

**Hãy lên tiếng để  
giúp cải thiện  
các dịch vụ cho  
bản thân và  
người khác.**

### **Quý vị có quyền lên tiếng**

Theo luật Tiểu bang Victoria:

- quý vị có quyền lên tiếng hoặc khiếu nại về dịch vụ y tế tâm thần của chính phủ
- quý vị không thể bị đối xử bất công vì khiếu nại với chúng tôi.

### **Cách thức để lên tiếng và khiếu nại**

*Nói chuyện thẳng với dịch vụ*

Dịch vụ y tế tâm thần của chính phủ phải có thủ tục để giúp quý vị lên tiếng và trình bày mối quan ngại của quý vị.

*Hãy tiếp xúc với chúng tôi. Chúng tôi có thể:*

- giúp quý vị trình bày mối quan ngại thẳng với dịch vụ
- hợp tác với quý vị và dịch vụ để giúp giải quyết các mối quan ngại của quý vị
- thảo luận về các lựa chọn khác, nếu chúng tôi không thể giúp được.

### **Sơ lược về tổ chức?**

Chúng tôi là cơ quan độc lập đặc trách về khiếu nại được thành lập theo Đạo luật Y tế Tâm thần (Mental Health Act) 2014 (Đạo luật) để giúp giải quyết các khiếu nại về dịch vụ y tế tâm thần của chính phủ tại Tiểu bang Victoria và đề nghị nên cải tiến như thế nào.

### **Chúng tôi có thể giúp với những khiếu nại nào?**

Chúng tôi giải quyết các khiếu nại về dịch vụ y tế tâm thần của chính phủ tại Victoria, bao gồm các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng y tế tâm thần do chính phủ tài trợ và các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng y tế tâm thần do NDIS (Chương trình Bảo hiểm Người Khuyết tật Toàn quốc) tài trợ.

Chúng tôi có thể giúp với các khiếu nại liên quan đến trải nghiệm của quý vị với một dịch vụ, bao gồm sử dụng dịch vụ, điều trị và chăm sóc. Nếu không thể giúp được về mối quan ngại của quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giới thiệu quý vị với những nơi khác có thể giúp quý vị.

### **Ai có thể khiếu nại?**

Người sử dụng dịch vụ y tế tâm thần của chính phủ, gia đình, người chăm sóc, người bệnh vực, nhân viên y tế tâm thần và bạn bè – bất cứ ai thật tâm lo ngại về trải nghiệm của một người nào đó với dịch vụ y tế tâm thần của chính phủ tại Victoria đều có thể khiếu nại.



# Mental Health Complaints Commissioner

## Khiếu nại

tiếp theo

### Điều gì xảy ra nếu quý vị không phải là người sử dụng?

Theo Đạo luật, chúng tôi có quyền nhận các khiếu nại mà không cần người sử dụng ưng thuận, nếu chúng tôi thấy có những yếu tố dưới đây:

- có hoàn cảnh đặc biệt và
- nhận vụ khiếu nại sẽ không có hại gì đến an sinh của người sử dụng.

### Nếu quý vị không phải là người sử dụng, chúng tôi có thể:

- liên lạc với người sử dụng để yêu cầu họ ưng thuận
- thảo luận xem trường hợp riêng của quý vị có những hoàn cảnh đặc biệt nào hay không
- giúp quý vị tìm hiểu về các cách thức khác để giải quyết mối quan ngại của quý vị.

Bất kỳ ai cũng có thể liên lạc với chúng tôi để thảo luận về cách chúng tôi có thể giúp đỡ. Muốn biết thêm thông tin về sự ưng thuận, xin truy cập [www.mhcc.vic.gov.au/consent](http://www.mhcc.vic.gov.au/consent)

### Quý vị có thể tiếp xúc với chúng tôi

Chúng tôi nhận và lắng nghe các khiếu nại bằng bất kỳ ngôn ngữ nào qua trung gian thông dịch viên. Khi cần, chúng tôi sẽ sắp xếp để quý vị có thông dịch viên miễn phí.

Nếu là người khiếm thính hoặc cần được giúp đỡ vì bị trở ngại về thính lực hoặc nói, xin quý vị liên lạc với chúng tôi qua trung gian Dịch vụ Tiếp vận Toàn quốc (National Relay Service) hoặc gửi email cho chúng tôi. Chúng tôi có thể sắp xếp cuộc hẹn hoặc cuộc gọi Skype có thông dịch viên miễn phí cho quý vị.

# Hãy lên tiếng. Trải nghiệm của quý vị rất đáng quan tâm.

Nói chuyện với chúng tôi  
Gọi số 1800 246 054  
gọi miễn phí bằng điện thoại thường  
[help@mhcc.vic.gov.au](mailto:help@mhcc.vic.gov.au)

Mental Health Complaints  
Commissioner  
Level 26, 570 Bourke Street  
Melbourne Victoria 3000  
T 03 9032 3328 F 03 9949 1506  
[www.mhcc.vic.gov.au](http://www.mhcc.vic.gov.au)



Tim 'Mental Health  
Complaints Commissioner'