



Patient Rights and Responsibilities NEEG MOB TXOJ KEV MUAJ CAI & LUB LUAG DEJ NUM

Mayo Clinic Health System -
Franciscan Healthcare yuav ua txhua
yam kom tau raws li koj qhov kev xav tau
hais txog kev kho mob nyob rau tej zej
zos uas peb pab.

Wisconsin -
Arcadia,
Holmen
La Crosse,
Onalaska,
Prairie du Chien
Sparta
Tomah

Minnesota -
Caledonia
La Crescent

Iowa -
Waukon

- Qhia kuv qhov kev mob saib mob npaum li cas thiab koom tes ua raws li cov neeg tu kuv los yog tus kws kho mob tau hais tseg txog saib xyuas qhov kev mob.
- Hu kuv tus neeg tu kuv los yog tus kws kho mob hais txog kev hloov ntawm kuv tu mob.
- Lees txais tej kev tshwm sim uas kuv tau ua yog hais tias kuv xaiv tsis ua raws li cov kev kho uas tau cob qhia los ntawm tus neeg tu kuv los tus kws kho mob.
- Ua raws nraim li cov kev cai xyuam xim
- Tau txawj xav txog cov neeg tuaj kho mob, tsev neeg, thiab cov neeg ua hauj lwm.
- Pab tswj fwm kev ua suab nrov thiab phov rau lwm tus.
- Ua raws nraim li txoj cai tsis pub haus luam yeeb ntawm Franciscan Healthcare.
- Tsis txhob hem los yog ua kom lwm tus neeg kho mob, tsev neeg los yog cov neeg ua hauj lwm muaj kev raug mob.
- Tsis txhob ua kom tus neeg kho mob tej khoom ntawm ntiag tug, tsev neeg, neeg ua hauj lwm thiab Franciscan Healthcare puas ntsoog. • Them nuj nqis rau qhov kev tu kuv sai li sai tau?

SAIB XYUAS KEV TAWM TSAM TSIS TXAUS SIAB

Yog hais tias peb ua tsis tau raws li koj lub siab xav, peb xav kom koj pab qhia txog koj tej kev txhawj xeeb txog kev kho, koj qhov kev puaj phais (safety) thiab txoj kev peb tu koj. Koj qhia tau koj txoj kev txhawj xeeb rau:

- Ib tus neeg ua hauj lwm rau Franciscan Healthcare twg.
- Koj tus neeg pab tu koj los yog tus kws kho mob.
- Tus thawj tswj saib xyuas ib lub chaw kho mob los yog lub tsev kho mob.
- Lub chav kev cog phooj ywg ntawm tus neeg mob thiab Franciscan Healthcare.

Peb xav kom koj qhia rau peb txog koj qhov kev tsis txaus siab tam sim ntawd (ntawm lub sij hawm pab koj). Yog koj xav tias koj tej kev txawj xeeb los yog kev tsis txaus siab tsis teb rau koj yam li koj xav tau, koj kuj pib tau koj qhov kev tsis txaus siab thiab ceeb toom rau Patient Relations Department uas koj sau ntawv los yog hu rau.

Wisconsin Department of Health Services Division of Quality Assurance (DQA)

P.O. Box 2969
Madison, WI 53701-2969
Phone: 608-266-8481
Fax: 608-267-0352

<http://dhs.wisconsin.gov/bqaconsumer/HealthCareComplaints.htm>

The Joint Commission

One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Toll free: 800-994-6610

E-mail: complaint@jointcommission.org

KEPRO

5201 W. Kennedy Blvd, Suite 900
Tampa, FL 33609
Toll-free Beneficiary Helpline: 1-855-408-8557 or
Medicare TTY 1-877-486-2048*
www.kepro.com

Wisconsin Department of Children & Families

201 E. Washington Ave., 2nd floor
P.O. Box 8916
Madison, WI 53708-8916
608-266-5335 (includes TTY)

Wisconsin Department of Health Services Office of Civil Rights Compliance

1 West Wilson, Room 561
P.O. Box 7850
Madison, WI 53707
608-266-9372 (includes TTY)

The Department of Health Services Client Rights Office

P.O. Box 7851
Madison, WI 53707-7851
608-266-2717

316321/ 92-039

• 026-049 14JL23

MAYO CLINIC HEALTH SYSTEM
mayoclinichealthsystem.org

©2013 Mayo Foundation for Medical Education and Research. All rights reserved. MAYO, MAYO CLINIC, Mayo Clinic Health System and the triple-shield Mayo logo are trademarks and service marks of MFMR.

