

Hướng dẫn về CHOC Neurology: Dành cho bệnh nhân và gia đình

Chào mừng đến với CHOC Neurology!

Children's Hospital of Orange County (CHOC) Neurology Clinic mong muốn hợp tác cùng quý vị trong việc chăm sóc sức khỏe cho con em của quý vị. Trước nhu cầu dịch vụ y tế đang ngày càng tăng trong cộng đồng, điều quan trọng là tất cả các gia đình phải hiểu được chính sách, tiêu chuẩn và kỳ vọng của phòng khám. Những hướng dẫn này giúp chúng tôi phục vụ quý vị một cách hiệu quả và giảm thiểu sự chậm trễ. Xin quý vị vui lòng xem xét các thông tin quan trọng dưới đây.

Khám tại phòng khám

Quy trình giới thiệu mới:

- Các trường hợp giới thiệu mới đến phòng khám của chúng tôi đều sẽ được xem xét trước để đảm bảo bệnh nhân được sắp xếp vào phòng khám phù hợp nhất.
- Đội ngũ chuyên khoa Thần kinh của chúng tôi luôn xem xét kỹ lưỡng hồ sơ y tế để xác định mức độ khẩn cấp và nhu cầu chuyên khoa thần kinh.
- Đội ngũ của chúng tôi bao gồm các bác sĩ chuyên khoa thần kinh giàu kinh nghiệm và các chuyên viên hành nghề y tế trình độ cao (y sĩ/trợ lý bác sĩ) chuyên về các rối loạn thần kinh.
- Mỗi trường hợp giới thiệu đều được xem xét kỹ lưỡng để đảm bảo con em quý vị được khám bởi bác sĩ phù hợp nhất.

Cuộc hẹn:

- Quý vị vui lòng **đến sớm 15 phút** (hoặc đăng nhập sớm đối với dịch vụ thăm khám từ xa) để hoàn tất thủ tục đăng ký.
 - Nếu quý vị **đến muộn 15 phút**, quý vị có thể cần phải đặt lại lịch hẹn.
 - Nếu quý vị cần **hủy lịch**, xin vui lòng thông báo trước **TỐI THIỂU 48 giờ** để tránh thời gian chờ đợi lâu khi đặt lại lịch. Xin quý vị tránh hủy lịch muộn hoặc thay đổi lịch hẹn khi có thể, vì điều này có thể khiến lịch hẹn của quý vị bị hoãn lại vài tháng.
 - **Quý vị nên giữ đúng lịch hẹn đã đặt vì điều đó mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị.** Nếu quý vị không thể đến trực tiếp, có thể có lựa chọn chuyển sang **thăm khám từ xa**. Vui lòng gọi cho chúng tôi sớm nhất có thể để tìm hiểu về lựa chọn này. **Ngay cả khi có lựa chọn thăm khám từ xa, nếu quý vị cần hủy lịch muộn, quý vị có thể sẽ phải chờ nhiều tháng mới được đặt lại lịch.**
 - **Tham khảo ý kiến chuyên môn thứ hai:** Các gia đình có thể yêu cầu **MỘT** lần chuyển nội bộ sang bác sĩ khác trong khoa Thần kinh của chúng tôi để tham khảo ý kiến chuyên môn thứ hai.
-



Nếu quý vị không hài lòng sau khi tham khảo ý kiến chuyên môn thứ hai, chúng tôi sẵn sàng cung cấp danh sách các bác sĩ chuyên khoa thần kinh bên ngoài CHOC.

- Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo nhắc lịch hẹn trước ngày khám và bệnh nhân, phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp cần phản hồi trước cuộc hẹn. Nếu không xác nhận lịch hẹn, cuộc hẹn có thể bị hủy.

Thủ tục đăng ký:

- Bệnh nhân và gia đình được yêu cầu **đến và làm thủ tục đăng ký (hoặc đăng nhập nếu thăm khám từ xa) trước 15 phút** so với giờ hẹn đã định.
- Điều này giúp có đủ thời gian để tiếp nhận thông tin, kiểm tra các chỉ số sinh tồn, hoàn thành các mẫu đơn cần thiết và chuẩn bị cho buổi khám.
- Nếu đến muộn trong vòng 15 phút, buổi khám sẽ bị rút ngắn để tôn trọng các bệnh nhân khác đến đúng giờ. Bệnh nhân đến muộn từ **15 phút trở lên** có thể cần phải đặt lại lịch hẹn.

