

Khi là bệnh nhân của PeaceHealth, quý vị có những quyền sau:Phẩm giá, tôn trọng và lòng trắc ẩn

- Được đối xử và chăm sóc bằng phẩm giá và sự tôn trọng.
- Được tiếp cận ở mức phù hợp dịch vụ chăm sóc, điều trị và/hoặc hỗ trợ đặc biệt được cung cấp sẵn hoặc theo chỉ dẫn y tế, bất kể chủng tộc, màu da, sắc tộc, quốc tịch của một người (bao gồm cả việc kỹ năng tiếng Anh và ngôn ngữ chính khác bị hạn chế), tín ngưỡng, văn hóa, tôn giáo, giới tính (bao gồm cả tình trạng đang mang thai), đặc điểm giới tính, xu hướng tính dục, bản dạng hoặc biểu đạt giới, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần, độ tuổi, trạng thái là cựu binh bị khuyết tật, có chỉ thị trước hoặc khả năng thanh toán dịch vụ chăm sóc (hoàn cảnh kinh tế-xã hội). Nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên bất kỳ đặc điểm nào ở trên.
- Được biểu đạt các giá trị và niềm tin của quý vị và thực thi những niềm tin tín ngưỡng và văn hóa không làm ảnh hưởng đến quá trình cung cấp dịch vụ chăm sóc bệnh nhân và phúc lợi của người khác.
- Được chăm sóc một cách ân cần và tôn trọng các giá trị và niềm tin văn hóa và niềm tin cá nhân của quý vị.
- Được nhanh chóng thông báo việc nhập viện của quý vị tới một thành viên gia đình, bao gồm cả bạn đời sống chung đã đăng ký, người ra quyết định thay thế và bác sĩ riêng của quý vị (nếu được yêu cầu).
- Được chỉ định một đại diện để thay mặt quý vị ra quyết định về chăm sóc y tế theo phạm vi được luật cho phép.
- Được thông báo về nhu cầu chăm sóc y tế của quý vị và phương án chăm sóc thay thế khi bệnh viện không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị yêu cầu. Nếu có chỉ dẫn y tế, quý vị có thể được chuyển tới một cơ sở y tế phù hợp và được chấp nhận.

Chăm sóc chất lượng cao và đảm bảo an toàn

- Quý vị, cùng với gia đình của mình, bao gồm cả bạn đời sống chung đã đăng ký và/hoặc người ra quyết định hợp pháp của quý vị, có quyền, phối hợp cùng bác sĩ, được giải thích và ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc y tế của quý vị, bao gồm giải quyết vấn đề về chăm sóc, quyền chấp nhận dịch vụ chăm sóc y tế hoặc từ chối điều trị theo phạm vi được luật cho phép và được giải thích về hậu quả về mặt y tế của việc từ chối đó.
- Được giải thích về kết quả chăm sóc, điều trị và dịch vụ, bao gồm cả những kết quả ngoài ý muốn.
- Được kiểm soát giảm đau hiệu quả. Sẽ được đánh giá mức độ đau và kiểm soát theo chỉ dẫn y tế.
- Được nhận dịch vụ chăm sóc tại một môi trường an toàn và bảo mật phù hợp.
- Được đảm bảo không phải chịu tất cả các hình thức lạm dụng, bỏ bê, bóc lột hoặc quấy rối, cũng như có quyền tiếp cận dịch vụ bảo hộ.
- Được đảm bảo không bị nhân viên sử dụng biện pháp hạn chế hoặc cô lập, dưới bất kỳ hình thức nào, làm phương tiện để ép buộc, kỷ luật, vì mục đích thuận tiện hoặc trả đũa. Các biện pháp giới hạn hoặc cách ly chỉ được áp dụng để bảo đảm sự an toàn thể chất tức thời của bệnh nhân, nhân viên hoặc những người khác và phải được ngừng ngay khi có thể.
- Được giải thích rằng, để tăng cường an toàn cho bệnh nhân, việc giám sát bằng video hoặc âm thanh có thể được thực hiện tại một số phòng bệnh cá nhân, khu vực chăm sóc hoặc khu vực chung.

