chăm sóc chuyên biệt có thể cung cấp được liệt kê trong hướng dẫn TCP quốc gia. [Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp Guidelines 2015](https://agedcare.health.gov.au/programs-services/flexible-care/transition-care-programme-guidelines) <https://agedcare.health.gov.au/programs-services/flexible-care/transition-care-programme-guidelines>. Nếu muốn có tài liệu hướng dẫn bản in, xin quý vị hỏi người quản lý hồ sơ của mình.

# Các loại dịch vụ nào không bao gồm?

Nếu quý vị cần sử dụng các dịch vụ y tế phổ thông như dịch vụ xét nghiệm hoặc chụp quang tuyến hay đặt hẹn với Bác sĩ Gia đình, nhân viên TCP có thể giúp quý vị đặt hẹn. TCP không trả chi phí các dịch vụ này, nhưng chi phí khám Bác sĩ Gia đình sẽ được đài thọ toàn bộ bởi các khoản bồi hoàn Medical Benefits Schedule nếu quý vị được chăm sóc lưu trú tại cơ sở.

Khi cần di chuyển bằng xe cứu thương từ cơ sở chăm sóc chuyển tiếp sang cơ sở thường trú, về nhà hoặc trở lại bệnh viện, khách hàng phải tự trả chi phí xe cứu thương. Hội viên xe cứu thương và người lãnh tiền cấp dưỡng không phải trả chi phí này nhưng những người không thuộc diện lãnh tiền cấp dưỡng và người không phải là hội viên xe cứu thương sẽ nhận được hóa đơn chi phí vận chuyển.

Ngoài ra, chi phí mua thuốc tây (theo đơn) không được bao gồm trong TCP và quý vị phải chi trả cho phần này. Nếu quý vị đang ở ngưỡng thu nhập thấp (safety net level), vui lòng cho người quản lý hồ sơ của quý vị biết.

# Câu chuyện của khách hàng

Bà Dawn nhập viện sau khi bị té ngã gãy cổ tay. Sau ba ngày nằm viện, bà ấy đã nhận được hai tuần lễ TCP tại cơ sở chăm sóc lưu trú. Bà Dawn bị bệnh Parkinson, có lẽ đã góp phần làm cho bà ấy bị té ngã và bà ấy sống một mình. Trải nghiệm của bà ấy về TCP là tích cực và bà cho biết rằng bà ấy không thiếu gì hết.

Thoạt đầu bà Dawn muốn trở về nhà riêng của mình, nhưng biết rằng mình cần được giúp đỡ rất nhiều khi còn nẹp cổ tay. Dù bà có ba đứa con sống cách nhà bà khoảng ½ giờ, nhưng bà ấy không muốn làm phiền các con vì các con bà sẽ khó có thể chăm sóc bà ấy ở mức độ cần thiết.

Khi TCP kết thúc, bà ấy ở với một người bạn trong một thời gian với sự trợ giúp của các dịch vụ tư nhân. Giờ đây bà Dawn ở nhà mình và nhân viên TCP sắp xếp các thiết bị và hỗ trợ bà ấy cần để bà ấy có thể sống độc lập và an toàn nhất có thể.

# Tôi phải chi trả những gì?

TCP nhận ngân quỹ từ chính phủ liên bang Úc và chính phủ tiểu bang Victoria, đáp ứng phần lớn chi phí của chương trình; tuy nhiên, quý vị cũng được yêu cầu phải trả phí để đóng góp vào chi phí chăm sóc quý vị.

Bảo hiểm y tế tư nhân không chi trả cho TCP.

Những người hưởng trợ cấp của Bộ Cựu Chiến binh (DVA) không được miễn trừ phí, trừ phi quý vị từng là tù nhân chiến tranh (PoW).

# Tiền phí là bao nhiêu?

Tiền phí tối đa được Chính phủ Úc quyết định và được tính như sau:

* + Khách hàng tại nhà – mỗi ngày bằng 17.5% tiền trợ cấp người cao niên độc thân hiện nay.
  + Khách hàng tại cơ sở lưu trú – mỗi ngày bằng 85% tiền trợ cấp người cao niên độc thân hiện nay

Nếu quý vị không thể trả phí, vui lòng trao đổi việc này với người quản lý hồ sơ của quý vị. Nếu nộp đơn xin giảm phí, quý vị có thể được yêu cầu cung cấp bằng chứng về thu nhập và tình hình tài chính của quý vị.

Quý vị sẽ không bị từ chối dịch vụ nếu quý vị không thể chi trả do khó khăn tài chính. Phí có thể được xem xét lại và trao đổi với người quản lý hồ sơ của quý vị vào bất kì lúc nào.

