

Tus neeg mob txoj cai thiab nws lub luag hauj lwm

Patient Rights & Responsibilities

Mayo Clinic Health System xav kom txhua txhua tus neeg mob tau txais kev saib xyuas tau zoo tshaj plaws. Peb xav kom koj paub thiab nkag siab txog koj cov cai thiab lub luag haujlwm ntsig txog koj qhov kev saib xyuas koj tus kheej, koj tus kws khomob thiab lub tsev kuaj mob lossis tsev khomob.

Tus neeg mob txoj cai *Patient Rights*

Lub luag haujlwm tshwj xeeb muaj xws li hauv qab no.

Yog ib tug neeg mob Kuv, lossis kuv tus neeg sawv cev raug cai yuav muaj lub luag haujlwm txog:

- Kev txais kev saib xyuas (tu) yam tsis muaj kev sib cai los ntawm kuv lub hnuv nyooq, haiv neeg, qhov yog haiv neeg tsawg, kev ntseeg xam xab nam, kab lis kev cai, hom lus, lub cev lossis lub hlwb xiam oob qhab, qhov yog neeg txom nyem, qhov muaj txij nkawm losyog tsis muaj txij nkawm, pojniam losyog txivneej, hom neeg tsis yog pojniam losyog txivneej, thiab txivneej losyog pojniam lossis lwmyam.
- Ceebtoom rau kuv tsev neeg thiab kuv tus kws khomob sai sai txog kuv qhov kev lees thiab cia kuv tsev neeg nrog txiav txim txog qhov kev saib xyuas (tu) kuv.
- Paub lub npe ntawm tus kws khomob lossis lwm tus kws pabcuam uas yog thawj tug saib xyuas kuv, thiab paub lub ntsej muag ntawm cov neeg uas saib xyuas (tu) kuv.
- Txais cov ntaub ntawv tamsis no, yam uas kuv tsis nkag siab txog, thiab qhov kev tshawb nrhiav kuv qhov khomob, qhov kev khwv yeas tus kabmob lawm yav tom ntej thiab cov kev pabcuam los tom kuv tus kws khomob thiab cov neeg lis haujlwm. Cov ntaub ntawv tshiab tamsis no muaj xws li yam tshwm sim tawm los ntawm qhov kev saib xyuas uas xav tsis txog, kev khomob thiab cov kev pabcuam.
- Txais cov ntaub ntawv los tom kuv tus kws khomob thiab cov neeg lis haujlwm, zam rau kis muaj xwm txheej kub ntxhov ceev, cov ntaub ntawv uas tso cai cia kuv muab qhia rau ntawm daim ntawv tso cai ua ntej pib nqis tes ua lossis khomob.
- Txais cov ntaub ntawv los tom kuv tus kws khomob thiab cov neeg lis haujlwm thiab cov kev qhia thaum tawm los tom tsev khomob.
- Nkag tuaj cuag tau cov kev pabcuam xwm txheej kub ntxhov ceev yog kuv muaj tus qauv mob hnyav uas tsis tau mob siab kho yuav tuaj yeem ua rau kuv li kev noj qab haus huv poob rau kis txaus ntshai heev, ua rau lub cev ua haujlwm tsis taus lossis ua rau ibqho khoom hauv nruab nrog cev tsis ua haujlwm.

- Thov ib tug neeg nrog mus uake thaum kuaj mob. Ib tug neeg nrog mus uake tej zaum yuav yog ib tug neeg ua haujlwm hauv Mayo Clinic Health System, ib tug tswvcuab hauv tsev neeg lossis ib tug phooj ywg ntawm tus neeg mob.
- Koom nrog kev npaj khomob rau kuv thiab tsis kam cia mus koom nrog qhov kev sim tshawb nrhiav kev khomob.
- Txais kev saib xyuas rau cov qauv mob uas yuav tau khomob, tseem tias yuav tsis yog kuv qhov saib xyuas kev noj qab haus huv xub thawj losxij.
- Txais kev tshuaj ntsuam xyuas mus tas li, cov ntaub ntawv thiab qhov kev tswj xyuas qhov mob kom zoo.
- Txais kev saib xyuas mob yam muaj kev saib taus thiab muaj kev hawm rau feem kev nyab xeeb thiab tsis muaj kev raug tsis saib xyuas, ua phem thiab raug tsim txom.
- Tsis muaj kev txwv txog tejyam uas tsis tseem ceeb rau kev khomob lossis raug siv los yuam, rau lub txim, pab kev yoojyim lossis ua pauj kua zaub ntsuab los ntawm cov neeg ua haujlwm.
- Tsis muaj kev sib faib thiab txwv txog tejyam uas tsis tseem ceeb rau kev tswj kav tus cwjpwk kub ntxhov ceev lossis raug yuam, rau lub txim, pab kev yoojyim lossis ua pauj kua zaub ntsuab los ntawm cov neeg ua haujlwm.
- Txais kev tshuaj ntsuam xyuas rau feem kev pab tiv thaiv cov kev pabcuam.
- Xaiv ib tug neeg pab txhawb uas yuav pab txhawb nga kuv thaum lub sijhawm kuv nyob tom tsev khomob thiab yog tus uas yuav siv kuv cov cai tuaj saib tam rau kuv ntiag tug. Kuv lossis kuv tus neeg pab txhawb yuav teeb tsa tias leej twg yog tus raug tso cai tuaj saib kuv thiab yog tus thim lossis tsis kam lees daim ntawv tso cai tau txhua txhua lub sijhawm thaum kuv khomob tom tsev khomob.
- Txais kev saib xyuas thiab khomob uas hawm txog kuv qhov kev ntseeg, kuv qhov muaj nuj nqi thiab kuv txoj kev xav ntawm lub neej.
- Daws teebmeem thiab koom nrog sablaj txog tej teebmeem ntsig txog kev ncaj ncees uas tshwm sim rau ntawm kuv qhov kev saib xyuas rau kev noj qab haus huv. Txais cov ntaub ntawv ntsig txog Txoj Cai Kev Coj Ncaj Ncee (Ethics Committee) rau ntawm kuv daim ntawv thov.

