

On Lok PACE 參加者權利法案告示

On Lok PACE 致力於為您提供優質的醫療保健服務，使您能夠盡可能維持獨立。我們的工作人員透過保障以下權利，確保每位參加者的尊嚴與價值：

尊重與無歧視

無論何時，您都有權受到有尊嚴且尊重的對待，使您的照護保持隱密，以及獲取有同情心且體貼的照護。

您有權：

- 受到尊重您尊嚴與隱私的對待。
- 獲得經過專業訓練之工作人員的照護。
- 得知提供您照護之人士的姓名與職責。
- 得知關於您照護的決定將以合乎道德的方式作出。
- 接受在安全、乾淨的環境下且透過可取得的方式提供的全方位醫療保健服務。
- 不受到傷害，包含不必要的物理或化學束縛或隔離、過量的藥物、身體或精神虐待或忽視，以及危險的程序。
- 受鼓勵行使您在長者全面護理計劃 (PACE) 中的權利。
- 能夠合理地在中心使用電話，包含機密地去電與來電，或在有必要時由他人為您處理這些電話。
- 不需要為 On Lok PACE 工作或服務。
- 在提供長者全面護理計劃 (PACE) 服務過程中，不會因為種族、歷史上與種族有關的特徵、族裔、膚色、原國籍、血統、宗教、性別、實際或感知的性別（包括性別認同、性別表達和跨性別）、年齡、性取向、婚姻狀況、註冊同居伴侶身份、軍人身份、精神或身體殘疾、醫療症狀、遺傳信息或支付來源而進行歧視。

資訊揭露

您有權取得準確、容易理解的資訊，以及讓某人協助您作出知情的醫療保健決定。

您有權：

- 以書面形式被充分告知您的權利與責任，以及參加 On Lok PACE 的所有規管規則與規定。

- 以書面形式被充分告知 On Lok PACE 提供的服務，包含由簽約者而非 On Lok PACE 工作人員提供的服務。您必須在投保前、投保時，以及在我們必須向您揭露並提供相關資訊、使您得以在作出知情選擇時獲得本資訊。
- 取得關於 On Lok PACE 《投保協議》的完整說明，以及討論該協議的機會。
- 如果您的主要語言不是英語，為您準備好用另一種語言編寫的資訊，並安排口譯人員或雙語提供者。
- 為您提供有效溝通的幫助和服務，包括合格的手語口譯員和其他格式的書面資訊，例如，大字體、音訊、盲文和無障礙電子格式。
- 檢閱或在合理要求下獲得幫助檢閱聯邦或州對於 On Lok PACE 審核的最新結果，以及 On Lok PACE 計劃如何更正在此調查中發現的任何問題。
- 如需資訊和援助，可聯絡 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。

機密性

您有權與醫療服務提供者私下談話，且根據州法律與聯邦法律之保護，使您的個人醫療保健資訊保持隱密。

您有權：

- 與醫療服務提供者私下交談，並使與您照護相關的所有資訊（紙質及電子）在法規要求之內保持機密。
- 能夠放心，未經您的書面同意，您的醫療或個人資訊、相片、影像均不會向未依法取得授權的人士揭露。您有權限制要揭露哪些資訊，以及要向哪些人揭露。
- 能夠放心您的健康記錄將保持機密。
- 檢閱、複製您的醫療記錄，並要求修訂與說明這些記錄。
- 能夠放心敏感服務（例如，性傳播疾病 (STD)、愛滋病毒 (HIV) 檢驗）的機密性。

如果您有任何疑問，可以撥打公民權利辦公室的免費電話：**1-800-368-1019**。聽障專線 TTY：**1-800-537-7697**。

選擇您的提供者

您有權：

- 從 On Lok PACE 的提供者名單中，選擇自己的初級保健提供者與專科醫師。
- 要求一名婦女保健服務或預防性婦女保健服務的專科醫師。
- 根據您的健康狀況並符合現行臨床實踐指引，可以合理和及時地使用專科醫師。
- 如果 On Lok PACE 無法再讓您在社區中保持安全，可在所有照護環境中接受必要的照護，直至並包括安置在長期照護機構中。

