

حقوق المرضى وواجباتهم

يمكنك التحدث إلى مدير العيادة و/أو مدير المركز في أي من مواقع AltaMed إذا كنت تود طرح أي أسئلة عن الرعاية التي تلقيتها أو الخدمات التي حصلت عليها. بإمكانك أيضا الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم: 1-866-880-7805.

بصفتك مريضاً، لك الحق في ما يلي:

1. للمرضى جميعاً الحق في اختيار طبيبيهم الأولي (Primary Care Provider, PCP) أو في تغيير طبيبيهم الأولي بحسب رغبتهم ضمن دار الرعاية الطبية الأولية (Primary Care Medical Home, PCMH). تحترم AltaMed حق المرضى في تلقي الرعاية على يد طبيب آخر أو طلب رأي ثانٍ من طبيب آخر أو طلب الرعاية المتخصصة.
2. للمرضى جميعاً الحق في الوصول إلى الرعاية المتوقّرة، والمنصفة، والمراعية، والمحترمة ضمن إمكانات المرفق، وبغض النظر عن العرق أو العقيدة أو الجنس أو العمر أو التوجّه الجنسي أو التعبير الجندري أو الأصل القومي أو المعلومات الجينية (تاريخ صحة العائلة) أو تجربة المطالبات أو التاريخ الطبي الموجود سابقاً أو دليل القابلية للتأمين (بما في ذلك الأوضاع الصحية الناشئة عن العنف المنزلي) أو الإعاقة الذهنية أو البدنية أو مصدر الدفع.
3. يجب على المرضى جميعاً الحق في الحصول على المعلومات الضرورية في لغتهم المفضلة لاتخاذ قرارات متعلّقة برعايتهم. وتشمل المعلومات الوصول إلى خدمات الترجمة الشفهية المجانية، وعلى الأقلّ شرحاً للإجراءات أو العلاج الخاصة، وقيمتها وأخطارها المهمة، فضلاً عن بدائل العلاج، بما في ذلك عدم علاج الوضع الصحي.
4. للمرضى جميعاً الحق في الحصول على المعلومات مرتبطة بعمرهم، ولغتهم، وقدرتهم على الفهم.
5. للمرضى جميعاً الحق في الحصول على خدمات الترجمة الشفهية أو الكتابية مجاناً عند طلبها. يجب تقديم خدمات الترجمة الشفهية.
6. للمرضى جميعاً الحق في رفض أي إجراء أو علاج.
7. للمرضى جميعاً الحق في البقاء على اطلاع لرفض المشاركة في البحث.
8. للمرضى جميعاً الحق في خصوصية سجلات العلاج وسريتها، باستثناء طلبات الإحالة الضرورية للحصول على الرعاية، و عقود الدفعات للأطراف الأخرى، والأوضاع التي ينصّ عليها القانون بخلاف ذلك.
9. للمرضى جميعاً الحق في الاطلاع على هوية الأشخاص الذين يقدمون لهم الرعاية/الخدمة، ولقبهم الوظيفي، ومؤهلاتهم.
10. للمرضى جميعاً الحق في الحصول على معلومات كاملة وراثة من طبيبيهم في ما يتعلّق بالتشخيص، والعلاج، والتنبؤات المستقبلية المعروفة بأسلوب يكون بإمكان المريض و/أو عائلته/من يراه فهمها.
11. للمرضى جميعاً الحق في مشاركة عائلتهم في رعايتهم وفي اتخاذ القرارات بحسب رغبتهم.
12. للمرضى جميعاً الحق في توقع بيئة رعاية آمنة ومريحة إلى حدّ معقول. التدخين ممنوع في منشأتنا. يشمل ذلك الحماية ضد سوء المعاملة أو الإهمال أو الاستغلال ضمن المؤسسة، والحق في إبلاغ الإدارة بأيّ ادّعاءات للتحقيق فيها.
13. للمرضى جميعاً الحق في تفحص فائورتهم وفي الحصول على شرح في شأنها بغض النظر عن مصدر الدفع.
14. للمرضى جميعاً الحق في الحصول على ردود سريعة ومعقولة على أسئلتهم و/أو على طلباتهم للمعلومات.
15. للمرضى جميعاً الحق في تقييم ألمهم وفي التعامل معه بصورة مناسبة ضمن نطاق ما يقدّمه الطبيب.
16. للمرضى جميعاً الحق في البقاء على اطلاع بسياسة التظلم التي نطبّقها.
17. للمرضى جميعاً الحق في البقاء على اطلاع بالقواعد والتنظيمات التي تنطبق على سلوكهم كمرضى.
18. للمرضى جميعاً الحق في الاطلاع على أيّ تسجيل صوتي أو تصوير بالفيديو لأغراض غير التعرّف على الهوية أو التشخيص أو العلاج.
19. اكتب توجيهات رعاية صحية متقدّمة. يشمل ذلك تعيين صانع قرارات لاتخاذ قرارات متعلّقة بالرعاية الصحية عنك إذا تعذّر عليك التحدّث عن نفسك أو كنت غير مستعدّ للقيام بذلك. يتمنّع صانع القرارات بالحقوق وتقع عليه المسؤوليات نفسها التي تنطبق على المريض. سوف يلتزم الأطباء بهذه التوجيهات إلى حدّ علمهم بوجودها وإلى الحدّ الذي يقضي به القانون.