Tus neeg mob txoj cai *Patient Rights*

txuas ntxiv

- Txais kev xav, kab lis kev cai thiab kev ntseeg los pab txhawb nqa rau kuv tsev neeg thiab kuv.
- Sau yam kuv xav tau cia ua ntej kom tiav lossis kho dua tshiab xws li kuv qhov kev saib xyuas kev noj qab haus huv yog thaum kuv tsis tuaj yeem hais tawm tau txog yam kuv xav tau. Mayo Clinic Health System yuav saib xyuas kuv daim ntawv hais tseg ua ntej kom mus raws li txoj cai lij choj. Daim ntawv hais tseg ua ntej muaj xws li yam kuv xav muab pub dawb xws li ibyam khoom nyob hauv nruab nrog cev thiab npluag nqaij.
- Tsis kam lees qhov kev khomob raws li yam tso cai los ntawm txoj cai lij choj thiab yuav muab qhov tshwm sim los ntawm kuv qhov kev txiav txim siab khomob koj los qhia.
- Yuav muab yam xav tau qhia rau, qhov kev xaiv thiab lees kho los ntawm lwm lub chaw thaum raug npaj xa mus tom lub chaw ntawd.
- Khaws losyog ceev zoo txhua yam ntaub ntawv ntsig txog kev sib txuas lus thiab cov ntaub ntawv sau tseg txog kuv qhov kev khomob cia kom tsis pub lwm tus neeg paub.
- Tuaj yeem nkag mus saib xyuas kuv cov ntaub ntawv khomob raws li lub sijhawm tsim nyog.
- Kuaj xyuas thiab txais ib daim ntawv piav qhia txog kuv cov nqi khomob thiab txais cov ntaub ntawv ntsig txog feem kev pab nyiaj txiag.
- Txais cov ntaub ntawv ntsig txog qhov sib txheeb ze ntawm Mayo Clinic Health System nrog rau lwm lub chaw khomob lossis lwm lub chaw uas tau pab koom nrog saib xyuas kuv.
- Txais kev pab txhais lus thiab txhais ntawv pub dawb.
- Foob hais ibqho tsis txaus siab thiab muab qhov txheej txheem taug xyuas ntawd qhia rau kuv thiab daws qhov tsis txaus siab ntawd yam tsis muaj kev ntshai tias yuav raug ua pauj kua zaub ntsuab lossis ua pauj los ntawm kuv tus kws pabcuam lossis lub chaw ua haujlwm.

Tus neeg mob lub luag haujlwm

Patient Responsibilities

Lub luag haujlwm tshwj xeeb muaj xws li hauv qab no.

Yog ib tug neeg mob Kuv, lossis kuv tus neeg sawv cev raug cai yuav muaj lub luag haujlwm txog:

- Koom nrog saib xyuas txhua yam rau kuv qhov kev saib xyuas, kev khomob thiab kev qhuab qhia rau kuv qhov kev saib xyuas.
- Muab cov ntaub ntawv ntsig txog kuv qhov kev saib xyuas kev noj qab haus huv thiab kuv li keeb kwm khomob yav dhau koj los qhia, teev num rau ntawm kuv qhov kev saib xyuas thiab yam muaj pheed hmoo tshwm sim tsis zoo rau kev noj qab haus huv los ntawm yam kuv tau txais kev khomob, thiab pab nug thaum kuv tsis nkag siab txog yam lawv qhia txog kuv qhov kev saib xyuas.
- Ceebtoom rau kuv tus kws saib xyuas lossis kuv tus kws khomob txog yam muaj kev pauv hloov hauv kuv qhov mob.
- Ceebtoom rau kuv tus kws saib xyuas lossis kuv tus kws khomob txog cov qauv mob lossis teebmeem ntawm kev saib xyuas kev noj qab haus huv, tseem tias yog lawv yeej tsis paub txog kuv qhov saib xyuas mob tseem ceeb losxij.
- Hais qhia txog kuv qhov mob thiab mus koom nrog feem kev qhia kev npaj tswj xyuas qhov mob nrog kuv tus kws saib xyuas lossis tus kws khomob.
- Qhia rau kuv tus kws saib xyuas lossis tus kws khomob yog kuv tsis nkag siab cov lus qhia lossis yog kuv tuaj yeem ua raws li tejyam ntawd tau.
- Lees paub txog qhov tshwm sim tau los ntawm kuv qhov kev txiav txim siab yog kuv xaiv tsis mus koom rau hom kev npaj khomob raws li lawv qhuab qhia.
- Kev soj qab xyuas cov cai kev nyab xeeb.
- Yuav tau txhob cuam tshuam cov neeg mob, cov tsev neeg thiab cov kws lis haujlwm; tsis txhob hais lus nrov thiab cuam tshuam; thiab ua raws li lub chaw ua haujlwm cov cai tswjfwm kev haus luam yeeb.
- Tsis txhob hem lossis ua kom raug mob rau lwm cov neeg mob, cov tsev neeg lossis cov kws lis haujlwm.

