

## Các quyền lợi của Bệnh nhân

Quý Y tế Palo Alto (PAMF) cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe giá cả hợp lý và chất lượng cao cho các bệnh nhân. Chúng tôi tin tưởng rằng mọi bệnh nhân cần phải được tôn trọng, được trân trọng và được quan tâm. Chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để phục vụ quý vị.



### Khi quý vị là bệnh nhân tại PAMF, quý vị được quyền:

Thể hiện những quyền này và được tiếp cận việc chữa trị mà không bị phân biệt đối xử về giới tính, sắc tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc, quốc gia xuất xứ, tuổi, khuyết tật, điều kiện y tế, tình trạng hôn nhân, xu hướng tính dục, nhận dạng về giới tính, h c vấn, địa vị kinh tế hay nguồn tiền trả cho việc chăm sóc. Bất kỳ quyết định điều trị nào sẽ được dựa trên bằng chứng y tế và khả năng chữa trị, chứ không phải dựa trên nỗi lo sợ hay định kiến.

Việc chăm sóc chu đáo, tho i mái và đầy tôn tr ng sẽ được thực hiện. Quý vị được quyền được tôn trọng về các giá trị cá nhân, tinh thần, tâm lý và văn hóa cũng như niềm tin và sự lựa chọn của quý vị. Quý vị có quyền kỳ v ng những nhân viên chăm sóc cho quý vị ph i có đủ năng lực thông qua học vấn và kinh nghiệm, cũng như thực hiện các dịch v họ đảm trách với chất lượng chăm sóc tốt nhất.

Thể hiện các niềm tin tinh thần và các ho t động văn hóa không gây h i hoặc can thiệp với quá trình chữa trị y tế đã được ho ch định cho quý vị.

Nhận được sự chăm sóc trong một môi trường an toàn, không bị l m d ng bằng ngôn ngữ, tình dục, thể chất, tinh thần và không bị bỏ mặc, lợi dụng hoặc bị làm phiền. Quý vị được quyền tiếp cận các dịch vụ bảo vệ và biện hộ trong đó có việc thông báo cho các cơ quan chính phủ về tình trạng bị bỏ mặc hoặc lạm dụng.

Biết tên của bác sĩ có nhiệm vụ chính là điều phối việc chăm sóc cho quý vị và tên cũng như các mối quan hệ nghề nghiệp của các bác sĩ khác và những nhân viên khác sẽ tới gặp quý vị.

Được thông báo về trình độ h c vấn và xác nhận giấy cấp phép nghề nghiệp của những người chăm sóc cho quý vị nếu được yêu cầu.

Được thông báo đầy đủ về quy mô của các dịch vụ hiện có t i cơ sở y tế, việc cung cấp dịch v cấp cứu ngoài giờ cũng như các loại phí cho các dịch vụ được cung cấp.

Được thông báo đầy đủ trước khi được chuyển tới cơ sở y tế hoặc t chức khác và được bảo đảm rằng cơ sở y tế tiếp nhận đã chấp nhận việc chuyển tới của quý vị.

Nhận thông tin về tình tr ng sức khỏe, việc chẩn đoán, tiên lượng sức khỏe của quý vị, quy trình chữa trị, viễn cảnh ph c hồi và kết quả chăm sóc (bao gồm c những kết quả không tiên lượng) bằng những thuật ngữ mà quý vị có thể hiểu được. Quý vị được quyền được trao đổi hiệu qu và được tham gia vào việc phát triển và triển khai kế ho ch chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị được quyền tham gia vào các câu hỏi về mặt nguyên tắc xuất hiện trong quá trình chăm sóc, trong đó có các vấn đề xử lý xung đột.

Đưa ra các quyết định liên quan tới chăm sóc y tế, và nhận được nhiều thông tin theo yêu cầu về đề xuất chữa trị hoặc thủ t c mà bác sĩ biết được nhằm có được thông tin đầy đủ để đồng ý hoặc từ chối việc chữa trị. Trừ trong các trường hợp khẩn cấp, thông tin này sẽ bao gồm việc miêu t thủ t c hoặc việc chữa trị, các nguy cơ về y tế liên quan, kh năng chữa trị thay thế hoặc việc không chữa trị và các nguy cơ trong những việc đó, và tên của người sẽ tiến hành thủ t c hoặc chữa trị.

Yêu cầu hoặc từ chối chữa trị theo luật định và được thông báo về các hậu qu y tế từ việc từ chối như vậy. Tuy nhiên, quý vị không có quyền để nghị các dịch vụ hoặc việc chữa trị không cần thiết hoặc không phù hợp về mặt y tế. Quý vị có quyền rời cơ sở y tế, thậm chí điều đó đi ngược lại với lời khuyên của các bác sĩ, nhưng ph i theo luật định. Quý vị phải chấp nhận trách nhiệm cho các hành động của mình, nếu quý vị từ chối chữa trị hoặc không tuân thủ theo hướng dẫn của bác sĩ hoặc của cơ sở y tế.