Thăm khám từ xa

- **Liên kết** cuộc gọi video qua **ZOOM** sẽ được gửi vào ngày hôm trước hoặc sáng ngày hẹn của quý vị.
- Trợ lý y khoa sẽ gọi cho quý vị trước buổi khám để thu thập thông tin và cung cấp hướng dẫn.
- Xin quý vị chuẩn bị sẵn thông tin **căn nặng** của con quý vị và **chi tiết về hiệu thuốc**.
- Nếu quý vị không nhận được liên kết **trước cuộc hẹn 60 phút**, vui lòng gọi **714-509-7601**.
- Đối với các cuộc hẹn vào cuối ngày, trợ lý y khoa có thể liên hệ vào ngày hôm sau để lên lịch tái khám và cung cấp hướng dẫn sau khi khám.
- Các quy định về tuân thủ yêu cầu bệnh nhân phải có mặt trong cuộc hẹn thăm khám từ xa.

Chuyển đổi từ thăm khám trực tiếp sang thăm khám từ xa trong cùng ngày:

- Nếu có sự cố khẩn cấp hoặc bệnh tật khiến quý vị không thể tham dự trực tiếp, chúng tôi có thể chuyển cuộc hẹn của quý vị sang hình thức thăm khám từ xa thay vì hủy lịch.
- Vui lòng gọi **sớm nhất có thể** để yêu cầu chuyển đổi lịch hẹn.

Phòng khám vệ tinh:

- Chúng tôi cung cấp dịch vụ khám tại các địa điểm ở **Mission Viejo, Corona, Irvine và các đối tác y tế (Partners in Health, PIH)**.
- Tất cả các cuộc gọi điện thoại, tin nhắn và yêu cầu kê thêm đơn thuốc đều được xử lý qua **cơ sở phòng khám Orange**.

Chính sách hủy lịch muộn/không đến:

- Chúng tôi hiểu rằng các tình huống khẩn cấp có thể xảy ra, nhưng để công bằng với tất cả bệnh nhân đang chờ được khám, chúng tôi có chính sách sau:
 - **Bệnh nhân sẽ không được phép đặt lại lịch hẹn trong tương lai nếu:**
 - **Vắng mặt tại hai (2) cuộc hẹn khám thần kinh mà không thông báo trước.**
 - **Hủy ba (3) cuộc hẹn khám thần kinh trong vòng dưới 48 giờ trước lịch hẹn.**

Ý kiến chuyên môn thứ hai/chuyển giao dịch vụ chăm sóc từ các cơ sở thần kinh bên ngoài:

- Nếu chuyển giao dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp bên ngoài, vui lòng cung cấp **đầy đủ hồ sơ y tế ít nhất 2 tuần trước cuộc hẹn.**
- Nếu phòng khám không nhận được hồ sơ đúng hạn, cuộc hẹn có thể bị dời lịch.

Đội ngũ chăm sóc (POD)

- Con em quý vị sẽ được chỉ định vào một **đội ngũ chăm sóc lâm sàng**, bao gồm bác sĩ chuyên khoa Thần kinh, chuyên viên hành nghề y tế trình độ cao (Y sĩ (Nurse Practitioner, NP) hoặc Trợ lý bác sĩ (Physician Assistant, PA)), trợ lý y khoa và điều dưỡng.
- Đội ngũ này sẽ làm việc cùng nhau trong và giữa các lần khám để cập nhật kế hoạch chăm sóc.
- Tin nhắn, cuộc gọi và yêu cầu kê thêm đơn thuốc hoặc mẫu đơn đều sẽ được đội ngũ chăm sóc xem xét.

MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân

- Chúng tôi sử dụng MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân, làm **phương thức giao tiếp chính** giữa bệnh nhân và đội ngũ chăm sóc. Chúng tôi vô cùng khuyến khích tất cả các gia đình đăng ký sử dụng.
- MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân là **phương thức an toàn** để giao tiếp với đội ngũ chăm sóc của con em quý vị, giúp giảm thiểu thời gian chờ đợi qua điện thoại.
- Xin quý vị lưu ý rằng luật pháp của tiểu bang bảo vệ quyền bảo mật thông tin của bệnh nhân từ **12 tuổi trở lên**, điều này có thể hạn chế quyền truy cập của phụ huynh vào một số hồ sơ nhất định.

Trên MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân, quý vị có thể:

- Xem kết quả xét nghiệm
- Gửi tin nhắn cho bác sĩ của quý vị
- Yêu cầu kê thêm đơn thuốc
- Xem và thay đổi lịch hẹn

- Gửi các tệp bảo mật (Kế hoạch 504, Kế hoạch Giáo dục Cá nhân (Individualized Education Plan, IEP), ghi chú Phân tích Hành vi Ứng dụng (Applied Behavior Analysis, ABA), nhật ký co giật, v.v.)

