

# THỎA THUẬN VỀ QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BỆNH NHÂN

Dưới tư cách là một thành viên quan trọng và bệnh nhân của Trung tâm Y tế Đông Bắc (North East Medical Services, viết tắt là NEMS), quý vị có **QUYỀN**:

## TIẾP CẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE

- Được tiếp cận một cách hợp lý các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Biết trước thời gian và địa điểm của các cuộc hẹn khám sức khỏe.

## ĐƯỢC TÔN TRỌNG VÀ CHĂM SÓC CHU ĐÁO

- Nhận được sự chăm sóc ân cần và tôn trọng bất kể chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, tôn giáo của quý vị (bao gồm các thói quen ăn mặc và chải chuốt theo tôn giáo), tuổi tác, giới tính/giới tính (bao gồm mang thai, sinh con, cho con bú và/hoặc các tình trạng y tế liên quan), nhận dạng giới tính, biểu hiện giới tính, khuynh hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, tình trạng y tế (đặc điểm di truyền, ung thư hoặc hồ sơ hoặc tiền sử ung thư), tình trạng quân nhân hoặc cựu chiến binh, nguồn gốc quốc gia (bao gồm việc sử dụng ngôn ngữ và sở hữu giấy phép lái xe được cấp cho những người không thể hiện diện tại Hoa Kỳ được ủy quyền theo luật liên bang), tổ tiên, tình trạng khuyết tật (tinh thần và thể chất bao gồm HIV/AIDS, ung thư và đặc điểm di truyền), thông tin di truyền, trả thù việc báo cáo hành vi ngược đãi bệnh nhân tại các cơ sở được hỗ trợ thuế, tuổi tác (trên 40), ghi danh vào một Chương trình Phúc lợi Y tế, tình trạng sức khỏe, nhu cầu về các dịch vụ y tế, tư cách là đương sự, tình trạng nguồn thanh toán của người thụ hưởng Medicare hoặc Medicaid cho dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc bất kỳ cơ sở nào khác bị pháp luật cấm.
- Được chăm sóc sức khỏe trong một môi trường an toàn, không có sự lạm dụng và quấy rối.
- Được nhận thông tin theo phương thức và định dạng dễ hiểu.
- Được có sự hỗ trợ của một thông dịch viên.

## TÍCH CỰC THAM GIA VÀO VIỆC CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ

- Tham gia vào tất cả các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Chỉ định một người đại diện hoặc người quyết định thay thế, như được pháp luật cho phép, nếu quý vị không thể tham gia một cách đầy đủ vào các quyết định về điều trị.
- Chuẩn bị trước các văn bản chỉ dẫn về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị (còn gọi là Bản Chỉ thị Trước về Điều trị Y tế/Advanced Directives) và được NEMS tôn trọng các chỉ dẫn đó.
- Tham gia vào việc giải quyết các xung đột liên quan đến chăm sóc sức khỏe, bao gồm các vấn đề đạo đức có thể ảnh hưởng đến việc chăm sóc.
- Được khám kiểm tra và quản lý chứng đau một cách phù hợp.
- Rời khỏi (các) phòng khám NEMS và/hoặc từ chối nhận dịch vụ chăm sóc, ngay cả khi điều đó trái ngược với lời khuyên của bác sĩ.

# THỎA THUẬN VỀ QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BỆNH NHÂN

- Quyết định liệu quý vị có muốn cho phép các sinh viên ngành y và các bác sĩ thực tập tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe của quý vị hay không.

