

Mga Karapatan at Pananagutan ng mga Pasyente

Maaari kang makipag-usap sa Tagapangasiwa ng Klinika at/o Tagapamahala ng Sentro sa alinmang lugar ng pag-aaral ng AltaMed kung mayroon kang mga katanungan tungkol sa pangangalaga o mga serbisyong iyong natanggap. Maaari mo ring tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa: 1-866-880-7805.

Bilang Isang Pasyente, Mayroon kang Karapatan Sa:

1. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang pumili ng kanyang Pangunahing Tagapagbigay ng Pangangalaga (Primary Care Provider, PCP) o na baguhin ang kanyang Pangunahing Tagapagbigay ng Pangangalaga (PCP) ayon sa ninanais sa loob ng Pangunahing Tahanan ng Medikal na Pangangalaga (Primary Care Medical Home, PCMH). Iginagalang ng AltaMed ang karapatan ng pasyente na makakuha ng pangangalaga mula sa ibang tagapagbigay ng serbisyo, humingi ng pangalawang opinyon mula sa ibang tagapagbigay ng serbisyo o maghanap ng espesyalidad na pangangalaga.
2. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatan sa maaakses, walang kinikilingan, maalalahanin, at magalang na pangangalaga sa loob ng kakayahan ng pasilidad, anuman ang lahi, kredo, kasarian, edad, sekswal na oryentasyon, pagpapahayag ng kasarian, pambansang pinagmulan, genetikong impormasyon (kasaysayan ng kalusugan ng pamilya), mga karanasan sa pag-hahabol, nauna nang umiiral na medikal na kasaysayan, katibayan ng katatagan (kabilang ang mga kondisyon mula sa karahasan sa tahanan), mental o pisikal na kapansanan, o pinagmulan ng pambayad.
3. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tumanggap ng kinakailangang impormasyon, sa ginustong wika, upang makagawa ng mga pagpapasya tungkol sa pangangalaga. Dapat kasama sa impormasyon ang pag-akses sa mga serbisyo sa interpretasyon nang walang gastos, at sa pinakamababa, isang paliwanag ng mga tiyak na pamamaraan o paggamot, ang halaga nito at makabuluhang panganib, pati na rin, ang mga alternatibo sa paggamot kabilang ang hindi gamutin ang kondisyon.
4. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tumanggap ng impormasyon na naaangkop sa kanilang edad, wika, at kakayahang maintindihan.
5. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tumanggap ng mga serbisyo sa interpretasyon o pagsasalin kapag hiniling nang walang bayad. Dapat inaalok ang mga serbisyo ng interpretasyon.
6. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tanggihan ang anumang pamamaraan o paggamot.
7. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang ipagbigay-alam at tumanggi na lumahok sa pananaliksik.
8. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatan sa pagkapribado at pagkakompidensyal ng lahat ng mga talaan na nauukol sa paggamot, maliban sa mga kinakailangang kahilingan para sa pagsangguni ng pangangalaga, mga kontrata sa pagbabayad ng ikatlong partido, at mga sitwasyon kung saan ay ibinibigay ng batas.
9. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang ipagbigay-alam sa pagkakakilanlan, titulo, at mga kwalipikasyon ng mga indibidwal na nagbibigay ng pangangalaga/serbisyo sa kanila.
10. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tumanggap mula sa kanyang tagapagbigay ng serbisyo ng kumpleto at kasalukuyang impormasyon tungkol sa diyagnosis, paggamot, at kilalang pagbabala sa mga terminong naiintindihan ng pasyente at/o ang kanilang pamilya/tagapagbigay ng pangangalaga.
11. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatan sa pagsasangkot sa pamilya sa kanilang pangangalaga at paggawa ng desisyon, ayon sa ninanais.
12. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatan na asahan ang isang makatwirang ligtas at komportableng kapaligiran ng pangangalaga. Hindi pinapayagan ang paninigarilyo sa aming mga pasilidad. Kasama dito ang proteksyon mula sa pang-aabuso, pagpapabaya, o pagsasamantala sa loob ng organisasyon at karapatang mag-ulat ng anumang mga paratang sa pamamahala para sa pagsisiyasat.
13. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang suriin at tumanggap ng paliwanag ng kanyang bayarin anuman ang pinagmulan ng pagbabayad.
14. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tumanggap ng mga maagap at makatuwirang sagot sa mga katanungan at/o mga kahilingan para sa impormasyon.
15. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang tumanggap ng naaangkop na pagtatasa at pamamahala ng pananakit sa loob ng saklaw ng tagapagbigay ng serbisyo.

16. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang ipagbigay-alam tungkol sa aming patakaran ng karaingan.
17. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang ipagbigay-alam tungkol sa mga panuntunan at regulasyon na naaangkop sa kanyang pag-uugali bilang isang pasyente.
18. Ang lahat ng mga pasyente ay may karapatang ipagbigay-alam tungkol sa at pahintulutan ang anumang pag-rerekord o isapelikula para sa mga layunin maliban sa pagkakakilanlan, diyagnosis, o paggamot.
19. Magsagawa ng isang Paunang Direktiba sa Pangangalagang Pangkalusugan (Advance Health Care Directive). Kasama dito ang pagtatalaga ng isang tagagawa ng desisyon upang gumawa ng mga desisyon sa pangangalagang pangkalusugan para sa iyo kung sa anumang kadahilanan ay hindi mo magawa o ayaw mong magsalita para sa iyong sarili. Ang tagagawa ng desisyon ay may parehong mga karapatan at responsibilidad bilang isang pasyente. Ang mga tagapagbigay ng pangangalaga sa AltaMed ay susunod sa mga direktiba na ito hanggang sa ang lawak ng pag-iral ng mga ito ay kinikilala at hanggang sa lawak ng kinakailangan ng batas.
20. Gumawa ng isang pormal na reklamo (“karaingan”) at/o hamunin ang pangangalaga ibinigay sa iyo (“apela”).
Ang mga reklamo at apela ay maaaring ipadala sa:
AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
Tel: 1-866-880-7805
21. Humiling ng isang Pagdinig sa Estado. Ang Pagdinig ay isang legal na pamamaraan kung saan maaari mong ipakita ang

