

Quyền, trách nhiệm và sự an toàn của bệnh nhân

OHSU cam kết là một nơi an toàn, tôn trọng và chào đón mọi người ở mọi lứa tuổi, văn hóa, khả năng, dân tộc, giới tính, nguồn gốc quốc gia, chủng tộc, màu da, tôn giáo, khuynh hướng tình dục và tư tưởng. Tất cả đều được chào đón. OHSU sẽ không phân biệt đối xử với quý vị.

Vì lý do tương tự, OHSU sẽ không tôn trọng các yêu cầu của bệnh nhân từ chối sự tham gia của nhân viên y tế hoặc dịch vụ cụ thể trong việc chăm sóc họ dựa trên chủng tộc, sắc tộc hoặc tín ngưỡng. Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc cho tất cả bệnh nhân của mình và bảo vệ nhân viên của chúng tôi khỏi sự thiên vị hoặc cố chấp.

OHSU Patient Relations (Bộ Phận Quan Hệ Với Bệnh Nhân OHSU)

Mail code: UHS-3
3181 S.W. Sam Jackson Park Road
Portland, Oregon 97239
503-494-7959
advocate@ohsu.edu
www.ohsu.edu/patientrights

Là bệnh nhân của OHSU, quý vị có quyền:

- Dịch vụ chăm sóc được cung cấp theo cách mà không có sự lạm dụng, phân biệt đối xử hoặc quấy rối dựa trên tuổi tác, chủng tộc, màu da, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, văn hóa, ngôn ngữ, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng và biểu hiện giới tính, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, tôn giáo, tình trạng kinh tế xã hội, tình trạng hôn nhân, tình trạng quân sự hoặc dự bị hoặc bất kỳ tình trạng nào khác được pháp luật bảo vệ.
- Chăm sóc cá nhân có tính đến sự thoải mái và nhân phẩm của quý vị.
- Hỗ trợ giao tiếp, bao gồm các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí.
- Quyền riêng tư, bảo mật thông tin sức khỏe cá nhân và nhân phẩm của quý vị.
- Biết tên người đang giúp đỡ hoặc chăm sóc quý vị.
- Có một người giám hộ có mặt trong buổi khám của quý vị.
- Cho chúng tôi biết người mà quý vị muốn hỗ trợ quý vị đưa ra quyết định về sự chăm sóc của quý vị.
- Đặt câu hỏi và nhận câu trả lời đáp ứng được nhu cầu của quý vị và giúp quý vị hiểu rõ.
- Tham gia vào việc phát triển và thực hiện kế hoạch chăm sóc của quý vị và các kế hoạch chăm sóc của quý vị sau khi quý vị rời khỏi bệnh viện.
- Nhận thông tin về tình trạng sức khỏe của quý vị và các kết quả chăm sóc chúng tôi đã cung cấp cho quý vị.
- Chấp thuận sau khi được cung cấp đầy đủ thông tin: quyền để hiểu và đồng ý với kế hoạch chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị đề xuất.
- Từ chối sau khi được cung cấp đầy đủ thông tin: quyền từ chối chăm sóc và nhận thông tin về các rủi ro và lợi ích của việc từ chối dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị đề xuất.
- Chuẩn bị một Chỉ thị Trước để thông báo trước cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc các thành viên trong gia đình về dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn hoặc không muốn nhận. Quý vị cũng có quyền nhận được sự tôn trọng cho các quyết định đó.
- Đưa ra quyết định điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm chấp nhận hoặc từ chối điều trị sức khỏe tâm thần và lập bản kê khai điều trị sức khỏe tâm thần và chỉ định người đại diện điều trị sức khỏe tâm thần thay cho họ trong phạm vi pháp luật cho phép.
- Được điều trị không dựa trên điều kiện là có POLST, Giấy Chỉ Thị Trước hay hướng dẫn tương tự liên quan đến việc duy trì hay rút lại các quy trình duy trì sự sống hay cung cấp dinh dưỡng và cấp nước nhân tạo. *Điều này có nghĩa là quý vị có thể được chăm sóc ngay cả khi quý vị quyết định không điền vào một mẫu đơn cho chúng tôi biết về những nguyện vọng chăm sóc y tế trong tương lai và kế hoạch cuối đời của quý vị.*
- Chỉ định một người hỗ trợ có mặt cùng quý vị, nếu quý vị có khuyết tật, để tham gia bất kỳ nội dung thảo luận nào trong đó quý vị được yêu cầu cân nhắc chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời hoặc ký Giấy Chỉ Thị Trước hoặc giấy tờ khác cho phép duy trì hoặc rút lại các quy trình duy trì sự sống hoặc cung cấp dinh dưỡng hoặc cấp nước theo cách nhân tạo, trừ phi quý vị yêu cầu thảo luận không có sự hiện diện của một người hỗ trợ. *Điều này có nghĩa là quý vị có thể có một người hỗ trợ (gia đình, bạn bè, người hỗ trợ được trả lương, v.v.) ở bên quý vị trong các thảo luận về dịch vụ chăm sóc cuối đời hoặc khi*