## KIẾN THỨC VÀ THÔNG TIN

- Biết tên của các bác sĩ/chuyên gia y tế mà đang điều trị cho quý vị.
- Biết ai là người chịu trách nhiệm chính trong việc điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Được thông báo về bất kỳ phương pháp điều trị hoặc thủ tục được đề xuất nào mà quý vị có thể cần có để chấp nhận hoặc từ chối một liệu trình điều trị, theo quy định của pháp luật.
- Được thông báo về kết quả của việc chăm sóc, điều trị hoặc dịch vụ đã cung cấp, bao gồm những kết quả không thể lường trước.
- Được thông báo về chính sách thanh toán của NEMS.
- Kiểm tra và được giải thích về hóa đơn của quý vị, bất kể bên thanh toán là ai.
- Được thông báo về tình trạng của các bác sĩ của NEMS và NEMS trong mạng lưới bảo hiểm của quý vị cũng như mọi thay đổi về trạng thái tham gia liên quan đến mạng lưới bảo hiểm và/hoặc phạm vi bảo hiểm của quý vị. Quý vị có thể phải chịu trách nhiệm về các khoản phí liên quan đến các dịch vụ mà quý vị nhận được tại NEMS nếu NEMS không phải là nhà cung cấp tham gia mạng lưới bảo hiểm của quý vị.

## QUYỀN RIÊNG TƯ VÀ BẢO MẬT

- Được bảo mật và bảo vệ tính riêng tư của tất cả giao tiếp và thông tin liên quan đến quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Tiếp cận, xem xét và yêu cầu sửa đổi hồ sơ y tế của quý vị.
- Được giải thích về việc những thông tin y tế được bảo vệ (protected health information, hoặc PHI) của quý vị sẽ được sử dụng tại trung tâm NEMS hoặc chia sẻ với các cơ quan bên ngoài như thế nào.

## TÔN TRỌNG QUYỀN BỆNH NHÂN CỦA QUÝ VỊ

- Được điều trần về những khiếu nại, và có một quy trình công bằng và hiệu quả để giải quyết khiếu nại của quý vị với phòng khám hoặc với các bác sĩ/chuyên gia y tế tại NEMS. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại hoặc khiếu kiện lên Bộ Y tế Tiểu bang (State Department of Health Services).

## Là một thành viên quan trọng và bệnh nhân của NEMS, quý vị cũng có **NHIỆM VỤ**:

- Hợp tác với các bác sĩ/chuyên gia y tế mà đang chăm sóc cho quý vị tại NEMS. Quý vị nên làm theo những lời khuyên và hướng dẫn điều trị của họ.
- Cung cấp theo hiểu biết tốt nhất của quý vị thông tin chính xác và đầy đủ về các vấn đề sức khỏe hiện tại, bệnh sử, những lần nhập viện, thuốc men và các vấn đề khác liên quan đến sức khỏe của quý vị.
- Báo cáo những thay đổi bất ngờ về tình trạng sức khỏe của quý vị.