iyong pag-aalala sa Estado ng California. Sa Pagdinig, maaari kang kumatawan sa iyong sarili o magkaroon ng ibang tao tulad ng isang abugado, kaibigan, kamag-anak o sinumang taong pipiliin mo.

22. lalok ang iyong mga saloobin kung paano magawang mas ahusay ang mga Karapatan at Mga Pananagutan ng Pasyente.

Bilang Isang Pasyente, Mayroon Kang Responsibilidad Na:

1. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa pagbibigay ng tumpak at kumpletong impormasyon tungkol sa kasalukuyang mga reklamo, nakaraang mga sakit, pagpapaospital, mga gamot, at iba pang mga bagay na nauugnay sa kanyang katayuan sa kalusugan.
2. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa pag-uulat ng hindi inaasahang mga pagbabago sa kanyang kondisyon sa tagapagbigay ng serbisyo.
3. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa paghiling ng mga karagdagang tagubilin kung ang mga tagubilin na ibinigay sa kanila ng tagapagbigay ng serbisyo o nars ay hindi malinaw.
4. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa pagsunod sa plano ng paggamot na napagkasunduan ng pasyente at ng kanilang tagapagbigay ng serbisyo pati na rin sa mga tagubilin na ibinigay ng tagapagbigay ng serbisyo o nars ng tagapagbigay ng serbisyo at anumang mga itinatag na mga layunin sa pamamahala sa sarili. Kasama dito ang pagpapanatili ng mga appointment at pagbibigay-alam sa tagapagbigay ng serbisyo kung hindi mo magawa ito.
5. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa kanyang mga aksyon kung tumanggi

sila sa paggamot o hindi sumunod sa mga tagubilin sa tagapagbigay ng serbisyo.

6. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa pagtiyak na ang mga obligasyong pinansyal para sa kanyang pangangalagang pangkalusugan ay natutupad nang kaagad hangga’t maaari.
7. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad na maging maalalahanin at magalang sa mga karapatan ng iba pang mga pasyente at tauhan ng klinika sa pamamagitan ng pagpigil sa mga hindi katanggap-tanggap na pag-uugali na nakakagambala o nagdudulot ng banta sa mga karapatan o kaligtasan ng ibang mga pasyente at kawani.
8. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa hindi pagdadala ng mga sandata sa loob ng mga hangganan ng mga ari-arian ng AltaMed.
9. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad para sa anumang mga personal na bagay na dinala nila kabilang ang mga pitaka, gamot, atbp.
10. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa pagbibigay sa tagapagbigay ng serbisyo ng tumpak na impormasyon tungkol sa pananakit. Dapat kinabibilangan sa nasabing impormasyon, ngunit hindi limitado sa, lokasyon, pagsisimula at tagal pati na rin ang kasalukuyan at nakaraang mga rehimen sa panlunas sa pananakit (kabilang ang mga inireseta ng ibang mga tagapagkaloob ng serbisyo).
11. Ang lahat ng mga pasyente ay may responsibilidad sa pagsunod sa mga rehimen sa panlunas sa pananakit tulad ng mga gamot at ehersisyo o pisikal na terapiya ayon sa inireseta ng tagapagbigay ng serbisyo upang makakuha ng pinakamahasay na panlunas.

Nais ng AltaMed na bigyan ka ng pinakamahasay na posibleng serbisyo. Nais din naming bigyan ka ng pagkakataon na makipag-usap sa amin nang matapat tungkol sa iyong pangangalaga. Kung mayroon kang alalahanin o kailangan ng tulong, mangyaring tawagan ang aming Kagawaran ng mga Serbisyo sa Miyembro sa: 1-866-880-7805.

Bilang patunay na nagmamalasakit kami, ang AltaMed ay dumadaan sa isang proseso ng pambansang pag-apruba sa kaligtasan at kalidad. Ang prosesong ito ay itinataguyod ng The Joint Commission, isang panlabas na ahensya ng mga manggagawa sa pangangalagang pangkalusugan na kinabibilangan ng mga doktor, nars, at mga pasyente. Ang pangkat na ito ay nagtatakda ng mga pamantayan para sa kalidad at serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan sa buong Estados Unidos.

Nagsasagawa ng survey ang Joint Commission sa AltaMed nang walang abiso upang makita kung gaano kahusay ang AltaMed sa pagsunod sa Mga Pamantayan ng Joint Commission. Ang mga resulta ng survey ay gagamitin upang hatulan kung natutugunan ng AltaMed ang mga pamantayan ng Joint Commission para sa kaligtasan at kalidad.

Maaari kang makipag-ugnay sa Joint Commission kung mayroon kang mga katanungan o alalahanin na kailangan pa rin ng mga sagot.

**Division of Accreditation
Operations Office of
QualityMonitoring**

The Joint Commission

**One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181**

Tel: 1-800-994-6610

Fax: 1-630-792-5636