# Trả phí như thế nào?

Quý vị sẽ được cung cấp thông tin về cách trả phí. Thông thường quý vị sẽ nhận được hóa đơn khi tham gia chương trình.

Nếu không thể trả lệ phí đúng hạn, xin quý vị thảo luận về điều này với người quản lý hồ sơ của mình.

# Nếu nhu cầu chăm sóc của tôi thay đổi thì sao?

Nhu cầu chăm sóc quý vị có thể thay đổi khi quý vị đang nhận TCP. Khi nhu cầu y tế của quý vị thay đổi, quý vị có thể cần ít dịch vụ hơn hoặc cần những dịch vụ khác. Điều này sẽ được người quản lý hồ sơ của quý vị (hoặc nhóm chăm sóc) xem xét lại một cách thường xuyên.

Nếu nhu cầu dịch vụ và chăm sóc của quý vị gia tăng đáng kể, người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ trao đổi với quý vị xem liệu TCP có thể cung cấp việc chăm sóc mà quý vị cần hay không. Người quản lý hồ sơ của quý vị cũng sẽ trao đổi với những người có liên quan trong việc chăm sóc quý vị để đưa ra cách tốt nhất mà TCP có thể hỗ trợ quý vị. Điều này có thể bao gồm việc thay đổi từ TCP tại nhà sang TCP tại cơ sở chăm sóc lưu trú.

Nếu TCP không thể tiếp tục đáp ứng nhu cầu chăm sóc của quý vị, TCP sẽ chấm dứt và người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ làm việc với quý vị để thu xếp những giải pháp thay thế. Những thu xếp này sẽ được xác nhận bằng văn bản.

# Điều gì xảy ra nếu tôi cần trở lại bệnh viện trong thời gian nhận TCP?

Nếu quý vị chỉ ở bệnh viện trong một ngày hoặc một đêm, quý vị có thể tiếp tục tham gia TCP sau khi quý vị xuất viện.

Nếu quý vị cần nằm viện lâu hơn, TCP của quý vị sẽ chấm dứt.

Nếu quý vị cần tiếp tục tham gia TCP, bệnh viện sẽ kiểm tra xem còn chỗ cho quý vị hay không và có cần Dịch vụ Đánh giá Chăm sóc Người cao niên đánh giá lại hay không.

# Tôi có quyền và trách nhiệm gì?

Khi nhận TCP quý vị có quyền:

* được đối xử tôn trọng và có phẩm cách
* được hỗ trợ trong quá trình ra quyết định và có người khác nói hộ quý vị nếu muốn
* nhận thông tin để hỗ trợ quý vị ra quyết định về việc chăm sóc quý vị
* tham gia vào việc lập kế hoạch và ra quyết định về việc chăm sóc quý vị
* trao đổi tự do và bảo mật với người quản lý hồ sơ của quý vị về bất kỳ khía cạnh nào của nhu cầu chăm sóc quý vị
* có người phiên dịch và dịch vụ phù hợp về văn hóa.

Quý vị cũng có trách nhiệm phải:

* tham gia tích cực để đạt được những mục tiêu của kế hoạch chăm sóc quý vị
* chịu trách nhiệm cá nhân cho những hành động và lựa chọn của chính mình kể cả khi có yếu tố rủi ro.
* trao đổi với người quản lý hồ sơ của quý vị về nhu cầu chăm sóc của bản thân và bất kì thay đổi nào cần thiết cho kế hoạch chăm sóc quý vị
* tôn trọng quyền của người được thuê để chăm sóc quý vị và đối xử với họ với sự tôn trọng mà quý vị muốn bản thân mình nhận được.
* cung cấp cho nhân viên được thuê để làm việc tại nhà quý vị một nơi an toàn và lành mạnh để làm công việc của họ.

(Nhà quý vị sẽ được đánh giá để đảm bảo an toàn và các thiết bị được đề xuất đã được lắp đặt theo yêu cầu chăm sóc quý vị. Nếu có các quan ngại về an toàn, việc cung cấp TCP tại nhà quý vị có thể sẽ không thể thực hiện được.)

# Tôi có thể mong đợi chất lượng dịch vụ như thế nào?

Quý vị có quyền nhận sự chăm sóc đạt tiêu chuẩn cao từ TCP, theo bản hướng dẫn chất lượng của chính phủ Liên bang và Tiểu bang.