# THỎA THUẬN VỀ QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA BỆNH NHÂN

- Đặt câu hỏi nếu quý vị không hiểu điều gì đó, hoặc nếu quý vị không chắc chắn về một lời khuyên mà bác sĩ/chuyên gia điều trị đã đưa ra.
- Làm việc với bác sĩ/chuyên gia y tế của quý vị để phát triển một kế hoạch kiểm soát chứng đau.
- Chấp nhận hậu quả nếu quý vị không tuân theo kế hoạch chăm sóc, dịch vụ hoặc điều trị.
- Đến đúng giờ khi có hẹn khám. Nếu quý vị cần hủy hoặc lên lịch lại cuộc hẹn, vui lòng gọi cho NEMS càng sớm càng tốt.
- Chỉ sử dụng thẻ Nhận dạng NEMS (ID) hoặc “thẻ vàng” cho bản thân quý vị. Người khác không thể sử dụng thẻ NEMS của quý vị, cũng như quý vị không được phép sử dụng thẻ NEMS của người khác để tiếp cận dịch vụ. Việc dùng thẻ nhận dạng bất hợp pháp để tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ NEMS là một hình thức gian lận y tế bị luật pháp nghiêm cấm.
- Thông báo cho NEMS về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến địa chỉ, số điện thoại hoặc bảo hiểm của quý vị càng sớm càng tốt.
- Mang theo bất kỳ giấy tờ hoặc thẻ nhận dạng nào cần thiết cho việc điều trị của quý vị **mỗi lần** quý vị đến phòng khám, bao gồm ID NEMS/thẻ vàng, giấy tờ tùy thân có ảnh và tất cả các thẻ bảo hiểm y tế.
- Biết bảo hiểm của quý vị bao trả cho những dịch vụ nào. Bảo hiểm của quý vị có thể không bao trả cho một số dịch vụ nhất định mà quý vị nhận được từ NEMS. Mặc dù theo phép lịch sự NEMS có thể xác minh bảo hiểm cho quý vị, điều này không đảm bảo rằng bảo hiểm của quý vị sẽ thanh toán tất cả các dịch vụ và chi phí. Quý vị chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản phí nào mà không được công ty bảo hiểm của quý vị bao trả.
- Tuân theo tất cả các quy tắc và quy định của NEMS về cách ứng xử. Tôn trọng những bệnh nhân khác bằng cách giúp kiểm soát tiếng ồn; không ăn, uống hoặc hút thuốc; tôn trọng tài sản và quyền riêng tư của người khác; và tuân theo các hướng dẫn về sức khỏe và an toàn.
- Không la hét, thô tục, đe dọa, gọi tên xúc phạm, lăng mạ chủng tộc, quấy rối, bạo lực dưới bất kỳ hình thức nào và tất cả hành vi lạm dụng thể chất hoặc bằng lời nói khác đối với nhân viên NEMS và/hoặc các bệnh nhân khác. Các mối đe dọa dưới bất kỳ hình thức nào hoặc hành vi sai trái hoặc lạm dụng dai dẳng đều có thể là căn cứ để chấm dứt việc chăm sóc.
- Tuân thủ Chính sách không sử dụng vũ khí của NEMS và hiểu rằng hầu hết vũ khí đều không được phép sử dụng tại NEMS.
- Vui lòng tắt tiếng hoặc tắt hẳn tất cả điện thoại và thiết bị di động khi ở trong phòng khám, đồng thời không trả lời hoặc gọi điện thoại. Quý vị chỉ có thể gọi điện thoại ở sảnh tầng một hoặc khu vực cửa ra vào chính của mỗi tòa nhà. Vui lòng không làm phiền bệnh nhân khác khi nói chuyện.
- Mọi hình thức ghi/thâu lại (bao gồm hình ảnh, video, âm thanh, giọng nói, v.v.) bằng bất kỳ thiết bị hoặc định dạng nào đều bị nghiêm cấm trong hoặc gần tất cả các cơ sở của NEMS, trừ khi được Quản lý của NEMS cho phép một cách cụ thể. Quy tắc này nhằm mục đích bảo vệ quyền riêng tư của các bệnh nhân, nhân viên và khách thăm khác.
- Có trách nhiệm với đồ đạc cá nhân của quý vị. NEMS không chịu trách nhiệm về sự mất mát hoặc hư hỏng của bất kỳ vật dụng cá nhân nào mà quý vị bỏ quên tại các cơ sở của NEMS.
- Đến bệnh viện gần nhất hoặc gọi 911 khi quý vị gặp trường hợp khẩn cấp.

North East Medical Services (NEMS) complies with applicable Federal civil rights laws and does not differentiate, exclude, or discriminate against any individual on the basis of race, color, creed, religion (e.g., religious dress and grooming practices), age (e.g., those over 40), sex/gender (e.g., sex characteristics, intersex traits, pregnancy, childbirth, breastfeeding and/or related medical conditions), gender identity, gender expression, sexual orientation, sex stereotypes, marital status, medical condition (e.g., genetic characteristics, cancer or a record or history of cancer), military or veteran status, national origin (e.g., limited English proficiency, language use and possession of a driver's license issued to persons unable to prove their presence in the United States is authorized under federal law), ancestry, disability (e.g., mental and physical, including HIV/AIDS, cancer, and genetic characteristics), genetic information, retaliation for reporting patient abuse in tax-supported institutions, enrollment in a Health Benefit Plan, state of health, need for health services, status as a litigant, status of a Medicare or Medicaid beneficiary, source of payment for care, or any other basis prohibited by law.

#### NEMS:

- Provides people with disabilities reasonable modifications and free appropriate auxiliary aids and services to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (e.g., large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need reasonable modifications, appropriate auxiliary aids and services, or language assistance services, contact NEMS Member Services Department at 415-391-9686 ext. 8160.