Patient Relations Department
700 West Avenue South
La Crosse, WI 54601
Los yog hu tus xov tooj tsis them nyiaj 800-362-5454 ext. 29478

TUS NEEG RAUG KHO MOB TXOJ KEV MUAJ CAI

Txoj kev muaj cai zoo li cas yog cov nram qab no: Yog ib tus neeg uas muaj mob, kuv los yog kuv tus neeg tau kev tso cai sawv los tiv thaiv kuv, tau txoj kev muaj cai los:

- txais kev tu saib xyuas txhawm hais tias kuv yog pawg neeg twg, ntseeg kev cai dab qhuas li cas, xim cev nqaij daim tawv, tshwm sim ntawm haiv neeg twg los, poj yawm txwv txoob, kev ntseeg, poj niam los yog txiv neej, nyiam poj niam los yog txiv neej (sexual orientation), muaj poj niam muaj txiv los tsis tau, hnub nyoog, yug tshiab, tes taw tsis zoo, los yog hais tias kev them nqe yuav them li cas.
- Yuav tsum tau hu kuv tsev neeg thiab tus kws kho mob tam sim ntawd yog thaum twg kuv mus pw kho mob nyob rau hauv tsev kho mob thiab cia kuv tsev neeg muaj kev feem xyuam nrog kev txiav txim siab yuav kho kuv li cas thaum twg kuv xav tau.
- Qhia rau koj tias koj muaj cai muaj cov qhua uas koj xaiv tuaj xyuas koj yam uas tsis muaj kev txwv dab tsi thiab lawv muaj cai tuaj xyuas puv ntoob.
- Paub lub luag hauj lwm thiab cov npe ntawm cov neeg ua tu kuv.
- Muab xov kom tseeb txog kuv qhov mob, kev kho yuav kho li cas thiab tau ib co lus kho kom zoo kom kuv nkag siab. Yog muaj lwm qhov txoj hauv kev kho, kuv muaj cai paub txog cov ntsiab lus tseeb yam siv lus yooj yim.
- Txhais cov lus muaj tseeb yuav pab rau kuv txoj kev nkag siab txog kev txaus siab uas yuav tau kho thiab yuav kho li cas (ua ntej yuav pib kho tshwj tsis yog thaum muaj kev tshwm sim ceev – emergencies – DHS 124.05 (3)i).
- Yuav muaj kev raus tes nrog rau lub tswv yim uas yuav kho kuv li cas. Muaj kev xaiv los tsis xaiv kom muaj kev feem xyuam nrog rau kev xyaum kawm tshawb fawb txog tus mob.
- Txais kev kho rau tej qhov mob uas qhov kev kho yuav pab tau, txawm tias qhov ntawd tsis yog qhov kev mob uas tshwm sim.
- Txais kev soj ntsuam rau thiab saib xyuav txog kev mob.
- Txais ib qho chaw kho kom huv si, muaj kev saib tau, qhov chaw kom tsis muaj neeg ua saib tsis taus thiab ua tsis zoo, thiab txhob txwm tsis los saib xyuas li.
- Tsis pub muaj tej yam khoom siv tuav tus kheej cia uas tsis yog siv nrog kev kho mob uas yog siv quab yuam, muab rau txim, ua kom yooj yim los yog pauj kua zaub ntsuab los ntawm cov neeg ua hauj lwm.
- Kom tsis txhob muab koj khi uas tsis tsim nyog rau txoj kev kho mob los sis yog siv ua kev yuam, kev qhuab qhia, ua kom yooj yim rau cov neeg ua hauj lwm los sis ua pauj los ntawm cov neeg ua hauj lwm.
- Txais kev soj ntsuam kuaj rau thiab muaj kev tiv thaiv pab.

- Txiaiv txim siab tias leej twg thiaj li tuaj saib tau kuv thaum lub sij hawm kuv nyob hauv tsev kho mob.
- Txais kev tu thiab kev kho uas muaj kev saib taus kuv rau tej yam muaj nuj nqi rau kuv, kev cai dab qhuas, kev ntseeg thiab lub tswv yim ntawm neeg txoj sia.
- Hais tawm tej yam lus noog uas hais txog kev yog thiab tsis yog uas tshwm sim thaum kuv kho mob.
- Txais kev pab txhawb nqa rau ntawm kev ntxhob siab thiab kev ntsuj plig rau kuv thiab kuv tsev neeg.
- Ua kom tiav ib daim ntawv cob qhia ua ntej hais txog qhov uas kuv xav tau txog kuv qhov kev tu kuv tus mob, yog tias kuv cia li rais ua ib tus neeg hais tsis tau qhov kuv xav tau. Qhov no kuj muaj tej yam kuv xav tau hais txog kuv tej khoom nruab nrog muab pub rau neeg.
- Tsis kam kho tshaj li kev cai lij choj tau tso cai thiab muaj kev qhia txog kev tshwm sim yeeb vim yog kuv tsis tau ua tej yeeb yam ntawd.
- Yuav tau txais kev qhia hais txog yuav tsum tau muab hloov mus rau lwm lub tsev kho mob los yog lwm txoj hauv kev, (tshwj tsis yog emergencies 124.05 (3) L).
- Muab tas nrho cov kev sib tham thiab ntaub ntawv kho mob ntawm kuv tus kheej ceev tsis pub leej twg paub.
- Yuav tsum pub kuv pom kuv cov ntaub ntawv kho mob raws li lub sij hawm txhob ncuca ntev.
- Saib xyuas thiab txais kev piav qhia hais txog kuv daim nqe txawm hais tias kuv yuav them li cas los xij.
- Txais kev qhia txog cov nyiaj los pab them nqe.
- Txais ntaub ntawv qhia txoj kev phooj ywg los yog muaj feem xyuam ntawm Franciscan Healthcare nrog rau lwm lub tsev kho mob los yog tsev kawm ntawv uas muaj kev rau tes los kho kuv.
- Txais kev txhais lus hauv ntaub ntawv thiab txhais lus thaum sib tham yam tsis them nyiaj.
- Sau ntawv hais txog kev tsis txaus siab.
- Qhia txog hais tias txoj haus kev yuav muab cov ntaub ntawv coj los saib thiab tham txog tej kev tsis txaus siab yam uas tsis ntshai yuav muaj kev pauj kev ntsim siab los yog tau them nyiaj rov qab rau ib tus neeg hauv Franciscan Healthcare.
- Thov ib daim qauv ntawm daim ntawv uas teev cov nqi thiab cov lus qhia txog kev kho mob uas zoo tshaj plaws los ntawm peb lub koom haum hais txog seb qhov uas neeg nquag pw kho mob tshaj plaws yog dab tsi thiab cov kev phais uas tsis tau pw tim tsev kho mob uas nquag muaj heev tshaj yog dab tsi hauv Wisconsin.
 - Thov ib daim qauv los sis txuas mus rau (<http://www.mayoclinichealthsystem.org/locations/la-crosse/billing/charge-transparency>):
 - Ib daim ntawv uas teev cov nqi thiab cov lus qhia txog kev kho mob uas zoo tshaj plaws los ntawm Franciscan Healthcare rau cov kev mob feem ntau uas tau pw tim tsev kho mob thiab cov kev phais mob uas nquag muaj heev uas tsis tau pw tim tsev kho mob hauv Wisconsin.