quý vị ký các giấy tờ về những nguyện vọng chăm sóc y tế trong tương lai và kế hoạch cuối đời của quý vị (Giấy Chỉ Thị Trước và giấy POLST). Nếu quý vị có khuyết tật, OHSU sẽ đảm bảo rằng quý vị có người này ở bên cạnh trừ khi quý vị cho chúng tôi biết quý vị không muốn họ có mặt.

- Cảm thấy an toàn và không có bất kỳ hình thức lạm dụng hoặc bỏ bê nào. Quý vị cũng có quyền yêu cầu được bảo vệ hoặc giúp đỡ thông qua người hỗ trợ trong lần thăm khám của mình.
- Từ chối trở thành một phần của dự án nghiên cứu.
- Tiếp cận các mục vụ và các dịch vụ tâm linh khác.
- Yêu cầu và nhận được thuốc giảm đau, theo thỏa thuận của nhà cung cấp của quý vị.
- Không bị ngăn giữ, trừ khi cần thiết để giữ an toàn cho quý vị.
- Hiểu về quyết định chuyển quý vị đến một cơ sở khác.
- Xem lại và hỏi về hóa đơn của quý vị.
- Cho chúng tôi biết về mối quan tâm hoặc khiếu nại của quý vị và nhận được phản hồi mà không ảnh hưởng đến chất lượng hoặc dịch vụ chăm sóc.
- Cho chúng tôi biết ai là người đóng vai trò quan trọng trong cuộc sống của quý vị và ai là người quý vị muốn đến thăm quý vị hoặc con của quý vị trong bệnh viện. Người này có thể là những người thân yêu không liên quan đến quý vị về mặt pháp lý, chẳng hạn như bạn đời không có đăng ký, người quan trọng đáng kể khác đồng giới hoặc khác giới với quý vị, cha mẹ nuôi, cha mẹ đồng giới, cha mẹ kế và những người khác.
- Xác định, hoặc yêu cầu người đại diện của quý vị xác định, ba người hỗ trợ và có một người luôn ở bên quý vị trong bệnh viện và/hoặc phòng cấp cứu nếu quý vị có khuyết tật, bao gồm suy giảm chức năng thể chất, trí tuệ, hành vi hoặc nhận thức, khiếm thính, mất thính lực hoặc rào cản giao tiếp khác, khiếm thị, tự kỷ hoặc sa sút trí tuệ. Người hỗ trợ có thể là một thành viên gia đình, người giám hộ, người hỗ trợ chăm sóc cá nhân hoặc người giúp đỡ được trả lương hoặc không được trả lương khác, được chọn để hỗ trợ quý vị về mặt thể chất hoặc tình cảm hoặc đảm bảo giao tiếp hiệu quả với quý vị. *Điều này có nghĩa là nếu quý vị có khuyết tật, quý vị có thể cho chúng tôi biết tên của ba người hỗ trợ và một trong số đó có thể ở bên chăm sóc cho quý vị khi quý vị ở trong bệnh viện.*
- Để gia đình, bạn bè và bác sĩ được thông báo ngay lập tức khi nhập viện.
- Chọn không tham gia vào danh mục của phòng cấp cứu và bệnh nhân nhập viện bằng cách thông báo

cho Patient Access Services theo số 503-494-8927. Trừ khi quý vị thông báo cho chúng tôi rằng quý vị phản đối, chúng tôi có thể đưa một số thông tin nhất định về quý vị vào danh mục của bệnh viện để trả lời các câu hỏi từ bạn bè, gia đình, giáo sĩ và những người khác hỏi về quý vị khi quý vị nhập viện hoặc được thăm khám trong phòng cấp cứu của chúng tôi. Cụ thể, tên quý vị, vị trí trong bệnh viện và tình trạng chung của quý vị (ví dụ: tốt, bình thường, nghiêm trọng, nguy kịch) có thể được tiết lộ cho những người hỏi về quý vị qua tên. Ngoài ra, tôn giáo của quý vị có thể được tiết lộ cho một thành viên của các giáo sĩ, chẳng hạn như một linh mục hoặc giáo sĩ là Tình nguyện viên chính thức của OHSU, ngay cả khi họ không hỏi quý vị qua tên.