#### How to file a grievance with NEMS

If you believe that NEMS has failed to provide these services or discriminated in another way based on any of the characteristics listed above, you can file a grievance with NEMS Member Services. If you need help filing a grievance, NEMS Member Services Department is available to help you.

- **By phone:** Call 415-391-9686 ext. 8160
- **By mail:** Call us at 415-391-9686 ext. 8160 and ask to have a form sent to you.
- **In Person:** Visit the NEMS Member Services Department.

You may also contact the NEMS Civil Rights Coordinator

Attn: NEMS Section 1557 Coordinator  
North East Medical Services  
1520 Stockton Street  
San Francisco, CA 94133  
NEMSSection1557@nems.org

#### How to file a grievance with U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights

- **By phone:** Call 1-800-368-1019 (TTY 711 or 1-800-537-7697)
- **By mail:** Fill out a complaint form or send a letter to:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Complaint forms are available at:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- **Online:** Visit the Office of Civil Rights Complaint Portal at:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

This notice is available at: [nems.org](http://nems.org)

**Spanish ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) o hable con su proveedor.

**Chinese 注意:** 如果您說中文，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 或與您的提供者討論。

**Vietnamese LƯU Ý:** Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 415-391-9686 ext. 8160 (Người khuyết tật: 1-800-735-2929) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn."

**Korean 주의:** [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오."

**Persian توجه:** کمک رایگان خدمات، کنیومی صحبت فارسی زبان به اگر ارائه برای مناسب کمکی خدمات و ها کمک همچنین، شماست دسترس در زبانی با است دسترس در رایگان صورت به دسترس قابل های قالب در اطلاعات تماس (415-391-9686 داخلی 8160 (TTY: 1-800-735-2929) کنید صحبت خود دهنده ارائه یا بگیرد.

**Japanese 注:** 日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。アクセシブル（誰もが利用できるよう配慮された）な形式で情報を提供するための適切な補助支援やサービスも無料でご利用いただけます。415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929)までお電話ください。または、ご利用の事業者にご相談ください。

**Armenian ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ.** Եթե խոսում եք հայերեն, Դուք կարող եք օգտվել լեզվական աջակցության անվճար ծառայություններից: Մատչելի ձևաչափերով տեղեկատվություն տրամադրելու համապատասխան օժանդակ միջոցներն ու ծառայությունները Նույնպես տրամադրվում են անվճար: Չանգահարեք 415-391-9686 ext. 8160 հեռախոսահամարով (TTY` 1-800-735-2929) կամ խոսեք Ձեր մատակարարի հետ:

**Arabic تنبيه:** إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجاناً. اتصل على الرقم 415-391-9686 ext. 8160 (1-800-735-2929) أو تحدث إلى مقدم الخدمة."

**Thai หมายเหตุ:** หากคุณใช้ภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือด้านภาษาฟรี นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือและบริการช่วยเหลือเพื่อให้ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าถึงได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โปรดโทรติดต่อ 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) หรือปรึกษาผู้ให้บริการของคุณ"

**Tagalog PAALALA:** Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga librang serbisyong tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyong upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) o makipag-usap sa iyong provider.

**Punjabi ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾएं उपलब्ध होती हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।"

**Hindi ध्यान दें:** यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध होती हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।"

**Hmong LUS CEEV TSHWJ XEEB:** Yog hais tias koj hais Lus Hmoob muaj cov kev pab cuam txhais lus pub dawb rau koj. Cov kev pab thiab cov kev pab cuam ntxiv uas tsim nyog txhawm rau muab lus qhia paub ua cov hom ntaub ntawv uas tuaj yeem nkaug cuag tau rau los kuj yeej tseem muaj pab dawb tsis xam tus nqi dab tsi ib yam nkaus. Hu rau 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) los sis sib tham nrog koj tus kws muab kev saib xyuas kho mob."

**Khmer សូមកម្មិត្តទុកដាក់:** ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសាភាគតិចត្រូវតែមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយនិងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានភាសាទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បានក៏អាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។"

**Russian ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) или обратитесь к своему поставщику услуг.