

Chính sách của Texas Children's là cung cấp phương pháp điều trị tốt nhất có thể cho tất cả bệnh nhân mọi lúc, trong mọi hoàn cảnh, theo cách công bằng và nhân đạo. Không một người nào bị từ chối tiếp cận với các phương pháp điều trị hoặc hỗ trợ có sẵn và được chỉ định về mặt y tế trên cơ sở chủng tộc, dân tộc, tôn giáo, văn hóa, ngôn ngữ, tín ngưỡng, quốc gia xuất xứ, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới hoặc biểu hiện giới, hoặc nguồn chi trả cho dịch vụ chăm sóc.

Tất cả bệnh nhân đều có các quyền và trách nhiệm liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. [BỘ LUẬT HÀNH CHÍNH TEXAS 26 § 505.42; 42 C.F.R. § 482.13](#). Mỗi bệnh nhân (hoặc người ra quyết định y tế nếu có) có các quyền sau:

CÁC QUYỀN NHÂN THÔNG TIN

Mỗi bệnh nhân hoặc người ra quyết định y tế có quyền nhận thông tin theo cách thức và/hoặc bằng ngôn ngữ mà họ có thể hiểu, về:

- Các Quyền Của Bệnh Nhân tại thời điểm nhập viện.
- “*Thông Điệp Quan Trọng tic Medicare*” được cung cấp cho những người thụ hưởng Medicare.
- Tên và chuyên môn của tất cả các bác sĩ tham gia chăm sóc bệnh nhân.
- Tính chất và mức độ của vấn đề y tế, quá trình điều trị dự kiến và các kết quả.
- Các thông tin chi tiết cần thiết để đưa ra sự đồng ý trước khi thực hiện một thủ thuật hoặc phương pháp điều trị, bao gồm các lựa chọn để kiểm soát cơn đau hiệu quả.
- Cách để tuân theo các quy tắc và quy định của bệnh viện khi áp dụng cho bệnh nhân, gia đình và khách đến thăm.
- Cách giải quyết các khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ.
- Quyền truy cập thông tin có trong hồ sơ y tế lâm sàng của họ trong một khung thời gian hợp lý.

CÁC QUYỀN LIÊN QUAN ĐẾN DỊCH VỤ CHĂM SÓC

Là bệnh nhân tại Texas Children's, mỗi bệnh nhân có các quyền sau:

- **QUYỀN ĐƯỢC PHẢN HỒI HỢP LÝ ĐỐI VỚI CÁC YÊU CẦU ĐIỀU TRỊ:** Bệnh nhân có quyền được bệnh viện phản hồi hợp lý đối với các yêu cầu và nhu cầu điều trị hoặc dịch vụ của họ, trong khả năng, sứ mệnh đã nêu của bệnh viện cũng như luật và quy định hiện hành. Nếu bệnh nhân được chuyển đến bệnh viện khác, bệnh nhân có quyền được biết lý do tại sao và các rủi ro, lợi ích và các lựa chọn thay thế cho việc chuyển viện.
- **QUYỀN ĐƯỢC CHĂM SÓC TỬ TẾ VÀ TÔN TRỌNG:** Bệnh nhân có quyền được chăm sóc chu đáo và tôn trọng, bao gồm:
 - Việc xem xét các biến số tâm lý xã hội, tâm linh và văn hóa ảnh hưởng đến nhận thức về bệnh tật.
 - Việc an ủi và giữ phẩm giá cho bệnh nhân hấp hối trong khi điều trị các triệu chứng chính và phụ để đáp ứng việc điều trị theo như mong muốn của bệnh nhân hoặc người thay mặt đưa ra quyết định;
 - Việc kiểm soát hiệu quả cơn đau;
 - Việc thừa nhận những quan ngại tâm lý xã hội và tâm linh về cái chết và thể hiện sự đau buồn của bệnh nhân và gia đình.
 - Quyền được chăm sóc về thể chất và tinh thần trong một môi trường an toàn, bao gồm đảm bảo an toàn về môi trường xung quanh, kiểm soát nhiễm trùng và tiếp cận các dịch vụ bảo vệ/an ninh; trong phạm vi mà bệnh viện có thể kiểm soát được môi trường đó.
- **QUYỀN ĐƯỢC THÔNG BÁO:** Bệnh nhân có quyền tham gia vào việc đưa ra các quyết định về chăm sóc, điều trị và dịch vụ của mình, bao gồm quyền được gia đình bệnh nhân, bác sĩ hoặc người đại diện của bệnh nhân thông báo kịp thời về việc họ

nhập viện, xuất viện hoặc chuyển viện.

