

Txoj Cai thiab Lub Luag Haujlwm ntawm Tus Neeg Mob



Daim Ntawv Ceeb Toom Txog Txoj Cai

- Peb yuav qhia rau koj paub tag nrho koj cov cai ua ntej peb muab kev saib xyuas rau koj lossis ua ntej peb tso tseg kev saib xyuas.
- Peb yuav muab Lus Ceeb Toom Tseem Ceeb Los Ntawm Medicare rau txhua tus neeg tau txais Medicare uas pw hauv tsev kho mob.

Kev Siv Koj Cov Cai

- Koj muaj cai koom nrog hauv koj daim phiaj xwm kev saib xyuas.
- Koj muaj cai xaiv koj tus kws kho mob thiab pab neeg saib xyuas.
- Koj muaj cai txiav txim siab raws li kev paub txog koj txoj kev saib xyuas thiab tau txais kev qhia txog koj lub xeev kev noj qab haus huv. Suav nrog kev tsis kam txais ib qho txheej txheem lossis kev kho mob raws li txoj cai tso cai, thiab kom tau txais kev qhia txog cov txiaj ntsig lossis kev raug mob uas yuav tshwm sim ntawm kev kho mob vim qhov kev txiav txim no.
- Koj muaj cai tau txais los ntawm koj tus kws kho mob:
 - koj qhov kev kuaj pom tus kab mob, daim phiaj xwm kev saib xyuas, thiab hom kev kho mob nrog rau cov kev pheej hmoo, cov txiaj ntsig zoo, thiab cov kev phiv ntawm txhua hom.
 - cov ntaub ntawv uas pab koj muab kev pom zoo raws li kev paub (informed consent) ua ntej pib ib qho txheej txheem kho mob, kev kho mob, lossis kev koom nrog hauv ib yam kev tshawb fawb twg, lossis ua ntej siv ib yam kev kaw suab, yeeb yaj kiab, lossis lwm yam duab rau kev siv sab hauv uas tsis yog rau kev txheeb xyuas, kev kuaj mob, lossis kev kho mob.
- Koj muaj cai paub tias vim li cas koj txoj kev saib xyuas raug hloov mus rau lwm qhov chaw.
- Koj muaj cai thov kom tshuaj xyuas daim phiaj xwm tawm hauv tsev kho mob.
- Koj muaj cai npaj lossis tsim Daim Ntawv Qhia Ua Ntej Txog Kev Kho Mob.
- Koj muaj cai kom ib tus neeg hauv tsev neeg lossis tus sawv cev uas koj xaiv thiab koj tus kws kho mob tau txais kev ceeb toom sai thaum koj raug txais mus pw hauv tsev kho mob. (Nrog koj qhov kev tso cai)

Kev Ceev Ntiag Tug thiab Kev Nyab Xeeb

- Koj muaj cai rau kev ceev ntiag tug thiab muaj cai tau txais kev saib xyuas, kev kho mob, thiab kev kuaj mob hauv ib qho chaw nyab xeeb.

Tsis Pub Lwm Tus Paub

- Koj muaj cai kom koj cov ntaub ntawv kho mob raug khaws cia kom zais thiab ceev ntiag tug.
- Koj muaj cai nkag mus saib koj cov ntaub ntawv kho mob yav dhau los thiab tam sim no thaum koj thov, raws li daim ntawv thiab hom qauv uas koj tau thov.
- Koj muaj cai tshuaj xyuas koj tus kheej cov ntaub ntawv kho mob nrog ib tus neeg muab kev kho mob thiab kom lawv piav qhia cov ntaub ntawv ntawd rau koj.
- Koj muaj cai thov kom kho lossis hloov koj cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv thiab tau txais ntaub ntawv kev noj qab haus huv raws li cov cai tswj hwm thiab txoj cai lij choj, hauv ib txoj kev uas haum rau koj lub hnuv nyoog, lus, thiab koj lub peev xwm nkag siab.

Kev Txwv Kev Txav lossis Kev Cais Nyob Ib Leeg

- Koj muaj cai nyob yam tsis raug tsim txom, tsis raug saib tsis xyuas, tsis raug siv los ua kom tau txiaj ntsig, tsis raug rau txim rau lub cev, tsis raug cais nyob ib leeg yam tsis yog koj xaiv, thiab tsis raug tsim txom los ntawm lus, kev puas siab ntsws, kev sib deev, lossis kev tsim txom lub cev.
- Kev txwv kev txav lossis kev cais nyob ib leeg tsuas yog siv tau xwb kom ntseeg tau tias muaj kev nyab xeeb rau lub cev ntawm cov neeg mob, cov neeg ua haujlwm, lossis lwm tus.

