

AltaMed Health Services Corporation
Mga Karapatan at Tungkulin ng Pasyente

Maaari kang makipag-usap sa Tagapangasiwa ng Klinika sa anumang lugar ng AltaMed kung mayroon kang anumang mga tanong tungkol sa natanggap mong pangangalaga o mga serbisyo. Maaari mo ring tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro (Member Services) sa: 1-866-880-7805.

Bilang Isang Pasyente, May Karapatan Kang:

1. Tratuhan nang may dignidad at paggalang.
2. Makakuha ng pangangalaga nang walang diskriminasyon batay sa: edad, lahi, bansang pinagmulan, kasarian, relihiyon, sekswal na oryentasyon, impormasyon ng henetiko (kasaysayan ng kalusugan ng pamilya), karanasan sa mga paghahabol, medikal na kasaysayan kasama ang Sakit dahil sa Pagpalya ng Bato (End Stage Renal Disease, ESRD), ebidensya ng kalusugan ng benepisyaryo para masakop sa insurance (kasama ang mga kondisyong magresulta sa karahasan sa tahanan), pagmumulan ng bayad, problema sa kalusugan, kapansanan sa isip o katawan, o ang iyong kakayahang magbayad.
3. Makakuha ng mga katotohanan at pangangalaga sa paraan na hindi magiging iba ang iyong pakiramdam dahil sa iyong kultura o wika.
4. Humingi ng interpreter sa iyong wika. Nagbibigay rin kami ng American Sign Language (ASL). Kung ikaw ay bulag o nahihirapang magbasa, maaaring basahin nang malakas ang mga dokumento o ibigay sa iyo sa Braille.
5. Bigyan ng impormasyon sa isang paraan na alam mo kung ano ang sinasabi.
6. Malaman ang tungkol sa mga doktor at serbisyo ng AltaMed sa oras na magsimula kang pumunta sa AltaMed at sa panahon na ikaw ay isang miyembro.
7. Malaman ang pangalan ng iyong doktor at malaman ang tungkol sa kanilang pagsasanay.
8. Pumili o baguhin ang iyong doktor sa loob ng network ng AltaMed.
9. Sumali sa pangangalaga sa iyo. Ikaw at ang pamilya mo ay makikipagtulungan mabuti (kapag naaangkop) sa iyong koponan sa pangangalaga ng kalusugan. Ang pamamaraan ng koponan na ito ay tinitiyak na mayroon kang pangangalaga na naplano nang maayos.
10. Pag-usapan ang lahat ng iyong mga pagpili sa kalusugan kasama ng iyong doktor at hindi mag-aalala sa halaga ng pagsakop ng iyong planong pangkalusugan.
11. Humingi ng pangalawang opinyon mula sa isa pang doktor sa AltaMed na pipiliin mo.
12. Tumanggi sa anumang mga pagsusuri o pangangalagang ibinibigay sa iyo, kung pipiliin mo.
13. Malaman kung ano ang nasa mga form bago ka pumirma.
14. Malaman ang lahat ng panganib at benepisyos sa pagsali sa anumang pananaliksik na pag-aaral o klinikal na pagsubok. Ang isang klinikal na pagsubok ay isang pag-aaral na gumagamit ng mga pasyente para sa pagsubok ng mga bagong paggamot (o mga gamot). Para sumali sa nasabing pag-aaral,

- kailangan mong magbigay ng iyong nakasulat na pag-apruba. Kung ayaw mong sumali sa nasabing pag-aaral, kailangan mo rin ipaalam sa amin sa sulat.
15. Humingi ng tulong sa paggawa ng isang Paunang Direktiba sa Pangangalaga ng Kalusugan. Ang isang Paunang Direktiba sa Pangangalaga ng Kalusugan ay isinusulat ang mga ninanais mo sa pangangalaga sa iyong kalusugan at ang mga desisyon na gusto mong gawin para sa iyo kung hindi ka makakapagsalita para sa iyong sarili. Pinahihintulutan ka rin nitong isulat ang pangalan ng taong gusto mong gumawa ng mga desisyon sa pangangalaga ng kalusugan para sa iyo kung hindi ka makakapagsalita para sa iyong sarili.
 16. Makakuha ng nasa oras na sagot para sa mga serbisyo na hiningi mo. Ang mga serbisyo ay maaaring mangahulugan sa mga pagsusuri o eksaminasyon at mga referral sa mga espesyalista.
 17. Makakuha ng kinakailangang pangangalaga sa kalusugan at edukasyon upang tulungan kang makaiwas sa sakit.
 18. Makakuha ng apurahang pangangalaga sa kalusugan.
 19. Gamutin at pamahalaan ang nararamdaman mong sakit.
 20. Humingi ng may espesyalidad na pangangalaga sa AltaMed.
 21. Magkaroon ng pagkapribado sa pagtanggap ng pangangalaga sa iyo at kasama ang lahat ng iyong mga personal na pangangailangan.
 22. Magkaroon ng pagkapribado sa pamamahala ng lahat ng iyong personal, pangkalusugan, at panlipunan na talaan. Hindi maaaring ibigay ng AltaMed sa sinuman ang mga talaan na ito nang walang nakasulat na pahintulot mo. Maaari lamang gamitin o ipaalam ng AltaMed ang impormasyong ito kung ito ay kinakailangan sa isang emerhensiyang sitwasyon, dahil sa mga batas ng estado at pederal o sa kaganapang nagpahayag ka ng kagustuhang saktan ang iyong sarili o ang iba;
 23. Makakuha ng kopya ng mga talaan ng iyong kalusugan nang walang sapat na abiso. Maaari mong ipaalam sa iyong doktor sa sulat kung mayroong kulang o mali sa iyong talaan.
 24. Payagan kaming gamitin ang impormasyon ng iyong kalusugan sa isang Pagpapalitan ng Impormasyon ng Kalusugan (Health Information Exchange, HIE) na nagbabahagi ng mga talaan ng kalusugan sa mga kalahok na doktor, ospital, laboratoryo, mga radiology center, at iba pang mga nagbibigay ng serbisyo sa pangangalaga ng kalusugan sa isang ligtas at elektronikong paraan.
 25. Bigyan ang AltaMed ng nakasulat na pag-apruba mo para sa paggamit ng anumang pagre-record ng tunog, video, o film mo,
 26. Gumawa ng pormal na reklamo (“karaingan”) at/o kuwestiyunin ang pangangalagang ibinigay sa iyo (“umapela”).

