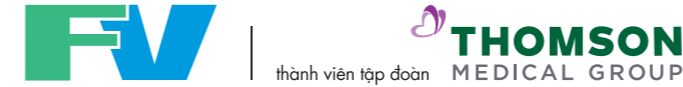
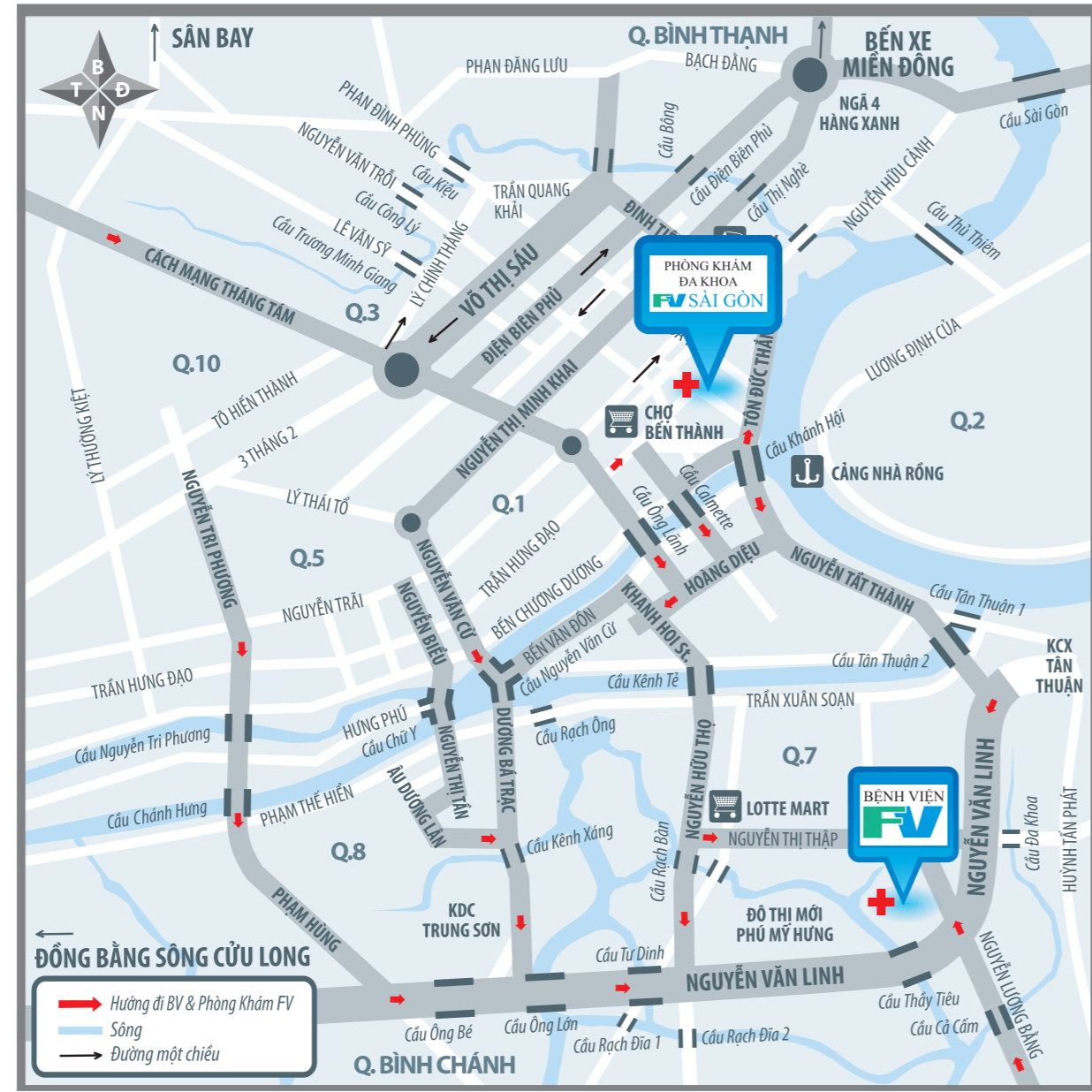


BỆNH VIỆN FV
6 Nguyễn Lương Bằng, Phú Mỹ Hưng,
Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh
ĐT: (028) 54 11 33 33
Cấp cứu: (028) 54 11 35 00
www.fvhospital.com

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA FV SÀI GÒN
Lầu 3 Tòa nhà Tài chính Bitexco,
2 Hải Triều, P. Bến Nghé, Q. 1, Tp. HCM
ĐT: (028) 62 90 61 67
Fax: (028) 62 90 61 68
Email: saigonclinic@fvhospital.com

PHÒNG KINH DOANH
Lầu 3 Tòa nhà Tài chính Bitexco,
2 Hải Triều, P. Bến Nghé, Q. 1, Tp. HCM
ĐT: (028) 62 91 11 67
Fax: (028) 62 91 11 68
Email: corporateservices@fvhospital.com

**VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN BỆNH VIỆN FV
TẠI CAMBODIA**
Bonna Business Center #126 (BBC Building),
Norodom Blvd., Sangkat Tonle Bassac,
Khan Chamkarmon, Phnom Penh
ĐT: (855) (0) 23 21 17 77
Fax: (855) (0) 23 22 25 42



Cẩm nang Hướng dẫn
NHẬP VIỆN ĐIỀU TRỊ TẠI BỆNH VIỆN FV



MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	4
GIỚI THIỆU	5
NHẬP VIỆN	6
PHÒNG NỘI TRÚ	8
THÔNG TIN VIỆN PHÍ	11
ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN CHĂM SÓC BỆNH NHÂN	18
ĐIỀU DƯỠNG	20
KIỂM SOÁT CƠN ĐAU	21
QUY TẮC CHUNG DÀNH CHO BỆNH NHÂN	22
DỊCH VỤ TIỀN SẢNH	24
DỊCH VỤ ẨM THỰC	26
DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ	28
SẢN PHỤ	32
BỆNH NHÂN PHẪU THUẬT	34
BỆNH NHI	38
BỆNH NHÂN KHOA SĂN SÓC ĐẶC BIỆT (ICU)	39
BỆNH NHÂN KHOA SĂN SÓC NHI ĐẶC BIỆT (NICU)	40
THỦ TỤC XUẤT VIỆN	42
DỊCH VỤ CHĂM SÓC TẠI NHÀ VÀ KHÁM BỆNH TỬ XA	45
LỜI KẾT	49



Quý khách thân mến,

Hân hạnh được đón tiếp quý khách tại bệnh viện FV.

Đội ngũ bệnh viện FV tự hào được phục vụ quý khách tại một cơ sở chăm sóc y tế hàng đầu tại Việt Nam, một bệnh viện hiện đại, cung cấp đầy đủ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng quốc tế tại cùng một địa điểm. Cảm ơn quý khách đã đặt niềm tin vào chúng tôi.

Cuốn cẩm nang này cung cấp tất cả các thông tin quý khách cần biết và những bước cần chuẩn bị trước khi nhập viện cũng như trong thời gian điều trị tại Bệnh viện FV. Chúng tôi biết rằng có thể quý khách sẽ có nhiều thắc mắc. Nếu cuốn cẩm nang này chưa giải đáp được mọi thắc mắc, quý khách có thể liên hệ với Nhân viên Phụ trách Nhập viện, Nhân viên Quan hệ Khách hàng hoặc Trưởng phòng Quan hệ Khách hàng để được cung cấp các thông tin mà quý khách cần biết.

Chúng tôi luôn sẵn sàng lắng nghe những ý kiến đóng góp của quý khách. Việc điền vào Phiếu thăm dò ý kiến bệnh nhân của quý khách sẽ giúp chúng tôi duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ của Bệnh viện FV mà hiện nay đang được đứng ở vị trí hàng đầu ở Việt Nam.

Chúc quý khách mau chóng bình phục.

Trân trọng,

Bác sĩ Jean-Marcel Guillon

Tổng Giám Đốc



GIỚI THIỆU

Tại Bệnh viện FV, trọng điểm của bệnh viện là bệnh nhân. Chúng tôi không chỉ mang đến cho bệnh nhân dịch vụ y tế chất lượng cao trong môi trường an toàn, mà còn cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng toàn diện cùng với những tiện nghi như các khách sạn 5 sao.

Chúng tôi gọi đó là “chăm sóc sức khỏe tiêu chuẩn quốc tế”.

Trong thời gian nằm viện, một đội ngũ sẽ luôn túc trực để đáp ứng các nhu cầu của quý khách từ y khoa cho đến cá nhân. Nhân viên Quan hệ Khách hàng sẽ đến thăm quý khách ít nhất hai lần trong thời gian quý khách nằm viện để đảm bảo quý khách luôn hài lòng về dịch vụ tại bệnh viện và tìm hiểu xem chúng tôi có thể hỗ trợ thêm cho quý khách hay không.

Để đảm bảo tính minh bạch của hệ thống tính phí, quý khách sẽ được sẽ giải thích rõ ràng chi tiết các khoản phí trước khi thực hiện bất kỳ thủ thuật hay quy trình điều trị nào.

Tương tự như một khách sạn, Bệnh viện FV có các loại phòng cho quý khách lựa chọn theo ý muốn, thức ăn ngon được phục vụ tại phòng (đã bao gồm trong viện phí), truyền hình cáp, dịch vụ truy cập internet ADSL và Wi-Fi miễn phí trong từng phòng. Khi có vấn đề phát sinh, xin vui lòng liên lạc với Nhân viên Quan hệ Khách hàng để được giải quyết.

Sau cùng, để giúp Bệnh viện FV nâng cao chất lượng phục vụ, chúng tôi khuyến khích bệnh nhân đóng góp ý kiến và sẽ được giữ bí mật tuyệt đối. Nếu có bất cứ góp ý hoặc nhận xét nào về dịch vụ của chúng tôi, xin đừng ngần ngại gọi số **(028) 54 11 34 56** hoặc số máy nhánh **7700**.

Chúc quý khách luôn thoải mái trong thời gian điều trị và mau chóng bình phục.

NHẬP VIỆN TẠI BỆNH VIỆN FV

Nằm viện là một trải nghiệm dễ khiến nhiều người nản lòng. Tuy nhiên, quý khách không cần phải bận tâm đến điều này nữa. Với mục tiêu cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng vượt trội, chúng tôi luôn muốn làm cho quý khách cảm thấy thư giãn và thật thoải mái trong suốt quá trình điều trị. Dưới đây là một vài thông tin hữu ích nhằm giúp cho quá trình nằm viện của quý khách được dễ dàng hơn.

TRƯỚC KHI NHẬP VIỆN

Để giúp quý khách làm quen với những thủ tục bệnh viện, trước ngày nhập viện, chúng tôi sẽ mời quý khách đến gặp nhân viên phụ trách nhập viện để được cung cấp tất cả các thông tin cần thiết, sắp xếp ngày nhập viện, giải thích các vấn đề liên quan đến viện phí và nhận cuốn sổ tay này. Quý khách cũng sẽ được yêu cầu điền và ký vào thoả thuận đồng ý nhập viện. Trường hợp quý khách nhập viện để phẫu thuật, quý khách sẽ được yêu cầu thanh toán tạm ứng viện phí để chúng tôi giữ chỗ tại phòng mổ.

KHI ĐẾN NHẬP VIỆN

Khi đến nhập viện, quý khách sẽ nhận được những tài liệu sau đây: thẻ hẹn nhập viện, cuốn cẩm nang *Nhập viện Điều trị tại Bệnh viện FV* và 6 tài liệu thông tin hữu ích khác bao gồm: *Quy định giờ thăm bệnh, Quyền và Trách nhiệm của bệnh nhân, Nhận dạng bệnh nhân nội trú, Những điều cần biết về "Trị liệu tại nhà", Thông tin cần biết về việc đóng tạm ứng, Thắc mắc, Khiếu nại và Khen ngợi.*

Thủ tục nhập viện rất đơn giản. Quý khách làm thủ tục tại phòng Nhập viện ở Tiền sảnh (xin nhớ mang theo thẻ hẹn). Nhân viên Phụ trách Nhập viện sẽ hướng dẫn quý khách đóng tiền đặt cọc tại Quầy thu ngân ngay bên cạnh. Tất cả các thông tin liên quan đến việc nhập viện của quý khách đã được tổng hợp sẵn trong hồ sơ (đã được ghi nhận trong quá trình quý khách làm thủ tục tiền nhập viện). Nhân viên Hỗ trợ bệnh nhân sẽ đưa quý khách tới khu điều trị nội trú và giới thiệu quý khách với điều dưỡng trực tại đây. Sau đó, điều dưỡng sẽ đưa quý khách đi nhận phòng và giúp quý khách ổn định.



Trong thời gian điều trị, nếu quý khách muốn đổi phòng, vui lòng báo cho điều dưỡng để được giải quyết, nếu có phòng trống.

Theo chỉ định điều trị, một số bệnh nhân có thể cần phải điều trị cách ly trong phòng đơn. Trong trường hợp đó, quý khách sẽ được giải thích rõ ràng về chi phí phát sinh.

NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI NHẬP VIỆN

Sau đây là một vài chi tiết nhỏ: những vật dụng gì bệnh viện sẽ cung cấp và những vật dụng gì quý khách cần phải mang theo hoặc không nên mang theo.

Vật dụng được cung cấp trong phòng điều trị

- Đồ ngủ. Quý khách có thể mang theo quần áo ngủ của mình, nếu muốn.
- Drap trải giường, mền, khăn tắm trong suốt thời gian nằm viện.
- Dép đi trong nhà, xà phòng, dầu gội, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, lược.

Những đồ dùng quý khách cần mang theo khi nhập viện

- Quần áo cá nhân và tai nghe, nếu muốn.
- Tất cả các loại thuốc và toa thuốc theo toa mà quý khách đang sử dụng để trình cho bác sĩ điều trị. **Yêu cầu không tự ý uống thuốc của mình trong thời gian nằm viện trừ khi được sự đồng ý của bác sĩ, và cần phải cho điều dưỡng biết về các loại thuốc mà quý khách có mang theo.**
- Tất cả các phim chụp X-quang, chẩn đoán hình ảnh và các kết quả xét nghiệm liên quan đến tình trạng bệnh của quý khách (kể cả các kết quả chẩn đoán được thực hiện ở bệnh viện khác).
- Căn cước công dân hoặc hộ chiếu.
- Thông tin chi tiết về bảo hiểm y tế.
- Tạm ứng viện phí (vui lòng liên hệ Nhân viên Phụ trách Nhập viện để biết chính xác tổng số tiền).