急診照護

您有權：

- 在急診的情況下取得醫療保健服務，無須 On Lok PACE 跨學科團隊的預先授權。

治療決定

您有權：

- 參與您照護計劃的制訂與實施。如果您無法完全參與治療決定，可以指定一名保健發言人或代表，來代表您行事。
- 使所有治療選擇以您能夠理解的語言向您說明，並以書面形式確定此說明。
- 充分了解您的健康狀況，並自行作出醫療保健決定。
- 拒絕治療或藥物，且被告知這對您健康的影響。
- 要求並收到 On Lok PACE 跨學科團隊對於您健康狀況與身體功能狀況的完整資訊。
- 在任何時候要求 On Lok PACE 跨學科團隊進行重新評估。
- 如果由於醫療原因，或為了您或其他參加者著想，您將被轉移至另一個照護場所，收到合理的書面事先通知。任何此類行動都將被記錄在您的健康記錄中。
- 讓工作人員為您說明預立指示，並代表您建立一份預立指示（如果您希望如此）。

行使您的權利

您有權：

- 在行使您的公民、法律與參加者權利上取得協助，包含 On Lok PACE 的申訴程序、Medi-Cal 公平聽證程序、以及 Medicare 與 Medi-Cal 的上訴程序。
- 向工作人員及您所選擇的外部代表提出您的申訴，並表達對於政策與服務的更改建議。這麼做並不會使我們的工作人員對您進行約束、干涉、脅迫、歧視或報復。
- 透過我們的上訴程序，上訴任何 On Lok PACE 或我們簽約者的治療決定，並要求州公平聽證會。
- 隨時退保計劃，並使退保在 On Lok PACE 收到您的自願退保通知之日的下一個月的第一天起生效。

如果您覺得您的任何權利受到侵犯，或者您有任何不滿意之處，並希望提出申訴或上訴，請立即將此報告給您的社工，或在正常工作時間致電我們的辦公室，電話：415-292-8895 或免費電話：1-888-996-6565 (TTY: 711)。

如果您想要與 On Lok PACE 外的人士談論您的疑慮，包括對護理質素或提供的服務提出投訴，可以聯絡 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 或 1-888-452-8609（加州醫療保健服務部申訴專員辦公室）。

請參閱《On Lok PACE 會員投保協議條款及細則》的其他部分，以了解詳細資訊 — 關於 On Lok PACE 作為您的唯一提供者；On Lok PACE 服務及如何取得這些服務的說明；如何在 On Lok PACE 服務網外取得急診服務與緊急護理；申訴與上訴程序；退保；以及保費（若有）及其支付的說明。

參加者責任

我們認為，在為您提供的照護服務上，您與您的照護者扮演了至關重要的角色。為了保證您能夠盡可能地保持健康與獨立，請確定您與參與您照護的人能有開放的溝通管道，並對以下責任負責：

您有責任：

- 與跨學科團隊合作實施您的照護計劃。
- 接受拒絕跨學科團隊之建議治療所帶來的後果。
- 為跨學科團隊提供完整且準確的病史。
- 僅利用 On Lok PACE 授權的服務（除了在服務區域外使用急診服務與緊急護理）。
- 依照指示服用所有處方藥。
- 在緊急情況下致電 On Lok PACE 初級保健提供者尋求指示。
- 如果您在服務區域外需要急診服務或緊急護理，請在 48 小時內，或在合理的程度上盡快通知 On Lok PACE。
- 當您希望開始退保程序時，請以書面形式通知 On Lok PACE。
- 將要搬遷或將長時間停留在服務區域外時，請通知 On Lok PACE。
- 支付所需的月費（若適用）。
- 以尊重及體諒的態度對待我們的工作人員。
- 不要求工作人員進行長者全面護理計劃 (PACE) 或機構規定的禁止事項。
- 表達任何您對於照護服務不滿意的地方。