

AltaMed PACE 參與者權利與責任條款

在 AltaMed PACE，我們致力為您提供優質的健康照護服務，以便您可以盡可能保持獨立。我們的工作人員將會確保下列權利，以試圖讓每位參與者都能保有個人尊嚴與價值：

尊重與反歧視

在任何情況下，您隨時有權受到所有 PACE 員工和承包商體貼的尊重關懷。您有權免於在接受 PACE 服務時因種族、族裔、原國籍、宗教、性別、年齡、性向、身心障礙或付款來源等理由而受到歧視。如果您認為您由於上述任何原因而受到歧視，請與 AltaMed PACE 工作人員聯絡，以協助您處理問題。如果您有任何疑問，請致電民權辦公室，電話號碼是 1-800-368-1019。聽力語言殘障人士 (TTY) 請致電 1-800-537-7697。

您有權：

- 受到尊嚴和尊重的對待，在照護的各個方面都享有隱私和保密性，並獲得人道照護。
- 獲得全方位的健康照護服務，並在安全且乾淨的環境且透過無障礙的方式提供。
- 免受身體或精神虐待、疏忽、體罰、非自願性隔離、過度用藥，以及任何非為治療參與者的醫學症狀所必需，而是為了懲戒或便利而實施的生理或化學性約束。
- 獲得鼓勵與協助以向 PACE 工作人員提出有關政策和服務的修改建議。
- 受到鼓勵和協助以參與者身分行使權利，包括 Medicare 和 Medicaid 上訴程序，以及民事和其他法律權利。
- 不為 AltaMed PACE 計畫行事或執行其服務。
- 獲得合理的管道使用中心的電話，包括撥打和接聽保密的電話，或者請人替您撥打電話或接聽電話（如有需要）。
- 使用我們為您提供的口譯員或會說雙語的服務提供者（若您的母語不是英文）。
- 接受過專業訓練的工作人員的照護，他們擁有提供其所負責之服務的教育和經驗。
- 瞭解為您提供照護之人士的姓名及職責。

資訊和協助

您有權獲得準確、易於瞭解的資訊，並獲得協助以在資訊充足的情況下作出健康照護決定。

您有權：

- 以書面形式充分得知 AltaMed PACE 所提供的服務，包括列出透過合約（而不是直接由 AltaMed PACE 所提供）提供的所有服務。您必須在註冊之前、註冊之時以及在您需要我們披露和提供此類資訊的情況下獲得這些資訊，以便您能夠在資訊充足的情況下作出選擇。
- 獲得有關 PACE 註冊合約的完整解釋以及討論的機會。
- 檢視或者在提出合理要求後於他人協助下檢視由 Medicare 與 Medicaid 服務中心 (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) 或由加州衛生署 (California Department of Health Care Services, CMS) 及任何有效的糾正計畫於最近所進行的 AltaMed PACE 審查結果。
- 聯絡 1-800-MEDICARE 獲取資訊和協助，其中包括提出與照護品質或服務提供相關的投訴。
- 獲得以英文和社群內其他任何主要語言所提供的書面參與者權利、註冊合約及行銷方面的相關資訊。社群內主要語言是指在 AltaMed PACE 服務區域內有至少 5% 的人口使用的任何語言。如果需要，您也可以使用盲人點字方式取得這些材料。
- 從 AltaMed PACE 獲得您的權利內容之書面副本。AltaMed PACE 將把這些權利內容張貼在 AltaMed PACE 中心易於讀取之處。

- 獲得完整的書面資訊，說明您參與 AltaMed PACE 的權利與責任以及所有管理規定與規章。
- 提出要求時，獲得非直接由 AltaMed PACE 供應之照護相關服務提供者的名錄。

服務提供者的選擇

您有權在 AltaMed PACE 的提供者網絡內選擇健康照護者，該網絡足以確保您可以獲得適當且高品質的健康照護。

您有權：

- 透過 AltaMed PACE 的服務提供者網絡選擇您的基本保健服務提供者和專科醫生。
- 要求合格的專科醫生提供常規的婦女健康服務或婦女預防保健服務。
- 根據您的健康狀況並符合目前的臨床試驗準則規範，可以合理及時地取得專科醫生服務。
- 當 AltaMed PACE 無法再安全地在社群中提供維持您所需的服務時，以任何形式（最多包括在長期照護機構安置）接受必要的照護。
- 隨時退出計畫且您的退出將在 AltaMed PACE 收到您自願退出申請後的下個月一號生效。

獲得急診服務

您有權在有需要的時間和地點獲得急診健康照護服務，而不需要經由 AltaMed PACE 跨科團隊的事先授權。緊急醫療是指您認為您的健康有嚴重危險的時候。您可能會發生嚴重的受傷、突發疾病或迅速惡化的疾病。您可以在美國任何地方接受急診照護，且您不需要在尋求急診服務之前取得 AltaMed PACE 的許可。

健康資訊的機密性

您有權透過機密的方式與 AltaMed PACE 健康照護者溝通，且您有權要求我們對可識別您身分的個人健康照護資訊保密。您還有權檢閱及影印您自己的醫療記錄並要求修正這些記錄。

