

On Lok PACE 參加者權利法案

加入 PACE 計劃後，您會享有特定權利和保護。作為您的 PACE 計劃，On Lok PACE 必須在您加入時，以您可以理解的方式，向您或代表您行事的人員充分解釋並提供您的權利。

On Lok PACE 致力於為您提供優質的醫療保健服務，讓您可以盡可能地獨立生活。這包括每週 7 天、每天 24 小時提供聯邦醫療保險 (Medicare) 和加州醫療補助 (Medi-Cal) 承保的所有項目和服務，以及由跨學科團隊決定的所有照護環境中的其他必要服務。

我們的員工和簽約提供者致力於肯定每位參與者的尊嚴與價值，並確保其享有以下權利：

您有權獲得治療。

您有權及時獲得適合您健康狀況的治療。您擁有以下權利：

- 接受您所需的所有照護和服務，以改善或維持您的整體健康狀況，並達到最高的身體、情緒和社會福祉及功能水準。
- 在您需要的時間和地點獲得急診服務，而無需 On Lok PACE 跨學科團隊的核准。醫療急診情況是指您認為自己的健康處於嚴重危險之中，此時每一秒都很重要。您可能受了重傷、突然發病或病情迅速惡化。您可以在美國或其領土的任何地方獲得急診照護，且在尋求急診服務之前無需先獲得 On Lok PACE 的核准。

您有權受到尊重的對待。

您有權在任何時候都受到有尊嚴和尊重的對待，您的所有照護都會保持私密和保密狀態，且獲得有同理心和體貼的照護。您擁有以下權利：

- 在安全、清潔的環境中，以無障礙的方式獲得所有的醫療保健服務。
- 免受傷害。這包括過度用藥、身體或精神虐待、疏忽、體罰、違背您的意願單獨隔離您，以及為了管理您或方便工作人員而對您使用的任何物理或化學約束，而您並不需要這些約束來治療醫療症狀。
- 獲得鼓勵和協助，以使用 PACE 計劃中的權利。
- 獲得協助（如有需要）來使用聯邦醫療保險 (Medicare) 和加州醫療補助 (Medi-Cal) 的申訴和上訴流程，以及行使您的民事和其他法律權利。
- 獲得鼓勵和協助，以與 PACE 工作人員討論您認為應該改變的政策和服務。
- 在 PACE 中心使用電話。

- 不必為 **PACE** 計劃工作或提供服務。
- 以您理解的語言，並在考慮和尊重您的文化信仰、價值觀和習俗的前提下，獲得關於您的 **PACE** 服務和治療選擇的所有資訊。

您有權獲得免受歧視的保護。

歧視違反法律。與聯邦醫療保險 (**Medicare**) 和加州醫療補助 (**Medi-Cal**) 合作的每家公司或機構都必須遵守法律規定。他們不能因為以下因素而歧視您：

- 種族
- 族裔
- 膚色
- 原始國籍
- 血統
- 宗教
- 性別（包括性特徵，包括雙性人特徵；懷孕或相關情況；性取向；性別認同；以及性別刻板印象）
- 年齡
- 婚姻狀況
- 精神或身體殘障
- 病症
- 遺傳資訊
- 您的醫療保健付款來源（例如，聯邦醫療保險 (**Medicare**) 或加州醫療補助 (**Medi-Cal**)）

如果您認為自己因上述任何原因而受到歧視，請與 **PACE** 計劃工作人員聯絡，以協助您解決問題。

如果您有任何疑問，可以撥打 **1-800-368-1019** 與民權辦公室 (**Office for Civil Rights**) 聯絡。TTY 使用者應撥打 **1-800-537-7697**。