Điều này nhằm đảm bảo rằng:

* việc chăm sóc được thực hiện bởi những nhân viên có kinh nghiệm và kĩ năng
* chương trình được cung cấp trong môi trường an toàn và giống như ở nhà (khi TCP được cung cấp tại cơ sở chăm sóc lưu trú).
* việc chăm sóc được cung cấp một cách kịp thời, linh hoạt và phù hợp
* chương trình được xem xét lại thường xuyên để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của người nhận dịch vụ
* TCP luôn chú trọng chất lượng, bao gồm việc lắng nghe ý kiến đóng góp, xem xét các than phiền và tuân thủ theo Hướng dẫn TCP.

# Ai sẽ được cung cấp thông tin về tôi?

Thông tin liên quan đến dịch vụ, nhu cầu chăm sóc và sức khỏe của quý vị cần được chia sẻ cho bác sĩ gia đình của quý vị, các chuyên gia y tế khác và các đơn vị cung cấp dịch vụ có liên quan để đáp ứng nhu cầu kế hoạch chăm sóc quý vị.

Ngoài ra Bộ Y tế Liên bang và Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Tiểu bang Victoria cũng cần thông tin để sử dụng vào mục đích cấp ngân khoản tài trợ và đánh giá.

Khi quý vị hoặc người giám hộ/quản lý của quý vị chấp thuận Thỏa thuận TCP, quý vị đã cho phép dịch vụ TCP cung cấp thông tin và chi tiết cá nhân về sức khỏe và chăm sóc mà quý vị nhận được cho những tổ chức và cá nhân này.

Thông tin cá nhân của quý vị được sử dụng và tiết lộ theo đúng pháp luật có liên quan về quyền riêng tư.

Quyền lợi của quý vị được bảo vệ theo:

* *Đạo luật Chăm sóc Người cao niên 1997 Liên bang (Commonwealth Aged Care Act 1997), Đạo luật Chăm sóc Người cao niên (Các Điều khoản Chuyển tiếp) 1997 (Aged Care (Transitional Provisions) Act 1997)* và các Nguyên tắc được ban hành theo các Đạo luật này
* *Hiến chương Nhân quyền và Trách nhiệm Tiểu bang Victoria 2006 (Victorian Charter of Human Rights and Responsibilities 2006)*
* *Đạo luật Bảo mật Thông tin và Dữ liệu Tiểu bang Victoria 2014 (Victorian Privacy and Data Protection Act 2014)*
* *Đạo luật Y bạTiểu bang Victoria 2001 (Victorian Health Records Act 2001)*
  + *Đạo luật Quyền Riêng tư Liên bang 1988 (Commonwealth Privacy Act 1988)*

# My Aged Care là gì và sẽ ảnh hưởng đến tôi như thế nào?

Trong khi tham gia TCP, người quản lý hồ sơ của quý vị có thể thảo luận với quý vị về các dịch vụ có thể trợ giúp quý vị trong trung hạn và dài hạn. Với sự đồng ý của quý vị, họ sẽ có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ này, còn một số dịch vụ khác sẽ được giới thiệu đến My Aged Care.

My Aged Care là trung tâm điểm để nhập vào hệ thống dịch vụ chăm sóc người cao niên tại Úc, đặc biệt đối với các dịch vụ do chính phủ Úc tài trợ toàn phần hoặc một phần. My Aged Care là một phần của một số thay đổi mà Chính phủ Úc đang thực hiện đối với hệ thống dịch vụ chăm sóc người cao niên để đảm bảo mọi người có thể tiếp cận thông tin và tìm và sử dụng các dịch vụ dễ dàng hơn.

My Aged Care bao gồm một trung tâm liên lạc (1800 200 422) và trang mạng. Trung tâm liên lạc hoạt động từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối từ Thứ Hai đến Thứ Sáu và 10 giờ sáng đến 2 giờ chiều vào Thứ Bảy; nhân viên trung tâm liên lạc có thể giúp giải đáp mọi thắc mắc của quý vị, nếu có. Địa chỉ trang mạng là http://www.myagedcare.gov.au. Người quản lý hồ sơ của quý vị sẽ tham gia vào các cuộc thảo luận với quý vị để đảm bảo rằng có thể lập kế hoạch chăm sóc tốt để chuẩn bị khi quý vị rời TCP.

# Lập kế hoạch chăm sóc dự liệu là gì?

Lập kế hoạch chăm sóc dự liệu là quá trình lập kế hoạch chăm sóc sức khoẻ và chăm sóc cá nhân trong tương lai, theo đó các giá trị, niềm tin và sở thích của quý vị được thể hiện cụ thể để làm kim chỉ nam khi cần đưa ra quyết định lâm sàng trong tương lai nếu quý vị không thể tự quyết định hoặc cho biết quyết định của mình.