您有權：

- 私下與您的健康照護者討論，並在聯邦和加州法律的保護下，保密您可辨識身分的健康資訊。
- 要求我們保證以保密的方式處理您健康記錄中所包含的所有資訊，包括自動化資料庫中所包含的資訊。
- 要求我們保證，在向沒有得到法律授權獲得您可辨識身分的健康資訊的人士公開這些資訊之前，我們將需取得您的書面同意。
- 提供書面同意，限制我們使用您的可識別健康資料的方式，並限制提供可識別健康資料的對象。

有一條患者隱私規則賦予您更多存取您本人醫療記錄的權限，以及對您個人健康資訊如何受到運用擁有更多的控制權。

若您對這條規則有任何疑問，請撥打民權辦公室電話

1-800-368-1019。聽力語言殘障人士（TTY）使用者應撥打 1-800-537-7697。

參與治療決策

您有權全程參與和您治療有關的所有決策。如果您無法全程參與治療決策，您有權指定一名代表。

您有權：

- 參與您照護計畫的擬定和實施。
- 請人以符合您文化背景的方式說明所有治療選項，然後再作健康照護決定，其中包括拒絕接受治療的權利並瞭解作此決定的後果。

- 請 AltaMed PACE 說明預立醫療指示，且如果您希望的話，您可以預立醫療指示，其中包括指定健康照護代理人。預立醫療指示書是一份書面文件，指明若無法自行發言時，您希望如何作出醫療決定。
- 由 AltaMed PACE 跨科團隊完整告知您的健康和功能狀態。
- 要求 AltaMed PACE 跨科團隊進行重新評估。
- 若您的治療轉換到任何其他場所，您有權獲得合理的事前書面通知及轉換場所的理由說明（亦即轉換場所是基於醫療理由或是您或其他參與者的福祉）。AltaMed PACE 計畫必須將理由記錄在您的醫療記錄中。
- 確知與您照護有關的決定將會以符合倫理的方式作出。

投訴與上訴

您有權使用公平且有效的程序來解決您與 AltaMed PACE 之間的歧見，其中包括由 AltaMed PACE 設立的健全內部審查系統以及獨立的外部審查系統。PACE 參與者有權針對本人所接受的服務、或本人有需要而未獲得的服務、照護的品質，或本人對於 PACE 計畫的任何其他疑慮或問題提出投訴。PACE 參與者有權使用公正且及時的程序，以解決與 PACE 計畫之間的疑慮。

您有權：

- 獲得對投訴和上訴程序的完整解釋。
- 透過 AltaMed PACE 申訴和上訴流程，包括使用 Medi-Cal 州立聽證程序，以及 Medicare 獨立審查程序及要求州立聽證會，針對 AltaMed PACE、其員工或我們的承包商所做的任何治療判定提出上訴。
- 獲得鼓勵和協助以向 AltaMed PACE 的工作人員及您所選擇的外部代表提出投訴，且免於受到 AltaMed PACE 工作人員的任何約束、干擾、脅迫、歧視或報復。
- 向 PACE 組織要求本人認為是必要的服務。並以全面且及時的程序判定該等服務是否應獲提供。您也有權針對由 PACE 計畫、團隊人員或約聘人員對某項服務或治療決定所做的拒絕，提出上訴。

其他協助

如果您認為自己的權利受到侵犯，或者您感到不滿並想提出申訴或上訴，請立即向您的社工或中心經理報告。如果您希望與 PACE 計畫以外的人士討論您的疑慮，請致電 1-800-MEDICARE 或 1-800-633-4227。

您有權退出 AltaMed PACE 計畫

如果因任何原因，您不認為 AltaMed PACE 計畫是您想要的，您有權隨時退出 AltaMed PACE 計畫。

參與者的責任

我們相信，您和您的照顧者在您的照護提供上扮演了重要的角色。為了確保您盡可能保持健康和獨立，請建立開放的溝通管道以和參與您照護的人士進行溝通，並且承擔下列責任：

您有責任：

- 與 AltaMed PACE 跨科團隊合作施行您的照護計畫。
- 向 AltaMed PACE 跨科團隊提供完整且準確的病史。
- 僅使用獲得 AltaMed PACE 授權的服務。
- 按照指示使用所有處方藥。
- 在緊急情況下致電與 AltaMed PACE 聯絡尋求指示。
- 若您想要辦理退出手續，您有責任透過口頭或書面方式通知 AltaMed PACE。
- 以尊重且體貼的態度對待我們的工作人員。
- 不要求工作人員執行 PACE 或機構規章禁止其執行的工作。
- 就您對自己照護可能持有的任何顧慮或不滿提出意見。

- 接受拒絕 AltaMed PACE 跨科團隊所建議之治療的後果。
- 如果您需要在服務區域外接受急診服務，您有責任在 48 小時內或在合理情況下盡快通知 AltaMed PACE。
- 適時支付規定的月費。
- 若您的住址、電話號碼或財務狀況有任何變更，您有責任立即通知 AltaMed PACE 中心。
- 向 AltaMed PACE 提供確實的資訊。
- 如期赴診且若您無法前往中心或無法使用預定的交通運輸服務，請至少提前 24 小時通知 AltaMed PACE。
- 瞭解自己的醫療病症及其所代表的意義。
- 不毀壞中心的所有物及灌木叢，也不鼓勵他人從事此類行為且不在未經中心許可的情況下取走中心的物品。