

Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân

Trung tâm Ung thư MD Anderson của Đại học Texas (The University of Texas MD Anderson Cancer Center) duy trì thi hành chính sách **không khoan nhượng** đối với các hành vi đe dọa bạo lực dưới bất kỳ hình thức nào. Các hành động đáp trả có thể bao gồm việc giảm thiểu hoặc theo dõi các chuyến thăm bệnh nhân, từ chối cho phép tham gia hoặc chăm sóc y tế, và các cáo buộc hình sự.

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 những bệnh nhân khác. Quý vị được khuyến khích giao tiếp và hợp tác cởi mở với nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị tại MD Anderson.

Mọi Bệnh Nhân đều Có Quyền Được:

1. Chăm sóc bằng sự tôn trọng, chất lượng 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 chất lượng cao. Đây là cam kết của chúng tôi để đảm bảo 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, quốc gia xuất xứ, dân tộc, tôn giáo, nền văn hóa và 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 tình dục, hoặc nhận dạng giới tính hoặc 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.
- Quý vị có thể đi kèm với một người để mang lại sự thoải mái, an toàn và riêng tư cho quý vị trong quá trình khám hoặc thực hiện thủ thuật. Quý vị, người chăm sóc của quý vị hoặc thành viên nhóm chăm sóc y tế có thể yêu cầu có người đi kèm.

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, 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 hoặc huấn luyện nào có thể 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 của quý vị 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 (những) phụ huynh hoặc (những) người giám hộ của quý vị sẽ tham gia vào mọi quyết định lập kế hoạch điều trị cho quý vị.
- Nếu quý vị là người trưởng thành và 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

- Quý vị có quyền đưa ra quyết định cá nhân 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 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 chưa? Nếu chưa, quý vị đã cho chúng tôi biết người nào sẽ đại diện cho quý vị chưa?
- Đề nghị nói chuyện với ban phụ trách Các Vấn Đề Đạo Đức Lâm Sàng 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 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 hoặc cho phép. 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 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.
- Thúc đẩy một môi trường an toàn và chu đáo tại MD Anderson là ưu tiên của chúng tôi.
- Quý vị có quyền nói "Hãy dừng lại, tôi có quan ngại" nếu quý vị 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.
- Mục tiêu giảm đau sẽ được thiết lập cùng với phản hồi của quý vị, bao gồm cả kế hoạch để đạt được mục tiêu đó.

9. Tôn trọng giấy ủy quyền y tế và các bản chỉ thị trước khác

- Quý vị có quyền hoàn thành giấy ủy quyền y tế. Văn bản này cho phép quý vị ủy quyền cho một người nào đó mà quý vị tin tưởng 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 ý nguyện điều trị (bản chỉ thị 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 nếu 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 Công tác Xã Hội nếu quý vị cần biết thêm thông tin hoặc cần được giúp đỡ lập kế hoạch chỉ thị trước.

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

- MD Anderson tôn trọng việc trao đổi ý kiến cởi mở với nhau. Nếu quý vị bày tỏ một phản nàn hay mối quan ngại, thì việc này sẽ không thay đổi theo cách tiêu cực việc chăm sóc chữa trị cho quý vị.
- Quý vị có quyền bày tỏ cảm xúc của mình về chất lượng chăm sóc chữa trị hay dịch vụ mà quý vị nhận được. Nếu quý vị có mối quan ngại nào, vui lòng liên hệ với 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 được tiếp xúc với Ban Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân nếu quý vị cảm thấy vấn đề quan ngại của mình chưa được giải quyết thỏa đáng. Mục tiêu của MD Anderson là giải quyết các phản nàn tại thời điểm phản nàn và khiếu nại trong vòng 7 ngày làm việc. Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc gì về tình trạng đơn phản nàn hoặc khiếu nại của mình, vui lòng liên lạc với Ban Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân theo số 713-792-7776.
- Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây nóng Tuân thủ Thẻ chế của MD Anderson theo số 800-789-4448.
- Quý vị có thể liên hệ với Ủy Ban Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Texas hoặc Ủy ban Liên kết cho dù quý vị đã nói với MD Anderson lần đầu tiên về mối quan ngại của mình hay chưa.
 - **Ủy ban Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Texas** 1-800-458-9858
Email: HFC.Complaints@hhs.texas.gov
Trang web: <https://txhhs.force.com/complaints/s/>
Địa chỉ nhận thư: Texas Health and Human Services Commission, Complaint and Incident Intake, Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, Texas 78714-9030
 - **Ủy ban Liên kết** 1-800-994-6610
Trang web: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>
Địa chỉ nhận thư: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Mỗi Bệnh Nhân Đều Có Trách Nhiệm:

- 1. Đối xử với người khác một cách tôn trọng và tử tế.** Bệnh nhân, thành viên gia đình và người chăm sóc của họ phải đối xử với tất cả mọi người tại MD Anderson - bao gồm các bệnh nhân, người chăm sóc và nhân viên khác – một cách đàng hoàng và tôn trọng, không phân biệt tuổi tác, chủng tộc, màu da, quốc gia xuất xứ, 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 tình dục, hoặc nhận dạng/ biểu hiện giới tính. Tất cả các hình thức giao tiếp, bao gồm cả phương tiện truyền thông xã hội, phải được chuyển tải bằng ngôn ngữ lịch sự và không gian vật lý của mọi người phải được tôn trọng trong các tương tác trực tiếp. MD Anderson sẽ không thực hiện các yêu cầu thay đổi của nhà cung cấp hoặc các thành viên khác trong nhóm chăm sóc dựa trên các yếu tố xác định cá nhân như được mô tả ở trên, với một số trường hợp ngoại lệ hạn hẹp.
- 2. 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 tiền sử bệnh lý của quý vị. Điều này bao gồm thông tin về bệnh tật, các lần nằm viện, thuốc men, các bản chỉ thị trước, và những vấn đề khác về sức khỏe.
- 3. 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.
- 4. 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. 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. Đặt câu hỏi về bất kỳ tài liệu nào quý vị được yêu cầu ký tên.
- 5. Hiểu rõ.** Yêu cầu bất kỳ thành viên nào trong nhóm chăm sóc của 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.
- 6. Báo cáo thay đổi.** Báo cho nhóm chăm sóc của quý vị về bất cứ thay đổi nào về 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.
- 7. 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

- 8. Tôn trọng quyền riêng tư của người khác.** Xử sự có ý thức với những bệnh nhân khác bằng cách tôn trọng quyền riêng tư của họ, hạn chế số người vào thăm, và giữ sự yên tĩnh.
- 9. 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, 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.
- 10. Tuân thủ các điều lệ và quy tắc của bệnh viện.** Mọi người phải luôn tuân thủ các điều lệ và quy tắc của bệnh viện.