

Các Quyền và Trách nhiệm của Bệnh nhân

Quý vị có thể nói chuyện với Quản trị viên Phòng khám và/hoặc Quản lý Trung tâm tại bất kỳ cơ sở AltaMed nào nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ quý vị nhận được. Quý vị cũng có thể gọi tới Dịch vụ Hội viên theo số: 1-866-880-7805.

Là Bệnh Nhân, Quý Vị Có Quyền:

1. Tất cả bệnh nhân đều có quyền lựa chọn hoặc thay đổi Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính (Primary Care Provider, PCP) của mình như mong muốn thuộc chương trình Primary Care Medical Home (PCMH). AltaMed tôn trọng quyền của bệnh nhân được nhận chăm sóc từ nhà cung cấp khác, xin ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp khác hoặc tìm kiếm chăm sóc chuyên khoa.
2. Tất cả bệnh nhân đều có quyền được hưởng dịch vụ chăm sóc dễ tiếp cận, công bằng, ân cần và được tôn trọng trong khả năng của cơ sở, bất kể chủng tộc, tín ngưỡng, giới tính, tuổi tác, xu hướng tình dục, biểu hiện giới tính, nguồn gốc quốc gia, thông tin di truyền (lịch sử sức khỏe gia đình), lịch sử yêu cầu bồi thường, tiền sử bệnh lý nền, bằng chứng được bảo hiểm (bao gồm các điều kiện phát sinh từ bạo lực gia đình), khuyết tật về tinh thần hoặc thể chất hoặc nguồn thanh toán.
3. Tất cả bệnh nhân có quyền nhận thông tin cần thiết, bằng ngôn ngữ ưa thích, để đưa ra quyết định liên quan đến chăm sóc. Thông tin sẽ bao gồm, tiếp cận các dịch vụ thông dịch miễn phí, và tối thiểu, giải thích về các thủ thuật hoặc điều trị cụ thể, giá trị và rủi ro chính, cũng như các lựa chọn thay thế cho điều trị bao gồm không điều trị bệnh.
4. Tất cả bệnh nhân có quyền nhận thông tin tương ứng với tuổi tác, ngôn ngữ và khả năng hiểu biết của họ.
5. Tất cả bệnh nhân có quyền nhận các dịch vụ thông dịch hoặc dịch thuật miễn phí theo yêu cầu. Dịch vụ thông dịch phải được cung cấp.
6. Tất cả bệnh nhân có quyền từ chối bất kỳ thủ thuật hoặc điều trị nào.
7. Tất cả bệnh nhân có quyền được thông báo và từ chối tham gia nghiên cứu.
8. Tất cả bệnh nhân có quyền riêng tư và bảo mật tất cả các hồ sơ liên quan đến điều trị, ngoại trừ các yêu cầu cần thiết để giới thiệu chăm sóc, hợp đồng thanh toán của bên thứ ba và các tình huống khác theo quy định của pháp luật.
9. Tất cả bệnh nhân có quyền được thông báo về danh tính, chức danh và trình độ của các cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc/dịch vụ cho họ.
10. Tất cả bệnh nhân đều có quyền nhận từ nhà cung cấp của mình thông tin đầy đủ và mới nhất liên quan đến chẩn đoán, điều trị và tiên lượng đã biết bằng ngôn ngữ bệnh nhân và/hoặc gia đình/người chăm sóc của họ có thể hiểu được.
11. Tất cả bệnh nhân có quyền yêu cầu cho phép gia đình tham gia vào việc chăm sóc và ra quyết định, theo mong muốn của họ.
12. Tất cả bệnh nhân có quyền kỳ vọng một môi trường chăm sóc an toàn và thoải mái một cách hợp lý. Các cơ sở của chúng tôi không cho phép hút thuốc. Điều này bao gồm bảo vệ khỏi lạm dụng, bỏ bê hoặc bóc lột trong tổ chức và quyền báo cáo mọi cáo buộc cho ban quản lý để điều tra.
13. Tất cả bệnh nhân có quyền kiểm tra và nhận được lời giải thích về hóa đơn của mình bất kể nguồn thanh toán.
14. Tất cả bệnh nhân có quyền nhận được câu trả lời nhanh chóng và hợp lý cho các câu hỏi và/hoặc yêu cầu cung cấp thông tin.
15. Tất cả bệnh nhân có quyền nhận được đánh giá và kiểm soát cơn đau một cách thích hợp trong phạm vi của nhà cung cấp.
16. Tất cả bệnh nhân có quyền được thông báo về chính sách khiếu nại của chúng tôi.
17. Tất cả bệnh nhân có quyền được thông báo về các quy tắc và quy định áp dụng cho hành vi của mình với tư cách một bệnh nhân.
18. Tất cả bệnh nhân có quyền được thông báo và chấp thuận cho phép bất kỳ ghi âm hoặc quay phim nào cho các mục đích khác ngoài nhận dạng, chẩn đoán hoặc điều trị.
19. Xây dựng một Chỉ dẫn Trước về Chăm sóc Sức khỏe. Điều này bao gồm chỉ định một người ra quyết định đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu vì bất kỳ lý do gì quý vị không thể hoặc không muốn tự mình đưa ra. Người ra quyết định có quyền và trách nhiệm giống như bệnh nhân. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của AltaMed sẽ tuân thủ các chỉ thị này trong phạm vi mà sự tồn tại của chỉ thị được biết đến và trong phạm vi luật pháp yêu cầu.
20. Gửi khiếu nại chính thức (“khiếu nại”) và/hoặc than phiền về chăm sóc được cung cấp (“kháng nghị”).
Khiếu nại & kháng nghị có thể được gửi tới:
AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
ĐT: 1-866-880-7805
21. Yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Phiên điều trần là một thủ tục pháp lý, trong đó quý vị có thể trình bày mối quan ngại của mình với Tiểu bang California. Tại Phiên