- Cov lus qhia rau pej xeem hais txog kev kho mob uas zoo tshaj plaws los sis cov nqi kho mob ntawm Franciscan Healthcare thaum muab piv rau lwm lub tsev kho mob.
- Thov kom kuv qhov chaw them nqi kho mob los sis qhov kev pab them nqi kho mob qhia rau kuv seb kuv yuav tau them kwv yees li pes tsawg rau qhov uas tau pw tim tsev kho mob thiab cov kev kho mob.
- Yuav tau cov lus qhia ntxiv txog cov nqi kho mob yog hu rau Tus Neeg Pab Tawm Tswv Yim Txog Nyiaj Txiag (Financial Counselor) los sis Cov Kev Pab Txog Nyiaj Txiag Rau Tus Neeg Mob (Patient Financial Services) ntawm:

Tus Xov Tooj — 608-392-7181
los sis 800-603-2500, txuas rau 27181
Email — lacrosse.fincounsel@mayo.edu

TUS NEEG MOB LUB LUAG HAUJ LWM

Lub luag hauj lwm kom mee yog raws li nram qab no: Yog ib tus neeg kho mob, kuv los yog kuv tus neeg tau kev tso cai sawv tiv thaiv kuv, tau txoj kev muaj cai los:

- Muaj feem xyuam rau qhov kev tu kuv thiab kho kuv kom ntau li ntau tau.
- Npaj kom txhij rau tus kws kho mob los yog cov neeg tu kuv tuaj saib yog tias kuv muaj lus noog. Nqa kuv cov tshuaj kuv noj nrog kuv mus yuav tsum nyob rau hauv lub fwj nrog cov tshuaj los.
- Mus txog kom ncav sij hawm teem kuaj kuv tus kheej. Ceeb toom qhia rau qhov chaw kuaj mob muab sij hawm kom txaus rau lawv yog hais tias kuv mus ntsib tsis tau raws li lub sij hawm tau teem tseg.
- Qhia rau tus neeg tu kuv los yog tus kws kho mob kom ntau li ntau tau hais txog kev pab ntawm kuv tus mob, kev muaj mob yav dhau los, thiab kev mob nkeeg ib txwm muaj dhau los.
- Tham txog qhov kuv xav tau kev tu thiab tej yam phom sij txog kuv tus mob raws li kuv tau pom.
- Muaj lus noog txog yog thaum twg kuv tsis nkag siab hais txog qhov kev uas qhia rau kuv lawm hais tias yuav tu kuv li cas. Siv cov kab lus noog hauv qab no yog hais tias kuv tsis paub yuav noog li cas.
 1. Kuv qhov teeb meem loj tshaj yog dabtsi?
 2. Kuv yuav tsum tau ua li cas?
 3. Yog vim li cas thiaj li tseem ceeb rau kuv yuam tsum ua li no?

- Yuav tsum tau qhia ncav qha rau kuv tus neeg tu kuv los yog tus kws kho mob yog kuv tsis nkag siab cov lus qhia los yog kuv yuav ua tsis tau li lawv hais tom tsev.
- Qhia tus neeg tu kuv los yog tus kws kho mob txog tej tshwm sim muaj teeb meem hais txog kev mob, txawm hais tias lawv tsis muaj feem xyuam nrog rau kuv qhov kev muaj mob.