Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân

Tại University of Texas MD Anderson Cancer Center, chúng tôi tôn trọng quý vị với tư cách là người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Chúng tôi muốn quý vị biết về các quyền của quý vị với tư cách là bệnh nhân, cũng như trách nhiệm của quý vị đối với chính bản thân quý vị, với nhóm chăm sóc sức khỏe cho quý vị và đối với những bệnh nhân khác.

Chúng tôi khuyến khích việc trao đổi và hợp tác cởi mở giữa quý vị và nhóm chăm sóc sức khỏe cho quý vị tại MD Anderson.

Mọi Bệnh Nhân Đều Có Quyền Được:

1. **Chăm sóc điều trị bằng sự tôn trọng, phẩm chất cao, chu đáo và tử tế.**
   - Yêu cầu những người liên quan đến việc chăm sóc chữa trị cho quý vị phải tự xưng danh, nói rõ vai trò của họ, và giải thích những việc họ sẽ làm cho quý vị.
   - Biết trước sẽ được điều trị với phẩm chất cao. Đây là cam kết để bảo đảm an toàn và sự chăm sóc chữa trị liên tục cho quý vị.
   - Quý vị có thể quyết định ai được đến thăm mình, kể cả gia đình, bạn bè và những người khác. Quý vị cũng có thể có một ai đó ở bên cạnh để nâng đỡ về mặt tinh thần.
   - Tuổi tác, chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dân tộc, tôn giáo, nền văn hóa/ giá trị văn hóa, ngôn ngữ, khuyết tật về thể chất hay tinh thần, hoàn cảnh kinh tế và địa vị xã hội, giới tính, khuynh hướng tính dục, hoặc nhận dạng giới tính/biểu hiện giới tính sẽ không ảnh hưởng đến việc chăm sóc chữa trị cho quý vị.
   - Quý vị có thể yêu cầu cung cấp các trợ giúp đặc biệt để thực hiện các hoạt động tín ngưỡng và tâm linh khác.

2. **Thông tin phải dễ hiểu và đầy đủ, bao gồm cả kết quả điều trị và chăm sóc.**
   - Quý vị sẽ được thông báo về bệnh trạng của mình kể cả phương án điều trị được đề nghị, các lựa chọn điều trị khác cũng như lợi ích và nguy cơ của từng phương pháp.
   - Quý vị sẽ được cho biết về vai trò của mình trong việc chăm sóc chữa trị cho bản thân.
   - Bệnh viện sẽ yêu cầu gia đình quý vị cùng tham gia quyết định các vấn đề về chăm sóc, điều trị và dịch vụ dành cho quý vị theo đúng nguyện vọng của quý vị và quy định của pháp luật. Quý vị có thể quyết định ai được phép (hoặc không được phép) nhận thông tin về việc chăm sóc chữa trị của quý vị.
   - Kết quả của việc chăm sóc chữa trị cho quý vị, kể cả những kết quả mong đợi và ngoài sự mong đợi, sẽ được thông báo cho quý vị hoặc (những) người đại diện được quý vị ủy quyền.
   - Quý vị sẽ được cho biết về bất cứ hoạt động nghiên cứu, giáo dục, huấn luyện nào có thể là nằm trong việc điều trị cho quý vị. Quý vị có thể chọn tham gia hoặc không tham gia vào những hoạt động này.

   MD Anderson cung cấp miễn phí dịch vụ thông dịch, chuyển ngữ tài liệu và các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khác. Yêu cầu liên lạc với Dịch Vụ Trợ Giúp Ngôn Ngữ giúp cho quý vị.

3. Tham gia vào việc quyết định phương pháp điều trị, lợi ích, rủi ro và các lựa chọn khác.

- Quý vị có quyền yêu cầu thông báo cho gia đình và/hoặc bác sĩ của quý vị ngay nếu quý vị phải nhập viện.
- Quý vị có thể quyết định có muốn được điều trị hay không và bằng phương pháp điều trị nào. Quý vị có thể từ chối một thủ thuật chẩn đoán hoặc điều trị.
- Nếu từ chối điều trị, quý vị sẽ được cho biết về ảnh hưởng của quyết định này đối với sức khỏe của quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu, trước khi được điều trị, một bản ước tính chi phí hợp lý cho việc chăm sóc chữa trị.

Nếu quý vị chưa đến tuổi trưởng thành, thì cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị sẽ tham gia vào mọi quyết định lập kế hoạch điều trị cho quý vị. Nếu quý vị không có khả năng quyết định được việc chăm sóc chữa trị cho bản thân, thì MD Anderson sẽ chuyển giao quyền quyết định đó cho (những) người đại diện được quý vị ủy quyền.

4. Tôn trọng các quan điểm và giá trị cá nhân.

- Chúng tôi tôn trọng quyền quyết định dựa vào quan điểm và các giá trị của cá nhân quý vị, cũng như dựa vào các nguồn thông tin y tế sẵn có.
- Bản thân quý vị, gia đình của quý vị, hoặc (những) người đại diện được quý vị ủy quyền sẽ tham gia vào mọi vấn đề đạo đức liên quan đến việc chăm sóc chữa trị cho quý vị.
- Quý vị nên suy nghĩ về những câu hỏi sau đây:
  - Quý vị có tất cả các thông tin cần thiết để quyết định việc chăm sóc chữa trị cho quý vị không?
  - Trong trường hợp quý vị không có khả năng bày tỏ ý kiến của mình, quý vị đã chỉ định một người khác đại diện cho quý vị thông qua Giấy Ủy Quyền Y Tế? Nếu chưa, quý vị đã cho chúng tôi biết người nào sẽ đại diện cho quý vị chưa?

Đề nghị nói chuyện với ban Các Vấn Đề Đạo Đức trong Điều Trị để được giúp đỡ giải quyết các quan ngại này.

5. Đáp ứng kịp thời các nhu cầu và yêu cầu.

- Quý vị có quyền được chăm sóc chữa trị một cách chu đáo và tôn trọng.
- Nếu quý vị cần một dịch vụ mà MD Anderson hiện không cung cấp, quý vị có quyền được trợ giúp chuyển sang một cơ sở y tế khác hiện có thể cung cấp loại dịch vụ mà quý vị đang cần đến.
- Quý vị cũng có quyền xem xét hóa đơn bệnh viện của mình và yêu cầu giải thích hóa đơn này cho quý vị.

6. Quyền riêng tư và bảo mật thông tin trong mọi vấn đề.

- Các cuộc thảo luận về hồ sơ, các lần khám bệnh và các biện pháp điều trị được bảo mật và sẽ được thực hiện bởi các nhân viên của MD Anderson một cách kín đáo.
- Thông tin về bệnh nhân được bảo mật và sẽ không được cung cấp cho các bên thứ ba nếu không được sự cho phép của quý vị, trừ khi luật pháp yêu cầu. Quý vị hoặc (những) người đại diện được quý vị ủy quyền hợp pháp có quyền xem hồ sơ bệnh án của quý vị.
- Quý vị có quyền yêu cầu tình trạng bảo mật để bảo vệ danh tính của mình với tư cách là bệnh nhân nằm viện.

- Quý vị có quyền kéo màn che quanh giường hay cửa phòng khi quý vị muốn có sự riêng tư.
- Quý vị có thể đề nghị chuyển sang một phòng bệnh khác nếu quý vị cho rằng mình bị bệnh nhân và/hoặc khách thăm khác làm phiền một cách bất hợp lý. Bệnh viện sẽ cố gắng hết sức để chuyển quý vị sang một phòng dạng tương tự.

7. Cam kết vì sự an toàn của bệnh nhân.

- Quý vị có quyền được điều trị chu đáo và hiệu quả, nhằm bảo đảm sự an toàn và chăm sóc chữa trị liên tục cho quý vị.
- Chúng tôi ưu tiên khuyến khích một môi trường an toàn và chu đáo tại MD Anderson.
- Bạn có quyền nói "Dừng lại, tôi có vấn đề quan tâm" nếu bạn cảm thấy có vấn đề về an toàn.

8. Kiểm soát cơn đau qua khám đánh giá.

- MD Anderson sẽ có hình thức khám đánh giá thích hợp để giải quyết và kiểm soát cơn đau của quý vị.
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để lập mục tiêu giảm đau và thực hiện một kế hoạch đã đề ra để đạt được mục tiêu đó.

9. Tôn Trọng Giấy Ủy Quyền Y Tế và các Bản Chỉ Dẫn Trước khác.

- Quý vị có quyền có Giấy Ủy Quyền Y Tế. Văn bản này cho phép quý vị ủy quyền cho một hoặc nhiều người đưa ra các quyết định y tế thay cho quý vị nếu như quý vị không có khả năng tự đưa ra những quyết định đó.
- Quý vị cũng có quyền điền bản Di Chúc Lập Khi Còn Sống (Bản Chỉ Dẫn Điều Trị cho Bác sĩ và Gia đình hay Người đại diện). Văn bản này thể hiện ý nguyện của quý vị về cách thức chăm sóc chữa trị y tế cho quý vị trong trường hợp quý vị không có khả năng tự mình nói lên những ý nguyện này.
- Nếu quý vị đang nằm bệnh viện, thì quý vị hoặc (những) người đại diện được quý vị ủy quyền hợp pháp có quyền yêu cầu ngừng hồi sức (DNR), hay bắt đầu hoặc chấm dứt việc điều trị duy trì sự sống.
- Nếu quý vị là bệnh nhân ngoại trú, thì quý vị hoặc (những) người đại diện được quý vị ủy quyền hợp pháp có quyền yêu cầu bác sĩ của quý vị đưa ra lệnh Ngừng Hồi Sức (DNR) Ở Bên Ngoài Bệnh Viện cho quý vị.

Yêu cầu nói chuyện với văn phòng Ty Xã Hội nếu quý vị cần biết thêm thông tin hoặc cần được giúp đỡ điền Giấy Ủy Quyền Y Tế và các bản chỉ dẫn trước khác.

10. Được lắng nghe nếu có phát sinh vấn đề rắc rối, phàn nàn, hoặc khiếu nại.

- MD Anderson tôn trọng việc trao đổi ý kiến cởi mở với nhau. Nếu quý vị bày tỏ một mối quan ngại hay phàn nàn, thì việc này sẽ hoàn toàn không thay đổi việc chăm sóc chữa trị cho quý vị.
- Quý vị có quyền phàn nàn hoặc khiếu nại về chất lượng chăm sóc chữa trị hay dịch vụ mà quý vị nhận được. Nếu quý vị có quan ngại, xin đừng ngần ngại hãy thông báo mối quan ngại đó với các nhân viên MD Anderson có liên quan. Quý vị cũng có quyền trình bày vấn đề đó với người quản lý phụ trách.
- Yêu cầu nói chuyện với Patient Advocacy (nhóm bào chữa cho bệnh nhân) tại MD Anderson nếu bạn cảm thấy mối quan tâm của mình không được giải quyết đủ tốt. Mục

tiêu của MD Anderson là giải quyết các khiếu nại tại thời điểm khiếu nại và bất bình trong vòng 7 ngày làm việc. Nếu bạn có thắc mắc về tình trạng khiếu nại hoặc bất bình, hãy liên hệ với Patient Advocacy của bạn theo số 713-792-7776.

- Bạn cũng có thể gọi MD Anderson's Institutional Compliance Hotline theo số 800-789-4448
- Bạn có thể liên lạc với Texas Health and Human Services Commission hay The Joint Commission cho dù trước tiên bạn có nói với MD Anderson về mối quan tâm của bạn hay không.
  - **Texas Health and Human Services Commission**, 888-973-0022
  hfc.complaints@hhsc.state.tx.us
  Địa chỉ gửi thư: Health and Human Services Commission, Complaint and Incident Intake, Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, TX 78714-9030
  - **Office of Quality Monitoring for The Joint Commission**, 800-994-6610
  patientsafetyreport@jointcommission.org
- Người thụ hưởng quyền lợi cũng có thể gửi khiếu nại về các vấn đề liên quan đến chất lượng chăm sóc, quyết định chi trả và xuất viện sớm bằng cách liên lạc với
  - **TMF Health Quality Institute**, 800-725-9216
  Địa chỉ gửi thư: Beneficiary Review Department, Barton Oaks Plaza Two, Suite 200, 901 MoPac Expressway South, Austin, TX 78745-5799

Phỏng theo mục 'Các Quyền và Trách Nhiệm của Cá Nhân' trong "Hướng Dẫn Kiểm Định Toàn Diện cho Bệnh Viện," Ủy Ban Liên Kết, ©2019.

Mỗi Bệnh Nhân Đều Có Trách Nhiệm:

1. **Cung cấp đầy đủ thông tin y khoa.** Cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ tin tức về tình trạng sức khỏe hiện tại và tiểu sử bệnh lý của quý vị. Điều này bao gồm thông tin về bệnh tật, các lần nằm viện, thuốc men, các bản chỉ dẫn trước, và những vấn đề khác về sức khỏe.

2. **Yêu cầu giải thích rõ ràng.** Nêu thắc mắc cho đến khi quý vị hiểu rõ về bệnh trạng, phương án điều trị, hoặc vai trò của quý vị trong việc chăm sóc chữa trị.

3. **Đưa ra những quyết định có hiểu biết.** Quý vị chịu trách nhiệm đối với những quyết định do chính quý vị đưa ra về việc chăm sóc chữa trị. Các Trung Tâm Giáo Dục có thể cung cấp cho quý vị nhiều nguồn thông tin hữu ích. Quý vị có thể được đề nghị cho phép (chấp thuận) bằng văn bản cho một số xét nghiệm, thủ thuật, hay các cuộc phẫu thuật. Quý vị có thể nêu ra bao nhiêu câu hỏi tùy ý nếu cần thiết để hiểu rõ mỗi văn bản mà quý vị được đề nghị ký tên.

4. **Hiểu rõ.** Yêu cầu bất cứ ai trong nhóm chăm sóc chữa trị cho quý vị giải thích bất cứ điều gì mà quý vị chưa hiểu rõ. Quan trọng là quý vị cần phải hiểu được vai trò của mình trong việc chăm sóc chữa trị cho bản thân.

5. **Báo cáo thay đổi.** Báo cho nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị về bất cứ thay đổi nào liên quan đến sức khỏe của quý vị. Bảo đảm cho họ biết nếu quý vị không thể theo kế hoạch điều trị mà quý vị đã chọn.

6. **Chấp nhận trách nhiệm tài chính.** Đặt câu hỏi để chắc chắn quý vị hiểu rõ các trách nhiệm về tài chính của mình. Chi trả hay đưa ra thắc mắc về hóa đơn của quý vị càng sớm càng tốt. Quý vị phải cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin về bên thứ ba chi trả hay người bảo lãnh. Bất cứ khoản tiền nào chưa được chi trả có liên quan đến các dịch vụ đã nhận phải được chi trả kịp thời. Có Trung Tâm Xác Minh Nguồn Chi Trả (FCC) và Sự Vụ Bệnh Nhân (PBS) để giúp quý vị.
   - FCC giúp trả lời các thắc mắc về chi trả bảo hiểm. 713-792-4322 hoặc 844-294-4322
   - PBS sẽ giúp quý vị hiểu nội dung hóa đơn của quý vị. 713-792-2991 hoặc 800-527-2318

7. **Tôn trọng quyền riêng tư của người khác.** Lưu tâm đến những bệnh nhân khác bằng cách tôn trọng quyền riêng tư của họ, hạn chế số người vào thăm, và giữ sự yên tĩnh.

8. **Cư xử lịch sự khi chụp ảnh hoặc ghi âm/ghi hình.** Quý vị có thể muốn chụp ảnh hay ghi âm hay quay video trong thời gian ở MD Anderson. Tuy nhiên, các hoạt động này có thể đem lại một số nguy cơ. Một bức ảnh hoặc video có thể làm sao nhãng nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc đưa vi trùng vào trong phòng. Không chụp ảnh hoặc ghi âm các bệnh nhân khác hoặc nhân viên MD Anderson mà không được phép của họ. Tất cả các bệnh nhân và nhân viên có quyền yêu cầu quý vị dừng lại. Nhân viên chúng tôi có quyền rời khỏi một khu vực cho đến lúc hết ghi âm chụp ảnh, chừng nào mà điều đó không ảnh hưởng đến an toàn của quý vị.

9. **Đối xử với người khác một cách tôn trọng và tử tế.** Mọi người phải đối xử với nhau một cách đàng hoàng và tôn trọng, không phân biệt tuổi tác, chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dân tộc, tôn giáo, văn hóa/giá trị văn hóa, ngôn ngữ, khuyết tật về thể chất hay tinh thần, hoàn cảnh kinh tế hay địa vị xã hội, giới tính, khuynh hướng tính dục, hoặc nhận dạng/ biểu hiện giới tính.

10. **Tuân thủ các điều lệ và quy tắc của bệnh viện.** Mọi người phải tuân thủ các điều lệ và quy tắc của bệnh viện.