Nếu chúng tôi không làm đúng những gì mà quý vị mong đợi, chúng tôi hy vọng quý vị sẽ báo với chúng tôi.

Là một bệnh nhân của OHSU, quý vị, gia đình quý vị và khách tới thăm có trách nhiệm:

- Quan tâm và tôn trọng những người đang giúp đỡ hoặc chăm sóc quý vị. Họ được chọn vì kỹ năng và khả năng của họ, và sẽ không bao giờ được chỉ định lại vì các lý do không liên quan đến vai trò chuyên môn hoặc dịch vụ của họ.
- Tránh sử dụng từ ngữ, hình ảnh hoặc hành vi phân biệt đối xử, thô tục, xúc phạm hoặc đe dọa và hiểu rằng các hành vi này có thể dẫn đến việc hạn chế quyền thăm nuôi và ảnh hưởng đến sự tiếp cận chăm sóc tại OHSU.
- Hãy suy nghĩ chu đáo cho các bệnh nhân khác và khách đến thăm để duy trì môi trường chữa bệnh.
- Cung cấp thông tin chính xác, trung thực và đầy đủ về tiền sử bệnh của quý vị, bao gồm thông tin về thuốc quý vị đã sử dụng, các bệnh trước đây, chấn thương hoặc chăm sóc y tế và thông tin về tình trạng sức khỏe hiện tại của quý vị.
- Tham gia vào các quyết định chăm sóc sức khỏe của quý vị trừ khi quý vị giao trách nhiệm đó cho bạn bè hoặc thành viên trong gia đình.
- Đặt câu hỏi và cho chúng tôi biết khi quý vị không hiểu về việc điều trị hoặc quyết định nào mà chúng tôi đang xem xét.
- Hãy cho chúng tôi biết về những thay đổi bất ngờ trong tình trạng của quý vị và những điều về sự chăm sóc của quý vị mà quý vị nghĩ rằng đó có thể là rủi ro.
- Thực hiện theo các hướng dẫn khi quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã đồng ý về việc chăm sóc của quý vị.

- Chấp nhận những gì xảy ra nếu quý vị không tuân theo kế hoạch chăm sóc hoặc điều trị mà nhà cung cấp của quý vị đề nghị.
- Hãy cho nhân viên biết nếu quý vị phải rời khỏi khu vực chăm sóc (bệnh viện hoặc phòng khám) và khi nào quý vị muốn trở lại.
- Tuân theo các chính sách của bệnh viện.
- Xem xét cẩn thận Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của OHSU (OHSU Notice of Privacy Practices) giải thích cách chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị. NPP (Notice of Privacy Practices – Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư) cũng giải thích cách quý vị có thể truy cập được vào thông tin này.
- Hủy các cuộc hẹn mà quý vị không đến được.
- Chia sẻ lời khen ngợi, mối quan tâm của quý vị và đề xuất các gợi ý sẽ giúp chúng tôi cung cấp cho quý vị sự chăm sóc tốt nhất có thể.
- Thanh toán nghĩa vụ tài chính của quý vị.
- Xin phép các bệnh nhân khác, các thành viên lực lượng lao động của OHSU hoặc cá nhân khác trước khi ghi hình hoặc quay phim họ.
- Không mang bất kỳ động vật hoặc vật nuôi nào vào các tòa nhà của OHSU trừ khi đó là động vật được huấn luyện để phục vụ.

An toàn cho bệnh nhân

Khi là bệnh nhân tại OHSU, quý vị có quyền được nhận chăm sóc y tế an toàn. Tham gia vào việc chăm sóc của mình là điều quan trọng để chắc chắn rằng quý vị đang an toàn. Điều này có nghĩa là:

- **Hiểu về thuốc của quý vị:** Tạo một danh sách các loại thuốc mà bác sĩ của quý vị kê đơn. Thêm vào danh sách các loại thuốc không kê đơn mà quý vị đang dùng. Cập nhật ngày quý vị bắt đầu hoặc kết thúc dùng thuốc trong danh sách. Luôn mang theo danh sách của quý vị khi đi khám sức khỏe.
- **Đặt các câu hỏi:** Đặt câu hỏi cho đến khi quý vị hiểu về bệnh tật, phương pháp điều trị, các phẫu thuật hoặc thủ thuật cần thiết, loại thuốc quý vị sẽ dùng và cách chăm sóc bản thân tại nhà.
- **Kiểm tra kỹ:** Giúp nhân viên của chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn và môi trường chăm sóc an toàn. Quý vị có thể hỏi nếu họ có nhớ:
 - » Xác nhận họ đang chăm sóc cho đúng bệnh nhân.
 - » Rửa tay.
 - » Đánh dấu điểm để phẫu thuật hoặc làm thủ thuật.
 - » Làm mọi thứ có thể để bảo vệ quý vị khỏi bị ngã.