Thời gian phản hồi:

- **Tin nhắn khẩn cấp:** Dự kiến phản hồi trong vòng **1 ngày làm việc**.
- **Các vấn đề thường lệ:** Dự kiến phản hồi trong vòng **3 ngày làm việc**.
- Nếu vấn đề của quý vị là **khẩn cấp và không thể chờ đợi**, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Cuộc gọi khẩn cấp ngoài giờ hành chính:

- Chỉ nên sử dụng dịch vụ ngoài giờ hành chính cho những vấn đề khẩn cấp không thể chờ đến ngày làm việc tiếp theo.
- Các cuộc gọi sau **5 giờ chiều vào các ngày trong tuần hoặc cuối tuần** sẽ được đội ngũ GET CHOC xử lý và chuyển tiếp đến **bác sĩ chuyên khoa thần kinh đang trực** nếu cần thiết
- Nếu vấn đề là **khẩn cấp và không thể chờ đợi**, xin vui lòng đến **phòng cấp cứu** gần nhất hoặc gọi **911**.

Lấy thêm liều thuốc

- Yêu cầu kê thêm đơn thuốc theo toa phải được gửi **trước ít nhất 7 ngày làm việc**.
- MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân, là **phương thức ưu tiên** để yêu cầu kê thêm đơn thuốc.
- **Đường dây dịch vụ thần kinh ngoài giờ hành chính** chỉ dành riêng cho các **trường hợp cấp cứu thần kinh**.
- Đối với việc kê thêm đơn thuốc khẩn cấp, vui lòng liên hệ với **nhà thuốc trước**, vì họ có thể cung cấp một lượng thuốc hạn chế cho đến khi có thể đặt đơn thuốc/yêu cầu mới trong giờ làm việc.

Biểu mẫu và thư

- Các yêu cầu về biểu mẫu (ví dụ: **kế hoạch ứng phó khi co giật**) cần thời gian xử lý **14 ngày làm việc**.
- Một số biểu mẫu (Dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà (In-Home Supportive Services, IHSS), quyền giám hộ, Đạo luật Nghỉ phép Gia đình và Y tế (Family and Medical Leave Act, FMLA), Sở Giao thông Vận tải (Department of Motor Vehicles, DMV)) có thể yêu cầu đặt **lịch hẹn** khám để hoàn tất.

Xét nghiệm chẩn đoán & kết quả

Quy trình xin phê duyệt bảo hiểm:

- Khi có yêu cầu xét nghiệm chẩn đoán, chúng tôi sẽ gửi **yêu cầu xin phê duyệt bảo hiểm** đến công ty bảo hiểm của quý vị.
- Sau khi được phê duyệt, **bộ phận lên lịch** của chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị.
- Nếu quý vị không nhận được phản hồi trong vòng **2 tuần**, xin vui lòng liên hệ với **bộ phận xin phê duyệt bảo hiểm** theo số **714-509-7969**.

Kết quả từ cơ sở bên ngoài:

- Nếu các xét nghiệm hoặc chẩn đoán hình ảnh được thực hiện **bên ngoài CHOC**, xin yêu cầu cơ sở đó gửi **fax kết quả đến số 855-246-2329**.
- Nếu quý vị có kết quả chẩn đoán hình ảnh từ bên ngoài, **xin vui lòng mang theo đĩa CD kết quả đến cuộc hẹn**.

Xem kết quả trên MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân:

- Hầu hết kết quả xét nghiệm của CHOC sẽ có trên **cổng thông tin bệnh nhân** trong vòng **14 ngày**.
- Chúng tôi khuyến khích quý vị truy cập kết quả trên **cổng thông tin bệnh nhân** thay vì gọi điện đến phòng khám.

Chuyển tiếp sang chăm sóc thần kinh người trưởng thành

- CHOC Neurology là **đội ngũ tập trung điều trị cho trẻ em**, vậy nên, tất cả bệnh nhân cần tiếp tục chăm sóc thần kinh sẽ được chuyển tiếp sang **chăm sóc thần kinh người trưởng thành** vào thời điểm thích hợp.
- Các cuộc thảo luận về việc Chuyển tiếp sang chăm sóc thần kinh người trưởng thành thường bắt đầu khi bệnh nhân từ **12 đến 14 tuổi**, nhằm hỗ trợ quá trình chuẩn bị cho cả bệnh nhân và gia đình.
- Đối với các trường hợp phức tạp, chúng tôi có thể tham gia **Chương trình Cầu nối Thanh thiếu niên – Người trưởng thành (Adolescent-to-Young Adult Bridge, A2B)** để hỗ trợ quá trình chuyển tiếp này.

Thông tin liên hệ (**Liệt kê tất cả các số điện thoại và địa chỉ tại đây**)



- **Trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi ngay 911**
- **Đặt lịch khám thần kinh: 714-509-7982**
- **Phòng khám thần kinh: 714-509-7601**
- **Cuộc gọi ngoài giờ hành chính: 714-509-7601**
- **Xin phê duyệt bảo hiểm: 714-509-7969**
- **Kê thêm đơn thuốc & tin nhắn: Sử dụng MyCHOC, Cổng thông tin bệnh nhân**

Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao và an toàn cho con em quý vị, đồng thời rất mong được hợp tác với quý vị. Xin vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu có bất kỳ thắc mắc nào

Trân trọng,

ĐỘI NGŨ CHOC Neurology của quý vị