

## CÁCH LÊN TIẾNG BÀY TỎ MỘT QUAN TÂM

Một cá nhân muốn lên tiếng về một quan tâm có thể liên lạc với Giám Đốc Nha Sở hoặc Đại Diện Bệnh Nhân.

Các quan tâm không được giải quyết thỏa đáng cho cá nhân bởi Giám Đốc Nha Sở và/hoặc Đại Diện Bệnh Nhân có thể được trình lên Giám Đốc Thực Thi của Y Viện.

Nếu không thỏa mãn về kết quả này, thì có thể xin kháng cáo qua Giám Đốc Thực Thi của Y Viện để được Ủy Ban Khiếu Nại duyệt xét.

PinnacleHealth Hospitals tin rằng bệnh nhân và gia đình của họ có quyền bày tỏ các quan tâm về trường hợp của họ và các dịch vụ cung cấp cho họ. Quý vị có thể an tâm là các cuộc điều tra sẽ được hoàn tất một cách công bằng và thích hợp.

- Giám Đốc Nha Sở: Thông tin hiện có tại nha sở
- Đại Diện Bệnh Nhân: 782-5503 (Harrisburg, Seidle) hoặc 657-7341 (CGOH, Polyclinic)
- Giám Đốc Thực Thi của Y Viện: 782-3399
- Ủy Ban Khiếu Nại: Liên lạc với Giám Đốc Thực Thi của Y Viện
- Bộ Y Tế Pennsylvania:  
Acute & Ambulatory Care Services  
PO Box 90  
Harrisburg, PA 17108-0090  
1-800-254-51-64
- Ủy Ban Hỗn Hợp về Thừa Nhận Các Tổ Chức Y Tế (JCAHO)  
Office of Quality Monitoring  
(Văn Phòng Theo Dõi Chất Lượng)  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Tel.: 1-800-994-6610  
[www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint/](http://www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint/)  
E-mail: [complaint@jcaho.org](mailto:complaint@jcaho.org)

Hiện có các dịch vụ thông dịch. Xin vui lòng hỏi người chăm sóc của mình nếu quý vị cần có một thông dịch viên.

PinnacleHealth System là một cơ quan có cơ hội đồng đều về việc làm và các dịch vụ và sẽ không kỳ thị dựa trên căn bản chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính, khuynh hướng tình dục, tuổi, khuyết tật, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên hoặc nguồn chi trả.

# SpeakUP™

LÊN TIẾNG  
GIÚP NGĂN NGỪA  
CÁC SAI LẦM VỀ CHĂM SÓC  
SỨC KHỎE CHO QUÝ VỊ

PINNACLEHEALTH  Proven.

[pinnaclehealth.org](http://pinnaclehealth.org)

Mọi người đều có một vai trò trong việc làm cho sự chăm sóc sức khỏe được an toàn. Trong đó bao gồm các bác sĩ, các giới chức điều hành quản trị về y tế, các y tá và nhiều kỹ thuật viên về chăm sóc sức khỏe. Các tổ chức y tế trên toàn quốc hiện đang cố gắng làm cho việc chăm sóc sức khỏe được an toàn. Là một bệnh nhân, quý vị có thể làm cho việc chăm sóc của mình được an toàn hơn qua việc trở thành một thành viên tích cực tham gia và có hiểu biết trong đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Một bản phúc trình của Viện Y Khoa (IOM) trình bày rằng các sai lầm về y khoa là một vấn đề nghiêm trọng trong hệ thống chăm sóc sức khỏe. IOM nói rằng sự ý thức của công chúng về vấn đề này là một bước quan trọng để làm cho sự việc được tốt đẹp hơn.

Chương trình "Speak Up" (Lên Tiếng) được bảo trợ bởi Ủy Ban Hỗn Hợp về Thừa Nhận các Tổ Chức Y Tế. Họ đồng ý rằng bệnh nhân nên tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe cho bản thân. Các nỗ lực nhằm gia tăng sự ý thức và tham gia của bệnh nhân cũng được hỗ trợ bởi Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare và Medicaid.