您有權獲得資訊和協助。

您有權獲得準確、易於理解的資訊，有權與您的指定代表（即您選擇代表您行事的人員）分享此資訊，且有權讓他人協助您做出知情的醫療保健決定。您擁有以下權利：

- 如果您有語言或溝通障礙，則有權獲得協助，讓您能瞭解所有提供給您的資訊。

- 如果您的母語不是英語，而您的英語程度又不足以瞭解向您提供的資訊，您可以要求 **PACE** 計劃以符合您文化背景的方式，將資訊翻譯成您慣用的語言。
- 以英語和您所在社區的任何其他常用語言，獲得營銷資料和 **PACE** 參加者權利。必要時，您也可以取得這些資料的盲文版本。
- 以您能瞭解的方式，向您充分說明投保協議。
- 向 **PACE** 計劃索取關於您權利的書面副本。**PACE** 計劃也必須將這些權利張貼在 **PACE** 中心容易看到的公共場所。
- 以書面形式充分瞭解 **PACE** 計劃提供的服務。這包括告訴您哪些服務是由簽約提供者提供，而非由 **PACE** 工作人員提供。在您加入計劃之前、加入計劃時以及需要選擇接受何種服務時，必須向您提供此資訊。
- 應要求，提供一份非由 **On Lok PACE** 直接提供之照護相關服務人員的名單。
- 查看或獲得協助以查看您的 **PACE** 計劃的最新審查結果。聯邦和州機構會審查所有 **PACE** 計劃。您也有權查看 **PACE** 計劃如何規劃糾正檢查中發現的任何問題。

在 **On Lok PACE** 開始提供舒緩照護、舒適護理和臨終關懷服務之前，您有權要求向您詳細解釋這些服務的相關資訊。這項權利包括您有權以書面形式獲得這些服務的完整說明，包括其內容與您目前所接受照護服務的差異，以及這些服務是作為補充，還是取代您現有的服務。該資訊還必須詳細說明，如果您選擇開始舒緩照護、舒適護理或臨終關懷服務，您目前的服務會受到哪些影響，包括但不限於對以下服務的影響。具體來說，其必須說明對以下方面的任何影響：

- 醫生服務，包括專科醫生服務
- 醫院服務
- 長期照護服務
- 護理服務
- 社會服務
- 飲食服務
- 交通接送
- 居家照護
- 治療，包括物理治療、職業治療和言語治療
- 行為心理健康
- 診斷檢查，包括成像檢查和化驗服務
- 藥物

- 預防性醫療保健服務
- 出席 PACE 中心

您有權隨時以任何理由改變主意，並以口頭或書面方式通知 On Lok PACE，撤銷您接受舒緩照護、舒適護理或臨終關懷服務的同意。

您有權選擇提供者。

您有權從 PACE 計劃網路內選擇醫療服務提供者，包括您的初級保健提供者和專科醫生，並獲得優質的醫療保健。女性有權從合格的女性醫療保健專科醫生處，獲得常規或預防性女性醫療保健服務。

您有權根據自己的健康狀況，合理且及時地向專科醫生求診。

您也有權在所有護理環境中接受照護，其範圍最高可至且包括，當 On Lok PACE 無法再讓您可在社區中安全地生活時，為您安排入住長期照護機構。

您有權參與治療決策。

您有權充分參加與您醫療保健相關的所有決策。如果您無法完全參與您的治療決定，或者您希望由您信任的人來協助您，您有權選擇該人員代表您行事。您擁有以下權利：

- 以您能理解的語言瞭解所有治療方案，充分瞭解您的健康情況和恢復情況，並做出醫療保健決定。這包括不接受治療或服用藥物的權利。如果您選擇不接受治療，則必須告知您這會如何影響您的身心健康。
- 充分瞭解 On Lok PACE 的舒緩照護、舒適護理和臨終關懷服務。在 On Lok PACE 開始為您提供舒緩照護、舒適護理和臨終關懷服務之前，PACE 計劃必須解釋您的所有治療方案，為您提供關於這些方案的書面資訊，並取得您或您指定代表的書面同意。
- 您可以選擇由 PACE 計劃協助您建立預立醫療指示書（如果您選擇這樣做）。預立醫療指示書是一種書面文件，載明在您無法為自己表達意願時，您要如何做出醫療決定。您應該將其交給將執行您的指示、並為您做出醫療保健決定的人員。
- 參與制定和執行您的照護計劃。您可以隨時要求查看您的照護計劃。
- 獲得提前書面通知，以得知關於將您轉移到其他治療場所的任何計劃以及轉移原因。