điều trần, quý vị có thể đại diện cho chính mình hoặc được đại diện bởi một người khác như luật sư, bạn bè, người thân hoặc bất kỳ người nào quý vị chọn.

22. Đưa ra suy nghĩ của quý vị về cách thực thi các Quyền và Trách nhiệm của Bệnh nhân này tốt hơn.

Là Bệnh Nhân, Quý Vị Có Trách Nhiệm:

1. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về các khiếu nại hiện tại, bệnh tật trong quá khứ, nhập viện, thuốc men và các vấn đề khác liên quan đến tình trạng sức khỏe của mình.
2. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm báo cáo những thay đổi bất ngờ trong tình trạng của mình cho nhà cung cấp.
3. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm xin các hướng dẫn bổ sung nếu họ không hiểu rõ về các hướng dẫn được nhà cung cấp dịch vụ hoặc y tá đưa ra.
4. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm tuân theo kế hoạch điều trị được bệnh nhân và nhà cung cấp dịch vụ của họ đồng thuận cũng như hướng dẫn của nhà cung cấp hoặc y tá của nhà cung cấp và bất kỳ mục tiêu tự quản lý nào được thiết lập. Điều này bao gồm đến các cuộc hẹn khám và thông báo cho nhà cung cấp nếu không thể tới buổi hẹn.
5. Tất cả bệnh nhân phải chịu trách nhiệm cho hành động của mình nếu họ từ chối điều trị hoặc không tuân theo hướng dẫn của nhà cung cấp.
6. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm đảm bảo rằng các nghĩa vụ tài chính cho chăm sóc sức khỏe của họ được thực hiện nhanh nhất có thể.
7. Tất cả các bệnh nhân có trách nhiệm quan tâm và tôn trọng quyền của các bệnh nhân và nhân viên phòng khám khác bằng cách kiểm soát các hành vi không thể chấp nhận được, gây rối hoặc đe dọa đến quyền hoặc sự an toàn

của các bệnh nhân và nhân viên khác.

8. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm không mang vũ khí trong phạm vi tài sản của AltaMed.
9. Tất cả bệnh nhân tự chịu trách nhiệm với bất kỳ vật dụng cá nhân nào mang theo bao gồm ví, thuốc, v.v.
10. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ thông tin chính xác liên quan đến cơn đau. Những thông tin này nên bao gồm, nhưng không giới hạn, vị trí, khởi phát và thời gian cũng như chế độ giảm đau hiện tại và quá khứ (bao gồm cả những chế độ điều trị của các nhà cung cấp khác).
11. Tất cả bệnh nhân có trách nhiệm tuân thủ các chế độ giảm đau như thuốc men và tập thể dục hoặc vật lý trị liệu theo chỉ định của nhà cung cấp để tối đa hóa hiệu quả giảm đau.

AltaMed mong muốn cung cấp cho quý vị dịch vụ tốt nhất có thể. Chúng tôi cũng mong muốn mang tới cho quý vị cơ hội nói chuyện cởi mở về việc chăm sóc với chúng tôi. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần giúp đỡ, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên của chúng tôi theo số: 1-866-880-7805.

AltaMed trải qua một quy trình phê duyệt quốc gia về an toàn và chất lượng như là một bằng chứng cho chăm sóc của chúng tôi. Quá trình này được tài trợ bởi Ủy ban Phối hợp, một cơ quan bên ngoài dành cho các nhân viên y tế bao gồm bác sĩ, y tá và bệnh nhân. Nhóm này đặt ra các tiêu chuẩn về chất lượng và dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên khắp Hoa Kỳ.

Ủy ban Phối hợp khảo sát AltaMed mà không cần thông báo để xem AltaMed tuân thủ các tiêu chuẩn của Ủy ban Phối hợp tốt như thế nào. Các kết quả khảo sát sẽ được sử dụng để đánh giá liệu AltaMed có đáp ứng các tiêu chuẩn của Ủy ban Phối hợp về sự an toàn và chất lượng hay không.

Quý vị có thể liên hệ với Ủy ban Phối hợp nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào vẫn cần được giải đáp.

Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

ĐT: 1-800-994-6610

Fax: 1-630-792-5636