Chương trình này đưa ra các khuyến nghị đơn giản về cách mà quý vị có thể giúp cho việc chăm sóc sức khỏe trở thành một kinh nghiệm tốt đẹp. Cuộc khảo cứu cho thấy rằng bệnh nhân nào tham gia vào các quyết định về chăm sóc sức khỏe cho bản thân hình như họ có khuynh hướng hồi phục nhanh hơn. Để giúp ngăn ngừa các sai lầm về chăm sóc sức khỏe, bệnh nhân được khuyến khích phải "Lên Tiếng".

Để ngăn ngừa các sai lầm về chăm sóc sức khỏe, bệnh nhân được khuyến khích phải

LÊN TIẾNG

# SpeakUP™



**Joint Commission**  
on Accreditation of Healthcare Organizations  
Setting the Standard for Quality in Health Care

**Hãy lên tiếng nếu quý vị có các thắc mắc hoặc quan tâm. Nếu quý vị vẫn không hiểu, hãy hỏi lại một lần nữa. Đó là thân thể của quý vị và quý vị có quyền được biết.**

- Sức khỏe của quý vị rất quan trọng. Đừng lo về việc mắc cỡ nếu không hiểu điều gì mà bác sĩ, y tá của quý vị hoặc nhân viên y tế chuyên môn cho quý vị biết.
- Đừng e ngại khi hỏi về sự an toàn. Nếu quý vị hiện đang trải qua cuộc giải phẫu, hãy yêu cầu bác sĩ đánh dấu vào chỗ sẽ được giải phẫu.
- Đừng e ngại cho y tá hoặc bác sĩ biết khi quý vị nghĩ là quý vị sắp sửa nhận không đúng thuốc.
- Đừng e ngại cho một nhân viên y tế chuyên môn biết nếu quý vị nghĩ rằng người này lẫn lộn quý vị với một bệnh nhân khác.

**Chú ý đến sự chăm sóc mà mình nhận. Luôn luôn chắc chắn là quý vị có được sự điều trị và thuốc men đúng bởi các nhân viên y tế thích hợp. Đừng giả dụ bất cứ điều gì.**

- Cho y tá hoặc bác sĩ biết nếu có điều gì dường như không đúng cách.
- Phải đòi hỏi là các nhân viên y tế phải tự giới thiệu họ. Nhìn xem họ có đeo huy hiệu nhận dạng (ID) không. Một người mới làm mẹ cần biết về người mà mình giao em bé của mình cho họ. Nếu quý vị không biết người đó là ai, hãy hỏi ID của họ.
- Để ý xem người chăm sóc cho quý vị có rửa tay của họ không. Rửa tay là một cách thức quan trọng nhất để ngăn ngừa nhiễm trùng. Đừng e ngại khi phải nhắc nhở bác sĩ hoặc y tá làm điều này.
- Biết giờ nào trong ngày quý vị thường nhận thuốc. Nếu quý vị không nhận được, hãy báo cho y tá hoặc bác sĩ của quý vị biết.
- Phải chắc chắn là y tá hoặc bác sĩ kiểm tra lại ID của quý vị. Phải chắc chắn là người này kiểm tra dây đeo cổ tay của mình và hỏi tên của quý vị trước khi người này đưa thuốc hoặc điều trị cho quý vị.