Không mang theo vật dụng, tư trang quý giá!

Bệnh viện FV không chịu trách nhiệm đối với những vật dụng không được gửi ở kết an toàn trong thời gian bệnh nhân nằm viện. Quý khách nên để những vật dụng có giá trị ở nhà hoặc gửi người thân của quý khách giữ hộ. Nếu quý khách muốn gửi các vật dụng quý giá vào kết an toàn, vui lòng liên hệ với điều dưỡng khi nhập viện.

Những đồ dùng cần mang theo cho bệnh nhi

- Đồ ngủ và quần áo sạch sẽ, thoải mái.
- Tã giấy (nếu cần).
- Đồ chơi hoặc thú nhồi bông yêu thích của trẻ để trẻ cảm thấy thoải mái (xin lưu ý không mang theo đồ chơi phát ra tiếng ồn).
- Sách, sách vẽ, máy tính xách tay, Ipad... để giải trí.
- Sữa tươi hoặc sữa bột dành cho trẻ bú bình (bệnh viện có cung cấp sữa và sẽ tính phí).

HỦY LỊCH HẸN NHẬP VIỆN

Trường hợp muốn hoãn hoặc huỷ lịch nhập viện tại Bệnh viện FV, quý khách cần thông báo với chúng tôi ít nhất hai ngày làm việc trước ngày nhập viện đã sắp xếp. Để huỷ lịch nhập viện, vui lòng liên hệ trực tiếp Nhân viên Phụ trách Nhập viện qua số **(028) 54 11 35 28 từ 7g00 đến 17g00 từ thứ Hai đến thứ Sáu và từ 7g00 đến 12g00 thứ Bảy**. Nếu muốn gọi điện vào cuối tuần hoặc ngoài giờ làm việc vui lòng liên hệ khoa Cấp cứu theo số **(028) 54 11 35 00**.



PHÒNG ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ TẠI BỆNH VIỆN FV

Bệnh viện FV được trang bị đầy đủ để phục vụ mọi yêu cầu theo dõi và điều trị. Tất cả phòng điều trị nội trú đều sạch sẽ, rộng rãi và được trang bị điện thoại trực tiếp, truyền hình cáp với Samsung smart TV đời mới cung cấp đa dạng các hình thức giải trí, các dịch vụ tại phòng điều trị (thực đơn, dịch vụ giặt ủi, phí điều trị nội trú được cập nhật hàng ngày...), wifi miễn phí, điều hoà nhiệt độ điều chỉnh riêng cho mỗi phòng, chuông bấm gọi điều dưỡng, và phòng tắm ngay trong phòng nội trú. Để đáp ứng nhu cầu đa dạng của bệnh nhân, chúng tôi cung cấp các loại phòng đôi, phòng đơn và phòng VIP. Chi phí phòng đã bao gồm các vật tư tiêu hao như bông, băng, găng tay, xi lanh, các sản phẩm chăm sóc cá nhân trong phòng, và ba bữa ăn mỗi ngày được nhân viên của bệnh viện phục vụ tại phòng.

PHÒNG SĂN SÓC ĐẶC BIỆT

Bệnh viện FV có hai loại phòng săn sóc đặc biệt.



Phòng săn sóc đặc biệt dành cho bệnh nhi

- Phòng Săn sóc Nhi Đặc biệt (**NICU**) cung cấp dịch vụ chăm sóc lồng kính dành cho trẻ sinh thiếu tháng hoặc trẻ sơ sinh cần sự chăm sóc đặc biệt. Phòng Săn sóc Nhi Đặc biệt áp dụng kỹ thuật tiên tiến nhất trong việc hỗ trợ trẻ bằng máy thở và theo dõi tình trạng trẻ sơ sinh, đồng thời được trang bị lồng kính di động thể hệ mới nhất. Mỗi trẻ sơ sinh sẽ được một điều dưỡng chăm sóc.
- Phòng Săn sóc Nhi Phụ thuộc (**NHDU**) cung cấp dịch vụ chăm sóc đặc biệt cho những trẻ trong tình trạng phức tạp nhưng không nguy kịch, tuy nhiên vẫn cần được chăm sóc đặc biệt. Tại đây, mỗi điều dưỡng sẽ phụ trách chăm sóc từ hai đến ba trẻ sơ sinh.

Phòng săn sóc đặc biệt dành cho người lớn

- Phòng Săn sóc Đặc biệt (**ICU**): Toạ lạc tại tầng Hai, phòng Săn sóc Đặc biệt là một cơ sở vật chất hiện đại, được trang bị bằng các máy theo dõi và hồi sức cấp cứu tối tân nhất dành cho những bệnh nhân cần sự chăm sóc và theo dõi đặc biệt. Tất cả những phòng Săn sóc Đặc biệt được thiết kế dành riêng cho một bệnh nhân nhằm đảm bảo điều kiện vô trùng tối ưu. Phòng Săn sóc Đặc biệt được thiết kế riêng biệt để đem lại sự an toàn cao nhất cho bệnh nhân. Trạm điều dưỡng trung tâm cho phép điều dưỡng viên có thể theo dõi cận kề từng bệnh nhân. Mỗi phòng được trang bị máy theo dõi nhịp tim, thiết bị thở và máy bơm dịch truyền riêng. Đội ngũ điều dưỡng tay nghề cao của phòng Săn sóc Đặc biệt đảm bảo sự theo dõi sát sao từng phòng 24/24 giờ trong ngày (một điều dưỡng viên sẽ phụ trách theo dõi hai bệnh nhân). Bác sĩ gây mê hồi sức cũng túc trực 24 giờ tại đây để sẵn sàng chăm sóc bệnh nhân.

Đối với một số gói phẫu thuật, chi phí đã bao gồm một số ngày điều trị tại phòng Săn sóc Đặc biệt. Tuy nhiên, đối với trường hợp điều trị nội khoa chi phí tại phòng Săn sóc Đặc biệt, sẽ được tính theo ngày. Chi phí chăm sóc cơ bản mỗi ngày bao gồm phí bác sĩ, phí chăm sóc của điều dưỡng 24/24, máy theo dõi nhịp tim, máy thở ô-xy và bông băng.

- Phòng Săn sóc Phụ thuộc (**HDU**): Toạ lạc ở phía cánh Tây bệnh viện, phòng Săn sóc Phụ thuộc được thiết kế dành cho các bệnh nhân không cần sự chăm sóc và theo dõi quá đặc biệt như đối với bệnh nhân ở phòng săn sóc đặc biệt nhưng họ cần được theo dõi sát sao hơn so với bệnh nhân ở khu điều trị nội trú bình thường.
- Phòng Săn sóc Tim mạch (**CCU**): Toạ lạc ở phía cánh Tây bệnh viện, tập trung vào việc chăm sóc các bệnh nhân có tình trạng tim mạch nghiêm trọng và cần đến sự theo dõi và điều trị liên tục. Đây cũng là nơi phần lớn bệnh nhân được chuyển đến sau khi trải qua can thiệp tim mạch tại phòng cathlab.



PHÒNG VIP

Các phòng VIP đều rộng rãi, thoáng mát, sáng sủa và được thiết kế trang nhã. Bệnh nhân điều trị tại các phòng VIP đều được phục vụ theo tiêu chuẩn khách sạn 5 sao. Các tiện nghi trong phòng bao gồm giường bệnh điện tử có thể điều khiển các tư thế nằm thoải mái nhất cho bệnh nhân, phòng tắm rộng rãi, khu vực tiếp khách với ghế nệm êm ái và ghế sofa có thể chuyển thành giường, hệ thống chuông gọi điều dưỡng, máy điều hòa nhiệt độ có thể điều chỉnh trực tiếp tại phòng, tủ lạnh nhỏ có sẵn thức uống, dụng cụ pha trà và cà phê, truyền hình cáp và tivi màn hình phẳng, điện thoại gọi trực tiếp, Wi-Fi miễn phí, một két sắt an toàn để cất đồ cá nhân, và đồ dùng cá nhân trong phòng tắm.

Bên cạnh đó, hằng ngày bệnh nhân phòng VIP được phục vụ trái cây tươi theo mùa, ba bữa ăn cho bệnh nhân và một người thân (thực đơn Việt Nam hoặc Âu), miễn phí cho một người thân ở qua đêm; có thể trả phòng xuất viện trễ đến 14g00 (nếu còn phòng trống, giờ trả phòng xuất viện theo quy định là 11g00).

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên lạc Nhân viên Phụ trách Nhập viện số **(028) 54 11 35 28** hoặc truy cập trang web www.fvhospital.com.



THÔNG TIN VIỆN PHÍ

CHÍNH SÁCH GIÁ

Bệnh viện FV mong muốn cung cấp cho quý khách dịch vụ y tế đẳng cấp quốc tế với chi phí thấp nhất có thể.

Tại Bệnh viện FV, chúng tôi áp dụng tiêu chuẩn quốc tế cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ khách hàng và quản lý. Tuy nhiên, biểu giá chúng tôi đưa ra thấp hơn so với các bệnh viện hiện đại ngang bằng trong khu vực Đông Nam Á.

Ngoài ra, nhằm giữ cho chi phí hợp lý đối với nhiều bệnh nhân không có bảo hiểm y tế, chúng tôi thiết lập một chính sách giá ưu đãi đặc biệt với mức phí thấp hơn. Chính sách này chỉ áp dụng cho những bệnh nhân không có bảo hiểm y tế. Chính sách này không áp dụng cho những bệnh nhân được bảo hiểm y tế chi trả, bất kể công ty bảo hiểm ký hoặc không ký thoả thuận trực tiếp với Bệnh viện FV.

Khi đến khám và điều trị tại Bệnh viện FV, quý khách sẽ được yêu cầu cung cấp thông tin bảo hiểm nếu có, các quyền lợi bảo hiểm mà quý khách được hưởng (quyền lợi bảo hiểm điều trị nội trú, điều trị ngoại trú và các điều khoản loại trừ). Nếu chúng tôi chưa có thoả thuận thanh toán trực tiếp với công ty bảo hiểm của quý khách, chúng tôi sẽ liên hệ để thiết lập thoả thuận đó nhằm mang đến cho quý khách một dịch vụ tốt hơn.

Nhờ sự hỗ trợ và thấu hiểu của quý khách, Bệnh viện FV sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao theo tiêu chuẩn quốc tế cho mọi đối tượng.

CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

Tại Bệnh viện FV, chính sách thanh toán công khai và minh bạch. Bệnh nhân thanh toán viện phí trực tiếp tại các quầy Thu ngân và chỉ khi nhận được hóa đơn chính thức của Bệnh viện FV. Chúng tôi sẽ cung cấp phiếu thu khi quý khách yêu cầu.

Bệnh viện nghiêm cấm tuyệt đối bất kỳ một nhân viên nào, dù là nhân viên y tế hay nhân viên hành chính, nếu không phải là Thu ngân được nhận tiền từ bệnh nhân hay người nhà (ngoại trừ Nhân viên tư vấn khách hàng được phép thu phí Thẻ hội viên của khách hàng khi được yêu cầu).

Nếu có nhân viên nào của Bệnh viện FV yêu cầu quý khách phải trả tiền mà không cung cấp hóa đơn hoặc quý khách có nghi ngờ về tính hợp lệ của một yêu cầu thanh toán, hãy liên hệ ngay với Trưởng phòng Quan hệ Khách hàng của chúng tôi (**văn phòng tại Tiền sảnh, số máy nhánh 7700, số di động 09 62 62 78 46**) hoặc bất kỳ một nhân viên quản lý cao cấp nào khác để chúng tôi kịp thời xử lý.



TẠM ỨNG VIỆN PHÍ

Để đảm bảo chi phí chữa trị cho quý khách, chúng tôi yêu cầu quý khách đặt cọc một khoản tiền tương đương viện phí ước tính trước khi nhập viện. Nhân viên phụ trách nhập viện sẽ thông báo cho quý khách số tiền phải nộp trước ngày quý khách làm thủ tục nhập viện. Khoản đặt cọc này có thể bằng tiền mặt, chuyển khoản ngân hàng hoặc bằng thẻ tín dụng hoặc uỷ nhiệm chi và phải hoàn thành trong ngày nhập viện. Trong quá trình nằm viện, nếu chi phí điều trị vượt quá số tiền đặt cọc, nhân viên phòng Tài chính khách hàng sẽ liên lạc với quý khách để yêu cầu đặt cọc thêm.

Muốn biết thông tin liên quan đến khoản đặt cọc, vui lòng liên hệ nhân viên Phụ trách Nhập viện số **(08) 54 11 35 28 (hoặc số máy nhánh 1206)**. Để biết thêm thông tin trong thời gian nằm viện, vui lòng liên hệ Nhân viên Quan hệ Khách hàng.

Nếu quý khách huỷ lịch phẫu thuật dưới hai ngày trước ngày nhập viện, chúng tôi sẽ không hoàn trả số tiền đặt cọc giữ chỗ cho phòng mổ.

PHÍ DỊCH VỤ PHẪU THUẬT/ĐIỀU TRỊ THEO CHƯƠNG TRÌNH LÀ GÌ?

Bệnh viện FV áp dụng hệ thống tính phí dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình, nhằm đơn giản hóa và giảm tối đa chi phí các dịch vụ phẫu thuật và sản khoa. Tất cả các dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình đều được tính toán chi tiết bao gồm phí dịch vụ chăm sóc điều dưỡng, các loại thuốc cần bản, phí phòng mổ, gây mê, phí dịch vụ tại phòng đôi và một số chi phí khác liên quan đến quá trình điều trị nội trú của quý khách tại bệnh viện.