Ang mga reklamo at apela ay maaaring ipadala sa:

AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
Telepono: 1-866-880-7805

27. Humingi ng isang Pagdinig ng Estado. Ang Pagdinig ay isang legal na pamamaraan kung saan maaari mong iharap ang iyong alalahanin sa Estado ng California. Sa Pagdinig, maaari kang kumatawan sa iyong sarili o magkaroon ng ibang tao tulad ng isang abogado, kaibigan, kamag-anak o sinumang tao na pipiliin mo.
28. Ibigay ang iyong mga palagay kung paano mapapabuti itong mga Karapatan at Pananagutan ng Pasyente.

Bilang isang Pasyente, Mayroon Kang Pananagutang:

1. Ipakita ang mga card ng pagkakakilanlan at/o insurance sa bawat pagbisita. Ang katunayan na ito ay ipinapaalam sa iyong doktor na mayroon siyang karapatan sa talaan ng kalusugan.
2. Sabihin sa iyong mga doktor kung hindi mo naiintindihan ang sinasabi nila sa iyo.
3. Sabihin sa iyong mga doktor ang tungkol sa mga nakaraang karamdaman. Maaari ka rin naming tanungin tungkol sa mga pananatili sa ospital, mga gamot, at iba pang impormasyon tungkol sa iyong kalusugan;
4. Makipagtulungan sa iyong mga doktor para pamahalaan ang pangangalaga sa iyong kalusugan;
5. Malaman ang tungkol sa iyong mga problema sa kalusugan. Tumulong sa pagtatakda ng mga layunin na pareho ninyong sinasang-ayunan ng iyong doktor hangga't maaari.
6. Sundin ang mga tagubilin tungkol sa pangangalaga sa iyo at ipaalam sa iyong doktor kung hindi mo masusunod ang mga tagubilin o pipiliing huwag sundin ang mga ito.
7. Sabihin sa amin ang tungkol sa pagbabago ng iyong tirahan, numero ng telepono, pagsakop ng insurance, at mga pagbabago sa kita sa lalong madaling panahon na malalaman mo ito;
8. Gumawa ng at pumunta sa mga pagpapatingin sa iyong doktor. Mangyaring pumunta sa iyong pagpapatingin nang nasa oras. I-dial ang Patient Contact Center sa 1-888-499-9303 kung sa palagay mo maaari kang mahuli o kailangan mong kanselahin ang isang appointment. Kung mahuhuli ka, maaaring kailanganin mong ipa-iskedyul muli ang iyong appointment.
9. Maging magalang kapag tumatawag o bumibisita sa AltaMed, kasama ang paggalang sa mga doktor, tauhan, bisita, at pag-aari.
10. Igalang ang pagkapribado ng iba;
11. Gamitin ang proseso ng AltaMed sa karaingan at mga apela upang matugunan mabuti ang iyong mga alalahanin tungkol sa mga serbisyong natatanggap mo mula sa AltaMed.

Ang mga karaingan at apela ay maaaring ipadala sa:
AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040

Telepono: 1-866-880-7805

Gusto kang bigyan ng AltaMed ng pinakamahasay na serbisyo na maaari. Gusto ka rin namin bigyan ng pagkakataong makipag-usap sa amin nang hayagan tungkol sa pangangalaga sa iyo. Kung mayroon kang alalahanin o kailangan ng tulong, mangyaring tawagan ang Departamento ng mga Serbisyo sa Miyembro (Member Services Department) sa: 1-866-880-7805.

Bilang patunay na nagmamalasakit kami, ang AltaMed ay sumasailalim sa isang pambansang proseso ng pag-apruba sa kaligtasan at kalidad. Ang prosesong ito ay ini-sponsor ng The Joint Commission, isang ahensiya sa labas ng mga manggagawa sa pangangalaga ng kalusugan na kinabibilangan ng mga doktor, nars, at mga pasyente. Ang grupong ito ay nagtatakda ng mga pamantayan para sa kalidad at serbisyo sa pangangalaga ng kalusugan sa buong Estados Unidos.

Sini-survey ng The Joint Commission ang AltaMed nang walang abiso upang makita kung gaano kabuti ang pagsunod ng AltaMed sa mga Pamantayan ng The Joint Commission. Ang mga resulta ng survey ay gagamitin upang pagpasiyahan kung natutugunan ng AltaMed ang mga pamantayan ng The Joint Commission para sa kaligtasan at kalidad.

Maaari kang makipag-ugnayan sa The Joint Commission kung mayroon kang anumang mga tanong o alalahanin na nangangailangan pa ng mga sagot.

**Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Telepono: 1-800-994-6610
Fax: 1-630-792-5636**