**Tự tìm hiểu về căn bệnh của mình. Tìm hiểu về các thử nghiệm y khoa cho quý vị, và kế hoạch điều trị cho quý vị.**

- Hỏi bác sĩ về sự đào tạo chuyên khoa và kinh nghiệm của vị này xem họ có khả năng điều trị cho căn bệnh của quý vị hay không.
- Tìm các thông tin về tình trạng của quý vị. Những nơi lý tưởng để có thông tin đó là từ bác sĩ của quý vị, thư viện, các trang mạng có uy tín và các nhóm hỗ trợ.
- Ghi viết các dữ kiện quan trọng mà bác sĩ cho quý vị biết. Hỏi bác sĩ xem vị này có bất cứ tài liệu nào để quý vị có thể giữ lại một bản hay không.
- Đọc tất cả các mẫu đơn y khoa để chắc chắn là quý vị hiểu những gì trong đó trước khi ký vào bất cứ mẫu nào. Nếu quý vị không hiểu, hãy yêu cầu bác sĩ hoặc y tá giải thích về những điều đó.
- Phải chắc chắn là quý vị biết cách sử dụng bất cứ dụng cụ nào dùng để chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị dùng khí oxy tại nhà, đừng hút thuốc hoặc để bất cứ người nào hút thuốc gần quý vị.

**Yêu cầu một người tin cậy trong gia đình hoặc một người bạn để làm biện hộ viên cho quý vị (người cố vấn hoặc hỗ trợ)**

- Biện hộ viên của quý vị có thể đặt những câu hỏi mà quý vị không nghĩ ra được trong khi đang bị căng thẳng.
- Yêu cầu người này ở lại với quý vị, thậm chí qua đêm, khi quý vị nằm bệnh viện. Quý vị sẽ có thể nghỉ ngơi tốt hơn. Biện hộ viên của quý vị có thể giúp qua việc đoán chắc là quý vị có được thuốc men và điều trị thích hợp.
- Biện hộ viên của quý vị cũng có thể giúp nhớ lại các câu trả lời cho các câu hỏi mà quý vị đã đặt ra. Người này có thể lên tiếng cho quý vị khi quý vị không thể tự lên tiếng cho chính mình.
- Phải chắc chắn là người này hiểu được loại chăm sóc nào mà quý vị muốn. Phải chắc chắn là người này biết những điều quý vị muốn họ làm về trợ sinh và các nỗ lực cứu sinh khác nếu quý vị bị bất tỉnh và rất có thể là tình trạng của quý vị sẽ không trở thành khả quan hơn.
- Duyệt qua các ứng thuận về điều trị với biện hộ viên của mình trước khi ký vào đó. Phải chắc chắn là cả hai người đều hiểu chính xác những điều mình sắp sửa đồng ý.
- Phải chắc chắn là biện hộ viên của quý vị hiểu loại chăm sóc mà quý vị sẽ cần tới khi về đến nhà. Biện hộ viên của quý vị cần phải biết tìm kiếm những điều gì nếu tình trạng của quý vị bị tồi tệ hơn. Người này cũng cần biết phải gọi cho ai để được giúp đỡ.

**Biết loại thuốc mà quý vị đang dùng là gì và tại sao dùng nó. Các sai lầm về thuốc men là các lầm lẫn thông thường nhất về y tế.**

- Hỏi tại sao quý vị phải dùng thuốc. Hỏi xem có tài liệu thông tin nào về điều này không, kể cả tên chính hiệu của thuốc và tên của thuốc cùng loại nhưng không chính hiệu. Ngoài ra cần phải hỏi về các phản ứng phụ của tất cả các loại thuốc.
- Nếu quý vị không nhận ra một loại thuốc nào, hãy kiểm tra cho kỹ xem có phải thuốc đó dành cho quý vị dùng hay không. Hỏi về các loại thuốc mà quý vị sẽ dùng qua đường miệng trước khi nuốt vào. Đọc về các thành phần có trong các túi chứa dung dịch tiêm truyền qua tĩnh mạch (IV). Nếu quý vị không đủ sức khỏe để làm điều này, hãy yêu cầu biện hộ viên đọc giùm.
- Nếu quý vị được tiêm truyền qua tĩnh mạch IV, hỏi y tá xem phải mất bao lâu mới dùng hết dung dịch chứa trong túi đó. Cho y tá biết nếu có vẻ như dung dịch này không nhỏ giọt đúng mức (quá nhanh hoặc quá chậm).
- Mỗi lần quý vị nhận một loại thuốc mới, cho bác sĩ và y tá của quý vị biết về các dị ứng của mình, hoặc các phản ứng bất lợi mà quý vị có đối với các loại thuốc khác.
- Nếu quý vị dùng nhiều loại thuốc, phải chắc chắn hỏi bác sĩ hoặc dược sĩ của quý vị xem dùng chung các loại thuốc đó có an toàn hay không. Hỏi tương tự như vậy đối với các loại sinh tố (vitamins), dược thảo và thuốc mua tự do ngoài quầy.
- Phải chắc chắn là quý vị có thể đọc được chữ viết tay trên các toa thuốc của bác sĩ. Nếu quý vị không thể đọc được, có thể là dược sĩ cũng không đọc được. Yêu cầu người nào đó tại phòng mạch bác sĩ viết chữ in cho toa thuốc, nếu cần.