Để dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình phù hợp với khả năng tài chính của bệnh nhân, tất cả các khoản phí được tính dựa trên yêu cầu tiêu chuẩn về các thủ thuật phẫu thuật được thực hiện và thời gian đủ để hồi phục. Các trường hợp có biến chứng cần phải được tiếp tục điều trị, phẫu thuật, xét nghiệm chẩn đoán, cung cấp thêm thuốc men hay kéo dài thời gian nằm viện đều phát sinh thêm chi phí.

Dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình chỉ áp dụng đối với bệnh nhân tự thanh toán viện phí và không áp dụng đối với bệnh nhân được bảo hiểm thanh toán. Chúng tôi không áp dụng bất kỳ hình thức giảm giá nào cho các dịch vụ này, trừ trường hợp đặc biệt, và phải có sự chấp thuận của thành viên Ban Giám Đốc.

Biểu giá có thể thay đổi mà không cần báo trước.



NHỮNG CHI PHÍ KHÔNG BAO GỒM TRONG DỊCH VỤ SINH CON VÀ PHẪU THUẬT THEO CHƯƠNG TRÌNH

- Phí nhập viện
- Phí phẫu thuật viên
- Phí khám tiền mê và các xét nghiệm tiền phẫu (xét nghiệm sinh học, chẩn đoán hình ảnh, nội soi, giải phẫu bệnh...)
- Các xét nghiệm bổ sung không quy định trong chương trình (xét nghiệm sinh học, chẩn đoán hình ảnh, nội soi, ...)
- Các xét nghiệm giải phẫu bệnh
- Thuốc sử dụng cho các điều trị bổ sung không quy định trong dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình
- Các vật liệu cấy ghép và bộ phận giả, trừ khi có quy định trong chương trình
- Chi phí cho vật tư tiêu hao phát sinh ngoài những vật tư thường dùng
- Chi phí truyền máu và các chế phẩm của máu
- Chi phí cho các thủ thuật, phẫu thuật bổ sung hoặc các phát sinh khác
- Phí bác sĩ thăm khám ban đêm; phí tư vấn chuyên khoa của bác sĩ không có trong chương trình
- Chi phí phát sinh do thay đổi loại phẫu thuật so với loại phẫu thuật dự kiến
- Điều trị các biến chứng sau phẫu thuật
- Phí sử dụng thêm phòng mổ phát sinh do thời gian mổ kéo dài hơn dự kiến
- Chi phí phát sinh cho thời gian ở Khoa sản sóc đặc biệt nhiều hơn số đêm quy định trong chương trình
- Chi phí đổi sang phòng đơn hoặc phòng VIP
- Chi phí cá nhân: nước giải khát, tiền điện thoại, khẩu phần ăn gọi món theo yêu cầu cho bệnh nhân và suất ăn cho người thân
- Chi phí cho người thân nghỉ qua đêm tại bệnh viện
- Thuốc và các vật dụng khác mang về nhà khi xuất viện
- Phí khám, phí thay băng, điều trị và các xét nghiệm chỉ định sau khi xuất viện



HOÁ ĐƠN THANH TOÁN VIỆN PHÍ

Nếu có thắc mắc gì về hóa đơn thanh toán viện phí, hoặc muốn có bảng kê chi tiết, xin vui lòng liên hệ Thư ký tính phí, Thu ngân lều trại hoặc Nhân viên Quan hệ khách hàng trong giờ hành chính (**thứ Hai đến thứ Sáu: từ 8g00 đến 17g00; thứ Bảy: từ 8g00 đến 12g00**). Ngoài thời gian trên, vui lòng liên hệ quầy Thu ngân tại khoa Cấp cứu.

GIẢI THÍCH THÊM VỀ MỘT SỐ KHOẢN PHÍ

Chi phí phòng

Nếu quý khách nhập viện điều trị không theo dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình, viện phí sẽ được tính cho từng ngày nằm viện. Phí mỗi ngày bao gồm: dịch vụ điều dưỡng 24/24, ba bữa ăn, các tiện nghi trong phòng (truyền hình cáp, hệ thống chuông gọi điều dưỡng, phòng tắm, kết nối internet ADSL...) và một số vật dụng y tế tiêu hao cơ bản (kim tiêm, ống tiêm, bông băng...).

Phí điều trị tại phòng săn sóc đặc biệt ICU

Đối với trường hợp quý khách được chỉ định điều trị tại phòng Săn sóc Đặc biệt (ICU) mà không bao gồm trong dịch vụ phẫu thuật/điều trị theo chương trình, quý khách sẽ phải trả thêm chi phí phát sinh. Thư ký tính phí lều trại hoặc Nhân viên Quan hệ Khách hàng sẽ cung cấp cho quý khách thông tin về tất cả các chi phí phát sinh này.

Các chi phí khác liên quan đến bệnh nhân nằm viện điều trị ở khoa Nội, khoa Nhi, khoa Săn sóc Đặc biệt và Săn sóc Nhi Đặc biệt

Tất cả các chi phí như phí xét nghiệm, thuốc, dịch truyền, truyền máu, các vật tư tiêu hao và phí khám với bác sĩ chuyên khoa cũng sẽ được tính vào hóa đơn thanh toán.

Điều trị cách ly

Trường hợp buộc phải điều trị cách ly theo chỉ định, quý khách sẽ phải trả thêm chi phí phát sinh cho các loại dụng cụ và nhân viên chuyên biệt (trừ trường hợp điều trị cách ly đã được tính trong dịch vụ điều trị theo chương trình). Nhân viên Quan hệ Khách hàng hoặc Thư ký tính phí lều trại sẽ cung cấp thông tin chi tiết về những chi phí phát sinh này.



Phí bác sĩ điều trị

Phí bác sĩ được tính theo từng ngày điều trị tại bệnh viện, bao gồm phí ngày đầu tiên, mỗi ngày tiếp theo và ngày xuất viện. Ngoài giờ làm việc thông thường (**từ 19g00 đến 7g00 sáng hôm sau**), nếu tình trạng của quý khách yêu cầu sự thăm khám của bác sĩ, quý khách sẽ phải trả thêm chi phí. Chi phí trả thêm này bao gồm phí chăm sóc y tế bởi bác sĩ và đội ngũ hỗ trợ.

Bệnh viện FV mong muốn phục vụ nhu cầu của quý khách một cách hợp lý về phương diện tài chính. Chúng tôi thiết lập chính sách giá công bằng và hợp lý tương xứng với dịch vụ chăm sóc y tế chất lượng cao.

Mặc dù quý khách có thể sẽ không thấy, nhưng thực tế, để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt nhất cho quý khách, bác sĩ phải làm việc nhiều hơn ngoài thời gian trực tiếp chăm sóc quý khách.

Phí bác sĩ được tính dựa trên thời gian bác sĩ trực tiếp thăm khám và điều trị quý khách trong suốt quá trình nằm viện, để xử trí mức độ phức tạp của bệnh lý, và các dịch vụ điều trị phát sinh. Chăm sóc bệnh nhân đúng cách đồng nghĩa với việc ngoài thời gian chăm sóc trực tiếp cho bệnh nhân, bác sĩ và các nhân viên liên quan còn phải dành thời gian tại phòng làm việc và tại các bộ phận khác để làm các công việc sau đây:

- Lập hoặc lưu trữ hồ sơ bệnh án của bệnh nhân
- Kiểm tra và giải thích tất cả các kết quả xét nghiệm
- Kiểm tra kết quả chụp X-quang và những kết quả hình ảnh khác, so sánh với kết quả các lần chụp trước và hội chẩn với các bác sĩ chuẩn đoán hình ảnh nếu phát hiện bất thường
- Viết báo cáo y khoa
- Sắp xếp kế hoạch nhập viện và các lần tái khám
- Hội chẩn với các bác sĩ khác về tình trạng bệnh của quý khách trong trường hợp cần thiết
- Soạn thư giới thiệu bệnh đến các bác sĩ chuyên khoa khác khi cần
- Tra cứu các tài liệu và nghiên cứu y khoa liên quan đến tình trạng bệnh của quý khách, khi cần
- Trao đổi với các dược sĩ về đơn thuốc của quý khách
- Hoàn tất các thông tin y khoa trên đơn yêu cầu bảo lãnh thanh toán hoặc đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm
- Kiểm tra và quản lý hồ sơ bệnh án



- Soạn thư yêu cầu dịch vụ y tế, dụng cụ y tế hoặc đơn thuốc cần thiết cho quý khách
- Viết các báo cáo bao gồm tóm tắt xuất viện
- Chỉ định điều trị sau khi xuất viện

Chi phí thực hiện tất cả những công việc này đều được tính vào viện phí và tất cả những công việc này là điều kiện cần thiết để có được một dịch vụ chăm sóc chất lượng tốt nhất cho bệnh nhân. Chúng tôi hy vọng những giải thích về phí bác sĩ sẽ hữu ích với quý khách.

ĐỐI VỚI BỆNH NHÂN CÓ BẢO HIỂM Y TẾ

Trước khi nhập viện, quý khách nên hẹn gặp Nhân viên phụ trách Bảo hiểm của chúng tôi qua số máy nhánh **1197, 1303 hoặc 1320** để được giải thích các thủ tục bảo hiểm cần thiết (mỗi công ty bảo hiểm đều có các điều khoản loại trừ, điều khoản khấu trừ, điều khoản giới hạn khác nhau cần được tìm hiểu kỹ càng...).

Dịch vụ thanh toán trực tiếp từ công ty bảo hiểm (miễn tự thanh toán)

Bệnh viện FV có ký kết thỏa thuận thanh toán trực tiếp với nhiều công ty bảo hiểm giúp bệnh nhân có bảo hiểm sử dụng dịch vụ mà không phải tự thanh toán viện phí. Nếu công ty bảo hiểm của quý khách nằm trong hệ thống các công ty hợp tác thanh toán trực tiếp với FV, chúng tôi sẽ gửi yêu cầu bồi thường và nhận thanh toán trực tiếp từ công ty bảo hiểm, rất thuận tiện và giúp quý khách yên tâm hơn.

Sau khi lịch hẹn nhập viện của quý khách được sắp xếp, chúng tôi sẽ liên hệ với công ty bảo hiểm của quý khách trước ngày quý khách nhập viện để yêu cầu xác nhận bảo lãnh thanh toán (GOP). Thông thường, sau khi gửi toàn bộ hồ sơ cần thiết tới công ty bảo hiểm, chúng tôi sẽ nhận được thư xác nhận thanh toán trong vòng từ vài giờ đến hai ngày làm việc.

Công ty bảo hiểm thường xác nhận bảo lãnh thanh toán viện phí ở một mức nhất định trong một khoảng thời gian nằm viện nhất định với một số loại trừ nào đó tùy thuộc vào chính sách bảo hiểm của quý khách. Nếu chi phí nằm viện của quý khách vượt quá số tiền được chấp thuận hoặc thời gian nằm viện dài hơn dự kiến, chúng tôi có thể sẽ phải gửi tiếp một yêu cầu xác nhận bảo lãnh viện phí thứ hai cho công ty bảo hiểm.

Đối với các trường hợp nhập viện cấp cứu hoặc chúng tôi chưa nhận được thư xác nhận bảo lãnh thanh toán từ công ty bảo hiểm, chúng tôi sẽ yêu cầu quý khách đặt cọc viện phí theo quy định, và khoản tạm ứng này sẽ được hoàn trả ngay khi chúng tôi nhận được thư xác nhận bảo lãnh thanh toán từ công ty bảo hiểm.

Hầu hết các trường hợp, công ty bảo hiểm sẽ xác nhận bảo lãnh thanh toán viện phí điều trị nội trú cho quý khách. Khi xuất viện, quý khách phải ký xác nhận hóa đơn thanh toán các khoản chi phí được bảo hiểm chi trả và hoàn tất thanh toán cho các khoản phí tự chi trả (chi phí cá nhân, khoản khấu trừ, khoản loại trừ...vv).

Nếu công ty bảo hiểm của quý khách không gửi thư bảo lãnh thanh toán cho bệnh viện trước khi quý khách xuất viện, quý khách sẽ phải thanh toán toàn bộ chi phí nằm viện cho bệnh viện trước, sau đó quý khách trực tiếp gửi yêu cầu bồi thường đến công ty bảo hiểm. Trong trường hợp này, Nhân viên phụ trách bảo hiểm của bệnh viện luôn sẵn sàng hỗ trợ hướng dẫn quý khách quy trình yêu cầu bồi thường từ công ty bảo hiểm.

Công ty bảo hiểm không ký thỏa thuận thanh toán trực tiếp với FV

Nếu có thể, Bệnh viện FV vẫn yêu cầu và chấp nhận thư xác nhận bảo lãnh thanh toán viện phí từ các công ty bảo hiểm không nằm trong hệ thống các công ty hợp tác thanh toán trực tiếp với FV.

Tuy nhiên, không phải lúc nào chúng tôi cũng có thể yêu cầu thư xác nhận bảo lãnh thanh toán từ các công ty bảo hiểm tại những nước mà chúng tôi không có mối quan hệ thanh toán hoặc hệ thống pháp lý khác biệt, chẳng hạn như Canada, Nga, châu Phi, Nhật Bản... Lúc đó, chúng tôi sẽ yêu cầu quý khách đặt cọc viện phí, và sau đó thanh toán toàn bộ chi phí điều trị phát sinh. Để yêu cầu bồi thường bảo hiểm cho chi phí điều trị, quý khách sẽ phải điền thông tin vào đơn xin bồi thường bảo hiểm, Nhân viên phụ trách Bảo hiểm sẽ hướng dẫn và giúp quý khách hoàn tất quy trình này. Đồng thời quý khách cần giữ lại toàn bộ hồ sơ xuất viện để yêu cầu bồi thường, bao gồm:

- Hoá đơn chi tiết
- Tóm tắt xuất viện
- Toa thuốc được kê tại thời điểm xuất viện, nếu có
- Kết quả chuẩn đoán hình ảnh (Xquang, các loại hình chụp) và kết quả xét nghiệm máu





ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN CHĂM SÓC BỆNH NHÂN

Quý khách có thể nhận biết tất cả các nhân viên qua biển tên của họ, trên đó có ghi rõ tên, chức danh và ngôn ngữ sử dụng của nhân viên đó.