Lập kế hoạch chăm sóc dự liệu bao gồm việc lập kế hoạch chăm sóc sức khoẻ và chăm sóc cá nhân trong tương lai phòng khi quý vị mất năng lực quyết định để quý vị được chăm sóc phù hợp với ý muốn của quý vị.

Người quản lý hồ sơ của quý vị có thể:

* Nói chuyện với quý vị về lập kế hoạch chăm sóc dự liệu
* Cho quý vị biết thông tin về kế hoạch chăm sóc dự liệu
* Giúp quý vị tìm hiểu xem những gì trong cuộc sống là quan trọng đối với quý vị
* Hỗ trợ quý vị thảo luận với bác sĩ gia đình, thân nhân và bạn bè quý vị về những gì trong cuộc sống là quan trọng đối với quý vị
* Giúp quý vị hiểu các bước trong việc soạn thảo và chính thức hóa ý muốn về chăm sóc dự liệu.

Khi nêu rõ ý muốn của quý vị trong kế hoạch chăm sóc dự liệu, quý vị sẽ tạo điều kiện cho nhóm điều trị, thân nhân và bạn bè thay mặt quý vị đưa ra các quyết định mà quý vị có lẽ cũng đưa ra vào thời điểm quý vị không thể tự thực hiện được điều đó.

## Đạo luật Lập kế hoạch và Quyết định về Điều trị Y khoa 2016 (Medical Treatment Planning and Decisions Act 2016)

Kể từ ngày 12 tháng 3 năm 2018, *Đạo luật Lập kế hoạch và Quyết định Điều trị Y khoa năm 2016* (*Medical Treatment Planning and Decisions Act 2016*) quy định khuôn khổ để đưa ra các quyết định về điều trị y tế. Điều này bao gồm việc cho phép người dân đưa ra quyết định trước, thông qua ý muốn chính thức về việc điều trị y tế mà họ muốn hoặc không muốn trong tương lai trong trường hợp họ không còn năng lực để đưa ra những quyết định đó.

Quý vị sẽ có thể:

* + Đề ra ý muốn chính thức trình bày các nguyện vọng và giá trị của quý vị
  + Đề ra ý muốn chính thức hướng dẫn đồng ý hoặc từ chối việc điều trị y tế
  + Chỉ định một người đưa ra quyết định về điều trị y tế để quyết định thay cho quý vị khi quý vị không thể tự quyết định.
  + Chỉ định một người hỗ trợ để trợ giúp việc đưa ra quyết định của quý vị và đại diện cho quyền lợi của quý vị.

\*Các bản kế hoạch chăm sóc dự liệu đã được thực hiện trước ngày 12 tháng 3 năm 2018 (Ủy quyền dài hạn - Giấy chứng nhận Điều trị Y khoa và Từ chối Điều trị) sẽ tiếp tục được công nhận trong khuôn khổ mới.

Muốn biết thêm thông tin, [truy cập trang mạng của Văn phòng Biện hộ Công (Office of the Public Advocate)](file:///F:\Translations%20(25%20Dec%202015)\Vits\2018\Feb\Proof\truy%20cập%20trang%20mạng%20của%20Văn%20phòng%20Bênh%20vực%20Công%20chúng%20%20(Office%20of%20the%20Public%20Advocate)ge) <http://www.publicadvocate.vic.gov.au/power-of-attorney>.

# Nếu tôi có quan ngại hoặc than phiền thì sao?

Quý vị có quyền than phiền và thực hiện các bước để giải quyết những quan ngại của mình. Nếu có than phiền hoặc quan ngại, quý vị có quyền:

* nêu lên việc đó mà không sợ bị trả thù
* được giải quyết vấn đề trong thời gian sớm nhất
* có người biện hộ theo lựa chọn của quý vị để khiếu nại lên quản lý cấp cao.

TCP đảm bảo những than phiền hoặc quan ngại của quý vị được giải quyết nhanh chóng và bảo mật. Chúng tôi khuyến khích quý vị trao đổi những vấn đề này với người quản lý hồ sơ của quý vị.

# Nếu quý vị có than phiền:

Quý vị sẽ được cung cấp thông tin về cách thức giải quyết những quan ngại của mình.

Trong chừng mực có thể, sẽ luôn tốt nhất nếu quý vị trao đổi với quản lý hồ sơ của mình về vấn đề than phiền. Tuy nhiên, quý vị cũng có thể quyết định than phiền với Giám đốc TCP. Trong cả hai trường hợp này, than phiền của quý vị đều sẽ được giải quyết nhanh chóng.