**Sử dụng một bệnh viện, y viện, trung tâm giải phẫu, hoặc loại tổ chức chăm sóc sức khỏe nào khác đã được kiểm tra kỹ lưỡng.**

- Hỏi về kinh nghiệm của tổ chức chăm sóc sức khỏe trong việc chăm sóc cho những người mắc cùng căn bệnh như của quý vị. Họ thường làm các thủ thuật mà quý vị cần bao nhiêu lâu một lần? Loại chăm sóc đặc biệt nào mà họ cung cấp để giúp cho bệnh nhân hồi phục?
- Nếu quý vị có nhiều bệnh viện để chọn, hãy hỏi bác sĩ xem bệnh viện nào chăm sóc tốt nhất cho tình trạng của quý vị.
- Trước khi quý vị rời bệnh viện hoặc cơ sở nào khác, hãy hỏi về việc chăm sóc tiếp theo và phải chắc chắn là quý vị hiểu tất cả các điều chỉ dẫn.

- Đi đến Quality Check (Kiểm Tra Chất Lượng) để tìm hiểu xem bệnh viện của quý vị hoặc tổ chức chăm sóc sức khỏe khác có được "thừa nhận" hay không. Được thừa nhận có nghĩa là bệnh viện hoặc cơ quan chăm sóc sức khỏe tuân theo các điều lệ để chắc chắn là các tiêu chuẩn về an toàn và chất lượng đều được tuân thủ.

**Tham gia vào mọi quyết định về điều trị cho quý vị. Quý vị là trung tâm của đội ngũ chăm sóc sức khỏe.**

- Quý vị và bác sĩ phải đồng ý chính xác về những điều sẽ được thực hiện trong mỗi giai đoạn chăm sóc cho quý vị.
- Biết được ai sẽ chăm sóc cho quý vị. Biết cuộc điều trị sẽ kéo dài bao lâu. Biết là quý vị sẽ cảm thấy như thế nào.
- Hiểu là việc làm thêm thử nghiệm hoặc dùng thêm thuốc men không phải lúc nào cũng tốt hơn cho quý vị. Hỏi bác sĩ xem thử nghiệm hoặc thuốc mới sẽ có tác dụng như thế nào.
- Giữ các bản sao hồ sơ y khoa của quý vị từ những lần nằm bệnh viện trước và đưa cho đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị xem. Làm điều này sẽ cho họ biết rõ thêm về quá trình bệnh lý của quý vị.
- Đừng e ngại khi xin có một ý kiến thứ hai. Nếu quý vị không chắc về cách điều trị nào là tốt nhất cho căn bệnh của mình, hãy nói chuyện với một hoặc hai bác sĩ khác. Càng có nhiều thông tin về các loại điều trị hiện có cho mình, quý vị sẽ càng cảm thấy tự tin hơn về các quyết định được đưa ra.
- Yêu cầu được nói chuyện với những người khác đã trải qua cùng cách điều trị hoặc giải phẫu mà có thể quý vị phải trải qua. Họ có thể giúp quý vị chuẩn bị trước nhiều ngày và nhiều tuần. Họ có thể cho quý vị biết phải dự trù những điều gì và những gì đã đem lại kết quả tốt nhất đối với họ.