ĐIỀU DƯỠNG VÀ NỮ HỘ SINH

Trong thời gian quý khách nằm viện, đội ngũ điều dưỡng được đào tạo chuyên sâu sẽ chăm sóc quý khách chu đáo. Điều dưỡng ở khoa Nội và khoa Ngoại mặc đồng phục màu xanh da trời; điều dưỡng ở khoa Nhi mặc đồng phục màu hồng và các nữ hộ sinh ở khoa Sản mặc đồng phục màu cam. Các điều dưỡng làm việc luân phiên theo các ca sáng, chiều và đêm. Họ giúp quý khách làm vệ sinh cá nhân, hỏi han, an ủi và động viên quý khách, cấp thuốc và thực hiện các chỉ định từ bác sĩ điều trị. Hầu hết các điều dưỡng trong bệnh viện đều nói được tiếng Anh. Ngoài ra, chúng tôi còn có đội ngũ thông dịch viên nhiều ngôn ngữ khác như tiếng Pháp, Khmer, tiếng Hàn, tiếng Nhật, tiếng Trung và tiếng Nga, sẵn sàng trợ giúp khi quý khách yêu cầu.

Chỉ có nữ hộ sinh (mặc đồng phục màu cam) được phép bế trẻ sơ sinh.



HỘ LÝ

Hộ lý là người giúp quý khách làm vệ sinh cá nhân và những yêu cầu khác trong thời gian nằm viện như ăn uống, giặt giũ, đi vệ sinh và dọn dẹp giường.



CHUYÊN VIÊN VẬT LÝ TRỊ LIỆU

Chuyên viên vật lý trị liệu là một phần của công việc chăm sóc y tế và họ phục vụ bệnh nhân tại nhiều bộ phận khác nhau. Họ sẽ giúp quý khách tập thể dục để lấy lại khả năng đi đứng và nhanh chóng hồi phục sau phẫu thuật. Họ chăm sóc bệnh nhân có vấn đề về đường hô hấp. Vật lý trị liệu sau sinh giúp bà mẹ có thể hồi phục một cách có hiệu quả. Vật lý trị liệu có vai trò quan trọng trong điều trị viêm tiểu phế quản ở trẻ em.



NHÂN VIÊN DỌN DỆP PHÒNG

Nhân viên dọn phòng sẽ dọn dẹp làm sạch phòng bệnh hai lần trong ngày theo tiêu chuẩn quy định về vệ sinh rất nghiêm ngặt của Bệnh viện FV.



Y CÔNG

Y công là người đưa hoặc giúp quý khách đi làm các xét nghiệm hoặc thực hiện thủ thuật ở các nơi khác nhau, đồng thời cũng là người đưa quý khách đến phòng mổ. Nếu quý khách cần, họ cũng sẵn sàng giúp đỡ quý khách khi xuất viện.



NHÂN VIÊN BỘ PHẬN ẨM THỰC

Nhân viên bộ phận Ẩm thực giúp quý khách chọn lựa thực đơn, nhận yêu cầu các món ăn hoặc yêu cầu đặc biệt về dinh dưỡng, đồng thời phục vụ bữa sáng, bữa trưa và bữa tối đến tận phòng quý khách.



NHÂN VIÊN QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

Nhân viên Quan hệ Khách hàng là người trực tiếp hỗ trợ quý khách và viếng thăm quý khách sau khi quý khách nhập viện và trước khi quý khách xuất viện. Nhân viên Quan hệ Khách hàng có trách nhiệm bảo đảm chất lượng dịch vụ quý khách nhận được đáp ứng các tiêu chuẩn của Bệnh viện FV. Nếu quý khách có bất cứ thắc mắc, đề xuất, băn khoăn hoặc than phiền gì, quý khách có thể liên lạc với Nhân viên Quan hệ Khách hàng trong giờ hành chính (số máy nhánh **7700**).



BẢO VỆ

Bệnh viện FV đảm bảo an toàn cho bệnh nhân và khách với đội ngũ bảo vệ ân cần và chuyên nghiệp túc trực 24/7. Quý khách sẽ thấy nhân viên bảo vệ tại cổng của mỗi khu vực. Khi có khách muốn vào khu nội trú tại khoa Sản và Nhi, họ sẽ yêu cầu khách cung cấp Căn cước công dân (còn được gọi là Chương trình phòng chống bắt cóc trẻ em).

ĐIỀU DƯỠNG

Nhắc tới bệnh viện, ta nghĩ ngay đến dịch vụ điều dưỡng, đó là điều đương nhiên, bởi điều dưỡng đóng vai trò chính trong việc chăm sóc và phục hồi của bệnh nhân. Đội ngũ điều dưỡng của Bệnh viện FV chuyên nghiệp, tận tâm, đầy trách nhiệm, và cam kết đáp ứng mọi nhu cầu của quý khách.

Chúng tôi hoạt động theo phương châm bệnh nhân là trung tâm, cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế và mọi dịch vụ hỗ trợ khác một cách toàn diện, chu đáo đối với từng bệnh nhân. Đội ngũ điều dưỡng của chúng tôi phục vụ mọi nhu cầu cần thiết của từng bệnh nhân trong suốt thời gian nằm viện. Điều dưỡng giúp quý khách làm vệ sinh cá nhân, hỗ trợ quý khách về thể chất cũng như tinh thần, cung cấp thuốc men, giải thích các quy trình điều trị, hướng dẫn quý khách cách tự chăm sóc tại nhà sau khi xuất viện, hậu phẫu, chăm sóc cho bệnh nhân tiểu đường hay sử dụng máy phun sương.

Hiện nay tại các khoa điều trị nội trú của Bệnh viện FV, một điều dưỡng chăm sóc năm đến tám bệnh nhân, một điều dưỡng chăm sóc hai bệnh nhân tại khoa Sản sóc Đặc biệt (ICU), và một điều dưỡng chăm sóc một đến hai bệnh nhân tại khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt (NICU).

HỆ THỐNG CHUÔNG GỌI ĐIỀU DƯỠNG

Khi cần hỗ trợ từ điều dưỡng, hãy sử dụng hệ thống chuông gọi điều dưỡng ngay tại phòng của quý khách. Bấm vào nút màu đỏ trên thiết bị cầm tay ở đầu giường để báo với điều dưỡng rằng quý khách đang cần giúp đỡ. Nếu quý khách đang ở trong phòng vệ sinh và cần hỗ trợ hãy kéo sợi dây chuông được gắn trên tường.

Nút màu xanh trên tường phía trên đầu giường là chuông cấp cứu, quý khách chỉ nên sử dụng trong trường hợp cần sự hỗ trợ khẩn cấp.



KIỂM SOÁT CƠN ĐAU

Tại Bệnh viện FV, kiểm soát cơn đau cho bệnh nhân được ưu tiên hàng đầu.

Sự phối hợp chặt chẽ giữa quý khách (bệnh nhân), điều dưỡng, bác sĩ và dược sĩ sẽ giúp bệnh viện có giải pháp hiệu quả nhất để kiểm soát cơn đau và giúp quý khách cảm thấy dễ chịu hơn.

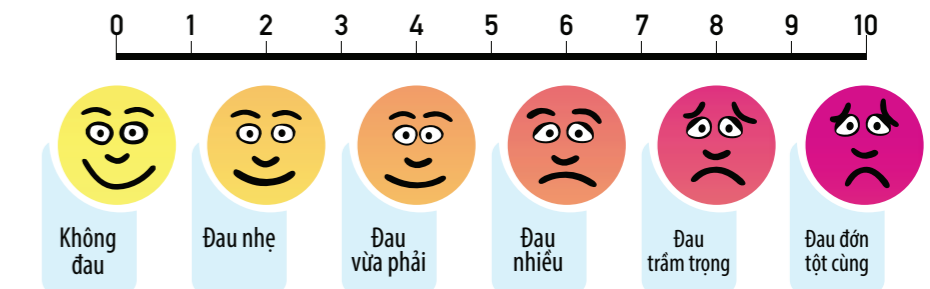
Quý khách có quyền yêu cầu được điều trị giảm đau trong suốt quá trình nằm viện và đặc biệt đối với bệnh nhân sau khi mổ. Chúng tôi không bảo đảm có thể loại bỏ hoàn toàn cơn đau cho quý khách nhưng chúng tôi cố gắng giảm nhẹ cơn đau đến mức thấp nhất.

Sau phẫu thuật, quý khách được sử dụng máy “kiểm soát cơn đau của bệnh nhân” - một thiết bị tự động truyền thuốc giảm đau qua đường tĩnh mạch theo chỉ định của bác sĩ. Điều dưỡng sẽ hướng dẫn quý khách cách sử dụng thiết bị này. Khi cảm thấy đau, quý khách chỉ cần nhấn vào nút trên thiết bị để được bơm thuốc.

Nếu quý khách thấy đau sau khi thực hiện thủ thuật hoặc thuốc có vẻ không có tác dụng, đừng ngần ngại gọi cho điều dưỡng hoặc yêu cầu bác sĩ kiểm tra.

Tại Bệnh viện FV, chúng tôi áp dụng thống nhất một thẻ đo mức độ đau giúp đánh giá chính xác cơn đau của quý khách. Điều dưỡng sẽ yêu cầu quý khách đánh giá mức độ đau từ 0 – 10, 0 tương ứng với không đau và 10 tương ứng mức độ đau không thể chịu nổi. Trên cơ sở đó, đội ngũ y bác sĩ sẽ xác định xem liệu quý khách có cần thêm thuốc giảm đau hay không.

Quý khách có thể cho điều dưỡng biết mức độ đau dựa trên thang độ như sau:



BIỂU ĐỒ ĐO MỨC ĐỘ ĐAU

QUY TẮC CHUNG DÀNH CHO BỆNH NHÂN

Để đảm bảo an toàn và tạo sự thoải mái cho quý khách và các bệnh nhân khác, chúng tôi rất mong quý khách tôn trọng những nguyên tắc sau đây trong thời gian điều trị tại bệnh viện:

THUỐC

Khi nhập viện, quý khách vui lòng thông báo cho bác sĩ biết thông tin về loại thuốc mà quý khách thường dùng hoặc toa thuốc quý khách đang sử dụng. Quý khách nhớ mang theo các loại thuốc này khi nhập viện vì việc này rất quan trọng đối với quá trình điều trị của quý khách. Quý khách không nên tự ý dùng các loại thuốc này trong thời gian nằm viện, trừ khi được bác sĩ cho phép và cần báo cho điều dưỡng phụ trách biết để bảo đảm an toàn. Vui lòng thông báo cho bác sĩ biết nếu quý khách đang uống thuốc đông y ở nhà.

TÔN TRỌNG CÁC BỆNH NHÂN KHÁC

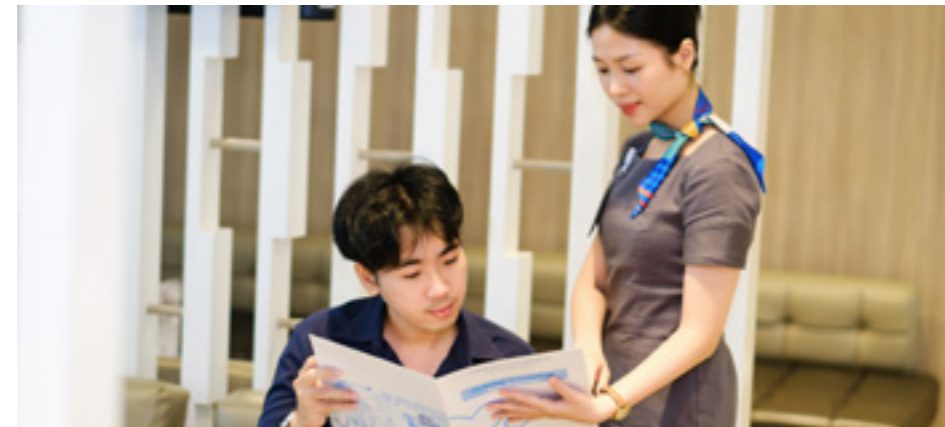
Vui lòng thể hiện sự tôn trọng đối với các bệnh nhân khác bằng cách nói nhỏ, giữ âm lượng ti-vi ở mức vừa phải và yêu cầu người thăm bệnh trò chuyện nhỏ tiếng và không nói quá to khi nghe điện thoại.

TÔN TRỌNG NHÂN VIÊN BỆNH VIỆN

Chúng tôi cam kết phục vụ quý khách với thái độ lịch sự và tôn trọng. Vì thế, chúng tôi rất mong quý khách đối xử với đội ngũ nhân viên với thái độ tương tự. Vui lòng không sử dụng ngôn ngữ có ý xúc phạm hoặc thể hiện hành vi bạo lực, như vậy chúng tôi mới có thể đáp ứng tốt các nhu cầu của quý khách.

Nếu không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, vui lòng liên hệ với Phòng Quan hệ Khách hàng qua số máy nhánh **7700**.

Bệnh viện FV không chấp nhận bất cứ hình thức bạo lực nào, bao gồm xúc phạm bằng lời nói và các hành vi gây rối đối với nhân viên, khách viếng thăm và bệnh nhân.



CHÍNH SÁCH CẤM HÚT THUỐC

Bệnh viện FV là khu vực không hút thuốc. Không ai được phép hút thuốc trong toà nhà bệnh viện. Chúng tôi đánh giá cao sự hợp tác của quý khách trong việc bảo vệ sức khoẻ và đảm bảo sự an toàn của tất cả bệnh nhân và nhân viên bệnh viện bằng cách tuân thủ quy định. Quý khách có thể hút thuốc ở nơi chỉ định trên sân thượng lầu ba hoặc nơi chỉ định trong khuôn viên sân vườn của bệnh viện.

ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG

Môi trường tĩnh lặng rất quan trọng cho quá trình hồi phục của bệnh nhân. Để đảm bảo lợi ích tối ưu cho bệnh nhân và nhân viên bệnh viện FV, chúng tôi luôn nỗ lực tạo ra một môi trường điều trị bình yên và yên tĩnh. Điện thoại di động có thể làm ảnh hưởng đến môi trường này. Yêu cầu thân nhân của quý khách vui lòng tắt điện thoại di động khi vào bệnh viện hoặc chuyển điện thoại sang chế độ 'im lặng' hoặc 'rung' đồng thời chú ý nói chuyện nhỏ tiếng.

NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ ĂN UỐNG

Vui lòng không mang đồ ăn bên ngoài bệnh viện vào phòng bệnh. Trong thời gian nhập viện, quý khách sẽ được phục vụ đầy đủ các bữa ăn và chi phí này đã bao gồm trong viện phí. Nếu có chế độ dinh dưỡng đặc biệt, vui lòng thông báo cho điều dưỡng hoặc bác sĩ để họ có thể đưa ra chế độ ăn phù hợp.

Vui lòng không mang một số loại trái cây và hoa có mùi thơm nồng vào bệnh viện, chẳng hạn trái mít, sầu riêng, hoa Ly và hoa Oải hương.

TRANG THIẾT BỊ CỦA BỆNH VIỆN

Vui lòng có ý thức giữ gìn tất cả các dụng cụ và trang thiết bị của bệnh viện bởi hầu hết các trang thiết bị này đều rất đắt tiền và cần được bảo quản tối đa khi sử dụng.

KHÁCH Ở LẠI QUUA ĐÊM

Là một bệnh viện tư, phương châm của chúng tôi là đáp ứng mọi nhu cầu của bệnh nhân. Gia đình quý khách có thể hoàn toàn yên tâm rằng quý khách được chăm sóc chu đáo trong điều kiện tốt nhất: chế độ điều dưỡng 24/24 với ba bữa ăn dinh dưỡng một ngày.

Bệnh viện FV quy định một người thân được ở lại qua đêm cùng bệnh nhân và chỉ áp dụng cho phòng đơn và phòng VIP. Quy định này không được áp dụng trong phòng đôi để đảm bảo sự an toàn và tạo sự thoải mái cho cả hai bệnh nhân (ngoại trừ trường hợp của khoa nhi, các phòng bệnh khoa nhi đều có sofa dành cho các bà mẹ).



Người thân ở lại qua đêm sẽ phải mua Thẻ ở lại qua đêm (xem bên dưới), có bao gồm bữa ăn sáng tại nhà hàng FV Bistro trên tầng 1.

Đối với bệnh nhân nhi, người thân được ở lại qua đêm miễn phí.

Đối với bệnh nhân trong tình trạng nguy kịch, bệnh nhân lớn tuổi hoặc khuyết tật và bất cứ bệnh nhân nào cần nhận được sự chăm sóc của người thân, giờ thăm viếng ngoài giờ thăm viếng quy định hoặc miễn phí ở lại qua đêm có thể được chấp thuận bởi Điều dưỡng trưởng và/hoặc Trưởng khoa.

Mua Thẻ ở lại qua đêm cho người thân

- Vui lòng thông báo bất cứ nhân viên nào được phân công phục vụ quý khách (Nhân viên Quan hệ Khách hàng, Điều dưỡng, Trợ lý chăm sóc) rằng quý khách muốn đăng ký cho người thân ở lại qua đêm để lấy và điền Phiếu đăng ký. Phiếu đăng ký phải được ký bởi quý khách và người ở lại qua đêm.
- Thẻ ở lại qua đêm bao gồm bữa ăn sáng cho người ở lại qua đêm.
- Giường xếp được thu lại vào 6g30 sáng hôm sau trước giờ thăm bệnh của bác sĩ. Giường cho khách không được để trong phòng bệnh vào ban ngày vì sẽ gây cản trở cho các hoạt động thông thường của bệnh viện.
- Bữa ăn sáng được phục vụ tại nhà hàng FV Bistro **từ 7g00 đến 9g00 sáng**.

Nếu khách ở lại qua đêm có nhu cầu nghỉ tại khách sạn, vui lòng hỏi nhân viên phòng Chăm sóc khách hàng để được giới thiệu các khách sạn trong khu vực lân cận bệnh viện.

DỊCH VỤ TIỀN SẢNH

Tại khu vực tiền sảnh quý khách sẽ tìm thấy những dịch vụ được phát triển nhằm tạo ra sự tiện nghi và thoải mái cho bệnh nhân và khách thăm bệnh. Khu vực chờ dành cho bệnh nhân là một không gian thư thái, yên tĩnh với ánh sáng tự nhiên, lối thiết kế trang nhã, cộng thêm ghế sofa và chỗ ngồi êm ái mang lại cảm giác thoải mái cho quý khách. Quý khách cũng sẽ tìm thấy rất nhiều dịch vụ như: quầy Café de Paris, truyền hình cáp, dịch vụ Internet, cửa hàng quà tặng “Happy Shop”, trạm sạc điện thoại và máy rút tiền tự động. Wi-Fi có thể được kết nối miễn phí ở bất cứ khu vực nào trong bệnh viện.

CỬA HÀNG QUÀ TẶNG “HAPPY SHOP”

Nằm ở tầng trệt, ngay cạnh khu tiền sảnh là cửa hàng quà tặng của bệnh viện FV có tên là “Happy Shop” cung cấp nhiều sản phẩm và dịch vụ đa dạng, từ những loại mỹ phẩm được các bác sĩ Bệnh viện FV khuyên dùng đến các thiết bị y khoa như máy đo huyết áp, nhiệt kế, bàn chải đánh răng điện. Để tạo sự thuận tiện cho bệnh nhân nội trú, chúng tôi cũng bán các sản phẩm dùng trong nhà tắm, một vài loại quần áo cơ bản, các sản phẩm dành cho sản phụ và em bé, quà tặng (có cả sô-cô-la), đồ chơi, sách báo và tạp chí.

Quý khách muốn tặng quà cho ai đó? Happy Shop có bán nước hoa, mỹ phẩm, gói dịch vụ spa, các sản phẩm cho sản phụ và em bé cùng với nhiều loại quà tặng khác nữa.

Happy Shop mở cửa từ **8g00 đến 18g00 (từ thứ Hai đến thứ Sáu)** và **từ 8g00 đến 14g00 (thứ Bảy)**.

INTERNET CAFÉ

Quý khách có thể lướt web với dịch vụ Internet tốc độ cao tại quầy Internet Cafe của chúng tôi, bất kể ngày đêm, và trong suốt bảy ngày trong tuần. Điểm truy cập Internet nằm tại tầng trệt, ở Sảnh Indochine.

Nếu sử dụng máy tính xách tay, điện thoại thông minh và iPad, quý khách có thể truy cập Internet miễn phí với tên truy cập **“FVInternet”** tại bất cứ nơi nào trong bệnh viện, không cần mật khẩu.

TRẠM SẠC ĐIỆN THOẠI

Quý khách có thể sử dụng miễn phí các trạm sạc thiết bị điện tử di động được lắp đặt ở hầu hết các khu vực phòng chờ trong bệnh viện.

MÁY RÚT TIỀN TỰ ĐỘNG

Để tạo sự thuận lợi cho bệnh nhân và người thân, chúng tôi có lắp đặt máy rút tiền tự động tại Sảnh chính, chấp nhận các loại thẻ VISA và MasterCard.



THỨC ĂN VÀ THỨC UỐNG

Dịch vụ thức ăn và thức uống được quản lý bởi Ông Sakal Phoeung, Bếp trưởng người Pháp nổi tiếng tại TP Hồ Chí Minh.

BỆNH NHÂN NỘI TRÚ VÀ BỆNH NHÂN NÀM VIỆN TRONG NGÀY

Các đầu bếp của chúng tôi chuẩn bị các bữa ăn với tôn chỉ vừa kích thích khẩu vị, vừa phù hợp với đơn thuốc của từng bệnh nhân, trong suốt bảy ngày trong tuần. Đầu bếp và đội ngũ nhân viên phục vụ đầy đủ ba bữa ăn sáng, trưa và tối tận phòng bệnh hay tại khu điều trị cho bệnh nhân. Chúng tôi cũng phục vụ thêm đồ ăn nhẹ và thức uống cho bệnh nhân nội trú hai lần một ngày, vào buổi chiều và tối. Thực đơn phong phú, bao gồm đủ các món ăn Âu – Á, phù hợp sở thích và khẩu vị của mọi người.

Thực đơn riêng theo chỉ định điều trị

Nhân viên Bộ phận ẩm thực phối hợp chặt chẽ với đội ngũ y bác sĩ để đảm bảo tất cả các thức ăn và thức uống được chế biến theo đúng chỉ định dành cho một số bệnh nhân (như ít mặn, ít béo, thức ăn cho bệnh nhân tiểu đường...). Đội ngũ chuyên viên dinh dưỡng cũng sẵn lòng đưa ra những lời khuyên về chế độ ăn uống và đảm bảo quý khách nắm rõ tất cả những yêu cầu về chế độ ăn uống.



Thực đơn đặc biệt

Đối với bệnh nhân có khẩu vị hoặc nhu cầu đặc biệt như ăn chay, ăn thuần chay, ăn kiểu Hồi giáo, ăn theo chế độ bà bầu..., hoặc yêu cầu đặc biệt như ăn kiêng do tiểu đường, cao huyết áp, dị ứng..., các chuyên gia dinh dưỡng sẽ phối hợp với nhân viên Bộ phận ẩm thực để thiết kế thực đơn phù hợp nhất với yêu cầu của quý khách.

Thực đơn cho trẻ em

Chúng tôi thiết kế thực đơn riêng dành cho các bệnh nhi có khẩu phần phù hợp với độ tuổi nhằm đáp ứng đầy đủ nhu cầu dinh dưỡng của trẻ và giúp trẻ phát triển thể chất lành mạnh.

Ngoài ra, chúng tôi cũng cung cấp các chế độ ăn uống phù hợp với những bệnh nhi biếng ăn hoặc trẻ có bệnh lý cụ thể/đòi hỏi chế độ ăn đặc biệt hoặc hạn chế một số loại thực phẩm (ví dụ như trẻ bị dị ứng thực phẩm, trẻ bị nôn trớ hoặc tiêu chảy...).

Gọi thức ăn (A la Carte)

Dịch vụ phòng mà bệnh viện FV cung cấp cho phép các bệnh nhân lựa chọn các món ăn ưa thích như ở khách sạn. Thức ăn sẽ được phục vụ tận phòng bệnh. Hệ thống quản lý kỹ thuật số A la Carte giúp chúng tôi quản lý các nhu cầu và hạn chế về mặt dinh dưỡng của từng bệnh nhân để tránh tình trạng dị ứng và các vấn đề khác.

NHÀ HÀNG TỰ PHỤC VỤ FV BISTRO

Quý khách và người thân có thể thưởng thức những món ăn ngon miệng tại Nhà hàng FV Bistro ở lầu 1. Nhà hàng mở cửa **từ 7g00 đến 18g00 (Thứ Hai đến Thứ Sáu), và từ 7g00 đến 14g00 (vào cuối tuần).**



QUẦY CAFÉ DE PARIS

Hãy thư giãn vài phút tại quầy cà phê ở sảnh Indochine nơi quý khách có thể tận hưởng salad, bánh mì, những món ăn nhẹ nóng hổi, một ly nước trái cây, sinh tố tươi mát, một tách cà phê, tách trà thơm ngon, và các loại bánh ngọt do chính đầu bếp bệnh viện chế biến. Quầy cà phê mở cửa **từ 7g30 đến 17g30 (từ Thứ Hai đến Thứ Sáu) và 7g30 đến 13g30 (vào Thứ Bảy).**

DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ NỘI TRÚ

Tại Bệnh viện FV, mục tiêu của chúng tôi là cung cấp dịch vụ chăm sóc bệnh nhân toàn diện. Chúng tôi tin rằng, sự hài lòng của quý khách không chỉ tùy thuộc vào dịch vụ chăm sóc y tế chất lượng cao, mà còn nằm ở mọi dịch vụ khác được cung cấp trong bệnh viện. Với cơ sở vật chất đầy đủ và các dịch vụ phong phú đáp ứng mọi nhu cầu của bệnh nhân và người thân, chúng tôi hy vọng quý khách sẽ cảm thấy thoải mái và hài lòng trong thời gian nằm viện.

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Mục tiêu của chúng tôi là luôn đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân và làm cho bệnh nhân hài lòng hơn những gì họ mong đợi.

Trong thời gian quý khách nằm viện điều trị, nhân viên Quan hệ Khách hàng (mặc đồng phục màu hồng, chúng tôi gọi họ là Những cô gái áo hồng) sẽ ghé thăm quý khách ít nhất hai lần để trực tiếp thăm hỏi về tình hình điều trị, chất lượng dịch vụ, cũng như những thắc mắc hay đóng góp ý kiến, nếu có. Quý khách có thể liên hệ với nhân viên Quan hệ Khách hàng trong giờ hành chính qua số máy nhánh **7700**. Họ cũng hỗ trợ quý khách hoàn thành Phiếu thăm dò mức độ hài lòng của bệnh nhân đối với các dịch vụ trong bệnh viện.



DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH

Là một bệnh viện quốc tế, chúng tôi thấu hiểu những trở ngại trong giao tiếp của một số bệnh nhân. Hầu hết điều dưỡng của chúng tôi đều nói tiếng Việt và/hoặc tiếng Anh hoặc tiếng Pháp. Bệnh viện cũng có đội ngũ nhân viên phiên dịch tiếng Nhật, tiếng Hàn, tiếng Khmer, tiếng Quan Thoại, tiếng Quảng Đông, tiếng Nga, tiếng Pháp và các ngôn ngữ khác theo yêu cầu. Nếu có trở ngại khi truyền đạt nhu cầu hay cần một phiên dịch để trao đổi chi tiết hơn với bác sĩ, vui lòng thông báo với điều dưỡng để được sắp xếp. Phụ phí sẽ được áp dụng trong trường hợp chúng tôi phải thuê dịch vụ phiên dịch bên ngoài đối với các ngôn ngữ mà chúng tôi không có nhân viên phiên dịch.

