

## Các quyền và trách nhiệm của bệnh nhân

### Chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến phản hồi của quý vị

Tuality Healthcare, hoạt động kinh doanh dưới tên gọi là Trung tâm Y tế Hillsboro, là một đối tác kinh doanh của 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, xu hướng giới tính và tư tưởng. Tất cả đều được chào đón. Trung tâm Y tế Hillsboro sẽ không phân biệt đối xử với quý vị.

Vì lý do này, Trung tâm Y tế Hillsboro sẽ không tôn trọng các yêu cầu của bệnh nhân có tính phân biệt đối xử nhân viên y tế hoặc dịch vụ cụ thể dựa trên chủng tộc, sắc tộc hoặc tín ngưỡng của họ. 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.

### Là một bệnh nhân, 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.
- Hãy cho chúng tôi biết người mà quý vị muốn hỗ trợ quý vị đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc cho 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 cho quý vị và các kế hoạch chăm sóc cho 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.
- Đồng ý sau khi được cung cấp đầy đủ thông tin: quyền 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 dịch vụ 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 (Advance Directive) 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 tiếp nạp dinh dưỡng và nước bằng phương pháp khác ngoài cách ăn uống bằng đường miệng thông thường. 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 bị 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 tiếp nạp dinh dưỡng hoặc nước bằng phương pháp khác ngoài cách ăn uống bằng đường miệng thông thường, 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 giai đoạn cuối đời hoặc khi quý vị ký các giấy tờ về những nguyện vọng chăm sóc y tế trong tương lai và lập kế hoạch cuối đời của quý vị (Giấy Chỉ Thị Trước và giấy POLST). Nếu quý vị bị khuyết tật, Trung tâm Y tế Hillsboro 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 tham gia một dự án nghiên cứu.
- Nhận dịch vụ 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 bị 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 cảm xúc hoặc đảm bảo giao tiếp hiệu quả với quý vị. Điều này có nghĩa là nếu quý vị bị 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 cạnh quý vị khi quý vị ở trong bệnh viện.

- Thông báo cho gia đình, bạn bè và bác sĩ ngay lập tức khi nhập viện.
- Chọn không tham gia vào danh mục phòng cấp cứu và bệnh nhân nhập viện bằng cách thông báo cho bộ phận tiếp nhận bệnh nhân theo số 503-681-1179, từ 7 giờ sáng đến 9 giờ tối hoặc Khoa Cấp Cứu vào tất cả các giờ khác trong ngày. 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 là 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 giới tăng lữ, chẳng hạn như một linh mục hoặc giáo sĩ là Tình nguyện viên chính thức của Trung tâm Y tế Hillsboro, ngay cả khi họ không hỏi đích danh quý vị.

*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, 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 khả năng tiếp nhận dịch vụ chăm sóc tại Trung tâm Y tế Hillsboro.
- Hãy suy nghĩ chu đáo cho các bệnh nhân khác và khách đến thăm để duy trì môi trường chữa bệnh.
- Duy trì một môi trường an toàn bằng cách không mang vũ khí, ma túy hoặc các đồ vật khác gây hại vào các cơ sở của Trung tâm Y tế Hillsboro.
- 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 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 dịch vụ chăm sóc cho 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 dịch vụ chăm sóc cho 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 Trung tâm Y tế Hillsboro 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 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 dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể.
- Thanh toán nghĩa vụ tài chính của quý vị.

## An toàn cho bệnh nhân

Khi là bệnh nhân tại Trung tâm Y tế Hillsboro, quý vị có quyền được nhận dịch vụ chăm sóc y tế an toàn. Tham gia vào việc chăm sóc cho bản thân là điều quan trọng để chắc chắn rằng quý vị 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 lo ngại hoặc không cảm thấy an toàn trong khi điều trị tại Trung tâm Y tế Hillsboro 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 cho quý vị. Khi chúng tôi biết về mối lo ngại của quý vị, chúng tôi có thể giúp thực hiện thay đổi cần thiết.

---

## Lo ngại và đề xuất

- Vui lòng nói với chúng tôi nếu quý vị có lo 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 việc 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.
- Trung tâm Y tế Hillsboro cam kết giải quyết kịp thời các khiếu nại và phàn nàn. Nếu quý vị vẫn còn lo ngại sau khi nói chuyện với người quản lý hoặc muốn nộp đơn khiếu nại, vui lòng liên hệ trực tiếp với bộ phận Quan hệ Bệnh nhân của Trung tâm Y tế Hillsboro qua điện thoại, thư, fax hoặc email.

### Hillsboro Medical Center Patient Relations

335 SE 8th Avenue, 6th Floor

Hillsboro, OR 97123

503-681-4357 Fax: 503-618-1912

Email: [patientrelations@tuality.org](mailto:patientrelations@tuality.org)

Các thông tin khác có trực tuyến tại:

[https://tuality.org/patient-resources/patient\\_relations/](https://tuality.org/patient-resources/patient_relations/)

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

### Oregon Health Authority, Health Care Regulation and Quality Improvement

800 NE Oregon St., Suite 305

Portland, OR 97232

971-673-0540

Email: [mailbox.hcl@state.or.us](mailto:mailbox.hcl@state.or.us)

### KEPRO

777 East Park Drive

Harrisburg, PA 17111

1888305 6 759

### Disability Rights Oregon

610 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97205

503-243-2081 hoặc 1-800-452-1694

Fax: 503-243-1738

### The Office of Civil Rights

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](mailto:OCRMail@hhs.gov)

[www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)

### DNV Healthcare

400 Techne Center Drive, Suite 100

Milford, OH 45150

866-523-6842 Fax: 513-947-1250

Email: [hospitalcomplaint@dnv.com](mailto:hospitalcomplaint@dnv.com)

<https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>

### Khảo sát phản hồi của bệnh nhân

Quý vị có thể nhận được khảo sát phản hồi của bệnh nhân qua điện thoại hoặc email. Vui lòng hoàn thành khảo sát để chúng tôi có thể tìm hiểu về trải nghiệm của quý vị tại Trung tâm Y tế Hillsboro. Chúng tôi muốn nghe về những gì có thể là mối lo ngại hoặc những gì quý vị đặc biệt hài lòng trong khi thăm khám tại Trung tâm Y tế Hillsboro.

---

### Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Trung tâm Y tế Hillsboro 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 Trung tâm Y tế Hillsboro, vui lòng yêu cầu một bản sao trong lần khám tiếp theo của quý vị hoặc gọi số 503-494- 0219.

Trung tâm Y tế Hillsboro 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.