

Giao tiếp với Bệnh nhân



UHN

(Patient Relations – Vietnamese)

Xin tiếp xúc với chúng tôi. Nhiệm vụ của chúng tôi là giúp đỡ.

Văn phòng Giao tiếp với Bệnh nhân (Patient Relations, Ombudsman Office) lập ra là để phục vụ quý vị trong thời gian quý vị lưu lại bệnh viện. Chúng tôi có thể:

- Giúp giải quyết những quan ngại của quý vị một cách hỗ trợ và tôn trọng. Chúng tôi tiếp tục dõi theo những quan ngại của quý vị để các nhân viên và y sĩ nhận thức được và có thể đáp ứng được với những vấn đề.
- Trả lời những câu hỏi của quý vị về cách điều hành các bệnh viện trong hệ thống University Health Network.
- Giúp vào các cuộc trao đổi giữa các bệnh nhân, gia đình và thành viên của nhóm điều trị.
- Lắng nghe những gì quý vị muốn nói về các dịch vụ, qui định và quy trình của các bệnh viện thuộc hệ thống University Health Network.
- Nếu có thể được, có biện pháp, dựa trên các đề nghị của quý vị để cải thiện các dịch vụ, qui định và qui trình của các bệnh viện trong hệ thống University Health Network.
- Xem xét tất cả những vấn đề mà quý vị gặp. Mục tiêu của chúng tôi là xem xét và giúp giải quyết bất kỳ sự đụng chạm nào mà quý vị đang gặp.
- Tiếp nhận những lời khen ngợi của quý vị và chia sẻ lại cho tất cả các thành viên của nhóm điều trị và hành chánh.

© 2012 University Health Network. Giữ bản quyền.

Những chi tiết này chỉ dùng cho mục đích thông tin và không nhằm để thay thế cho lời dặn y tế, chẩn đoán hay điều trị chuyên môn. Xin tham khảo với người chăm sóc y tế cho quý vị để được hướng dẫn về một trường hợp bệnh lý nhất định. Có thể sao chụp lại một bản tài liệu này để dùng cho cá nhân, phi thương mại.

Tác giả: Sharon Rogers

Soạn ngày: 02/2005

Mẫu: D-5084 C (01/2012)



University Health Network
Toronto General Hospital Toronto Western Hospital Princess Margaret Hospital

Hỏi và Đáp về Giao tiếp với Bệnh Nhân

Hỏi: Nếu tôi có quan ngại thì phải làm sao?

Đáp: Trước hết xin hãy cùng với toán điều trị của quý vị cùng giải quyết vấn đề. Nếu quý vị cần thêm sự giúp đỡ, xin gọi cho Giao tiếp với Bệnh nhân (Patient Relations). Chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị và cùng với quý vị và toán điều trị tìm các biện pháp để giải quyết vấn đề.

Hỏi: Tôi ngại rằng nếu tôi phàn nàn khiếu nại thì mọi chuyện sẽ tệ hơn cho tôi hay người thân của tôi.

Đáp: Chúng tôi hiểu. Chúng tôi coi khiếu nại, phàn nàn của quý vị là một cơ hội để Bệnh viện cải thiện việc chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Nếu chúng tôi không biết được vấn đề thì chúng tôi không thể làm cho các dịch vụ của mình tốt hơn được.

Hỏi: Làm sao tôi biết được Giao tiếp với Bệnh nhân sẽ khách quan và công bằng? Họ cũng là người làm cho bệnh viện mà.

Đáp: Đúng thế, nhân viên của Giao tiếp với Bệnh nhân là nhân viên của bệnh viện. Công việc của chúng tôi là giúp quý vị và gia đình quý vị giải quyết những vấn đề một cách công bằng và hợp lý.

Bộ phận Giao tiếp với Bệnh nhân là kiểm tra viên. Điều này có nghĩa là chúng tôi có trách nhiệm bảo đảm quý vị có một nơi khách quan để nêu ra các vấn đề và các thắc mắc. Công việc của chúng tôi là bảo đảm với quý vị rằng chúng tôi vô tư khi xem xét khiếu nại phàn nàn của quý vị. Chúng tôi tìm hiểu sự thật, nhưng nhận thức được rằng có nhiều quan điểm khác nhau. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một nơi để quý vị công khai và tự do phát biểu.

Giờ làm việc:

Thứ Hai - Thứ Sáu 8:30 sáng - 4:00 chiều

Ghi chú: Nếu chúng tôi không có mặt để nhận điện thoại của quý vị, xin để lại lời nhắn chi tiết và chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị ngay khi có thể.

☎ Bằng điện thoại: (416) 340-4907
📠 Bằng fax: (416) 340-3537
✉ Bằng e-mail: Sharon.Rogers@uhn.on.ca
patientrelations@uhn.on.ca

✉ Đến tận nơi gặp hay viết thư:
Patient Relations
University Health Network
Toronto General Hospital
190 Elizabeth Street, Suite 1S-401
Toronto, Ontario M5G 2C4

© 2012 University Health Network. All rights reserved.



University Health Network
Toronto General Hospital Toronto Western Hospital Princess Margaret Hospital

Nhân viên của bộ phận Giao tiếp với Bệnh nhân hỗ trợ các bệnh nhân và gia đình bệnh nhân đang nhận các dịch vụ tại các bệnh viện:

- Princess Margaret Hospital
- Toronto General Hospital
- Toronto Western Hospital
- Toronto Rehabilitation Institute