MÁY TÍNH CÁ NHÂN VÀ ĐƯỜNG TRUYỀN INTERNET

Dù để phục vụ mục đích công việc hay giải trí thì bệnh nhân cũng có thể dễ dàng sử dụng miễn phí dịch vụ internet tốc độ cao ADSL ở các điểm truy cập. Nếu có máy tính xách tay, quý khách có thể truy cập Wi-Fi miễn phí ngay tại phòng bệnh với tên truy cập là **"FVinternet"** (không cần mật khẩu) phủ sóng mọi nơi trong bệnh viện.

Bệnh nhân và người thân không có máy tính xách tay hay điện thoại di động thông minh có thể truy cập internet tại quầy Internet Café tại tầng một và sảnh Indochine.

VỆ SINH VÀ XỬ LÝ RÁC THẢI

Pan Pacific, công ty vệ sinh đối tác của chúng tôi, có đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp làm việc tại Bệnh viện FV liên tục 24/24, 365 ngày trong năm. Họ chịu trách nhiệm giữ gìn vệ sinh chung tại tất cả các khu vực trong bệnh viện, đóng vai trò quan trọng trong hệ thống kiểm soát nhiễm khuẩn tiêu chuẩn quốc tế tại Bệnh viện FV, và đảm bảo mọi nơi trong bệnh viện luôn được giữ sạch sẽ, vệ sinh và không có rác thải.

QUẢN LÝ ĐỒ VẢI VÀ DỊCH VỤ GIẶT ỦI

Bệnh viện là nơi sử dụng số lượng lớn đồ vải. Bộ phận phụ trách đồ vải của chúng tôi tuy nhỏ nhưng làm việc chuyên nghiệp và rất hiệu quả. Họ có trách nhiệm quản lý đồng phục cho nhân viên và đồ vải cho cả khu điều trị nội trú và khám bệnh ngoại trú, luôn bảo quản đồ vải theo quy trình chất lượng cao, và quan trọng hơn cả là đảm bảo quy trình giặt ủi vệ sinh. Họ có nhiệm vụ cung cấp đồ vải và đồng phục sạch cho toàn bệnh viện.





AN NINH

An ninh và an toàn của quý khách tại Bệnh viện FV là mối quan tâm hàng đầu của chúng tôi. Chúng tôi có một đội ngũ bảo vệ thường trực giúp quý khách tuân thủ các chính sách về giao thông, an ninh và an toàn, đồng thời hướng dẫn và hỗ trợ quý khách trong trường hợp khẩn cấp hoặc xảy ra sự cố về an ninh. Họ cũng có trách nhiệm bảo vệ bệnh nhân, bệnh viện và nhân viên bệnh viện đối với các loại tội phạm và các nguy hiểm tiềm ẩn.

DỊCH VỤ THƯ TÍN

Bệnh viện FV cung cấp dịch vụ thư tín cho những bệnh nhân muốn duy trì liên lạc theo kiểu truyền thống. Nếu muốn gửi thư, vui lòng đưa thư cho thư ký lầu trại trong giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ Sáu.

SÂN VƯỜN

Không khí trong lành và ánh nắng mặt trời là những yếu tố quan trọng giúp quý khách nhanh chóng hồi phục. Quý khách và người thân có thể thư giãn tại sân vườn ngoài trời được thiết kế đẹp mắt tại tầng ba. Chúng tôi cũng bố trí các dãy ghế ngồi tại tầng một, ngay trước cổng chính của tòa nhà. Nếu quý khách và người thân muốn hút thuốc, vui lòng ra khỏi tòa nhà của bệnh viện.

PHƯƠNG TIỆN DI CHUYỂN

Xe cấp cứu

Bệnh viện FV có ba xe cấp cứu đạt tiêu chuẩn quốc tế, phục vụ 24/24, còn được gọi là “phòng Săn sóc Đặc biệt di động”. Hệ thống xe cấp cứu hiện đại cho phép đội ngũ bác sĩ và điều dưỡng thực hiện dịch vụ cấp cứu và ổn định tình trạng bệnh nhân ngay trên xe trong lúc đang được di chuyển đến bệnh viện.

Một số bệnh nhân khi xuất viện có thể được chỉ định cần bác sĩ hoặc điều dưỡng đi cùng về nhà bằng xe cấp cứu. Hãy gọi số **(08) 54 11 35 00** hoặc hỏi nhân viên Quan hệ Khách hàng hay thư ký của khoa điều trị để biết thông tin về giá của dịch vụ.

Taxi

Đội xe taxi luôn sẵn sàng đưa đón bệnh nhân và người nhà theo yêu cầu. Nếu quý khách muốn gọi taxi, hãy báo cho nhân viên điều hành taxi của Vinasun ngay tại cổng chính.

Nếu quý khách cần được giúp đỡ khi xuất viện, vui lòng thông báo cho điều dưỡng hoặc nhân viên quan hệ khách hàng để được sắp xếp y công đẩy xe lăn và/hoặc xách hành lý giúp quý khách.



SẢN PHỤ

TRƯỚC KHI SINH

Đội ngũ nữ hộ sinh phụ trách theo dõi quá trình chuyển dạ, thực hiện các chỉ định của bác sĩ, đảm bảo sự thoải mái và chăm sóc nhu cầu vệ sinh của quý khách, họ luôn sẵn sàng đưa ra những lời khuyên hữu ích về quá trình chuyển dạ và sinh nở.

QUÁ TRÌNH CHUYỂN DẠ

Đừng chậm trễ! Hãy gọi xe và đến ngay bệnh viện! Quý khách sẽ được đưa đến phòng sinh, nơi có nhân viên trực 24/24. Nếu quý khách yêu cầu, bệnh viện cũng cung cấp dịch vụ xe cấp cứu hoạt động 24/24. Chúng tôi có phòng chờ sinh riêng tư, tiện nghi và an toàn cho các sản phụ mới chuyển dạ. Bệnh viện có ba phòng sinh, mỗi phòng đều được trang bị thiết bị theo dõi thai nhi và sản phụ hiện đại nhất, hệ thống khí đốt y tế (bao gồm nitrous oxide giúp giảm đau khi chuyển dạ), ti-vi màn hình phẳng và âm nhạc. Đội ngũ nữ hộ sinh và bác sĩ sản khoa luôn túc trực 24/24. Khi có yêu cầu, các bác sĩ gây mê sẵn sàng có mặt để thực hiện gây tê ngoài màng cứng giúp sản phụ sinh không đau. Phòng mổ liền kề thuận tiện trong trường hợp sản phụ cần thực hiện thủ thuật sinh mổ.

Khi con quý khách chào đời, các bác sĩ nhi giàu kinh nghiệm sẽ kiểm tra và theo dõi chặt chẽ tình trạng sức khỏe của bé trong những ngày đầu đời.

Nếu cần tư vấn, hoặc chưa rõ bất cứ vấn đề nào trong quá trình sinh nở, hãy gọi đến đường dây nóng của của dịch vụ cấp cứu sản khoa: **(028) 54 11 34 50**.



CHĂM SÓC HẬU SẢN

Bệnh viện FV cung cấp dịch vụ sinh con toàn diện theo chương trình bao gồm ba ngày nằm tại khoa sản trên tầng 5 thoáng mát và rộng rãi. Nội em bé được đặt cạnh giường mẹ, giúp quý khách luôn được gần gũi con mình trong những ngày đầu sau khi sinh. Các nữ hộ sinh và điều dưỡng chăm sóc nhi giàu kinh nghiệm của chúng tôi luôn sẵn lòng hướng dẫn quý khách cách cho bé bú, chăm sóc trẻ sơ sinh, giúp quý khách dễ dàng thích nghi với vai trò làm mẹ.

Trong thời gian nằm viện, **từ 7g30 đến 9g30 sáng và chiều tối mỗi ngày**, bác sĩ đều đến kiểm tra sức khỏe của quý khách cũng như trao đổi với quý khách về kế hoạch điều trị. Quý khách nên hỏi tất cả những vấn đề mình quan tâm khi bác sĩ đến thăm khám.

DỊCH VỤ CHĂM SÓC TRẺ

Nếu cần nghỉ ngơi vào bất kỳ lúc nào trong thời gian nằm viện, quý khách có thể yêu cầu nữ hộ sinh giúp chăm sóc bé tại phòng chăm sóc trẻ. Để bé cảm thấy thích thú hơn khi tắm, quý khách có thể sử dụng những tiện nghi tắm tại đây.

KHU PHA SỮA

Chúng tôi khuyến khích các bà mẹ cho con bú sữa mẹ, vì điều này rất có lợi cho bé. Khi có yêu cầu y tế, chúng tôi có thể bổ sung thêm sữa cho bé được chuẩn bị kỹ lưỡng tại khu pha sữa. Hãy báo cho các nữ hộ sinh để được cung cấp dịch vụ này.

KHÁM VÀ ĐIỀU TRỊ NHI

Bác sĩ nhi sẽ đến kiểm tra tổng quát tình trạng sức khỏe cho bé sơ sinh của quý khách hai lần, lần đầu là ngay sau khi bé được sinh ra và lần thứ hai là trước khi quý khách xuất viện. Hai lần kiểm tra sức khỏe này đều đã bao gồm trong dịch vụ sinh con theo chương trình. Nếu bé sơ sinh của quý khách cần được khám vào những thời điểm khác, bác sĩ nhi cũng sẽ có mặt để kiểm tra cho bé (dịch vụ này sẽ có phí phát sinh).



BỆNH NHÂN PHẪU THUẬT

Những thông tin dưới đây giúp quý khách nắm rõ quy trình chi tiết trước và sau khi bệnh nhân được phẫu thuật.

KHÁM TIỀN MÊ

Quý khách được khám tiền mê với bác sĩ gây mê trước khi phẫu thuật để quyết định xem phương pháp gây mê nào tốt nhất cho quý khách. Bác sĩ gây mê có trách nhiệm giải thích về phương pháp gây mê sẽ được áp dụng cho quý khách. Quý khách có thể được chỉ định làm một số xét nghiệm trước khi phẫu thuật (phí khám tiền mê và xét nghiệm không bao gồm trong dịch vụ điều trị phẫu thuật theo chương trình).

CHẤP THUẬN THỰC HIỆN PHẪU THUẬT, THỦ THUẬT VÀ GÂY Mê

Sau khi được cung cấp và giải thích đầy đủ thông tin về ca phẫu thuật sẽ được thực hiện, quý khách được yêu cầu ký vào bản chấp thuận cho phép bác sĩ thực hiện ca mổ theo kế hoạch. Nếu quý khách có thắc mắc gì, đừng ngại hỏi bác sĩ phẫu thuật.

Tùy vào từng ca mổ, quý khách cũng có thể được yêu cầu ký vào bản chấp thuận truyền máu. Quý khách có thể tìm hiểu thêm về thủ thuật này trong tờ thông tin dành cho bệnh nhân về truyền máu.

Trẻ em dưới 18 tuổi phải được cha mẹ hoặc người giám hộ ký vào những bản chấp thuận nói trên.

Chỉ bệnh nhân hoặc người giám hộ (*) mới được quyền ký vào bản chấp thuận. Bệnh nhân hoặc người giám hộ có thể viết thư uỷ quyền cho người khác ký vào bản chấp thuận. Người thân trong gia đình không được ký bản chấp thuận trừ khi bệnh nhân không có khả năng tự quyết định do những thương tổn về thể chất hoặc tinh thần.

() Người giám hộ là người có trách nhiệm pháp lý trong việc chăm sóc và phụ trách đời sống của một người không có khả năng tự đưa ra quyết định do hạn chế về tuổi tác (quá trẻ hoặc quá già), hoặc do có thương tổn về thể chất, tâm thần hoặc tinh thần.*

NHẬP VIỆN

Trong trường hợp có chỉ định nằm viện để phẫu thuật, quý khách sẽ phải nhập viện trong khoảng thời gian:

- **Từ 17g00 đến 21g00** trước khi ca phẫu thuật được thực hiện vào buổi sáng hôm sau. Bác sĩ gây mê sẽ thăm khám cho quý khách vào buổi tối trước ngày phẫu thuật.
- **Từ 7g00 đến 9g00** nếu ca phẫu thuật diễn ra vào buổi chiều cùng ngày. Bác sĩ gây mê sẽ thăm khám cho quý khách vào buổi sáng trước khi phẫu thuật.

NHỮNG ĐIỀU CẦN NHỚ TRƯỚC KHI PHẪU THUẬT

- Quý khách không được ăn hay nhai kẹo cao su, uống sữa, nước trái cây có bã trong vòng 6 tiếng đồng hồ trước khi phẫu thuật và không uống nước lọc, trà, cà phê có hoặc không có đường trong vòng 2 tiếng. Quý khách không được hút thuốc hoặc dùng đồ uống có cồn trong vòng 24 tiếng trước khi phẫu thuật.
- Quý khách có thể đánh răng trong thời gian này nhưng không được nuốt nước.
- Quý khách không được trang điểm trước khi nhập viện.
- Nếu quý khách để tóc dài, hãy cột gọn tóc lại.
- Hãy đeo kính có gọng thay vì đeo kính áp tròng.
- Quý khách cần cởi tất cả đồ trang sức, kể cả các loại khuyên đeo trên người, trừ nhẫn cưới đơn giản.
- Quý khách nên mặc quần áo rộng rãi, thoải mái. Không mang giày cao gót, xăng đan hay dép xỏ ngón. Hãy mang giày thể thao hoặc giày buộc dây thoải mái.
- Cố gắng đi tiểu trước khi vào phòng mổ.
- Nếu thực hiện phẫu thuật trong ngày có gây mê toàn thân, nên có người đưa về nhà. Cảm giác choáng váng có thể kéo dài sau hậu phẫu và quý khách không nên lái xe trong vòng 24 tiếng sau phẫu thuật (hoặc vận hành bất cứ loại máy móc nặng nào).
- Bệnh nhân nhỏ tuổi cần có bố mẹ hoặc người giám hộ đi kèm.
- Nếu có các triệu chứng như cảm lạnh, đau họng, ho, đau bụng cồn cào, tiêu chảy hoặc sốt, quý khách cần thông báo cho bác sĩ phẫu thuật hoặc bác sĩ gây mê, ca phẫu thuật có thể cần phải hoãn lại.