Chúng tôi muốn biết liệu quý vị có quan ngại hoặc không cảm thấy an toàn trong khi điều trị tại OHSU hay không. Vui lòng nói chuyện với người chăm sóc của quý vị hoặc người hỗ trợ bệnh nhân của chúng tôi nếu quý vị lo lắng về sự an toàn của dịch vụ chăm sóc quý vị. Khi chúng tôi biết về mối quan ngại của quý vị, chúng tôi có thể giúp thực hiện các thay đổi cần thiết.

Quan ngại và đề xuất

- Vui lòng nói với chúng tôi nếu quý vị có quan ngại. Nói với chúng tôi về những khiếu nại và đề xuất cách chúng tôi có thể cải thiện. Chúng tôi sẽ không ép buộc quý vị làm điều gì, phân biệt đối xử với quý vị, làm gián đoạn các dịch vụ chúng tôi đang cung cấp hoặc trừng phạt quý vị theo một cách nào đó chỉ vì quý vị phàn nàn. Nếu quý vị lo lắng hoặc không vui về cuộc thăm khám của mình, chúng tôi muốn quý vị nói chuyện với người quản lý dịch vụ trước khi quý vị ra về. Họ thường có thể giải quyết vấn đề hoặc làm sáng tỏ hiểu lầm.
- OHSU cam kết giải quyết kịp thời các khiếu nại và phàn nàn. Nếu quý vị vẫn còn lo lắng sau khi nói chuyện với người quản lý hoặc muốn nộp đơn khiếu nại, vui lòng liên hệ trực tiếp với bộ phận OHSU Patient Relations qua điện thoại, thư, fax hoặc e-mail.

OHSU Patient Relations, OHSU Hospital

Mail code UHS-3

3181 S.W. Sam Jackson Park Rd.,

Portland, OR 97239-3098

503-494-7959 Fax: 503-494-3495

E-mail: advocate@ohsu.edu

Các thông tin khác có trực tuyến tại:

www.ohsu.edu/advocate

Nếu chúng tôi vẫn chưa giải quyết được mối quan ngại của quý vị, các nguồn lực sau cũng có thể hỗ trợ quý vị.

Cơ Quan Y Tế Oregon, Cải Thiện Chất Lượng và Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe

Health Facility Licensing and Certification Program

800 N.E. Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97232

971-673-0540 Fax: 971-673-0556

E-mail: mailbox.hclc@state.or.us

DNV Healthcare USA Inc.

Attn: Hospital Complaints

4435 Aicholtz Road, Suite 900

Cincinnati, OH 45245

866-496-9647 Fax: 281-870-4818

Email: hospitalcomplaint@dnv.com

www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report

Phòng Dân Quyền

U.S. Department of Health and Human Services
Centralized Case Management Operations
200 Independence Avenue SW.
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
800-368-1019, hoặc (TTD) 800-537-7697
Email: OCRMail@hhs.gov
www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

Khảo sát phản hồi của bệnh nhân

Quý vị có thể nhận được khảo sát phản hồi của bệnh nhân trong hộp thư. Vui lòng hoàn thành và gửi lại cho chúng tôi để chúng tôi có thể tìm hiểu về trải nghiệm của quý vị tại OHSU. Chúng tôi muốn nghe về những gì có thể là mối quan tâm hoặc đặc biệt hài lòng của quý vị trong khi thăm khám tại OHSU của quý vị.

Thông báo về thực hành quyền riêng tư

OHSU bảo vệ quyền riêng tư của thông tin sức khỏe cá nhân của bệnh nhân. Nếu quý vị muốn có một bản Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của OHSU, vui lòng yêu cầu một bản sao trong lần khám tiếp theo của quý vị hoặc gọi 503-494-0219.

OHSU tuân thủ luật dân sự liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử, loại trừ người nào hoặc đối xử với họ khác nhau dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính.

Español (tiếng Tây Ban Nha)

Si usted habla español, contamos con servicios de asistencia de idiomas, sin costo, disponibles para usted. Si necesita estos servicios, comuníquese al consultorio de su proveedor de atención médica. Ellos gustosamente coordinarán los servicios de idiomas para usted.

Tiếng Việt (Vietnamese)

Nếu quý vị nói tiếng Việt, có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc văn phòng của bác sĩ chăm sóc của quý vị. Họ sẽ sẵn sàng thu xếp các dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị.

OHSU là một tổ chức tôn trọng cơ hội bình đẳng, bảo vệ người yếu thế.

HCM 21711742 01/24