您有權要求將您的健康資訊保密。

- 您有權私下與醫療保健提供者交談，並有權要求將您的個人醫療保健資訊（包括以電子方式收集和保存的健康資料）保密，這些資訊受州和聯邦法律保護。
- 您有權查看和接收您醫療記錄的副本並要求修改醫療記錄。

- 您有權獲得保證，在向未有法律授權的人士揭露資訊時，需取得您的書面同意。
- 您有權提供書面同意，以限制資訊揭露的程度和可能接收資訊的人員範圍。

有一項患者隱私權的規定，讓您能夠更方便地獲取自己的醫療紀錄，並對個人健康資訊的使用方式具有更多控制權。如果您對此隱私規定有任何疑問，請撥打 **1-800-368-1019** 與民權辦公室聯絡。TTY 使用者應撥打 **1-800-537-7697**。

您有權提出投訴。

您有權對您所獲得的服務、您需要但未獲得的服務、您的照護品質，或您對 **PACE** 計劃的任何其他疑慮或問題提出投訴。您有權以公平、及時的方式解決您對 **PACE** 計劃的疑慮。您擁有以下權利：

- 獲得關於投訴流程的完整解釋。
- 獲得鼓勵與協助，可自由地向 **PACE** 員工和您選擇的外部代表解釋您的投訴。您決不會因告訴他人您的疑慮而受到任何傷害，包括受到懲罰、威脅或歧視。
- 撥打 **1-800-MEDICARE** 以獲取資訊和協助，包括提出與照護品質或服務提供有關的投訴。

您有權要求額外服務，或者提出上訴。

您有權要求 **On Lok PACE**、其員工或其簽約提供者提供您認為必要的服務。您有權透過全面、及時的流程確定是否應獲得這些服務。

您也有權對 **PACE** 計劃、工作人員或其簽約提供者的任何拒絕服務或治療決定提出上訴。

您有權退出計劃。

如果由於任何原因，您覺得 **PACE** 計劃不是您想要的，您有權隨時退出計劃，此決定在 **On Lok PACE** 收到您的自願退保通知後的下一個月第一天起生效。

額外協助：

*如果您覺得您的任何權利受到侵犯，或您不滿意並想提出申訴或上訴，請立即向您的社工報告，或在正常上班時間撥打我們的辦公室電話 **415-292-8895** 或免費電話 **1-888-996-6565** (TTY : 711)。*

*如果您想要與 **On Lok PACE** 以外的人士討論您的疑慮，可撥打 **1-800-MEDICARE (1-800-633- 4227)** 或 **1-888-804-3536 (Health Consumer Alliance - Medi-Cal Ombudsman Program)**。*

參加者的責任

我們相信，您和任何參與您的照護的家庭成員或照顧者，在您的照護過程中扮演著重要的角色。為了確保您盡可能保持健康和獨立地生活，請與參與您照護的人員建立開放的溝通渠道，並承擔下列責任。

您需承擔下列責任：

- 與跨學科團隊合作，實施和遵循您的照護計劃。
- 如果您不想接受跨學科團隊認為您需要的治療或藥物，請與您的醫療服務提供者討論；如果您拒絕任何建議的治療方式，請瞭解並接受這會對您健康和福祉所造成的後果。
- 為跨學科團隊提供完整準確的病史。
- 僅使用獲 **On Lok PACE** 授權的服務。
- 按照指示服用所有處方藥。
- 在緊急情況下撥打電話與 **On Lok PACE** 醫生聯絡，以獲得指示。
- 如果您需要急診服務（無論是在服務區內或服務區外），請在 48 小時內或在合理情況下儘快通知 **On Lok PACE**。
- 如果您希望啟動退保流程，請通知 **On Lok PACE**。
- 如果搬遷或長期逗留在服務區之外，請通知 **On Lok PACE**。
- 視情況需要，支付必要的每月費用。
- 以尊重和體諒的態度對待我們的員工，不帶任何歧視。
- 不要求員工執行 **PACE** 或機構規定禁止他們執行的事項。
- 說出您對照護的任何疑慮或不滿。

On Lok PACE 會盡一切合理努力，在中心提供安全可靠的環境。但是，我們強烈建議參加者及其家人將貴重物品留在家中。**On Lok PACE** 不負責監管個人物品。