

Các quyền và trách nhiệm của bệnh nhân

Tại Corewell Health, chúng tôi luôn nỗ lực để đem đến trải nghiệm tuyệt vời cho tất cả mọi bệnh nhân và gia đình. Chúng tôi muốn đồng hành với quý vị để đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc có chất lượng cao và quan tâm đến từng cá nhân.

Bệnh nhân có quyền được chăm sóc một cách chu đáo, tôn trọng, có chất lượng và đáp ứng đúng nhu cầu cá nhân

- Được những người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Corewell Health luôn chào đón, tôn trọng và phục vụ cho tất cả mọi người bất kể sắc tộc, màu da, giới tính xã hội, bản dạng giới và biểu hiện giới tính, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, tình trạng HIV, giới tính sinh học, khuynh hướng tình dục, chủng tộc, nguồn chi trả dịch vụ hoặc bất kỳ lý do nào khác bị cấm bởi luật pháp liên bang, tiểu bang hay địa phương. Bệnh nhân sẽ được đối xử phù hợp với bản dạng giới của mình.
- Luôn luôn được chăm sóc một cách chuyên nghiệp và tôn trọng.
- Nhận được dịch vụ thông dịch miễn phí bằng ngôn ngữ ký hiệu hay ngôn ngữ nói nếu bệnh nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế hoặc bị khiếm thính.
- Nhận được các phương pháp điều trị và dịch vụ khác cũng như được giới thiệu đến nơi khác khi cần thiết. Nếu chúng tôi không thể đáp ứng các nhu cầu y tế của bệnh nhân, chúng tôi sẽ sắp xếp cho bệnh nhân được chuyển đến cơ sở khác. Trước khi giới thiệu bệnh nhân đến nơi khác, chúng tôi sẽ giải thích đầy đủ thông tin về lý do vì sao cần chuyển viện và cung cấp các lựa chọn khác nếu bệnh nhân không muốn chuyển viện. Cơ sở tiếp nhận bệnh nhân phải đồng ý trước cho việc chuyển viện.
- Khi có yêu cầu, chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để sắp xếp dịch vụ hỗ trợ về tôn giáo/tinh thần từ mục sư, cha xứ, sư thầy, giáo sĩ do thái hay lãnh đạo tôn giáo khác hoặc từ dịch vụ chăm sóc mục vụ của Corewell Health, nếu có.
- Được thông báo về cách nộp khiếu nại và giải quyết các trường hợp tranh chấp, tranh cãi hay xung đột. Có sẵn các dịch vụ hỗ trợ, như là dịch vụ từ Phòng Quan Hệ Bệnh Nhân (Patient Relations), Ủy Ban Đạo Đức (Ethics Committee) và các cơ quan quản lý khác theo quy định luật pháp.
- Được hưởng dịch vụ bảo vệ và bệnh vực khi cần thiết.
- Có một thành viên gia đình hay đại diện do bệnh nhân chỉ định cũng như bác sĩ gia đình được thông báo kịp thời khi bệnh nhân nhập viện.
- Đối với bệnh nhân bị khuyết tật, được tạo điều kiện để sử dụng các công nghệ liên lạc, điện tử và thông tin một cách bình đẳng.

Bệnh nhân có quyền được nhận thông tin về quá trình điều trị và nhóm chăm sóc sức khỏe cho mình

Nhóm chăm sóc sức khỏe sẽ báo cho bệnh nhân:

- Thông tin giải thích rõ ràng về bệnh chẩn đoán và phương pháp điều trị.
- Thông tin về các phương pháp hay thủ thuật điều trị cụ thể, bao gồm các lợi ích và rủi ro cũng như các lựa chọn khác hợp lý về mặt y tế nếu bệnh nhân chọn không điều trị.
- Tên và chức danh của bác sĩ phụ trách việc chăm sóc cho bệnh nhân cũng như tên và chức danh của những người khác cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Kết quả của các đợt điều trị, kể cả các kết quả bất thường, do bác sĩ hay người được bác sĩ chỉ định thông báo.
- Cách để bệnh nhân có thể xem hồ sơ y tế của mình. Chúng tôi khuyến khích bệnh nhân xem qua hồ sơ cùng với bác sĩ hay người được bác sĩ chỉ định. Bệnh nhân cũng có quyền yêu cầu và nhận được bản sao của hồ sơ y tế của mình với một khoản phí hợp lý.
- Hồ sơ y tế hoặc các thông tin y tế cá nhân khác của bệnh nhân sẽ được cung cấp cho những bên thứ ba chỉ trong trường hợp bệnh nhân cho phép (trừ các trường hợp cần thiết hoặc được luật pháp cho phép nhằm mục đích điều trị, thanh toán hay quản lý các hoạt động chăm sóc sức khỏe).