20. تقدم بشكوى رسمية ("تظلم") و/أو تحدى الرعاية المقدمة لك ("استئناف").

بالإمكان إرسال الشكاوى وطلبات الاستئناف إلى:

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

21. اطلب جلسة استماع في محكمة الولاية. جلسة الاستماع إجراء قانوني تطرح فيه مخاوفك أمام قاضي ولاية كاليفورنيا. بإمكانك، في جلسة الاستماع، تمثيل نفسك أو الطلب إلى شخص آخر تمثلك، على سبيل المثال، محام أو أحد الأصدقاء أو الأقارب أو أي شخص آخر تختاره.
22. اطرح أفكارك حول طريقة تحسين حقوق المرضى ومسؤولياتهم هذه

بصفتك مريضاً، تقع عليك المسؤوليات التالية:

1. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية تقديم معلومات دقيقة وكاملة تتعلق بالشكاوى الحالية، والأمراض الماضية، وحالات دخول المستشفى، وغيرها من المسائل المرتبطة بحالتهم الصحية.
2. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية إبلاغ الطبيب بالتغيرات غير المتوقعة في وضعهم الصحي.
3. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية طلب تعليمات إضافية إذا كانت تساورهم شكوك حول التعليمات التي أعطاهم لهم الطبيب أو الممرض(ة).
4. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية اتباع خطة العلاج التي اتفقوا عليها مع الطبيب، إلى جانب التعليمات التي يعطيهم إياها ممرض(ة) الطبيب، وأي أهداف إدارة ذاتية يضعونها. يشمل ذلك الحضور إلى المواعيد وإعلام الطبيب إذا كنت عاجزاً عن الحضور.
5. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية أعمالهم إذا رفضوا العلاج أو إذا لم يتبعوا تعليمات الطبيب.
6. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية الحرص على استيفاء التزاماتهم المالية المتعلقة بصحتهم في أسرع وقت ممكن.
7. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية مراعاة حقوق المرضى الآخرين وموظفي العيادة واحترامها من خلال الامتناع عن السلوكيات غير المقبولة التي تسبب اضطرابات أو تشكل تهديداً لحقوق المرضى الآخرين وفريق العمل أو سلامتهم.
8. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية عدم حمل أي قطع سلاح ضمن حدود ممتلكات AltaMed.
9. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية أي ممتلكات شخصية يحملونها معهم، بما في ذلك حقائب اليد، والأدوية، إلخ.
10. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية تزويد الطبيب بمعلومات دقيقة في ما يتعلق بالألم. يجب أن تشمل هذه المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، موضع المرض، وبدايته، ومدته، فضلاً عن أنظمة تخفيف الألم الحالية والماضية (بما في ذلك تلك التي وصفها لك الأطباء الآخرون).
11. يتحمل المرضى جميعاً مسؤولية التقيد بأنظمة تخفيف الألم، كالأدوية أو التمارين الرياضية أو العلاج الطبيعي وفقاً لما يصفه لهم الطبيب من أجل الحصول على أقصى درجة تخفيف للألم.

تريد AltaMed أن تقدّم لك أفضل خدمة ممكنة. كما إننا نريد أن نمحك فرصة التحدّث إلينا عن رعايتك بانفتاح تام. إذا كانت تساورك أي مخاوف أو تحتاج إلى المساعدة، فيرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم: 1-866-880-7805.

كدليل على اهتمامها، تمرّ AltaMed عبر عملية اعتماد وطنية على صعيدي السلامة والجودة. ترعى هذه العملية للجنة المشتركة (The Joint Commission)، وهي وكالة خارجية لعمّال الرعاية الصحية تضم أطباء، وممرضين، ومرضى. تحدد هذه المجموعة معايير جودة الرعاية الصحية وخدماتها عبر أنحاء الولايات المتحدة كافة.

تتقصى اللجنة المشتركة AltaMed بدون سابق إشعار لمعرفة مدى اتباعها معايير اللجنة المشتركة. ستستخدم نتائج الاستقصاء للحكم بما إذا كانت AltaMed تستوفي معايير اللجنة المشتركة على صعيدي السلامة والجودة.

بإمكانك التواصل مع اللجنة المشتركة إذا كنت تود طرح أي أسئلة أو مخاوف ربما تحتاج إلى إجابات عنها.

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