

患者的權利和責任

如果您對獲得的照護或服務有任何疑問，可以向任何 AltaMed 站點的診所管理員和／或中心經理討論。您也可以致電會員服務部：1-866-880-7805。

身為患者，您有權：

1. 所有患者都有權選擇他／她的基本保健服務提供者 (PCP)，或根據需要在基本保健服務醫療之家 (PCMH) 中更換他／她的基本保健服務提供者 (PCP)。AltaMed 尊重患者獲得其他提供者照護、尋求其他提供者第二意見或尋求專科照護的權利。
2. 所有患者均有權在機構的能力範圍內獲得無障礙、公正、體貼和尊重的照護，不分種族、信仰、性別、年齡、性傾向、性別表達、原國籍、遺傳資訊 (家族健康史)、理賠記錄、既往病史、可保性證明 (包括家庭暴力引起的狀況)、精神或身體殘疾、或付款來源。
3. 所有患者均有權以偏好的語言接收必要的資訊，以做出有關照護的決定。資訊應包括免費獲得口譯服務，並且至少應包括對特定程序或治療、其價值和重大風險的解釋，以及替代治療方法，包括不治療該病況在內。
4. 所有患者均有權獲得與其年齡、語言和理解能力相應的資訊。
5. 所有患者均有權根據要求免費獲得口譯或筆譯服務。應該提供口譯服務。
6. 所有患者均有權拒絕任何程序或治療。
7. 所有患者均有權獲知和拒絕參加研究。
8. 所有患者均有權享有所有治療相關記錄的隱私權和機密性，但照護轉介的必要要求、第三方付款合約以及法律另有規定的情況除外。
9. 所有患者均有權獲知為其提供照護／服務的人士身份、職稱和資格。
10. 所有患者均有權從他／她的提供者獲得以患者和／或其家人／照顧者可以理解的用詞說明的診斷、治療和已知預後的完整和最新資訊。

11. 所有患者均有權根據需要讓家人參與其照護和決策。
12. 所有患者均有權期待合理安全和舒適的照護環境。我們的設施禁止抽菸。這包括避免機構內發生虐待、疏忽或剝削的預防，以及將任何指控舉報給管理單位進行調查的權利。
13. 所有患者均有權檢查並獲得他／她的帳單說明，而不論付款來源為何。
14. 所有患者均有權對問題和／或要求提供資訊獲得及時合理的答覆。
15. 所有患者均有權在提供者的範圍內接受適當的疼痛評估和處理。
16. 所有患者均有權獲知我們的申訴政策。
17. 所有患者均有權獲知適用於他／她身為患者的行為規則和規定。
18. 所有患者均有權獲知並同意出於識別、診斷或治療以外目的所進行的任何錄音或拍攝。
19. 制定預先健康照護指令。這包括指定決策者，若您因醫療原因而無法或不願為自己發言時，可由該決策者為您做出健康照護決定。決策者俱有與患者相同的權利和責任。AltaMed 照護提供者將在已知指令存在的範圍內，以及在法律規定的範圍內，遵守這些指令。
20. 提出正式投訴 (「申訴」) 和／或對提供給您的照護提出異議 (「上訴」)。
投訴和上訴可以寄送至：
AltaMed Health Services
Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
電話：1-866-880-7805
21. 要求舉行州聽證會。聽證會是一項法律程序，您可以在此向加利福尼亞州提出您關切的事。在聽證會上，您可以代表自己，或由其他人，例如律師、朋友、親戚或您選擇的任何人代表您。
22. 提供如何改善這些患者權利和責任的想法。

身為患者，您有責任：

1. 所有患者都有責任提供與當前主訴、過往疾病、住院、用藥有關、以及與他／她的健康狀況有關的其他事項的準確、完整的資訊。
2. 所有患者都有責任向提供者報告其病況的非預期變化。
3. 所有患者如果對提供者或護士給他們的指示不清楚，則他／她都有責任要求額外的指示。
4. 所有患者都有責任遵守患者及其提供者議定的治療計劃，以及提供者或提供者的護士提供的指示，以及任何既定的自我管理目標。這包括準時赴約，且若您無法準時赴約，應通知提供者。
5. 如果拒絕治療或不遵循提供者的指示，則所有患者都應對他／她的行為負責。
6. 所有患者都有責任確保盡快履行其健康照護的財務義務。
7. 所有患者都有責任體貼和尊重其他患者和診所人員的權利，應避免對於其他患者和人員的權利或安全造成破壞或施加威脅的不可接受行為。
8. 所有患者都有責任不應將武器帶到 AltaMed 產權範圍內。
9. 所有患者應對隨身攜帶的任何個人物品負責，包括錢包、藥物等。
10. 所有患者都有責任向提供者提供有關疼痛的準確資訊。此類資訊應包括但不限於部位、發作和持續時間，以及當前和過去緩解疼痛的治療方案 (包括其他提供者處方的治療方案)。
11. 所有患者都有責任遵守提供者處方的緩解疼痛治療方案，例如藥物和運動或物理治療，以最大程度地緩解疼痛。

AltaMed 希望為您提供最好的服務。我們也希望給您機會與我們坦率地討論您的照護。如果您有任何疑問或需要幫助，請致電我們的會員服務部：1-866-880-7805。

作為我們確實用心的證，AltaMed 在安全性和品質方面通過了國家認證流程。此流程由聯合委員會贊助，聯合委

員會是醫事人員的外部機構，組成人員包括醫師、護士和患者。該委員會為全美國的健康照護品質和服務設定了標準。

聯合委員會在不另行通知的情況下對 AltaMed 進行了調查，以瞭解 AltaMed 遵守聯合委員會標準的程度如何。調查結果將用於判斷 AltaMed 是否符合聯合委員會的安全性和品質標準。

如果您有任何疑問或疑慮仍需要解答，可以聯繫聯合委員會。

Division of Accreditation
Operations
Office of Quality Monitoring

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

電話：1-800-994-6610
傳真：1-630-792-5636