- **QUYỀN RA QUYẾT ĐỊNH LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC CHĂM SÓC:** Bệnh nhân có quyền, cùng với bác sĩ của họ, ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của bản thân, bao gồm những điều sau đây:
 - Quyền chấp nhận dịch vụ chăm sóc y tế hoặc từ chối điều trị trong phạm vi luật cho phép và được thông báo về hậu quả y tế của hành động từ chối này;
 - Quyền đưa ra các chỉ thị trước và bổ nhiệm người đại diện thay mặt họ đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe trong phạm vi luật cho phép. Chỉ thị trước là hướng dẫn bằng văn bản được công nhận theo luật tiểu bang liên quan đến việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi các cá nhân không thể trao đổi mong muốn của họ về điều trị y tế. Chỉ thị trước có thể là văn bản cho phép người đại diện hoặc người thay mặt đưa ra quyết định cho cá nhân đó (giấy ủy quyền y tế cho việc chăm sóc sức khỏe), một tuyên bố bằng văn bản hoặc bằng lời nói (di chúc sống), hoặc một sơ hình thức hướng dẫn khác được công nhận theo luật tiểu bang nhằm giải quyết cụ thể các quy định về chăm sóc sức khỏe.
 - Bệnh nhân có quyền nhận được thông tin cần thiết để có thể đưa ra quyết định điều trị phù hợp với mong muốn của họ.
 - Bệnh nhân có quyền tham gia vào việc xây dựng kế hoạch chăm sóc nội trú, ngoại trú, xuất viện và kiểm soát cơn đau.
- **QUYỀN ĐƯỢC NHẬN THÔNG TIN VỀ CÁC QUYỀN CỦA BỆNH NHÂN:** Bệnh nhân có quyền nhận, tại thời điểm nhập viện, thông tin về (các) chính sách quyền bệnh nhân của bệnh viện và các cơ chế để khởi xướng, xem xét và khi có thể, giải quyết các khiếu nại của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ chăm sóc.
- **QUYỀN THAM GIA VÀO CÁC NGHIÊN CỨU:** Bệnh nhân có quyền đồng ý hoặc từ chối tham gia bất kỳ thử nghiệm nào trên người hoặc dự án nghiên cứu hoặc giáo dục khác có thể ảnh hưởng đến việc chăm sóc hoặc điều trị của họ hoặc có thể cần đến sự tham gia trực tiếp của họ. Bệnh nhân cũng có quyền được giải thích đầy đủ về các dự án nghiên cứu hoặc giáo dục trước khi họ đồng ý hoặc từ chối tham gia. Nếu họ từ chối, dịch vụ chăm sóc của họ sẽ không bị thay đổi.
- **QUYỀN RIÊNG TƯ VÀ BẢO MẬT DANH TÍNH:** Bệnh nhân có quyền, trong giới hạn của luật đối với quyền riêng tư cá nhân và bảo mật thông tin. Bệnh nhân hoặc người đại diện được chỉ định hợp pháp của bệnh nhân có quyền truy cập thông tin có trong hồ sơ bệnh án của bệnh nhân, trong giới hạn của luật.
- **QUYỀN ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT:** Người giám hộ của bệnh nhân, người thân hoặc người chịu trách nhiệm được ủy quyền hợp pháp có quyền thực hiện, trong phạm vi được luật cho phép, các quyền được phân định thay mặt cho bệnh nhân nếu bệnh nhân:
 - đã bị phán quyết là không đủ thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - được bác sĩ của họ phát hiện là không có khả năng về mặt y tế để hiểu phương pháp điều trị hoặc thủ thuật được đề xuất;
 - không có khả năng trao đổi mong muốn của họ về phương pháp điều trị; hoặc
 - là trẻ chưa thành niên.
- **QUYỀN KHÔNG BỊ LẠM DỤNG:** Bệnh nhân có quyền không phải chịu mọi hình thức lạm dụng, thờ ơ, quấy rối và bóc lột.
- **QUYỀN KHÔNG BỊ KIỂM CHẾ HOẶC TÁCH BIỆT:** Bệnh nhân có quyền không bị kiểm chế hoặc tách biệt, trừ khi cần thiết về mặt y tế.
- **QUYỀN YÊU CẦU CHUYỂN VIỆN:** Bệnh nhân có quyền yêu cầu chuyển đến cơ sở chăm sóc sức khỏe khác.
- **QUYỀN ĐƯỢC CÓ KHÁCH ĐẾN THĂM:** Bệnh nhân có quyền được có khách đến thăm theo mong muốn của họ, bao gồm vợ/chồng, bạn đời (bao gồm cả bạn tình đồng giới), một thành viên khác trong gia đình, hoặc bạn bè và họ cũng có quyền rút lại hoặc từ chối sự đồng ý bất cứ lúc nào. Bệnh nhân có quyền không bị hạn chế quyền thăm khám vì lý do chủng tộc, màu da, quốc gia xuất xứ, tôn giáo, giới tính, bản dạng giới, khuynh hướng tình dục hoặc tình trạng khuyết tật. Bệnh nhân có quyền được thông báo rằng việc viếng thăm có thể bị hạn chế do cần thiết về mặt lâm sàng hoặc hạn chế hợp lý do tình trạng lâm sàng.
- **QUYỀN ĐƯỢC NHẬN LỜI GIẢI THÍCH VỀ HÓA ĐƠN THANH TOÁN:** Bệnh nhân có quyền xem xét và nhận lời giải thích về hóa đơn viện phí, bất kể nguồn chi trả. Luôn có sẵn Dịch Vụ Tư Vấn Tài Chính để