Cov Cai Mus Ntsib

- Koj muaj cai txais cov qhua uas koj xaiv, suav nrog tab sis tsis txwv rau tus txij nkawm, tus khub nyob ua ke (suav nrog tus khub nyob ua ke uas yog tib yam poj niam txiv neej), lwm tus neeg hauv tsev neeg, lossis phooj ywg, thiab koj muaj cai thim rov qab lossis tsis kam tso cai li ntawd txhua lub sijhawm.
- Peb yuav tsis txwv, txo, lossis tsis kam tso cai rau kev tuaj ntsib raws li hnuv nyoog, haiv neeg, kev txheeb tus poj niam txiv neej lossis kev qhia txog tus kheej, xim tawv nqaij, keeb kwm haiv neeg, kab lis kev cai, kev ntseeg, kev nyiam sib deev, xwm txheej kev sib

yuav, mob nkeeg, kev xiam oob qhab, xwm txheej nyiaj txiag thiab kev sib raug zoo, lus, lossis peev xwm them nqi.

- Tej zaum koj cov qhua yuav raug txwv vim muaj qee yam laj thawj, suav nrog tab sis tsis txwv rau:
 - Kev txhawj xeeb txog kev tswj kev kis kab mob
 - Kev cuam tshuam rau kev saib xyuas lwm tus neeg mob
 - Kev muaj nyob ntawm cov lus txiav txim ntawm tsev hais plaub uas txwv kev sib cuag
 - Cov qhua uas ua tus cwj pwm cuam tshuam kev thaj yeeb, hem thawj, ua txhaum cai, thiab/los sis ua phem
 - Koj qhov kev xav tau kev so lossis kev ceev ntiag tug
 - Thaum koj tab tom tau txais kev kho lossis kev pab cuam kho mob, peb yuav siv txhua txoj kev los pab kom tus neeg pab txhawb koj tuaj yeem nyob nrog koj kom pab txhawb thiab muab kev nplij siab thaum tab tom saib xyuas.
- Aspirus yuav ua cov kev hloov kho uas tsim nyog kom tso cai rau kev tuaj ntsib 24/7 rau peb cov neeg mob.

Cov Txheej Txheem Kho Mob

- Koj yuav tau txais kev saib xyuas kho yam ncaj ncees. Peb hwm txog koj li kab lig kev cai thiab yam tus kheej saib rau nqi, cov kev ntseeg, thiab cov kev nyiam.
- Aspirus txwv tsis pub muaj kev cais lossis kev ntxub ntxaug raws li koj lossis tus neeg pab txhawb koj lub hnuv nyoog, haiv neeg, kev txheeb tus poj niam txiv neej lossis kev qhia txog tus kheej, xim tawv nqaij, keeb kwm haiv neeg, kab lis kev cai, kev ntseeg, kev nyiam sib deev, xwm txheej kev sib yuav, mob nkeeg, kev xiam oob qhab, xwm txheej nyiaj txiag thiab kev sib raug zoo, lus, lossis peev xwm them nqi.
- Cov kev pab cuam txhais lus – muaj kev txhais lus ntawm ncauj thiab sau ua ntaub ntawv – muaj pub dawb, nrog rau kev pab kho kom haum raws tsim nyog rau cov teeb meem txog kev hnov lus, kev hais lus, kev pom kev, thiab kev xav lossis kev nkag siab.
- Koj tuaj yeem tau txais ntaub ntawv hais txog txhua yam kev sib raug zoo uas lub chaw no muaj nrog lwm lub koom haum kho mob thiab cov tsev kawm ntawv uas cuam tshuam nrog koj txoj kev saib xyuas.

Nkag Siab Koj Daim Nqi Kho Mob

Peb cov neeg ua haujlwm yuav xa daim ntawv thov nyiaj pov hwm rau koj; yog tias koj muaj lus nug txog koj daim nqi, thov hu rau peb lub Financial Contact Center. Yog koj xav tau kev pab ua kom nkag siab koj li kev pab them rau kev tuav pov hwm los sis phiaj xwm kev noj qab haus huv, pib nrog koj lub tuam txhab tuav pov hwm los sis tus thawj koj saib xyuas txiaj ntsig kev noj qab haus huv.

Yog tias koj tsis muaj kev pov hwm kev noj qab haus huv, peb yuav sim pab nrhiav kev pab nyiaj txiag lossis npaj lwm yam kev daws teeb meem.

Financial Care Center (Chaw Saib Xyuas Nyiaj Txiag)
800.627.3570

Hnuv Monday–Hnuv Friday: 7:00 teev sawv ntxov – 4:30 teev tav su CST

Financial Counselors (Cov Kws Pab Tswv Yim Nyiaj Txiag)
866.972.1774

Hnuv Monday–Hnuv Friday: 7:00 teev sawv ntxov – 4:30 teev tav su CST

Tus Saib Xyuas Fab Kev Kho Mob

Aspirus cov neeg mob muaj cai thov kom muaj ib tus neeg saib xyuas kev kho mob (medical chaperone) tuaj nyob nrog thaum ua kev kuaj mob lossis txheej txheem kho mob uas muaj kev ceev ntiag tug lossis rhiab. Tus saib xyuas fab kev kho mob yuav yog tus kws kho mob ntawm Aspirus tus uas pab tau los sis soj saib ncuu sij hawm ua kev ntsuam xyuas los sis txheej txheem kho mob los txhawb kom xis nyob, kev nyab xeeb, kev yog ntiag tug thiab kev ruaj ntseg ntawm tus neeg mob thiab cov kws kuaj mob. Tus saib xyuas yuav tau muaj ncuu sij hawm ua kev ntsuam xyuas tseem ceeb los sis txheej txheem kho mob cuam tshuam nrog tus hnuv nyoog tseem yau los sis lwm tus neeg mob uas tseem ceeb.