Được tham gia vào các quyết định liên quan tới mức độ và quy mô chữa trị. Nếu quý vị không thể tham gia vào các quyết định đó, các quyền lợi của quý vị sẽ được thực thi bởi người đại diện được chỉ định của quý vị hoặc những người được chỉ định về mặt pháp lý khác.

Có các thành viên gia đình (hoặc các đại diện khác mà quý vị lựa ch n) và bác sĩ của riêng quý vị sẽ được thông báo nhanh chóng về việc nhập viện của quý vị.

Giữ bí mật các hồ sơ và m i trao đổi liên quan tới việc chăm sóc sức khỏe của quý vị và thời gian ở tại cơ sở y tế. Quý vị sẽ nhận được một "Thông báo về vấn đề riêng tư" nhằm gi i thích chi tiết cho quý vị các quyền riêng tư cũng như cách thức chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ các thông tin y tế được b o vệ của quý vị.

Có quyền tiếp cận đối với bản sao hồ sơ y tế cá nhân theo chính sách tiết lộ thông tin.

Thông qua hoặc từ chối việc tiết lộ hồ sơ y tế đối với bất kỳ cá nhân nào bên ngoài cơ sở y tế y tế, trừ trường hợp chuyển sang cơ sở y tế khác, hoặc theo yêu cầu của pháp luật hoặc theo hợp đồng chỉ tr của bên thứ ba.

Được tôn tr ng về quyền riêng tư. Việc thảo luận, tham vấn, thăm khám và chữa trị được giữ bí mật và được tiến hành một cách kín đáo. Quý vị được quyền cho biết về lý do hiện diện của bất kỳ cá nhân nào. Quý vị được quyền yêu cầu người tới thăm rời đi trước khi được thăm khám và khi các vấn đề chữa trị được mang ra th o luận. Rèm bảo vệ sự riêng tư sẽ được sử d ng một cách thích hợp.

Trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe cho quý vị một cách riêng tư và bí mật thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị được b o vệ theo điều luật riêng tư về thông tin sức khỏe HIPAA.

Được cố vấn nếu cơ sở y tế/bác sĩ cá nhân đề xuất tham gia hoặc tiến hành thử nghiệm trên người, ảnh hưởng tới việc chăm sóc hoặc chữa trị của quý vị. Quý vị có quyền từ chối tham gia vào các dự án nghiên cứu như vậy.

Xem xét và nhận được một sự giải thích về hóa đơn thanh toán của cơ sở y tế bất kể nguồn thanh toán xuất xứ từ đâu.

Thể hiện sự bất bình\phàn nàn và các đề xuất bất kỳ lúc nào và được thông báo về thủ tục làm vậy khi được yêu cầu. Quý vị có thể nộp đơn thể hiện sự bất bình tại cơ sở này bằng cách sử d ng thông tin liên hệ được thông báo trên trang web trên m ng.

Kỳ v ng cơ sở y tế thiết lập một tiến trình xử lý sự bất bình của bệnh nhân một cách nhanh chóng.

Đưa ra các đề xuất liên quan tới quyền lợi PAMF của bệnh nhân.

Hỏi đáp thích hợp trước bất kỳ đề nghị hợp lý về dịch v nào.

Tiếp tục được chăm sóc hợp lý và biết trước về thời gian và địa điểm cuộc hẹn khám cũng như danh tính của các cá nhân cung cấp việc chăm sóc sức khỏe.

Nhận được sự chăm sóc cần thiết để giúp lấy l i hoặc duy trì tình tr ng sức khỏe tốt nhất của quý vị và, nếu cần, đối phó với cái chết.

Biết các chính sách và luật lệ áp dụng đối với cách xử sự của quý vị trong khi làm bệnh nhân.

Kỳ v ng cơ sở y tế đồng ý tuân thủ với các điều luật dân quyền liên bang nhằm b o đảm rằng nó sẽ cung cấp việc phiên dịch cho các cá nhân không giỏi tiếng Anh. Cơ sở trình bày thông tin theo các hình thức như TDD, các tài liệu in kh lớn, chữ n i Braille, băng ghi âm và phiên dịch mà các cá nhân khiếm thính và khiếm thị có thể hiểu được.

Được thông báo về chính sách của cơ sở liên quan tới các hướng dẫn trước/di chúc lập khi còn sống. Nếu trường hợp xấu x y ra trong quá trình chữa trị tại cơ sở, các biện pháp hồi ph c hoặc n định tình hình sẽ được khởi động trước khi chuyển quý vị tới bệnh viện chăm sóc cấp cứu.