trao đổi về các nguồn thanh toán và điều kiện hội đủ nhận hỗ trợ tài chính theo số 832-824-5505.

TRÁCH NHIỆM CỦA BỆNH NHÂN VÀ GIA ĐÌNH

Việc chăm sóc bệnh nhân thích hợp phụ thuộc vào việc chấp nhận các trách nhiệm nhất định. Bệnh nhân hoặc người ra quyết định y tế có trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ về sức khỏe của họ và thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ về những thay đổi trong bệnh tình của họ.
- Đặt câu hỏi khi họ không hiểu những gì họ đã được cho biết về dịch vụ chăm sóc hoặc những gì họ cần phải làm.
- Thực hiện theo kế hoạch điều trị đã thống nhất và báo cáo cho bác sĩ nếu có bất kỳ tác dụng phụ nào. Việc từ chối điều trị y tế hoặc không tuân theo chỉ dẫn của bác sĩ hoặc nhân viên bệnh viện có thể gây ảnh hưởng đến kết quả điều trị.
- Quý vị có trách nhiệm duy trì sẵn sàng và tham gia với nhóm chăm sóc con của quý vị một cách hợp lý để đồng ý về kế hoạch điều trị, cung cấp sự chấp thuận và phòng tránh trì hoãn điều trị.
- Đảm bảo rằng các nghĩa vụ tài chính về chăm sóc sức khỏe của họ được hoàn thành.
- Tuân thủ các quy tắc và quy định của bệnh viện và quan tâm đến quyền của những người khác tại bệnh viện, chẳng hạn như hỗ trợ kiểm soát tiếng ồn và số lượng khách đến thăm.
- Không sử dụng các sản phẩm thuốc lá, thuốc lá điện tử, đồ uống có cồn, sử dụng trái phép thuốc kê toa, ma túy, sở hữu hoặc mang vũ khí trên bất kỳ cơ sở nào của Texas Children.
- Để giúp đảm bảo quyền riêng tư của các bệnh nhân và nhân viên của chúng tôi, vui lòng tuân theo các quy định hướng dẫn của bệnh viện khi chụp ảnh hoặc ghi âm trong khu vực bệnh nhân. Vui lòng không chụp ảnh hoặc ghi âm mà làm gián đoạn việc chăm sóc bệnh nhân hoặc gây nguy hiểm đến quyền riêng tư của các bệnh nhân và gia đình khác. Bác sĩ, y tá, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác và nhân viên phải đồng ý trước khi được bất kỳ ai chụp ảnh hoặc ghi âm.

