

## Nếu Quý Vị Có Thắc Mắc, Lo Ngại hoặc Nhận Xét

Tại Inova, chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc giao tiếp hiệu quả giữa quý vị và nhóm chăm sóc sức khỏe tận tâm của chúng tôi. Chúng tôi khuyến khích quý vị nêu thắc mắc và chia sẻ các vướng mắc trong thời gian quý vị ở bệnh viện để những người chăm sóc chữa trị cho quý vị có thể kịp thời giải quyết bất kỳ vấn đề nào có thể phát sinh.

Ngoài ra, các đại diện bệnh nhân của bệnh viện luôn sẵn lòng giúp đỡ bệnh nhân và gia đình bệnh nhân giải quyết các vấn đề rắc rối, giải thích rõ các chính sách của bệnh viện, và giúp giải quyết các vấn đề về tiếp cận dịch vụ của người khuyết tật hoặc các nhu cầu đặc biệt khác. Chương trình Quan Hệ Bệnh Nhân (Patient Relations) có một quy trình giải quyết mọi phân nân và khiếu nại. Các đại diện bệnh nhân sẵn lòng giúp đỡ quý vị và quý vị có thể liên lạc với họ tại các số điện thoại ghi dưới đây.

## Các Số Liên Lạc với Đại Diện Bệnh Nhân

Inova Alexandria Hospital ..... 703.504.3128

Inova Fairfax Medical Campus..... 703.776.3663

- Inova Fairfax Hospital
- Inova Children's Hospital
- Inova Heart and Vascular Institute
- Inova Women's Hospital

Inova Fair Oaks Hospital ..... 703.391.3607  
hoặc 703.391.3885

Inova Loudoun Hospital..... 703.858.6795

Inova Mount Vernon Hospital..... 703.664.7555

Chúng tôi hy vọng quý vị sẽ tạo điều kiện để chúng tôi giúp đỡ giải quyết bất kỳ vấn đề nào có thể phát sinh trong thời gian quý vị ở bệnh viện. Nếu muốn, quý vị cũng có thể liên lạc với Virginia Department of Health, Office of Licensure and Certification, 9960 Mayland Drive, Suite 401, Richmond, VA 23233, hoặc gọi số 800.955.1819.

Quý vị cũng có thể liên lạc với Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, hoặc gọi số 800.994.6610.

## Các Vấn Đề về Bảo Hiểm

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về các quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, vui lòng liên lạc với Văn Phòng Thanh Tra Quản Trị Y Tế tại số 877.310.6560.

## Tư Vấn Đạo Đức

Ủy Ban Đạo Đức của bệnh viện chúng tôi cung cấp dịch vụ tư vấn để giúp bệnh nhân hoặc gia đình giải đáp các thắc mắc về vấn đề sống chết cũng như chất lượng cuộc sống. Nhóm Tư Vấn Đạo Đức (Ethics Consultation) giúp đỡ các bệnh nhân, gia đình, bác sĩ và nhân viên bệnh viện nói về các kế hoạch chăm sóc thích hợp khi có vấn đề rắc rối về đạo đức. Vai trò của nhóm là tư vấn; chứ không phán xét hoặc ra quyết định. Mục đích giúp đỡ của nhóm là để giúp làm sáng tỏ các vấn đề cho bệnh nhân và các thành viên gia đình có liên quan, cung cấp cho họ các thông tin cần thiết để ra quyết định.

Bất kỳ ai trực tiếp liên quan tới một bệnh nhân nào đó có thể xin ý kiến tư vấn thay mặt cho bệnh nhân đó, trong đó bao gồm cả bệnh nhân, các thành viên gia đình, bạn bè, bác sĩ, y tá, cũng như các thành viên khác trong nhóm chăm sóc của bệnh nhân.

Để liên lạc với một thành viên trong nhóm Tư Vấn Đạo Đức của bệnh viện của chúng tôi, xin gọi tổng đài của bệnh viện hoặc đại diện bệnh nhân của bệnh viện.

## Quyết Định về Chăm Sóc Sức Khỏe của Quý vị

Quý vị có quyền điền bản Chỉ Dẫn Trước (Advance Directive) để chia sẻ nguyện vọng của quý vị nếu quý vị không có khả năng tự quyết định các vấn đề về chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Bản Chỉ Dẫn Trước có thể bao gồm:

- Ủy quyền người khác ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe cho quý vị và các vấn đề họ có thể quyết định
- Các quyết định chăm sóc sức khỏe cụ thể trong đó bao gồm cả quyết định kết thúc sự sống
- Quyết định hiến tặng bộ phận cơ thể

Chính sách của chúng tôi là tôn trọng nguyện vọng của quý vị theo luật pháp và khả năng của bệnh viện. Nếu bác sĩ điều trị của quý vị có sự phân đối dựa trên ý kiến cá nhân đối với các nguyện vọng đề cập trong bản Chỉ Dẫn Trước của quý vị (ví dụ các quyết định về sinh sản hoặc kết thúc sự sống), theo Bộ Luật Virginia 54.1-2987 và chính sách của Inova, bác sĩ đó phải cố gắng một cách hợp lý để chuyển quý vị cho bác sĩ khác sẵn sàng làm theo các chỉ dẫn của quý vị.

Nếu quý vị có bản Chỉ Dẫn Trước, vui lòng đưa cho chúng tôi một bản. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về bản Chỉ Dẫn Trước, vui lòng hỏi y tá của quý vị hoặc đại diện bệnh nhân.



## Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân

Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt hơn khi quý vị và gia đình quý vị cùng hợp tác với nhân viên và bác sĩ của chúng tôi. Trách nhiệm của chúng tôi là cho quý vị biết các quyền của quý vị với tư cách là bệnh nhân; quý vị cũng có trách nhiệm trong việc điều trị và chăm sóc cho quý vị. Chúng tôi khuyên quý vị nên nêu thắc mắc, chủ động và tích cực tham gia kế hoạch chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại, vui lòng bàn thảo các vấn đề này với bác sĩ của quý vị, bất kỳ nhân viên nào hoặc liên lạc với đại diện bệnh nhân của bệnh viện.

## Tổng Quan về Các Quyền của Bệnh Nhân

Trong thời gian quý vị có mặt tại bệnh viện của chúng tôi, quý vị có một số quyền nhất định với tư cách là bệnh nhân. Quý vị có quyền:

- Được chữa trị bất kể tuổi, giới tính, sắc tộc, quốc gia nơi xuất thân, ngôn ngữ, tôn giáo, xu hướng tính dục, tình trạng khuyết tật hoặc bất kỳ hành động phân biệt đối xử nào khác bị luật pháp nghiêm cấm
- Biết tên và chức vụ của các thành viên trong nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Nhận thông tin bằng ngôn ngữ hoặc cách thức mà quý vị hiểu được. Điều này bao gồm quyền nhận dịch vụ thông dịch miễn phí.
- Được thông báo về kết quả có thể có được từ việc chăm sóc, chữa trị và các dịch vụ, kể cả các kết quả không biết trước
- Được thông báo về các quyết định chăm sóc sức khỏe và tham gia quyết định các việc đó
- Đồng ý hoặc từ chối việc chăm sóc, chữa trị và các dịch vụ
- Khám và kiểm soát đau đớn thích hợp
- Chăm sóc một cách tôn trọng và nhã nhặn
- Không bị cầm giữ theo bất kỳ hình thức nào không cần thiết cho sức khỏe

- Đón tiếp những khách tới thăm đã được bệnh nhân chỉ định, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn tới, vợ/chồng, người yêu sống chung (kể cả người yêu đồng giới), thành viên khác trong gia đình hoặc bạn bè. Ngoài ra còn có quyền hủy bỏ hoặc rút lại sự chấp thuận bất cứ lúc nào.

- Biết là bệnh viện có qui định cho phép người trợ giúp có mặt trừ khi việc đó gây trở ngại tới quyền lợi của những người khác, hoặc không nên vì các lý do y tế

- Yêu cầu thông báo cho một người đại diện hoặc người nhà, và bác sĩ của quý vị biết việc quý vị nhập viện

- Lập bản chỉ dẫn trước để bảo đảm là chúng tôi tuân theo các lựa chọn về chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể truyền đạt lại các lựa chọn đó cho chúng tôi

- Được chăm sóc chữa trị trong môi trường an toàn, hoàn toàn không bị ngược đãi hoặc sách nhiễu

- Môi trường bệnh viện tôn trọng phẩm cách và góp phần giúp bệnh nhân tự tin hơn

- Tôn trọng các giá trị văn hóa và cá nhân, quan điểm và các lựa chọn ưu tiên của quý vị, cũng như cơ hội tham gia các nghi lễ tôn giáo và tâm linh khác

- Liên lạc với cơ quan dịch vụ bảo vệ và tư vấn

- Biết trước là bệnh viện sẽ bảo vệ thông tin kín đáo của quý vị và tôn trọng sự riêng tư của quý vị

- Xem hồ sơ bệnh án của quý vị; yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ bệnh án của quý vị; và yêu cầu một danh sách các cá nhân hoặc tổ chức được tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị theo qui định của luật tiểu bang hoặc liên bang

- Cho phép ghi âm hoặc quay phim cho các mục đích không phải là để nhận dạng, chẩn đoán hoặc điều trị. Quý vị cũng có quyền hủy bỏ sự ưng thuận này.

- Đồng ý hoặc từ chối tham gia các cuộc nghiên cứu

- Khiếu nại nhưng không bị phân biệt đối xử, ép buộc, trừng phạt hoặc bị gián đoạn bất hợp lý đối với việc chăm sóc chữa trị hoặc gián đoạn dịch vụ

- Được giải thích về hóa đơn bệnh viện và nhận được thông tin về trợ giúp tài chính

## Trách Nhiệm của Bệnh Nhân

Với tư cách là một bệnh nhân, quý vị có trách nhiệm như sau:

- Cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về sức khỏe của quý vị, trong đó bao gồm bệnh tật trước đây, những lần nằm viện, việc dùng thuốc men và các vấn đề khác liên quan tới sức khỏe của quý vị

- Đặt câu hỏi khi quý vị không hiểu những gì quý vị được cho biết về việc chăm sóc chữa trị của quý vị hoặc những việc mà quý vị cần phải làm

- Tuân theo kế hoạch chăm sóc, chữa trị hoặc dịch vụ thiết lập cho quý vị

- Cho bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị tin rằng quý vị không thể theo đến cùng kế hoạch điều trị, và hiểu các kết quả có thể xảy ra nếu quý vị chọn không tuân theo kế hoạch điều trị được khuyến cáo

- Cung cấp thông tin hóa đơn và thông tin liên lạc chính xác cho bệnh viện

- Kiến thức chi tiết về bảo hiểm sức khỏe của quý vị trong đó bao gồm cả tiền khấu trừ, tiền đồng trả và phạm vi bảo hiểm trong mạng lưới

- Lưu ý tới các bệnh nhân khác, nhân viên và tài sản của bệnh viện và tuân theo các nội qui và qui chế của bệnh viện. Điều này cũng áp dụng cho các vị khách tới thăm quý vị.

- Cung cấp thông tin cần thiết để yêu cầu trả bảo hiểm và thanh toán hóa đơn hoặc thu xếp trả đúng hạn các khoản tiền mà quý vị có trách nhiệm phải trả

- Hiểu rằng bệnh viện không thể chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tài sản cá nhân nào không được bỏ vào két sắt của bệnh viện

## Các Quyền của Người Khuyết Tật

Khi phục vụ người khuyết tật, bệnh viện của chúng tôi luôn cố gắng đạt được các mục tiêu của Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act, ADA) và Đạo Luật Cư Dân Virginia Khuyết Tật (Virginians with Disabilities Act). Nếu quý vị gặp bất kỳ trở ngại nào về cơ sở vật chất hoặc giao tiếp trong thời gian quý vị có mặt tại bệnh viện của chúng tôi, hoặc nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị từ chối tiếp cận đầy đủ các dịch vụ của bệnh viện do tình trạng khuyết tật của quý vị, vui lòng liên lạc Phòng Tuân Thủ theo số máy **703.205.2337** hoặc đại diện bệnh nhân.

## Các Dịch Vụ dành cho Người Điếc và Lãng Tai

Để bảo đảm việc giao tiếp hiệu quả với bệnh nhân, các thành viên gia đình của họ cũng như những người đi cùng bị điếc hoặc lãng tai, chúng tôi cung cấp các dịch vụ và công cụ trợ giúp miễn phí, ví dụ như:

- Thông dịch viên bằng lời nói và thông dịch viên bằng ngôn ngữ ra dấu
- Nhân viên đánh máy viễn thông dành cho người điếc hoặc lãng tai (TTY/TDD)
- Thông dịch từ xa qua video (VRI)
- Các ấn bản tài liệu
- Máy tăng âm cầm tay cho điện thoại
- Thiết bị trợ thính (bán trên thị trường dưới dạng máy phóng đại âm thanh Pocketalker hoặc Posey)
- Máy điện thoại tương thích với các phương tiện trợ thính
- Phụ đề trên đa số các chương trình của bệnh viện

Vui lòng nhờ y tá của quý vị hoặc nhân viên bệnh viện khác giúp đỡ, hoặc liên lạc số **703.776.7641**.