SỬ DỤNG THUỐC

- Không được uống aspirin hoặc các thuốc có chứa aspirin trong vòng 7 ngày trước khi phẫu thuật; tránh dùng các loại thuốc chống viêm như Advil hoặc Ibuprofen trong 24 tiếng đồng hồ trước khi phẫu thuật.
- Ngưng sử dụng các loại thuốc bổ, vitamin E và các loại thảo dược trong thời gian từ 1 - 2 tuần trước khi phẫu thuật (các nghiên cứu chỉ ra rằng vitamin E và một số thảo dược có thể làm ức chế đông máu).
- Nếu quý khách thường xuyên uống thuốc do bác sĩ kê toa (như thuốc trị bệnh tiểu đường, cao huyết áp hoặc các bệnh khác), hãy báo cho bác sĩ gây mê biết khi khám tiền phẫu. Các loại thuốc này thường được uống theo chỉ định nhưng trong vòng 6 giờ trước khi phẫu thuật chỉ nên uống với một ngụm nước nhỏ.
- Sau khi uống thuốc tiền phẫu, đừng tự bước xuống giường, quý khách có thể bị choáng và dễ dẫn đến tai nạn.

VỆ SINH DA TRƯỚC KHI PHẪU THUẬT

- Chúng tôi chú trọng việc giữ gìn vệ sinh nhằm giảm thiểu nguy cơ nhiễm trùng sau khi mổ. Chúng tôi yêu cầu quý khách tắm trước khi phẫu thuật bằng một loại xà phòng khử trùng đặc biệt do chúng tôi cung cấp.
- Kỹ thuật tắm như sau: dùng tay thoa xà phòng thật kỹ vào các khu vực như cùi chỏ, nách, đầu gối và bàn chân. Sau đó, quý khách xả nước sạch và lau khô người bằng khăn sạch. Quý khách không cần gội đầu nếu đầu quý khách vẫn sạch, trừ khi quý khách phải phẫu thuật đầu hay cổ. Sau lần tắm cuối cùng, mặc áo choàng sạch của bệnh viện và nằm chờ trên giường.
- Nếu quý khách cần phải cạo râu hoặc lông, các điều dưỡng sẽ thực hiện việc này tại khu điều trị nội trú trước khi đưa quý khách đến phòng mổ.

TƯ TRANG CỦA BỆNH NHÂN TRONG PHÒNG MỔ

Quý khách không nên mang theo các vật dụng quý giá khi nhập viện. Nếu đã mang theo, điều dưỡng sẽ giúp quý khách cất giữ các món đồ đó trong két an toàn tại khu điều trị. Bệnh viện không chịu trách nhiệm về những vật dụng không được cất trong két an toàn.





THỜI GIAN THỰC HIỆN PHẪU THUẬT

Điều dưỡng sẽ cho quý khách biết thời gian dự tính của ca phẫu thuật. Để chuẩn bị tốt cho ca phẫu thuật, quý khách sẽ được đưa đến phòng mổ từ 30 - 45 phút trước khi bắt đầu.

ĐẾN PHÒNG MỔ

Quý khách nằm trên giường di động và y công sẽ đẩy quý khách đến phòng mổ, điều dưỡng kiểm tra lại lần cuối các thông tin liên quan đến quý khách và đi cùng quý khách đến phòng mổ. Hai thân nhân có thể đi cùng quý khách đến cửa phòng mổ nhưng không được vào bên trong vì đây là khu vực vô trùng.

Nếu cần được gây tê hay gây mê, quý khách sẽ được truyền dịch qua tĩnh mạch để thuốc ngấm nhanh hơn.

HẬU PHẪU THUẬT

Quý khách sẽ được đưa về phòng hồi sức. Tại đây, quý khách sẽ được theo dõi đến lúc tỉnh lại và đủ sức khỏe để chuyển về phòng bệnh (thường là sau 1 đến 2 giờ đồng hồ). Tùy thuộc vào loại phẫu thuật và thể trạng, quý khách có thể được đưa trở về khu điều trị nội trú hoặc đưa đến khoa Săn sóc Đặc biệt (ICU).

KHOA SĂN SÓC ĐẶC BIỆT (ICU)

Một số dịch vụ phẫu thuật theo chương trình có bao gồm chăm sóc tại khoa Săn sóc Đặc biệt, và một số bệnh nhân được chỉ định theo dõi thêm tại đây sau khi mổ. Đây là khu vực giới hạn và giờ thăm bệnh sẽ bị hạn chế.

Nếu quý khách sử dụng dịch vụ phẫu thuật theo chương trình không bao gồm chăm sóc tại khoa Săn sóc Đặc biệt, chúng tôi sẽ tính thêm một khoản phụ phí cho dịch vụ chăm sóc tại đây.

TRỞ VỀ PHÒNG BỆNH

Sau ca phẫu thuật, quý khách được đưa về phòng bệnh, ở đó điều dưỡng sẽ theo dõi huyết áp, nhịp tim và nhiệt độ của quý khách, đồng thời đánh giá mức độ cơn đau và kiểm tra nếu có xuất hiện các biến chứng.

Không nên cố gắng tự rời khỏi giường sau khi mổ. Hãy gọi điều dưỡng vì quý khách có thể bị choáng và dễ dẫn đến tai nạn.

Quý khách có thể đã được truyền dịch hoặc tiêm thuốc qua đường ven để được thuận tiện hơn. Nếu các ống dẫn lưu, ống dẫn nước tiểu chưa được lấy ra thì điều dưỡng sẽ giải thích rõ ràng cho quý khách.

KIỂM SOÁT CƠN ĐAU

Quý khách có quyền yêu cầu được điều trị giảm đau trong suốt quá trình nằm viện và đặc biệt đối với bệnh nhân sau mổ. Chúng tôi có thể không giảm hoàn toàn cơn đau cho quý khách nhưng chúng tôi cố gắng giảm nhẹ cơn đau đến mức có thể chịu đựng được. Hãy báo ngay cho điều dưỡng hoặc bác sĩ điều trị nếu quý khách cảm thấy đau sau khi phẫu thuật.

CHẾ ĐỘ ĂN SAU PHẪU THUẬT

Hầu hết sau các ca phẫu thuật, quý khách đều không được ăn hay uống trong một thời gian nhất định. Quý khách có thể súc miệng bằng nước nhưng không được uống. Điều dưỡng sẽ thông báo khi nào quý khách được phép ăn uống bình thường.

CHĂM SÓC Y TẾ SAU PHẪU THUẬT

Bác sĩ phẫu thuật hoặc một thành viên của ê-kíp phẫu thuật sẽ kiểm tra sức khỏe của quý khách một hoặc hai lần trong ngày, tùy theo tình trạng của quý khách để đánh giá tiến triển hồi phục cho đến khi quý khách xuất viện. Bác sĩ gây mê cũng đến thăm khám cho quý khách để đánh giá và kiểm soát cơn đau, tiến độ hồi phục của vết mổ cho đến khi quý khách hoàn toàn không cần đến sự chăm sóc này nữa.

BỆNH NHÂN NHI

Chúng tôi thấu hiểu, khi trẻ em phải nằm viện thì không chỉ trẻ em mà các thành viên trong gia đình cũng cảm thấy căng thẳng. Tại Bệnh viện FV, chúng tôi khuyến khích các thành viên của gia đình tham gia vào việc chăm sóc: sự hiện diện của những gương mặt thân quen trong thời gian nằm viện giúp trẻ em bớt lo lắng và hồi phục nhanh chóng hơn.

Một người thân, tốt nhất là bố hoặc mẹ, có thể ở lại với trẻ mọi lúc, kể cả qua đêm mà không phải trả phụ phí.

KHI BỆNH NHÂN NHI PHẢI PHẪU THUẬT

Quý khách cần biết chính xác lịch phẫu thuật của con mình. Nếu lịch mổ được sắp xếp vào buổi sáng (trước 13g00), vui lòng đừng cho trẻ em ăn bất cứ thứ gì sau 12 giờ khuya hôm trước. Nếu ca phẫu thuật được thực hiện vào buổi chiều, trẻ em không được ăn uống sau 7g00 sáng cùng ngày.

- Đối với em bé dưới 6 tháng tuổi, quý khách nên hỏi bác sĩ gây mê để biết khi nào em bé cần ngưng bú.
- Một người lớn trên 18 tuổi (người giám hộ hợp pháp) phải đi cùng trẻ em khi nhập viện và phải ở lại bệnh viện cho đến khi ca mổ kết thúc để gặp bác sĩ phẫu thuật, khi cần.
- Quý khách có thể đi cùng trẻ em đến khu vực phòng mổ nhưng không được phép vào trong phòng mổ. Quý khách có thể chờ ở phòng bệnh của trẻ em tại khu điều trị nội trú; điều dưỡng ở đây sẽ báo cho quý khách biết khi nào trẻ em được chuyển về phòng. Quý khách cũng có thể đợi ở khu vực chờ ngoài phòng mổ.
- Trong trường hợp trẻ em phải nhịn ăn theo chỉ định của bác sĩ, quý khách sẽ không được ăn trong phòng bệnh để tránh làm ảnh hưởng đến trẻ em. Chúng tôi mong quý khách hiểu và tuân thủ điều này.



BỆNH NHÂN KHOA SẴN SÓC ĐẶC BIỆT (ICU)

Nếu người thân của quý khách là bệnh nhân của khoa Sẵn sóc Đặc biệt (ICU), họ cần được chăm sóc và theo dõi đặc biệt trong thời gian nằm viện. Vì thế, chúng tôi yêu cầu quý khách tuân thủ các nguyên tắc sau.

GIỜ THĂM BỆNH

- Giờ thăm bệnh được giới hạn **từ 14g00 đến 16g00** và **từ 18g00 đến 20g00**, mỗi lần vào phòng thăm bệnh nhân chỉ được phép từng người một.
- Trong thời gian này, nếu bệnh nhân cần làm xét nghiệm hoặc thực hiện thủ thuật, quý khách sẽ được yêu cầu ra khu vực chờ ở bên ngoài.
- Không được mang hoa vào khoa Sẵn sóc Đặc biệt (ICU).

ĐIỀU KIỆN VÔ TRÙNG

Phòng chống nhiễm khuẩn và duy trì điều kiện vô trùng tuyệt đối tại khoa Sẵn sóc Đặc biệt là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Quý khách vui lòng tuân thủ những quy định bắt buộc sau:

- Rửa tay trước khi bước vào và sau khi rời phòng bệnh.
- Sau khi rửa tay, hãy mặc áo vô trùng màu xanh do bệnh viện cung cấp (vui lòng trả lại áo trước rời khỏi khoa).
- Quý khách vui lòng làm theo yêu cầu của nhân viên bệnh viện đối với bệnh nhân được điều trị cách ly đặc biệt.

NHẬN THÔNG TIN VỀ BỆNH NHÂN ĐƯỢC SẴN SÓC ĐẶC BIỆT

Người thân có thể gọi điện thoại vào bất kỳ lúc nào, kể cả ngày lẫn đêm, để được biết thông tin về bệnh nhân. Tuy nhiên, do tính bảo mật, chúng tôi chỉ có thể cung cấp thông tin cơ bản về tình trạng bệnh qua điện thoại, trừ khi bệnh nhân có yêu cầu khác.

Trong thời gian thăm bệnh, đội ngũ bác sĩ và điều dưỡng sẵn sàng cung cấp thông tin và trả lời mọi thắc mắc của quý khách. Nếu quý khách cần trao đổi thêm, chúng tôi sẽ sắp xếp một cuộc hẹn với bác sĩ trong khung giờ từ 14g00 đến 16g00 hàng ngày bao gồm cả ngày cuối tuần và ngày lễ.

Mục tiêu của chúng tôi là tạo điều kiện và hỗ trợ quý khách hết mình trong thời gian người thân của quý khách điều trị tại khoa Sẵn sóc Đặc biệt. Đội ngũ nhân viên của khoa luôn nhiệt tình giúp đỡ khi quý khách có bất kỳ thắc mắc hay vấn đề gì.

BỆNH NHÂN KHOA SẢN SỐC NHI ĐẶC BIỆT (NICU)

Các bệnh nhi điều trị tại khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt (NICU) được chăm sóc liên tục 24/24. Để phòng chống nhiễm khuẩn và đảm bảo an toàn, quý khách vui lòng tuân thủ các quy định sau:

GIỜ THĂM BỆNH

- Bố mẹ được phép ở bên cạnh trẻ bất kỳ lúc nào, trừ những lúc bác sĩ thăm bệnh và điều dưỡng làm thủ thuật.
- Người thân khác như ông bà được thăm bệnh nhân tại khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt **từ 14g00 đến 20g00**, và mỗi lần chỉ một người được vào.
- Nếu chúng tôi cần làm xét nghiệm hoặc thực hiện thủ thuật cho bé, quý khách sẽ được yêu cầu rời khỏi phòng và chờ bên ngoài.

ĐIỀU KIỆN VÔ TRÙNG

Phòng chống nhiễm khuẩn và duy trì điều kiện vô trùng tuyệt đối tại khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Quý khách vui lòng tuân thủ những quy định bắt buộc sau:

- Khi đến khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt, vui lòng rửa tay sạch sẽ, mặc áo choàng được treo ở lối vào và đeo khẩu trang do bệnh viện cung cấp.
- Khi rời khỏi khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt, vui lòng trả lại áo choàng và treo lên móc rồi rửa tay một lần nữa.
- Quý khách có thể cùng điều dưỡng tham gia vào quá trình chăm sóc và làm vệ sinh cho con mình để vỗ về cho bé.
- Không được ngồi lên giường bệnh hoặc chạm vào các thiết bị trong phòng bệnh (khách được cung cấp ghế ngồi riêng).
- Không được mang thức ăn, đồ uống, hoa hoặc cây cảnh vào khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt.

NHẬN THÔNG TIN VỀ BỆNH NHI

Người thân có thể gọi điện thoại vào bất kỳ lúc nào, kể cả ngày lẫn đêm, để được biết thông tin về bệnh nhi. Tuy nhiên, do tính bảo mật, chúng tôi chỉ có thể cung cấp thông tin cơ bản về tình trạng bệnh qua điện thoại.