QUYỀN TRUY ĐÒI

Mỗi bệnh nhân hoặc người ra quyết định y tế có quyền:

- Tham gia thảo luận về các vấn đề đạo đức liên quan đến việc chăm sóc. Bệnh nhân hoặc người đại diện của họ có thể yêu cầu dịch vụ tư vấn đạo đức bất kỳ lúc nào theo số 832-822-0500. Có thể báo cáo các quan ngại đến Ủy Ban Đạo Đức Lâm Sàng bằng cách thông báo cho bộ phận Dịch Vụ Nhân Viên Y Tế theo số 832-824-2296.
- Khiếu nại về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ thông qua quy trình sau:
- Nói chuyện với y tá của quý vị hoặc y tá của con quý vị, họ sẽ cố gắng giải quyết vấn đề thỏa đáng ngay lập tức.
- Quý vị có thể liên hệ với bộ phận Trợ Giúp Gia Đình theo số 832-824-1919 hoặc gửi email đến famadvocacy@texaschildrens.org.
- Người đại diện của bộ phận Trợ Giúp Gia Đình sẽ liên hệ để tìm hiểu thêm nếu có thể giúp đáp ứng thỏa đáng nhu cầu của quý vị. Các khiếu nại và than phiền sẽ được xem xét một cách nghiêm túc và sẽ không ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc hiện tại hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc trong tương lai.
- Nếu quan ngại của quý vị không được giải quyết, thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách đệ trình dưới dạng lời nói hoặc văn bản. Bệnh viện sẽ giải thích quy trình khiếu nại và khung thời gian xử lý. Bệnh viện sẽ gửi văn bản trả lời về quyết định của mình, bao gồm:
 - Tên của người liên hệ của Bệnh Viện,
 - Các bước thực hiện thay mặt bệnh nhân để điều tra khiếu nại
 - Kết quả của quá trình khiếu nại
 - Ngày hoàn thành

CÁC LỰA CHỌN KHIẾU NẠI BÊN NGOÀI TEXAS CHILDREN'S:

Nếu khiếu nại không được giải quyết thỏa đáng, quý vị có quyền gửi đơn khiếu nại chính thức bằng văn bản đến Bộ Dịch Vụ Y Tế Tiểu Bang Texas (DSHS).

Texas Department of State Health Services
1100 W. 49th Street
Austin, Texas 78756-3199
888-973-0022
800-735-2989 (TDD)

Quý vị cũng có thể liên hệ với Văn Phòng Giám Sát Chất Lượng của Ủy Ban Liên Hợp để báo cáo bất kỳ quan ngại nào hoặc đăng ký khiếu nại về một tổ chức chăm sóc sức khỏe được Ủy Ban Liên Hợp công nhận bằng cách gọi 1-800-994-6610 hoặc gửi email tới complaint@jointcommission.org.

Bệnh nhân Medicare có quyền liên hệ với Tổ Chức Cải Tiến Chất Lượng (QIO) theo địa chỉ:

KEPRO BFCC QIO
5700 Lombardo Center, Suite 100
Seven Hills, OH, 44131

Số Điện Thoại Miễn Phí (844) 430-9504
Số TTY (855) 843-4776

Quý vị cũng có quyền nộp đơn khiếu nại đến Hội Đồng Y Tế Texas về các bác sĩ và những người được cấp phép và đăng ký khác của Hội Đồng Y Tế Texas. Các khiếu nại về bác sĩ, cũng như những người được cấp phép và đăng ký khác của Hội Đồng Y Tế Texas, bao gồm trợ lý bác sĩ, chuyên gia châm cứu và trợ lý phẫu thuật có thể được báo cáo để điều tra theo địa chỉ sau: Texas Medical Board, Attention: Investigations, 333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610, P.O. Box 2018, MC-263, Austin, Texas 787682018, Hỗ trợ nộp đơn khiếu nại luôn có sẵn bằng cách gọi đến số điện thoại sau: 1-800-201-9353, Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập www.tmb.state.tx.us.