Thay đổi việc chăm sóc hoặc bác sĩ chuyên ngành nếu có các bác sĩ tương đương trong cùng t chức.

#### Các trách nhiệm của bệnh nhân

Quý vị các trách nhiệm nhất định trong khi quý vị là bệnh nhân t i PAMF gồm có:

Cung cấp cho những người chăm sóc với thông tin hoàn thiện và chính xác nhất liên quan tới các phàn nàn hiện thời, thuốc men hiện thời hoặc các chữa trị do các bác sĩ khác thực hiện, các bệnh tình và các lần nhập viện trong quá khứ, các thay đổi bất ngờ trong tình tr ng sức khỏe của quý vị hoặc bất kỳ các vấn đề sức khỏe nào khác.

Có các hành vi thúc đẩy tình trạng sức khỏe của chính quý vị, như duy trì dinh dưỡng tốt, các ho t động thể chất phù hợp và việc tránh các nguy cơ đối với sức khỏe, cũng như thăm khám định kỳ như được người chăm sóc y tế đề xuất.

Hiểu về các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia vào việc phát triển các mục tiêu chữa trị với mức độ có thể đ t được mà đôi bên đã đ t được đồng thuận.

Thông báo xem liệu kế hoạch chữa trị đã định và những gì kỳ v ng đối với quý vị có được hiểu rõ hay không, và thông báo cho người cung cấp dịch vụ chăm sóc nếu quý vị không thể tuân thủ các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe được cung cấp.

Theo đuổi kế hoạch chữa trị đ t đồng thuận với những người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chịu trách nhiệm chăm sóc cho quý vị.

Thông báo các thay đ i bất ngờ về sức khỏe đối với nhà cung cấp chịu trách nhiệm.

Giữ các cuộc hẹn thăm khám và khi không thể làm được điều đó vì bất kỳ lý do gì, phải thông báo cho cơ sở và người cung cấp dịch v sớm nhất có thể.

Sắp xếp cho một người lớn có trách nhiệm đưa quý vị về nhà sau khi được phẫu thuật.

Cung cấp thông tin về và/hoặc một bản sao của bất kỳ một di chúc lập khi còn sống, giấy ủy quyền hoặc các hướng dẫn trước khác.

Tuân thủ các điều luật đã được miêu tả của cơ sở trong khi có mặt chữa trị tại đó, và nếu không tuân thủ các hướng dẫn, sẽ bị mất quyền chăm sóc tại cơ sở và chịu trách nhiệm về hậu quả.

Tôn tr ng tài sản của người khác và của cơ sở

Tôn tr ng và đối xử một cách lịch sự với người cung cấp dịch v , nhân viên và các bệnh nhân khác, và hỗ trợ việc kiểm soát mức độ ồn và những sự phiền hà khác.

Nhanh chóng tuân thủ các trách nhiệm về mặt tài chính đối với cơ sở và đồng ý tr các chi phí mà b o hiểm không chi tr .

Cung cấp tất c các thông tin cần thiết để được xem xét bất kỳ sự hỗ trợ về tài chính và bảo hiểm nào nếu cần.

Nhận ra bất kỳ quan ngại nào về an toàn của bệnh nhân.

#### Khác

Các quyền lợi/trách nhiệm thêm c thể đối với các bệnh viện PAMF và trung tâm phẫu thuật khẩn cấp có thể được tìm thấy bên trong các cơ sở này.

#### Nộp và điều tra các bất bình

Quý vị được quyền thể hiện sự bất bình về việc chăm sóc và các dịch vụ cung cấp hoặc nộp đơn phàn nàn lên Quý Y tế Palo Alto mà không bị phân biệt đối xử hoặc bị tr ùa. Quý Y tế Palo Alto chịu trách nhiệm cung cấp cho quý vị hồi đáp bằng văn bản trong vòng ba ngày kể từ khi có kết quả điều tra, nếu quý vị yêu cầu. Quý vị cũng có thể trực tiếp thể hiện sự bất bình với công ty bảo hiểm y tế của quý vị.

Lời phàn nàn có thể được gửi bằng văn bản hoặc gọi tới:

Palo Alto Medical Foundation  
Attn: Patient Relations  
2025 Soquel Ave.  
Santa Cruz, CA 95062  
Điện thoại: **888-850-4598**  
Trang web: **pamf.org/contactus**

California Department of Public Health  
P.O. Box 997377, MS 0500  
Sacramento, CA 95899  
Điện thoại: **916-558-1784**

Institute for Medical Quality (IMQ)  
Ambulatory Program  
180 Howard St., Suite 210  
San Francisco, CA 94105  
Điện thoại: **415-882-5151**  
Fax: **415-882-5149**  
Web: **imq.org**

Các Quyền lợi của bệnh nhân có thể được tìm thấy trên trang web tại địa chỉ: **pamf.org**