Trong thời gian thăm bệnh, đội ngũ bác sĩ và điều dưỡng sẵn sàng cung cấp thông tin và trả lời mọi thắc mắc của quý khách. Bác sĩ nhi sẽ thông báo cho bố mẹ thông tin về sức khỏe và tình trạng của trẻ em trong khoảng thời gian **từ 14g00 đến 17g00 hàng ngày**, kể cả cuối tuần, tuy nhiên, điều dưỡng của khoa cần phải sắp xếp cuộc hẹn trước với bác sĩ.

Mục tiêu của chúng tôi là tạo điều kiện và hỗ trợ quý khách hết mình trong thời gian con quý khách điều trị tại khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt. Đừng ngần ngại yêu cầu được trợ giúp khi cần.

Khi người thân của quý khách phải điều trị tại khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt là một trải nghiệm vô cùng căng thẳng đối với mọi thành viên trong gia đình. Chúng tôi luôn nỗ lực để làm vơi đi nỗi lo và đảm bảo gia đình quý khách luôn nhận được sự hỗ trợ hết mình từ chúng tôi. Bất kỳ lúc nào, đội ngũ nhân viên của khoa Sản sóc Nhi Đặc biệt cũng nhiệt tình giải đáp mọi thắc mắc hay giải quyết các vấn đề của quý khách. Đừng ngại yêu cầu chúng tôi!



THỦ TỤC XUẤT VIỆN

Bác sĩ sẽ quyết định khi nào quý khách có thể xuất viện, và quý khách sẽ được thông báo ít nhất là trước một ngày. Theo quy định của Bệnh viện FV, quý khách sẽ phải trả phòng trước 11g00 trong ngày xuất viện để chúng tôi có thời gian chuẩn bị phòng cho bệnh nhân khác. Lưu ý rằng, nếu trả phòng trễ hơn giờ quy định, quý khách có thể phải thanh toán thêm chi phí phát sinh.

XUẤT VIỆN TRONG GIỜ HÀNH CHÍNH

Từ thứ Hai đến thứ Sáu: 7g00 – đến 18g00; và thứ Bảy: 7g00 đến 13g30.

Xuất viện là một quy trình có thể mất nhiều thời gian bởi vì bác sĩ điều trị của quý khách sẽ phải rà soát lại hồ sơ bệnh án, kiểm tra kết quả điều trị, kê đơn thuốc xuất viện (sẽ được chuẩn bị bởi Quầy dược của bệnh viện). Vì thế, thông thường quy trình xuất viện sẽ được chuẩn bị trước để tiết kiệm thời gian. Xin quý khách kiên nhẫn, thư ký của khoa điều trị sẽ thông báo với quý khách khi có đầy đủ các giấy tờ xuất viện. Bảng kê chi tiết viện phí sẽ được gửi tới quý khách và quý khách có thể tiến hành thủ tục thanh toán. Quy trình xuất viện có thể được hoàn thành bởi quý khách, người thân hoặc bạn của quý khách. Thư ký của khoa điều trị hoặc nhân viên Quan hệ Khách hàng sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của quý khách.



Viện phí có thể được chi trả tại quầy thu ngân hoặc tại chính phòng bệnh. Quý khách vui lòng mang theo giấy tạm ứng viện phí (nếu có) và trình cho nhân viên thu ngân.

Nếu công ty bảo hiểm đồng ý chi trả viện phí, quý khách vẫn phải làm thủ tục xuất viện tại quầy thu ngân chính để kiểm tra các khoản phí cần thanh toán và ký vào hóa đơn. Một số công ty bảo hiểm (như Pacific Cross, Hùng Vương, Dai-ichi Life, Manulife, Generali, và một số công ty khác) yêu cầu rà soát và thống nhất chi phí trước khi xuất viện. Thủ tục này có thể kéo dài hai tiếng đồng hồ hoặc hơn tùy thuộc vào công ty bảo hiểm của quý khách.

XUẤT VIỆN NGOÀI GIỜ HÀNH CHÍNH

Quý khách sẽ được hướng dẫn đến quầy thu ngân của khoa Cấp cứu ở tầng trệt để hoàn tất thanh toán viện phí và làm thủ tục xuất viện.

THUỐC ĐIỀU TRỊ KHI XUẤT VIỆN

Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý khách được chăm sóc một cách tốt nhất và hồi phục nhanh nhất sau khi xuất viện thông qua việc cung cấp các loại thuốc đạt tiêu chuẩn quốc tế. Tại Bệnh viện FV, thuốc được các công ty Dược uy tín cung cấp và được bảo quản trong điều kiện tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo đúng quy cách của nhà sản xuất.

Đơn thuốc của quý khách sẽ được gửi tự động tới dược sĩ để xác nhận và chuẩn bị. Dược sĩ sẽ giao thuốc cho quý khách ngay tại phòng bệnh và giải thích công dụng, thời gian và cách uống thuốc, những lưu ý khi sử dụng và cách mua thêm thuốc khi đã dùng hết.

KHI XUẤT VIỆN, QUÝ KHÁCH SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CÁC GIẤY TỜ SAU ĐÂY

- Toa thuốc (nếu có).
- Tóm tắt xuất viện có chữ ký của bác sĩ.
- Các kết quả chẩn đoán hình ảnh (chụp x-quang, siêu âm) và các kết quả xét nghiệm máu trong thời gian nằm viện (kể cả các kết quả không phải do bệnh viện FV thực hiện). Xin lưu ý rằng, quý khách cần ký xác nhận đã nhận đầy đủ các giấy tờ này.
- Phiếu hẹn tái khám nếu có chỉ định của bác sĩ.



THÔNG TIN DÀNH CHO BỆNH NHÂN CÓ BẢO HIỂM

Nếu bạn có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, Phòng Bảo hiểm của Bệnh viện FV sẽ liên hệ với công ty bảo hiểm của bạn để yêu cầu Thư Bảo lãnh Thanh toán (GOP) để bảo hiểm thanh toán trực tiếp cho bệnh viện. Thư Bảo lãnh Thanh toán chỉ rõ mức chi trả bảo hiểm của bạn và/hoặc số đêm nội trú được bảo hiểm, điều này phụ thuộc vào hợp đồng của bạn và thường đi kèm với một số điều khoản loại trừ.



Quy trình xuất viện

Mặc dù đã cung cấp Thư Bảo lãnh Thanh toán, nhiều công ty bảo hiểm yêu cầu bệnh viện cung cấp thêm tài liệu trước khi bệnh nhân được xuất viện, để kiểm tra lần cuối trước khi phê duyệt thanh toán cuối cùng. Các tài liệu này bao gồm hóa đơn chi tiết, kết quả xét nghiệm và hình ảnh, tóm tắt xuất viện, giấy chứng nhận nhập viện và đơn thuốc xuất viện.

Thông thường, các công ty bảo hiểm mất từ 2 đến 4 giờ để xem xét các tài liệu này và xác nhận số tiền họ sẽ thanh toán cho bệnh viện và số tiền bạn sẽ phải thanh toán, nếu có. Điều này có thể dẫn đến tình huống bạn phải chờ đợi trước khi được xuất viện. Chúng tôi có thể cung cấp cho bạn 4 lựa chọn:

1. Chờ tại phòng chờ của bệnh viện cho đến khi công ty bảo hiểm phê duyệt thanh toán cuối cùng để hoàn tất thủ tục xuất viện, sau đó bạn có thể ra về. Nếu bạn chọn phương án này, bạn sẽ không trả thêm phí phòng.
2. Chờ tại phòng bệnh của bạn cho đến khi công ty bảo hiểm phê duyệt thanh toán cuối cùng để hoàn tất thủ tục xuất viện, và bạn có thể ra về. Nếu bạn chọn phương án này, bạn có thể phải trả thêm phí phòng.
3. Đặt cọc một số tiền để có thể ra về. Sau khi nhận được xác nhận thanh toán từ công ty bảo hiểm, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn và hoàn lại tiền sau khi trừ đi số tiền mà công ty bảo hiểm đã phê duyệt thanh toán hoặc yêu cầu bạn thanh toán thêm, nếu số tiền đặt cọc không đủ để thanh toán chi phí bạn phải trả cho bệnh viện.
4. Bạn có thể tự thanh toán tất cả các chi phí bệnh viện và yêu cầu hoàn lại từ công ty bảo hiểm của bạn.

Bạn cũng nên liên hệ trực tiếp với công ty bảo hiểm của mình để yêu cầu quy trình xem xét nhanh và phê duyệt thanh toán càng sớm càng tốt.



Nhập viện khẩn cấp

Các công ty bảo hiểm trong nước có các quy định khác nhau về việc nhập viện khẩn cấp. Thông thường, nhập viện dưới 24 giờ được coi là điều trị ngoại trú. Nếu bạn đã được nhập viện và bác sĩ cho phép bạn xuất viện sớm, dưới 24 giờ sau khi nhập viện, bạn nên kiểm tra với công ty bảo hiểm về quy định này để biết liệu nhập viện khẩn cấp có được bảo hiểm hay không.

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về phạm vi bảo hiểm của công ty bảo hiểm đối với chi phí nhập viện tại Bệnh viện FV, vui lòng liên hệ với Văn phòng Bảo hiểm của Bệnh viện FV tại Tầng trệt, tòa nhà F, qua điện thoại theo số (028) 54 11 34 51 hoặc qua email: insurance@fvhospital.com.



DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI NHÀ VÀ KHÁM BỆNH TỪ XA



DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI NHÀ

Bệnh viện FV giúp bệnh nhân dễ dàng tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe với đội ngũ điều dưỡng, nữ hộ sinh và kỹ thuật viên vật lý trị liệu sẵn sàng đến hỗ trợ bệnh nhân và gia đình, giúp họ được chăm sóc thoải mái ngay tại nhà. Dịch vụ tại nhà đặc biệt thích hợp với bệnh nhân sau phẫu thuật, sau khi sinh và những người cần chăm sóc thường xuyên hoặc điều trị kéo dài.

Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tại nhà bao gồm:

- Lấy mẫu xét nghiệm
- Giao thuốc
- Điều dưỡng chăm sóc sau khi xuất viện
- Chăm sóc và thay băng vết thương, thay ống nuôi ăn, thay ống thông tiểu
- Vật lý trị liệu và phục hồi chức năng
- Đặt đường truyền tĩnh mạch
- Chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh
- Các điều trị mà gia đình cần được hướng dẫn thường xuyên và cụ thể
- Chăm sóc người già hoặc bệnh nhân bị liệt



DỊCH VỤ KHÁM BỆNH TỪ XA

Với dịch vụ khám bệnh từ xa, quý khách không phải tới bệnh viện và chờ đợi trong khi quý khách đang cảm thấy không khỏe. Quý khách có thể trao đổi với bác sĩ từ xa, khi quý khách đang nghỉ ngơi trên giường hoặc ghế sofa tại nhà. Các cuộc gặp trực tuyến cũng dễ dàng hơn với lịch trình bận rộn của quý khách. Với dịch vụ y tế từ xa, tùy thuộc vào lịch trình, quý khách có thể sắp xếp để không cần nghỉ làm, hoặc bố trí người chăm sóc con cái để quý khách có thể đi khám bệnh.

Bất kỳ ai cũng có thể sử dụng dịch vụ khám bệnh từ xa, tuy nhiên dịch vụ này đặc biệt hữu ích cho:

- Bệnh nhân chưa từng khám tại bệnh viện FV và chỉ muốn được tư vấn hoặc cần tham khảo ý kiến từ bác sĩ
- Bệnh nhân cần theo dõi điều trị hoặc đang chờ kết quả xét nghiệm
- Bệnh nhân mắc các bệnh mạn tính
- Bệnh nhân khuyết tật, suy yếu, người cao tuổi
- Bệnh nhân ở xa

Để biết thêm thông tin hoặc đặt Dịch vụ chăm sóc Y tế tại Nhà:

- Scan the QR code



- Hãy gọi tới số: 0962627826
- Gửi email tới telemedicine@fvhospital.com hoặc
- Truy cập trang Web của chúng tôi: <https://www.fvhospital.com/fv-hospital-anywhere-fv-healthcare-at-home-service>





LỜI KẾT

Bệnh viện FV luôn cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế chất lượng cao trong một môi trường an toàn đồng thời đem đến những dịch vụ chăm sóc khách hàng năm sao cũng như luôn coi bệnh nhân là trung tâm của bệnh viện nhằm tạo điều kiện cho quý khách tham gia vào quá trình điều trị cho chính mình. Vì thế, bệnh viện FV luôn hướng đến sự cởi mở, minh bạch khi chia sẻ thông tin về quá trình điều trị cho quý khách.

Nếu có bất cứ câu hỏi nào liên quan đến các thủ thuật, phương pháp điều trị hay cơ sở vật chất của bệnh viện FV, vui lòng liên hệ bằng các cách sau đây:

- Liên hệ Phòng Thông tin chung, số máy (028) 54 11 34 70;
- Ghé thăm Khu vực Lễ tân nằm ở sảnh chính nơi Quầy thông tin luôn sẵn sàng trả lời tất cả các câu hỏi của quý khách;
- Tham khảo những tờ bướm được phân bổ khắp các khu vực trong bệnh viện. Những chi tiết về các dịch vụ bệnh viện FV cung cấp đều được ghi rõ bằng tiếng Anh và tiếng Việt;
- Hoặc truy cập trang web www.fvhospital.com.

Chúng tôi mong rằng cuốn cẩm nang này sẽ giúp quý khách hiểu thêm về các thủ thuật cũng như chính sách của bệnh viện FV trước khi nhập viện.

Nếu có bất cứ câu hỏi gì, đừng ngần ngại trao đổi với nhân viên hoặc quản lý phòng Quan hệ khách hàng. Họ luôn sẵn lòng giải thích và cung cấp bất cứ thông tin nào quý khách yêu cầu.

Cảm ơn quý khách đã tin tưởng và sử dụng dịch vụ chăm sóc y tế của bệnh viện FV.

Chúng tôi rất mong được chăm sóc cho quý khách và thành viên gia đình của quý khách trong tương lai và giúp quý khách sống một cuộc sống trọn vẹn.

FN