- Tsis txhob rhuav losyog ua kom puas rau tejyam khoom ntawm cov neeg mob, cov tsev neeg lossis cov kws lis haujlwm thiab cov khoom siv pab kev yoojyim.
- Pab saib xyuas tej nqi saib xyuas ntawm kuv qhov kev noj qab haus huv kom sai li sai tau.
- Yuav tsum paub tias lub tsev khomob yuav txwv cov cai tuaj saib xyuas tus neeg mob raws li kis muaj mob, xws li hais los no tabsis kuj tsis yog muaj raws li txuas mus ntxiv no xwb:
 - Kuv raug khomob kom tsis pub muaj kev cuam tshuam
 - Nws muaj yam kabmob sib kis uas yuav tau tswj kav
 - Nws muaj qhov cuam tshuam, kev hem lossis koj tus cwjpwms tsis zoo
 - Kuv xav so lossis nyob ntsiag to ib leeg

Txheej txheem saib xyuas qhov tsis txaus siab

Complaint Management Process

Yog peb ua tsis tau raws li koj lub siab xav, peb thov caw koj qhia txog tejyam txhawj xeeb ntsig txog kev khomob, kev nyab xeeb ntawm tus neeg mob thiab qhov pab saib xyuas tau zoo ntawd rau peb. Koj tuaj yeem hais tej kev txhawj xeeb no mus rau:

- Ib tug neeg ua haujlwm
- Koj tus kws saib xyuas lossis tus kws khomob
- Hais qhia ncaj qha mus rau tom lub chaw kuaj mob lossis lub tsev khomob
- Lub Chaw Txawj Tu Neeg Mob

Peb xav kom koj los daws yam tsis txaus siab kiag tamsis ntawd rau thaum lub sijhawm lis haujlwm. Yog koj xav tias koj qhov kev txhawj xeeb/qhov tsis txaus siab tsis raug daws kom txaus li koj siab nyiam, tej zaum koj yuav thov hais qhov tsis txaus siab no mus raws cai thiab hu xovtooj lossis sau ntawv mus qhia rau Lub Chaw Txawj Tu Neeg Mob:

- **Patient Experience Department** (Lub Chaw Txawj Tu Neeg Mob) 1400 Bellinger St. P.O. Box 1510 Eau Claire, WI 54702-1510 715-838-5017 or 888-838-4777, txuas rau 85017

- **Patient Experience Department** (Lub Chaw Txawj Tu Neeg Mob) 2321 Stout Road Menomonie, WI 54751 715-233-7781

Lub Chaw Txawj Tu Neeg Mob (Patient Experience Department) yuav tiv tauj rau koj los lees paub txog koj qhov tsis txaus siab. Cov ntaub ntawv no yuav raug muab koj los saib xyuas dua rau sab hauv lub chaw, thiab lawv yuav sau ib tsab ntawv ceebtoom tuaj qhia rau koj kom tsis pub dhau ib lub sijhawm tsim nyog twg. Tsab ntawv no yuav muaj lub npe tus neeg tiv tauj rau kev sib txuas lus thiab sib tham rau yav tom ntej thiab tus neeg ntawd yuav muab qhov kev daws teebmeem ntawm qhov rov qab los saib xyuas dua teb qhia rau koj.

Koj tuaj yeem thov cov npe ntawm cov chaw lis haujlwm sawv cev los tom Lub Chaw Txawj Tu Neeg Mob (Patient Experience Department). Koj yuav tsum xaiv tsis siv peb cov txheej txheem hais qhov tsis txaus siab, lossis yog koj tsis tuaj yeem daws tej kev txhawj xeeb tau kom tau raws li koj lub siab xav, koj kuj muaj cai tiv tauj mus rau:

- **Centers for Medicaid and Medicare Services** (*Cov Chaw Pabcuam rau feem Medicaid thiab Medicare*) 7500 Security Blvd. Baltimore, MD 21244-1850 877-267-2323
- **Wisconsin Division of Quality Assurance** One West Wilson St. P.O. Box 2969 Madison, WI 53701-2969 608-266-0224 or 800-642-6552 (toll free)
- **The Joint Commission** One Renaissance Blvd. Oakbrook Terrace, IL 60181 800-994-6610 E-mail: complaint@jointcommision.org