Tương tác và thông tin có ý nghĩa

- Được tiếp cận miễn phí dịch vụ phiên dịch ở mức phù hợp nếu quý vị không nói hoặc hiểu được tiếng Anh.
- Được nhận các thông tin để hỗ trợ cho các vấn đề về thị lực, khả năng nói, thính lực hoặc các nhu cầu đặc biệt khác.
- Được tiếp cận thông tin y tế của quý vị, yêu cầu sửa đổi thông tin đó và yêu cầu và nhận dữ liệu thống kê số lần tiết lộ thông tin đó, theo luật áp dụng.
- Quan tâm đến quyền riêng tư cá nhân của quý vị và bảo mật thông tin (ví dụ: quý vị có thể yêu cầu cung cấp thông báo về thông tin sức khỏe của quý vị tại địa điểm khác; yêu cầu không chia sẻ PHI với nhà cung cấp dịch vụ trước đây; yêu cầu hạn chế tiết lộ một số thông tin sức khỏe của quý vị; hoặc yêu cầu hạn chế tiết lộ PHI về bản thân quý vị cho một chương trình bảo hiểm y tế nếu quý vị dự kiến sẽ tự chi trả toàn bộ chi phí trước khi nhận dịch vụ).
- Nếu là người thụ hưởng Medicare, được nhận thông báo về quyết định không bảo hiểm và quyền khiếu nại việc được cho ra viện sớm của quý vị.

Chăm sóc cá nhân

- Được biết tên bác sĩ và những bác sĩ hành nghề khác, chịu trách nhiệm chính về việc chăm sóc quý vị và được biết danh tính và trạng thái nghề nghiệp của những cá nhân chịu trách nhiệm chấp thuận và thực hiện các thủ tục và hoạt động chăm sóc.
- Được tiếp xúc ở mức phù hợp với người bên ngoài trung tâm y tế dưới hình thức khách thăm bệnh và các hình thức trao đổi bằng lời nói hoặc văn bản.

- Nếu quý vị chấp thuận, được đón tiếp những khách thăm bệnh do quý vị chỉ định, bao gồm nhưng không giới hạn người phối ngẫu, bạn đời sống chung, một thành viên gia đình khác hoặc bạn bè và có quyền rút lại hoặc từ chối việc chấp thuận đó vào bất kỳ lúc nào. Quyền tiếp xúc đó phải đảm bảo không làm ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân và môi trường an toàn và bảo mật phù hợp. Mọi quy định cấm việc trao đổi nói trên sẽ được giải thích đầy đủ cho quý vị và/hoặc gia đình của quý vị. Các quyền thăm viếng sẽ không bị cấm, hạn chế hoặc từ chối vì lý do chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, tôn giáo, giới tính, xu hướng tính dục, bản dạng giới, quốc tịch, tình trạng bị khuyết tật hoặc độ tuổi. Khách thăm bệnh có đầy đủ các quyền thăm viếng bình đẳng như nhau theo ý muốn của bệnh nhân.
- Được lập chỉ thị trước về các quyết định kết thúc sự sống và việc điều trị sức khỏe tâm thần và yêu cầu bệnh nhân tuân thủ các chỉ thị đó theo phạm vi được chính sách của bệnh viện, luật của tiểu bang và liên bang cho phép.
- Được từ chối tham gia các nghiên cứu và được giải thích về các lựa chọn chăm sóc thay thế.
- Được tham gia thảo luận các câu hỏi và lo ngại về đạo đức phát sinh trong quá trình chăm sóc quý vị. Quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị có thể yêu cầu tổ chức hội chẩn đạo đức về các vấn đề giải quyết xung đột, từ chối dịch vụ hồi sức và từ bỏ hoặc rút khỏi điều trị duy trì sự sống và tham gia các nghiên cứu hoặc thử nghiệm lâm sàng và các quan ngại đạo đức khác.
- Được tiếp cận dịch vụ chăm sóc tinh thần.
- Được yêu cầu và nhận thông tin giải thích chi tiết theo từng khoản mục về hóa đơn dịch vụ đã cung cấp.

Khi là bệnh nhân của PeaceHealth, quý vị có những trách nhiệm sau:

- Theo hiểu biết tốt nhất của quý vị, cung cấp thông tin chính xác và hoàn chỉnh, và báo cáo mọi diễn biến bệnh lý của quý vị cho bác sĩ hành nghề. Quý vị có trách nhiệm tham gia thảo luận và đặt câu hỏi về kế hoạch chăm sóc của mình.
- Thông báo cho nhóm chăm sóc nếu quý vị không hiểu rõ một đề xuất hành động và điều được mong đợi từ quý vị.
- Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế khi xảy ra tình huống văn hóa có liên quan đến quá trình chăm sóc sức khỏe.
- Thông báo cho nhóm chăm sóc nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt.
- Bắt đầu và tuân thủ đến cùng các kế hoạch điều trị khuyến nghị. Là người tham gia chủ động vào việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị, quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị có trách nhiệm liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ nếu có câu hỏi hoặc không rõ về kế hoạch điều trị hoặc tại sao các bước tiếp theo đó lại có ý nghĩa quyết định giúp đạt được kết quả chăm sóc sức khỏe tích cực.
- Bảo quản tư trang của mình. Bao gồm nhưng không giới hạn, bộ răng giả, kính mắt, nạng, xe lăn và các vật dụng cá nhân như đồ trang sức. Cơ sở chăm sóc y tế không chịu trách nhiệm nếu các vật dụng này bị hư hại hoặc để quên trong thời gian ở đây .
- Chịu trách nhiệm về các quy tắc sau, ảnh hưởng đến việc chăm sóc và hành vi của bệnh nhân:
 - Không được làm ảnh hưởng đến bệnh nhân khác.
 - Không được làm gián đoạn hoặc ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc cho các bệnh nhân khác và hoạt động của cơ sở chăm sóc y tế.
 - Không được thực hiện bất kỳ hoạt động phi pháp nào trong khuôn viên của cơ sở chăm sóc y tế.
 - Không được hút thuốc lá, hút thuốc lá điện tử hoặc sử dụng các sản phẩm thuốc lá trong khuôn viên của cơ sở chăm sóc y tế.
 - Không được tấn công, dù bằng lời nói hay hành động, nhân viên, giảng viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ.
- Cung cấp thông tin định danh cá nhân chính xác.
- Cung cấp thông tin tài chính mới nhất và hoàn thành mọi nghĩa vụ tài chính đối với cơ sở chăm sóc y tế.
- Quan tâm đến quyền của các bệnh nhân khác và nhân sự của cơ sở chăm sóc y tế. Việc đe dọa, sử dụng bạo lực, giao tiếp thiếu tôn trọng hoặc quấy rối bệnh nhân khác hoặc bất kỳ nhân viên nào của cơ sở chăm sóc y tế, vì bất kỳ lý do gì, bao gồm cả vì lý do chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, tôn giáo, giới tính, xu hướng tính dục, bản dạng giới hoặc biểu đạt giới, sắc tộc, quốc tịch, tình trạng bị khuyết tật, độ tuổi hoặc tình trạng là cựu binh hoặc đang trong quân ngũ hoặc các đặc điểm khác biệt khác sẽ không được dung thứ. Quy định cấm này áp dụng với quý vị, thành viên gia đình, đại diện và khách thăm bệnh của quý vị. Ngoài ra, các yêu cầu thay đổi nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên y tế khác vì lý do chủng tộc, sắc tộc, tôn giáo, xu hướng giới tính hoặc bản dạng giới của người đó sẽ không được tôn trọng. Các yêu cầu thay đổi nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên y tế vì lý do giới tính sẽ được xem xét theo từng trường hợp và chỉ được dựa trên tình tiết giảm nhẹ.
- Tôn trọng tài sản của người khác và của cơ sở chăm sóc y tế.

Quý vị có quyền khiếu nại về việc chăm sóc của mình và được phúc đáp kịp thời theo chính sách hiện hành. Bệnh nhân có quyền lên tiếng khiếu nại và khuyến nghị thay đổi mà không sợ bị trả thù hoặc từ chối chăm sóc. Yêu cầu được nói chuyện với y tá phụ trách, trưởng phòng hoặc liên hệ với một trong các thành viên của nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân của PeaceHealth qua số điện thoại được cung cấp bên dưới. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại cho tiểu bang hoặc Medicare mà không sợ bị trả thù.

St. Joseph Medical Center thuộc PeaceHealth 2901 Squalicum Parkway Bellingham, WA 98225 360-734-5400 Nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân 1-844-749-8817	Peace Island Medical Center thuộc PeaceHealth 1117 Spring Street Friday Harbor, WA 98250 360-378-2141 Nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân 1-844-749-8817	United General Medical Center thuộc PeaceHealth 2000 Hospital Drive Sedro-Woolley, WA 98284 360-856-6021 Nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân 1-844-749-8817
St. John Medical Center thuộc PeaceHealth 1615 Delaware Street Longview, WA 98632 360-414-2000 Nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân 1-844-749-8817	Southwest Medical Center thuộc PeaceHealth 400 NE Mother Joseph Place Vancouver, WA 98664 360-514-2000 Nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân 1-844-749-8817	PeaceHealth Medical Group Tất cả địa điểm Nhóm Quan Hệ Bệnh Nhân 1-844-749-8817
Sở Y tế Tiểu bang Washington Trực tuyến: https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms Qua đường bưu điện: Sở Y tế Tiểu bang Washington Vụ Bảo đảm Chất lượng Hệ thống Y tế Tiếp nhận Khiếu nại P.O. Box 47857 Olympia, WA 98504-7857 Email: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov		Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (Center for Medicare and Medicaid Services - CMS) Thanh tra Người thụ hưởng Medicare Trực tuyến: www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home Số điện thoại miễn cước: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) TTY: 1-877-486-2048