Giám đốc TCP của dịch vụ sức khỏe của quý vị là:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên** |  |
| **Điện thoại:** |  |

Nếu quý vị không thể trình bày vấn đề quan ngại của mình với dịch vụ TCP của quý vị hoặc quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết than phiền của mình, quý vị có thể trình bày vấn đề với người biện hộ cho bệnh nhân hoặc nhân viên liên lạc của dịch vụ sức khỏe. Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng với kết quả, quý vị có thể liên hệ với một tổ chức bên ngoài để giải quyết vấn đề quan ngại của mình.

Tại Victoria, *Ủy viên Dịch vụ Y tế* chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết các than phiền về các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế. Ủy viên cũng chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết than phiền về TCP.

## Văn phòng Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Y tế (Office of the Health Complaints Commissioner)

**Điện thoại: 1300 582 113**

Vì TCP là một dịch vụ chăm sóc người cao niên nhận một phần ngân quỹ từ Liên bang, quý vị cũng có quyền tiếp cận với *Chương trình Than phiền Chăm sóc Người cao niên* về bất kì quan ngại gì.

## Ủy ban Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission)

**Điện thoại: 1800 951 822**

Nếu quý vị cần thông tin, hỗ trợ hoặc cần người khác nói hộ mình, quý vị có thể liên hệ với *Đường dây Biện hộ Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc.* Đây là dịch vụ miễn phí và bảo mật dành cho những người đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên.

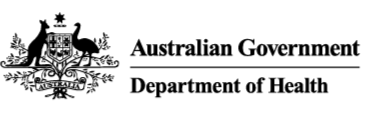
## Đường dây Biện hộ Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc (National Aged Care Advocacy Line)

**Điện thoại: 1800 700 600 (gọi miễn phí)** hoặc nếu gọi từ điện thoại di động, hãy liên hệ **Đường dây Biện hộ Quyền lợi Người cao niên** (**Elder Rights Advocacy**) theo số **03 6902 3066**

# Nếu quý vị có ý kiến đóng góp:

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị phiếu khảo sát mức độ hài lòng khách hàng khi kết thúc chương trình. Đây là cơ hội để quý vị nói với chúng tôi về trải nghiệm của quý vị với TCP. Chúng tôi hoan nghênh những đề xuất của quý vị về cách chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ dành cho quý vị và những khách hàng trong tương lai.

# Bản Điều lệ Quyền hạn về Việc Chăm sóc Người cao niên (Charter of Aged Care Rights)



Tôi có quyền hạn đối với những điều dưới đây:

1. dịch vụ và việc chăm sóc an toàn và chất lượng cao;
2. được đối xử đàng hoàng và tôn trọng;
3. bản sắc, văn hóa và sự đa dạng của tôi được coi trọng và được ủng hộ;
4. sống không bị ngược đãi và bỏ bê;
5. được cho biết thông tin về sự chăm sóc và dịch vụ của tôi theo cách tôi hiểu được;
6. truy cập tất cả thông tin về bản thân tôi, bao gồm thông tin về các quyền hạn, việc chăm sóc và dịch vụ của tôi;
7. kiểm soát và lựa chọn về việc chăm sóc của tôi và đời sống riêng và xã hội, bao gồm những lựa chọn liên quan đến rủi ro cá nhân;
8. kiểm soát và quyết định về các khía cạnh cá nhân trong cuộc sống hàng ngày, các vấn đề tài chính và tài sản của tôi;
9. sự độc lập của tôi;
10. được lắng nghe và thấu hiểu;
11. có người do tôi chọn, bao gồm người bênh vực chăm sóc người cao niên, trợ giúp tôi hoặc nói thay tôi;
12. khiếu nại không bị trù dập và việc khiếu nại của tôi được giải quyết công bằng và kịp thời;
13. quyền riêng tư cá nhân và bảo vệ thông tin cá nhân của tôi;
14. thực hiện các quyền hạn của tôi mà không ảnh hưởng xấu đến cách tôi được đối xử.

## Khách hàng

Khách hàng có quyền chọn ký Bản Điều lệ Quyền hạn về Việc chăm sóc Người cao niên (Bản Điều lệ). Khách hàng có thể nhận được việc chăm sóc và dịch vụ ngay cả khi họ chọn không ký.