Bệnh nhân có quyền quyết định cách chăm sóc cho mình

Bệnh nhân hoặc đại diện được chỉ định hợp pháp sẽ:

- Được phép góp phần vào và đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe và lập kế hoạch chăm sóc.
- Được khuyến khích tham gia một cách tích cực vào việc chăm sóc để giúp đảm bảo an toàn cho bệnh nhân.
- Có quyền đồng ý hay từ chối các phương pháp chăm sóc y tế và điều trị trong phạm vi luật pháp cho phép, và được thông báo về hậu quả y tế của các quyết định này.
- Có cơ hội lập bản Chỉ thị trước và yên tâm rằng chúng tôi sẽ theo đúng các nguyện vọng ghi trong đó trong phạm vi luật pháp cho phép. Nếu được yêu cầu, bệnh viện và nhóm chăm sóc có thể giúp bệnh nhân lập bản Chỉ thị trước.
- Có quyền tham khảo ý kiến của một bác sĩ thứ hai, nếu bệnh nhân yêu cầu điều đó và tự trả chi phí.
- Có thể trao đổi với Ủy ban Đạo đức để được tư vấn hay tham khảo ý kiến.
- Có quyền quyết định cho phép hay không cho phép bất kỳ một hoặc tất cả các thành viên trong gia đình hay người thân khác tham gia vào quá trình chăm sóc.
- Nhận được thông tin về các dịch vụ chăm sóc cuối đời.

- Được giải thích về hóa đơn, chương trình trợ giúp tài chính và các phương thức thanh toán có thể chọn. Bệnh nhân cũng có quyền nhận được bản sao hóa đơn của mình bất kể người thanh toán là ai.

Bệnh nhân có quyền cảm thấy thoải mái và an toàn Luật pháp tiểu bang Michigan bảo vệ các bệnh nhân tham gia những chương trình bảo hiểm y tế thuộc phạm vi quản lý của tiểu bang

Bệnh nhân sẽ:

- Được chăm sóc ở một môi trường an toàn, an ninh và hiệu quả mà không bao giờ có sự ngược đãi hay quấy nhiễu. Bệnh nhân sẽ chỉ bị kiểm soát bằng thuốc men hay vũ lực trong trường hợp khẩn cấp để bảo vệ bản thân bệnh nhân và/hoặc người khác.
- Được thường xuyên đánh giá mức độ đau và tham gia vào việc lập kế hoạch kiểm soát cơn đau.
- Bệnh nhân sẽ được:
 - Cung cấp thông tin về cơn đau và các phương pháp giảm đau.
 - Chăm sóc bởi các nhân viên luôn tận tâm nỗ lực giảm đau.
 - Các chuyên gia y tế đáp ứng nhanh chóng khi thông báo bị đau.
- Được chăm sóc ở môi trường tôn trọng nhân phẩm của bệnh nhân thông qua việc tạo không gian riêng tư và cung cấp quần áo phù hợp với bệnh trạng.
- Được thông báo nếu các thủ thuật hay phương pháp điều trị được đề nghị còn trong vòng thí nghiệm, và có quyền từ chối những phương pháp điều trị đó mà không sợ điều này sẽ ảnh hưởng đến quá trình chăm sóc.
- Được xác nhận họ tên và ngày sinh trước khi nhận được bất kỳ phương pháp điều trị hay can thiệp nào, bằng cách được nhân viên kiểm tra bằng mắt (xem vòng nhận diện hoặc văn bản khác) và yêu cầu bệnh nhân xác nhận bằng lời.
- Nhận được thông tin về cách báo cáo quan ngại, kể cả về các vấn đề an toàn, và được khuyến khích nộp báo cáo mà không sợ bị trả thù

Bệnh nhân có quyền được bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật thông tin

Bệnh nhân sẽ:

- Được bảo vệ quyền riêng tư cá nhân, kể cả quyền được bảo mật thông tin y tế cá nhân.
- Có quyền từ chối nói chuyện hoặc gặp mặt bất kỳ người nào không liên quan chính thức tới bệnh viện, bao gồm những khách thăm và người khác không tham gia trực tiếp vào việc chăm sóc.
- Được tạo điều kiện sử dụng điện thoại để nói chuyện riêng tư.
- Được phỏng vấn và khám ở nơi tương đối riêng tư, không để người khác nhìn hay nghe thấy.
- Có quyền có người cùng giới bên cạnh mình trong các cuộc khám hay thủ thuật nếu có yêu cầu.
- Chỉ phải cởi quần áo ra trong thời gian tối thiểu cần

thiết để thực hiện các mục đích y tế.

- Được yêu cầu cho phép bằng văn bản nếu có bất kỳ việc quay phim hay thu âm nào để sử dụng vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài việc nhận diện, chẩn đoán và điều trị bệnh.

Trách nhiệm của bệnh nhân

Bệnh nhân có trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và trung thực về tiền sử y tế, bao gồm:
 - Bản chất bệnh trạng hiện tại.
 - Các bệnh trạng và lần nằm viện trước đây.
 - Các vấn đề, triệu chứng, cơn đau hay quan ngại cụ thể.
 - Các loại thuốc (theo toa, không theo toa và thảo dược) đã và đang sử dụng (bao gồm liều lượng và lịch dùng), các phản ứng với thuốc (thức ăn và nhựa latex) và các vấn đề lo ngại.
 - Các thay đổi về tình trạng sức khỏe, nếu có.
- Không ngại đặt câu hỏi nếu quý vị không hiểu kế hoạch điều trị và vai trò của mình trong kế hoạch đó.
- Đưa ra các quyết định sáng suốt về việc chăm sóc cho quý vị.
- Tuân theo các khuyến nghị, lời tư vấn và quy trình điều trị do quý vị và nhóm chăm sóc sức khỏe cùng đồng ý và sắp xếp.
- Để hỗ trợ cho một môi trường chăm sóc có chất lượng và an toàn, bệnh nhân phải tuân thủ các quy tắc của Corewell Health đối với việc chăm sóc và hành vi của bệnh nhân, ví dụ như:
 - Tôn trọng quyền của các bệnh nhân khác cũng như tôn trọng nhân viên và tài sản của Corewell Health.
 - Tuân thủ quy tắc của chúng tôi về một môi trường không thuốc lá.
 - Biết tên của bác sĩ phụ trách việc chăm sóc cho quý vị.
- Cho biết thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời về các nguồn chi trả dịch vụ chăm sóc được cung cấp, và thực hiện kịp thời các nghĩa vụ tài chính. Chúng tôi sẽ không trì hoãn các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong khi đang thu thập thông tin này.
- Hiểu biết và nhận trách nhiệm cho các hậu quả y tế xảy ra nếu quý vị từ chối điều trị hoặc không theo đúng chỉ dẫn của người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Quan ngại và khiếu nại

Nếu quý vị có quan ngại hay khiếu nại, chúng tôi rất muốn biết thông tin chia sẻ từ quý vị và khuyến khích quý vị liên lạc với Phòng Quan hệ Bệnh nhân (Patient Relations Department). Chúng tôi sẽ cùng làm việc với quý vị và gia đình để tìm hiểu và giải quyết các quan ngại. Nếu muốn, quý vị cũng có quyền nộp khiếu nại lên Tiểu bang Michigan hoặc Ủy ban Liên hợp (Joint Commission) vào bất kỳ lúc nào.

Phòng Quan hệ Bệnh nhân của Corewell Health
844.403.0429

Để liên lạc với cơ quan cấp phép của tiểu bang:
Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems Health
Facilities Division
P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

Đường dây nóng nộp khiếu nại của Tiểu bang
Michigan: **1.800.882.6006**

Để liên lạc với tổ chức chứng nhận bệnh viện:
The Joint Commission
jointcommission.org
(Sử dụng liên kết “report a Patient Safety Event” (báo cáo sự cố về an toàn bệnh nhân) trong mục “Action Center” (Trung tâm hành động) trên trang chủ)
Qua đường bưu điện:
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: **630.792.5636**

Để liên lạc với Phòng Dân quyền:
Michigan Department of Civil Rights
350 Ottawa Avenue NE
Grand Rapids, MI 49503
1.800.482.3604