Koj Cov Luag Hauj Lwm

- Muab koj keeb kwm kev kho mob uas raug thiab qhia rau cov neeg saib xyuas koj paub meej tias koj xav li cas txog tej yam uas tab tom tshwm sim rau koj.
- Yog tias koj tsis nkag siab txog koj tus mob lossis koj txoj kev kho mob, thov nug koj pab neeg saib xyuas kev kho mob kom lawv piav qhia rau koj.
- Qhia rau cov neeg saib xyuas koj paub yog tias koj xav tias koj tsis muaj peev xwm ua raws ib daim phiaj xwm kev kho mob.
- Qhia rau koj tus kws kho mob txog txhua yam kev hloov pauv hauv koj kev noj qab haus huv. Qhia rau cov neeg saib xyuas koj paub yog tias koj xav tias koj tus mob tsis zoo tuaj.
- Paub lossis sau tseg cov npe ntawm cov tshuaj uas koj tab tom siv thiab lawv siv rau dab tsi.
- Thov qhia rau peb paub thiab muab ib daim luam ntawm koj Daim Ntawv Qhia Ua Ntej Txog Kev Kho Mob.
- Paub koj cov txiaj ntsig tuav pov hwm kev noj qab haus huv. Thov them koj cov nqi raws sijhawm.

- Thov xa cov khoom muaj nqis rov mus tsev lossis muab xauv cia kom txog thaum koj tawm hauv tsev kho mob. Aspirus yuav tsis lav ris rau tej khoom uas ploj lawm.
- Ua raws li Aspirus cov cai thiab hwm lwm tus neeg mob, cov neeg ua haujlwm, thiab tej cuab tam.
- Thov Nco Ntsoov: Kev ua phem lossis kev tsim txom rau tus Neeg Ua Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Kho Mob tuaj yeem ua rau raug kaw hauv tsev loj cuj, raug nplua nyiaj, lossis raug txim Qib H (Class H felony).

Kev tsis txaus siab

Yog tias koj muaj kev tsis txaus siab lossis kev txhawj xeeb, thov nug kom tham nrog koj tus kws tu neeg mob, ib tus thawj coj, lossis Tus Neeg Pab Txhawb Neeg Mob (Patient Advocate). Txawm peb yuav daws tau lossis tsis tau koj tej kev txhawj xeeb los sis kev tsis txaus siab, koj tuaj yeem hu rau:

Aspirus Patient Experience (Kev Paub Txog Tus Neeg Mob Aspirus)

1.800.513.4101

PXTeam-AspirusInc-PatientExperience@aspirus.org

COV NEEG MOB HAUV MICHIGAN

Department of Licensing & Regulatory Affairs (Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Ua Ntawv Tso Cai thiab Saib Xyuas Tej Cai) Chaw Saib Xyuas Kev Tshawb Fawb & Daim Ntawv Pov Thawj-Chaw Txais Cov Lus Tsis Txaus Siab
 PO Box 30838, Lansing, MI 48909
 (p) 1.800.882.6006
 LARA-Safety@michigan.gov

COV NEEG MOB HAUV MINNESOTA

Office of Health Facility Complaints (Lub Chaw Ua Hauj Lwm ntsig txog Cov Kev Tsis Txaus Siab Rau Lub Chaw Kho Mob)
 P.O. Box 64970, St Paul, MN 55164
 (p) 651.201.4200
health.fpc-web@state.mn.us
 Ombudsman for Mental Health & Developmental Disabilities (Tus Ombudsman rau Kev Noj Qab Haus Huv Siab thiab Kev Xiam Oob Qhab Txog Kev Loj Hlob)
 651.757.1800 lossis 1.800.657.3506
ombudsman.mhdd@state.mn.us

COV NEEG MOB HAUV WISCONSIN

Dept. of Quality Assurance Complaint Coordinator (Tus Neeg Saib Xyuas Kev Tsis Txaus Siab ntawm Lub Chaw Haujlwm Saib Xyuas Kev Zoo)
 201 E. Washington Ave., Room E300
 Madison, WI 53703
 (p) 1.800.642.6552
 DHSWebmailDQA@dhs.wisconsin.gov

JOINT COMMISSION

Office of Quality and Patient Safety-Joint Commission (Chaw Haujlwm Saib Xyuas Zoo thiab Kev Nyab Xeeb Neeg Mob)
 One Renaissance Boulevard
 Oakbrook Terrace, Illinois 60181
 (p) 1.800.994.6610

QUALITY IMPROVEMENT ORGANIZATION

Commence Health
 (p) 1.888.524.9900 (TTY:711)

KIDNEY CARE

Midwest Kidney Network
 (p) 800.973.3773

Qhia Ib Qho Kev Txhawj Xeeb: aspirus.org