Nếu khách hàng quyết định ký Bản Điều lệ, họ thừa nhận rằng nhà cung cấp của họ đã trao cho họ một bản sao Bản Điều lệ và trợ giúp họ hiểu:

* thông tin về các quyền hạn của khách hàng liên quan đến dịch vụ chăm sóc người cao niên; và
* thông tin về các quyền hạn của khách hàng theo Bản Điều lệ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Chữ ký của khách hàng (hoặc người được ủy quyền) (nếu chọn ký tên)** |  |
| **Tên họ của khách hàng** |  |
| **Tên họ của người được ủy quyền**  **(nếu có)** |  |

## Nhà cung cấp

Theo luật chăm sóc người cao niên, các nhà cung cấp phải trợ giúp khách hàng hiểu các quyền hạn của họ và cho mỗi khách hàng có cơ hội hợp lý ký Bản Điều lệ. Các nhà cung cấp phải trao cho khách hàng một bảo sao Bản Điều lệ có những chi tiết sau:

* chữ ký của nhân viên của nhà cung cấp;
* ngày nhà cung cấp trao cho khách hàng một bảo sao Bản Điều lệ; và
* ngày nhà cung cấp cho khách hàng (hoặc người được ủy quyền của họ cơ hội ký Bản Điều lệ;
* chữ ký của khách hàng (hoặc người được ủy quyền) (nếu họ chọn ký tên); và
* tên họ của khách hàng (và người được ủy quyền, nếu có).

Nhà cung cấp sẽ cần lưu một bản sao Bản Điều lệ đã ký tên trong hồ sơ của họ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Chữ ký và tên họ nhân viên của nhà cung cấp** |  |
| **Tên nhà cung cấp** |  |
| **Ngày khách hàng được trao bản sao Bản Điều lệ** |  |
| **Ngày khách hàng (hoặc người được ủy quyền) có cơ hội ký Bản Điều lệ** |  |



# Ưng thuận ghi tên vào danh sách đợi đối với TCP

* + 1. Tôi cho phép Dịch vụ TCP cung cấp thông tin cá nhân và thông tin về sức khoẻ của tôi và sự chăm sóc mà tôi nhận được theo TCP cho Bộ Y tế Chính phủ Úc và Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Tiểu bang Victoria để sử dụng vào mục đích cấp ngân khoản tài trợ và đánh giá.
    2. Tôi cho phép nhân viên TCP thảo luận về các nhu cầu về sức khoẻ, chăm sóc và dịch vụ của tôi với bác sĩ gia đình, các chuyên gia y tế khác, các cơ sở cung cấp dịch vụ và những người được bổ sung dưới đây:

|  |
| --- |
| **Liệt kê thêm người khác:** |
|  |

* + 1. Tôi hiểu rằng tất cả các bước hợp lý sẽ được thực hiện để bảo vệ sự riêng tư của tôi và bảo mật phù hợp với đạo luật quyền riêng tư hiện hành khi thảo luận với hoặc nhận thông tin từ người chăm sóc hoặc đại diện của tôi liên quan đến nhu cầu chăm sóc và dịch vụ của tôi.
    2. Tôi hiểu rằng việc tham gia TCP từ bệnh viện sẽ xảy ra ngay khi có chỗ trống và trong vòng 28 ngày kể từ ngày tôi được Dịch vụ Đánh giá Chăm sóc Người cao niên chấp thuận. Tôi sẽ được thông báo ngay khi có thể xác nhận việc được tham gia và biết rằng điều này có thể là thông báo ngắn ngày. Nếu không có chỗ trống trong vòng 28 ngày, tôi hiểu rằng Dịch vụ Đánh giá Chăm sóc Người cao niên có thể cần phải đánh giá tôi lại.
    3. Tôi hiểu rằng tôi sẽ nhận được kế hoạch chăm sóc và kế hoạch xuất viện bằng văn bản ghi chi tiết các dịch vụ tôi sẽ được cung cấp theo TCP.
    4. Tôi hiểu rằng tôi sẽ bị tính lệ phí và những lệ phí này được nêu trong "Thỏa thuận TCP của tôi".
    5. Tôi hiểu rằng TCP là chương trình thời gian có hạn và thời hạn này được xác định bởi các mục tiêu cần đạt được. Người quản lý hồ sơ của tôi sẽ tích cực giúp tôi được sử dụng các sắp xếp chăm sóc dài hạn hoặc các dịch vụ sẵn có phù hợp nhất với nhu cầu của tôi.
    6. Tôi hiểu rằng tôi có quyền khiếu nại mà không sợ hoặc bì trả thù, về việc cung cấp chăm sóc chuyển tiếp và có thể làm như vậy bằng cách trước tiên thảo luận những vấn đề này với người quản lý hồ sơ của tôi hoặc giám đốc TCP hoặc có thể liên hệ với văn phòng Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Complaints Commissioner) hoặc văn phòng Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Y tế (Health Complaints Commissioner).



