

會員的權利和義務

作為東北醫療中心的會員和病人，您擁有以下權利：

接受保健服務

- 得到合理的醫療服務。
- 事前知道看診的時間和地點。

獲得細心禮貌的服務

- 不論種族、膚色、原國籍、性別、年齡、殘障、宗教、文化背景、語言、外貌、信仰、價值觀、身體或精神狀況、性取向、性別認同、或者醫療費的來源，您都有權獲得細心禮貌的服務。
- 在一個安全，不受虐待或騷擾的環境下接受治療。
- 以您可以明白的方式獲知有關資料。
- 獲得翻譯服務。

積極參與自身的醫療決策

- 參與所有和您有關的治療方案。
- 如果您沒有能力參與醫療決策，在法律許可的情況下，選定一位代理人。
- 預先得到治療方案的書面指導，並認可。
- 參與解決醫療決策上的紛爭，包括影響治療的道德問題。
- 得到適當的疼痛評估及控制。
- 不聽醫生的建議，拒絕治療及（或）離開診所。
- 選擇是否允許醫護方面的學生及實習醫生參與您的醫療工作。

了解有關資料

- 知道為您服務的醫護人員的姓名。
- 知道誰是處理您的醫療事務的負責人。
- 得到必須的治療方案資料，以便決定是否同意或拒絕所定的療程。
- 獲知治療結果的有關信息，包括預期外的結果。
- 得知東北醫療中心的收費標準。
- 複核及要求解釋收費帳目。

隱私及保密

- 要求有關您的醫療資料保密。
- 查閱及修改個人的病歷記錄。
- 有權知道東北醫療中心如何在本中心內使用或和其它相關機構分享您的受保護的健康信息。

尊重會員權利

- 有權要求有關方面聽取您的意見，通過公平、有效的方式解決您和本中心或中心醫護人員之間的分歧，並有權向衛生部門投訴。

作為東北醫療中心的會員和病人，您同時負有以下義務：

- 要和提供服務的醫護人員合作，遵循他們的指導及醫療指引。
- 盡可能提供準確、全面的資料，包括現時的病痛、以往的病情、住院情況、藥物服用情況及其它有關您的健康資料。
- 報告身體突變情況。
- 有義務問清楚不明白的事情或不確定的醫療指導。
- 和醫療人員一起研究有效控制疼痛的方案。
- 接受因不遵循醫療指導所帶來的後果。
- 要守時。如果要取消或重新預約，請盡早打電話通知我們。
- 您的東北會員卡(黃卡)只限於您個人使用。您的黃卡不能授予他人使用，同時，您也不允許使用他人的黃卡以獲取醫療服務。使用虛假身份從東北醫療中心獲取服務屬於醫療欺詐，這是絕不允許的。
- 如果您的地址、電話或醫療保險有任何變動，請盡早通知我們。
- **每次**到東北醫療中心應診，都要攜帶相關的表格和有效的身份證明，包括東北醫療中心會員卡(黃卡)、一張有相片的證件和所有醫療保險卡。
- 清楚了解您的醫療保險的保障內容。您的保險計劃可能不支付您在東北醫療中心接受的某些治療費用。雖然東北醫療中心為會員提供保險資格查詢的額外服務，但這不能保證您的保險計劃會支付您所有的服務費用。您有義務負責保險計劃承保以外的費用。
- 要遵守東北醫療中心的會員條例。要顧及其他病人；不要在中心內喧嘩、飲食或吸煙；要尊重他人的隱私和財物；及要遵循衛生及安全規則。
- 請不要對東北的員工和/或其他病人大聲叫喊、說褻瀆的言語、作出恐嚇、用貶義的名字稱呼他們、作出種族性的侮辱、做任何形式的暴力行為和所有其他實質上或言語上的傷害。任何類型的威脅或持續的不當行為或傷害均可構成終止醫療服務的理由。
- 在診所內請把所有手機和電子設備切換至靜音或關閉模式，並避免接聽或打電話。需要時您可以到診所大樓一樓的大堂或入口區打電話。說話的時候請不要打擾到其他病人。
- 除非獲得東北醫療中心相關行政部門特別批准，否則嚴禁使用任何設備或格式在中心內或附近進行任何類型的錄影(包括照片、圖像、視像、語音或錄音等)。這是為了保護其他病人、員工、及訪客的隱私。
- 請妥善保管好您的隨身物品。如果您因為疏忽看管而造成任何私人財物的損失或毀壞，東北醫療中心概不負責。
- 遇到緊急情況，到最近的醫院或打電話到 9-1-1 求助。

無歧視披露聲明

東北醫療中心 (NEMS) 遵照適用的聯邦民權法，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。東北醫療中心不會基於種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別等原因拒絕向任何人提供服務或給予不同待遇。東北醫療中心：

- 向殘障人士免費提供各種援助和服務，以幫助他們與我們進行有效溝通，如：
 - 合格的手語翻譯員
 - 其它格式的書面信息（大號字體、音頻、無障礙電子格式、其它格式）
- 想母語非英語的人士免費提供各種語言服務，如：
 - 合格的翻譯員
 - 其它語言的書面資訊

如果您需要此類服務，請聯絡會員服務部（NEMS Member Services Department）。如果您認為東北醫療中心未能提供此類服務或者因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而透過其它方式歧視您，您可以向會員服務部提交投訴，郵寄地址為：1520 Stockton St, San Francisco, CA 94133，電話號碼為 415-391-9686 轉內線 8160，傳真號碼為 415-433-4726。您可以親自提交投訴，或者以郵寄或傳真的方式提交投訴。如果您在提交投訴方面需要幫助，會員服務部的代表可以幫助您。您還可以向美國衛生及公共服務部（U.S. Department of Health and Human Services）的民權辦公室（Office for Civil Rights），透過民權投訴平台（Office for Civil Rights Complaint Portal）以電子方式提交投訴：<https://ocrportal.hhs.gov>，或者透過郵寄或電話的方式投訴：U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (