

Sứ Mệnh Của Chúng Tôi

Chúng tôi tin rằng tất cả trẻ em đều có những nhu cầu riêng biệt và có quyền được lớn lên khỏe mạnh, không bị ảnh hưởng bởi bệnh tật hay thương tích. Nhờ vào sự hỗ trợ của cộng đồng và tinh thần học hỏi của chúng tôi, chúng tôi sẽ phòng ngừa, điều trị và loại trừ các bệnh tật trẻ em.

Dịch Vụ Thông Dịch Viên Miễn Phí

- Nếu ở bệnh viện, hãy hỏi y tá của con quý vị.
- Nếu ở ngoài, hãy gọi Đường Dây Thông Dịch Cho Gia Đình miễn phí theo số 1-866-583-1527. Nói cho thông dịch viên biết tên hay số điện thoại phụ của người quý vị cần gặp.
- Đối với người bị điếc hay khiếm thính, hãy gọi số 206-987-2280 (TTY).

Bệnh Viện Nhi Đồng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp với các nhu cầu đặc biệt của trẻ em, không phân biệt chủng tộc, giới tính, tín ngưỡng, sắc tộc hay tình trạng khuyết tật. Căn cứ vào thu nhập của gia đình và các nguồn tài chính của bệnh viện, các trẻ em dưới 21 tuổi thường trú ở Washington, Alaska, Montana hay Idaho có thể được hỗ trợ về tài chính để giúp thanh toán cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế.

Bệnh Viện Nhi Đồng Seattle cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho các bệnh nhân, thành viên gia đình và đại diện hợp pháp bị điếc, khiếm thính, hay không biết nói tiếng Anh. Bệnh Viện Nhi Đồng Seattle sẵn sàng cung cấp thông tin này bằng hình thức khác tùy theo yêu cầu. Hãy gọi Trung Tâm Trợ Giúp Gia Đình theo số 206-987-2201.

Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân và Gia Đình



Seattle Children's
HOSPITAL • RESEARCH • FOUNDATION

4800 Sand Point Way NE
PO Box 5371
Seattle, WA 98145-5005

206-987-2000 (Nói)
866-987-2000 (Miễn phí, chỉ dành cho các cuộc gọi liên quan đến bệnh viện)
866-583-1527 (Đường Dây Thông Dịch cho Gia Đình)

www.seattlechildrens.org

Rights and Responsibilities-Vietnamese
PI090 V
Rev. 1/11

© 2009–2011 Bệnh Viện Nhi Đồng Seattle,
Seattle, Washington. Giữ tất cả quyền.



Seattle Children's
HOSPITAL • RESEARCH • FOUNDATION

Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân và Gia Đình

Bệnh Viện Nhi Đồng Seattle cam kết cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng cao và chú trọng đến gia đình. Bệnh nhân và gia đình được coi là những thành viên trong nhóm chăm sóc sức khỏe. Tờ thông tin này nhằm giúp quý vị và gia đình hiểu các quyền và trách nhiệm của mình khi làm thành viên của nhóm chăm sóc, cũng như cho biết quý vị có thể làm thế nào để nêu lên các ý kiến đóng góp và quan ngại.

Để tỏ thái độ tôn trọng, chúng tôi sẽ:

- Tự giới thiệu và giải thích vai trò của chúng tôi trong việc chăm sóc con quý vị.
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc một cách chu đáo, có ý tứ nhằm không làm tổn hại đến nhân phẩm cũng như để tôn trọng các giá trị văn hóa, xã hội và tinh thần của quý vị.
- Tôn trọng quyền riêng tư của quý vị và con quý vị.
- Bảo mật các hồ sơ y tế của con quý vị, nội dung của các cuộc thảo luận về cách chăm sóc cho cháu, và thông tin về gia đình.
- Hành động tích cực để giảm đau cho con quý vị bằng cách dùng thuốc và những biện pháp giảm đau khác.*
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn trong một môi trường an ninh, không hề có sự ngược đãi. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị có được dịch vụ bảo vệ nếu cần thiết.*
- Không ghim giữ con quý vị hay cô lập cháu trong phòng riêng trừ khi cần thiết và được luật pháp cho phép.

Để hỗ trợ cho con và gia đình quý vị, chúng tôi sẽ:

- Cho phép quý vị ở lại với con mình trong suốt phần lớn các buổi điều trị y tế, nếu quý vị muốn.
- Sắp xếp chỗ cho một người lớn trong gia đình ở qua đêm gần con quý vị.
- Giúp quý vị gặp những gia đình khác đã từng trải qua những hoàn cảnh giống như quý vị, nếu quý vị muốn.
- Sắp xếp việc gặp giáo sĩ hoặc các dịch vụ khác liên quan đến tôn giáo/tinh thần.*
- Hướng dẫn quý vị cách đóng góp ý kiến, nêu quan ngại hay nộp khiếu nại với chúng tôi.

Các số điện thoại quan trọng

| | |
|--|--|
| Số điện thoại chính của bệnh viện | 206-987-2000 (Nói) 206-987-2280 (TTY) |
| Hóa Đơn | |
| Hóa đơn bệnh viện/ hỗ trợ tài chính | 206-987-5770 (Tài khoản bệnh nhân) 866-987-5770 (Miễn phí) 206-987-5786 (Tiếng Tây Ban Nha) |
| Hóa đơn bác sĩ | 206-987-8455 (Nhóm Y Khoa Đại Học của Bệnh Viện Nhi Đồng) 888-675-2864 (Miễn phí) |
| Trường hợp bỏ mặc và ngược đãi trẻ em | 206-987-2194 |
| Góp ý kiến hay nêu quan ngại | 206-987-2550 (Trung Tâm Quan Hệ Gia Đình và Bệnh Nhân) |
| Dịch vụ hỗ trợ đa văn hóa | 206-987-3676 |
| Dịch vụ dành cho người điếc và khiếm thính | 206-987-5010 (Nói) 206-987-5063 (TTY) |
| Phương tiện tiếp cận dành cho người khuyết tật | 206-987-2260 |
| Tư vấn về các vấn đề y đức | 206-987-2000 (Yêu cầu nhân viên tổng đài chuyển máy đến một tư vấn viên chuyên về y đức (ethics consultant)) |
| Thông tin về sức khỏe | 206-987-2201 (Trung Tâm Trợ Giúp Gia Đình) 206-987-2098 (Thư Viện và Trung Tâm Thông Tin) |
| Yêu cầu bản sao hồ sơ y tế | 206-987-2173 |
| Quyền riêng tư | 206-987-1200 privacy.questions@seattlechildrens.org |
| Hỗ trợ về tôn giáo hay tinh thần | 206-987-2000 (Yêu cầu nhân viên tổng đài chuyển máy đến giáo sĩ (chaplain)) |
| Các vấn đề an ninh | 206-987-2030 |
| Dịch Vụ Xã Hội | 206-987-2167 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Lập bản Chỉ Dẫn Trước • Dịch vụ tư vấn • Các nhóm hỗ trợ |

Nếu Có Thắc Mắc Hoặc Quan Ngại

Chúng tôi muốn cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho bệnh nhân và gia đình. Các ý kiến đóng góp của quý vị và em có thể giúp chúng tôi cải thiện các dịch vụ này. Sau đây là những cách đóng góp ý kiến cho chúng tôi:

- Nói chuyện với y tá của con quý vị. Nếu y tá không thể giúp được, yêu cầu nói chuyện với y tá phụ trách (charge nurse) hoặc quản lý viên của khu vực đó.
- Gọi Trung Tâm Quan Hệ Gia Đình và Bệnh Nhân (Patient and Family Relations) theo số 206-987-2550 hay 1-866-987-2000 (miễn phí). Hoặc nếu quý vị muốn nói chuyện với người ta bằng ngôn ngữ mẹ đẻ của mình, xin gọi Đường Dây Thông Dịch cho Gia Đình theo số 1-866-583-1527 và yêu cầu thông dịch viên kết nối số 206-987-2550.
- Vào xem trang Web www.seattlechildrens.org/familyfeedback.
- Gửi email đến địa chỉ family.feedback@seattlechildrens.org.
- Điền vào thẻ góp ý và nộp cho một nhân viên bệnh viện. Quý vị có thể tìm thấy thẻ góp ý tại các lối vào bệnh viện.
- Viết thư và gửi đến:

Seattle Children's Hospital
Patient and Family Relations
PO Box 5371, T-5112
Seattle, WA 98105-0371

Khi quý vị gọi điện thoại hay viết thư cho Trung Tâm Quan Hệ Gia Đình và Bệnh Nhân để khiếu nại, quý vị có thể yên tâm rằng chúng tôi sẽ gửi thư báo nhận trong vòng 7 ngày. Nếu chúng tôi cần thêm thì giờ thì sẽ báo cho quý vị biết về khoảng thời gian dự tính để có thể đưa ra trả lời cuối cùng.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp cho Sở Y Tế Tiểu Bang (State Department of Health) của Washington:

- Bằng cách gọi số 1-800-633-6828 hoặc 360-236-4700
- Hoặc viết thư đến:

HSQA Complaint Intake
PO Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
- Hoặc gửi e-mail: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Nếu chúng tôi không thể giải quyết được các quan ngại của quý vị, thì quý vị có thể liên lạc với Phòng Theo Dõi Chất Lượng thuộc Ủy Ban Liên Hợp (Joint Commission, Office of Quality Monitoring). Quý vị có thể nộp khiếu nại qua:

- Điện thoại: 1-800-994-6610
- Email: complaint@jointcommission.org
- Trang Web: www.jointcommission.org

- Nhanh chóng xem xét các quan ngại của quý vị và cố gắng giải quyết trong khả năng của Bệnh Viện.
- Ân cần tiếp đón mọi khách thăm được quý vị mời, bao gồm vợ/chồng, bạn đời sống chung (bao gồm các bạn đời cùng giới tính), các thành viên gia đình hay bạn bè. Quý vị cũng có thể từ chối không cho khách đến thăm vào bất cứ lúc nào.

Để giúp quý vị có được thông tin rõ ràng, chúng tôi sẽ:

- Tạo điều kiện cho quý vị tham gia trong việc lập kế hoạch chăm sóc cho con quý vị và giải thích các kết quả điều trị một cách dễ hiểu.
- Sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho các bệnh nhân, thành viên trong gia đình và đại diện hợp pháp bị điếc, khiếm thính hay không biết tiếng Anh. Chúng tôi cũng sẵn sàng cung cấp thông tin dưới các hình thức khác theo yêu cầu.
- Trao đổi thông tin với bác sĩ gia đình hoặc nơi chăm sóc chính của con quý vị, bao gồm việc nhanh chóng thông báo cho họ biết nếu cháu nhập viện hoặc có thay đổi đáng kể khác về phương pháp điều trị.
- Hướng dẫn quý vị những việc sẽ cần làm để chăm sóc cho con mình trước khi cháu được xuất viện hoặc chuyển viện.
- Giới thiệu những người và nơi trong cộng đồng của quý vị để họ có thể giúp quý vị đáp ứng các nhu cầu y tế của cháu.
- Cung cấp hồ sơ y tế của con quý vị cho quý vị xem xét và hướng dẫn cách xin một bản sao.
- Cung cấp cho quý vị bản “Thông Báo Về Nguyên Tắc Bảo Vệ Quyền Riêng Tư”. Bản này giải thích việc chúng tôi sử dụng thông tin về bệnh nhân như thế nào cũng như cho biết về các quyền của quý vị liên quan đến thông tin y tế của con quý vị.*
- Cung cấp cho quý vị tờ thông tin mang tựa đề “Về Hóa Đơn Bệnh Viện của Quý Vị”. Tờ thông tin này giải đáp một số câu hỏi thường gặp về hóa đơn bệnh viện.
- Hướng dẫn quý vị cách xin vào chương trình trợ giúp về tài chính của Bệnh Viện Nhi Đồng, thậm chí ngay cả khi quý vị có bảo hiểm.*
- Đối với những bệnh nhân từ 18 tuổi trở lên, khi nhập viện chúng tôi sẽ cung cấp các bản thông tin về việc chỉ dẫn trước cho bác sĩ.*

Quý vị có quyền lựa chọn cách chăm sóc cho con mình. Quý vị có thể:

- Nhận được thông tin về những lựa chọn và rủi ro trong việc điều trị để quý vị hiểu rõ mọi vấn đề trước khi quyết định cách chăm sóc cho con mình. Quý vị cũng có thể từ chối việc điều trị nếu luật pháp cho phép.
- Tham gia vào các dịch vụ và việc chăm sóc, điều trị cho con mình nếu điều kiện an toàn cho phép.
- Yêu cầu bệnh viện cho một người thứ ba, thí dụ như một trợ lý y tế, có mặt lúc cháu được khám cơ thể và trong khi thực hiện các thủ thuật liên quan đến vùng kín đái.
- Quyết định tham gia hay từ chối tham gia vào các dự án nghiên cứu được giới thiệu cho quý vị. Dù quý vị quyết định thế nào đi nữa, điều này sẽ không ảnh hưởng đến chất lượng của các dịch vụ chăm sóc được cấp cho con quý vị.
- Yêu cầu thay đổi nơi (hoặc người) chăm sóc sức khỏe.
- Yêu cầu một cuộc tư vấn về y đức khi cảm thấy bối rối hoặc có những vấn đề khó quyết định trong việc chăm sóc.*

* Trung Tâm Trợ Giúp Gia Đình (lầu 5, khu “Xe Lửa”) có sẵn thông tin về chủ đề này. Cũng có thông tin trên mạng tại trang web www.seattlechildrens.org.

Các Bậc Cha Mẹ Và Người Thân Trong Gia Đình Trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của nhóm chăm sóc bệnh nhân:

- Cung cấp các thông tin đầy đủ và chính xác về tiểu sử y tế và sức khỏe của con mình.
- Đặt câu hỏi và tích cực tham gia trong việc quyết định kế hoạch điều trị cho con quý vị.
- Báo ngay lập tức cho chúng tôi biết nếu quý vị lo ngại về sự an toàn của con mình hoặc nghĩ rằng quá trình chăm sóc đang gặp trở ngại.
- Thảo luận về các cách giảm đau và trợ giúp việc lập kế hoạch giảm đau có hiệu quả cho con quý vị.
- Tìm hiểu về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của con quý vị. Thực hiện đúng kế hoạch điều trị tại nhà, hoặc cho chúng tôi biết nếu quý vị không thể theo được kế hoạch điều trị này.
- Giữ đúng hẹn, hoặc báo cho chúng tôi biết nếu quý vị không thể giữ hẹn được.

- Tôn trọng sự riêng tư và quyền của các trẻ em và gia đình khác cũng như các nhân viên tại Bệnh Viện Nhi Đồng.
- Tuân theo nội quy của Bệnh Viện Nhi Đồng, bao gồm những điều lệ áp dụng cho người đến thăm, việc hút thuốc và việc sử dụng rượu bia, ma túy, và vũ khí.
- Theo sát sự hướng dẫn của công ty bảo hiểm sức khỏe của quý vị để đảm bảo rằng con quý vị được giới thiệu đúng cách và hóa đơn của quý vị được bao trả.

Bệnh Nhân: Là bệnh nhân tại Bệnh Viện Nhi Đồng, em có những quyền sau:

- Được gọi bằng tên của em.
- Được nhân viên bệnh viện đối xử một cách thân thiện, chu đáo, tôn trọng và dành thời gian lắng nghe những điều em nói và coi trọng ý kiến cũng như các lựa chọn của em.
- Được điều trị một cách nhanh chóng, và lúc nào cũng cảm thấy an toàn và thoải mái.
- Được cho dùng thuốc hay những phương pháp khác để giảm đau nếu cần thiết.
- Được bảo vệ quyền riêng tư trong các cuộc khám nghiệm, điều trị và buổi họp.
- Được giữ kín thông tin về bệnh trạng và sức khỏe của em.
- Được tham gia vào việc quyết định cách điều trị cho mình và được nhân viên chăm sóc sức khỏe giải đáp các thắc mắc của em một cách trung thực.
- Được có gia đình và bạn bè xung quanh mình để an ủi và giúp chăm sóc trong khả năng của họ và khi điều kiện an toàn cho phép.
- Được tôn trọng quyền có người đến thăm mình. Chúng tôi có thể cần hạn chế hay giới hạn người đến thăm vì lý do y tế. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ không hạn chế, giới hạn hoặc từ chối người đến thăm vì lý do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, giới tính, nhận thức giới tính, xu hướng tình dục hay khuyết tật.
- Được cung cấp thông dịch viên hoặc các phương tiện trợ giúp nếu cần.
- Có thời gian nghỉ ngơi, ngủ, học và chơi.
- Học tập những gì em cần phải biết và cần phải làm khi về nhà.

Là bệnh nhân tại Bệnh Viện Nhi Đồng, em có trách nhiệm cố gắng đối xử một cách tôn trọng với các bệnh nhân khác, gia đình của họ, và nhân viên bệnh viện cũng như tuân thủ các nội quy an toàn của bệnh viện.