|  |  |
| --- | --- |
| **Chữ ký của người nhận dịch vụ chăm sóc hoặc đại diện đã được chỉ định:** |  |
| **Nhân chứng (nếu ký bởi đại diện đã được chỉ định):** |  |
| **Ngày:** |  |

Thỏa thuận này phải do người nhận dịch vụ chăm sóc ký. Trong một số tình huống, người đại diện đã được chỉ định có thể ký tên thay mặt người nhận dịch vụ chăm sóc. Nếu không có giấy ưng thuận vì tình huống thực tế, người đại diện đã được chỉ định có thể ký tên theo ý muốn của người nhận dịch vụ chăm sóc và ý muốn chính thức này phải có người chứng kiến. Nếu trường hợp này xảy ra, quý vị hãy hoàn tất các chi tiết dưới đây:

|  |  |
| --- | --- |
| **Vì sao người nhận dịch vụ chăm sóc không tự ký tên?** |  |
| **Tên của người đã ký tên:** |  |
| **Mối quan hệ với người nhận dịch vụ chăm sóc diện TCP (như người phối ngẫu, người chịu trách nhiệm:** |  |
| **Tên của nhân chứng:** |  |

**Gửi một bản cho:** [Đánh dấu 'X' nếu phù hợp]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Khách hàng TCP: |  | Hồ sơ khách hàng dịch vụ y tế: |  |



# Thỏa thuận TCP của tôi

**Gửi một bản cho:** [Đánh dấu 'X' nếu phù hợp]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Khách hàng TCP: |  | Hồ sơ khách hàng dịch vụ y tế: |  | Bộ tài chính dịch vụ y tế: |  |

## 1. Thỏa thuận Chăm sóc theo Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp (TCP) giữa:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cơ sở cung cấp dịch vụ TCP:** |  |
| **Người nhận dịch vụ chăm sóc:** |  |

* + 1. Tôi thừa nhận rằng tôi đã đọc hoặc có người đã giải thích cho tôi biết nội dung tập sách thỏa thuận và thông tin Khách hàng TCP này và đồng ý nhận [Đánh dấu X 'nếu phù hợp]:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lưu trú tại cơ sở:**  và hoặc |  | **Tại nhà:** |  |

**TCP tại:**

|  |
| --- |
| Địa điểm: |

* + 1. Tôi hiểu rằng kế hoạch chăm sóc và kế hoạch xuất viện bằng văn bản sẽ là một phần của thỏa thuận này và thỉnh thoảng có thể được sửa đổi với sự đồng ý của cả hai bên.
    2. Tôi hiểu rằng việc tôi ưng thuận ghi tên vào danh sách đợi được coi là một phần của thỏa thuận này.
    3. Tôi hiểu rằng thỏa thuận này có thể được tái duyệt bất cứ lúc nào và được sửa đổi với sự đồng ý của cả hai bên. Tôi sẽ được thông báo bằng văn bản về mọi điều đã được sửa đổi.
    4. Tôi hiểu rằng một trong hai bên có thể chấm dứt thỏa thuận này bất cứ lúc nào. Nếu dịch vụ TCP chấm dứt thỏa thuận này, quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản.

## 2. Chỉ định người chịu trách nhiệm trả lệ phí TCP

|  |  |
| --- | --- |
| **Dành cho người nhận dịch vụ chăm sóc:** | <Tên> |
| **Tôi, (người chịu trách nhiệm):** | <Tên> |



Tôi hiểu và đồng ý rằng:

* + 1. Tôi là người chịu trách nhiệm thanh toán lệ phí Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp cho người chăm sóc nêu trên.
    2. Lệ phí TCP do Chính phủ Úc ấn định ở mức (xóa điều nào không liên quan):

17,5 phần trăm tiền cấp dưỡng chăm sóc người cao niên, căn bản, độc thân đối với dịch vụ tại nhà

85 phần trăm tiền cấp dưỡng chăm sóc người cao niên, căn bản, độc thân đối với dịch vụ lưu trú tại cơ sở

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Tôi sẽ trả lệ phí chăm sóc hàng ngày: | $ | Cho dịch vụ chăm sóc tại nhà tương đương mỗi tuần: | $ |
| * + 1. Tôi sẽ trả lệ phí chăm sóc hàng ngày: | $ | Cho dịch vụ chăm sóc lưu trú tại cơ sở tương đương mỗi tuần: | $ |

cho thời gian được cung cấp Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp

* + 1. Tôi sẽ trả chi phí nhà thuốc tây phát sinh trong thời gian lưu trú tại cơ sở diện TCP.
    2. Đây là lệ phí hàng ngày, bao gồm ngày cuối thuận và ngày nhiều khi không cung cấp dịch vụ.
    3. Tôi sẽ nhận được hóa đơn của:

|  |
| --- |
| <Tổ chức> |

* + 1. Lệ phí có thể được rà soát lại bất cứ lúc nào nếu có yêu cầu.
    2. Xin lưu ý Medicare, Bảo hiểm Sức khỏe Tư hoặc DVA không trả lệ phí.



**Chi tiết riêng của người chịu trách nhiệm trả lệ phí TCP:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên họ:** |  |
| **Địa chỉ Bưu chính:** |  |
| **Số điện thoại:** |  |
| **Địa chỉ Email:** |  |
| **Mối quan hệ với người nhận dịch vụ chăm sóc:** |  |

**Hóa đơn lập bởi:** [Đánh dấu 'X' nếu phù hợp]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bưu chính:** |  | **Email:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Chữ ký của người nhận dịch vụ chăm sóc hoặc đại diện đã được chỉ định:** |  |
| **Nhân chứng (nếu ký bởi đại diện đã được chỉ định):** |  |
| **Ngày:** |  |

Thỏa thuận này phải do người nhận dịch vụ chăm sóc ký. Trong một số tình huống, người đại diện đã được chỉ định có thể ký tên thay mặt người nhận dịch vụ chăm sóc. Nếu không có giấy ưng thuận vì tình huống thực tế, người đại diện đã được chỉ định có thể ký tên theo ý muốn của người nhận dịch vụ chăm sóc và ý muốn chính thức này phải có người chứng kiến. Nếu trường hợp này xảy ra, quý vị hãy hoàn tất các chi tiết dưới đây:

|  |  |
| --- | --- |
| **Vì sao người nhận dịch vụ chăm sóc không tự ký tên?** |  |
| **Tên của người đã ký tên:** |  |
| **Mối quan hệ với người nhận dịch vụ chăm sóc diện TCP (như người phối ngẫu, người chịu trách nhiệm:** |  |
| **Tên của nhân chứng:** |  |



## 3. Chi phí nhà thuốc tây (chỉ áp dụng với người nhận dịch vụ chăm sóc lưu trú tại cơ sở theo diện TCP)

Người nhận dịch vụ chăm sóc hoặc người được chỉ định chịu trách nhiệm thanh toán những chi phí này phải trả chi phí tất cả các loại thuốc mua theo toa và thuốc mua tự do. Xin lưu ý rằng không có trường hợp được miễn vì nơi cung cấp là nhà thuốc tây trong cộng đồng.

|  |  |
| --- | --- |
| **Người chịu trách nhiệm thanh toán:** |  |

Tôi (có tên ở trên) là người chịu trách thanh toán hóa đơn nhà thuốc tây cho (người nhận dịch vụ chăm sóc) và hiểu và đồng ý rằng:

* + 1. sẽ nhận được hóa đơn chi phí thuốc men đã cung cấp cho người nhận dịch vụ chăm sóc trong thời gian của Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp diện lưu trú tại cơ sở.
    2. thuốc men sẽ được tính theo giá bán lẻ/PBS/hoặc Safety net (nếu thích hợp) và sẽ do hiệu thuốc dưới đây cung cấp:

|  |
| --- |
| <tên nhà thuốc tây> |

nhà thuốc tây gửi hóa đơn có chi tiết thanh toán:

|  |
| --- |
| <địa chỉ nhà thuốc tây> |

**Chi tiết riêng của người chịu trách nhiệm trả hóa đơn nhà thuốc tây:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên họ:** |  |
| **Địa chỉ Bưu chính:** |  |
| **Số điện thoại:** |  |
| **Địa chỉ Email:** |  |
| **Mối quan hệ với người nhận dịch vụ chăm sóc:** |  |

**Hóa đơn lập bởi:** [Đánh dấu 'X' nếu phù hợp]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bưu chính:** |  | **Email:** |  |

**Gửi một bản cho:** [Đánh dấu 'X' nếu phù hợp]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Khách hàng TCP: |  | Hồ sơ khách hàng dịch vụ y tế: |  | Bộ tài chính dịch vụ y tế: |  |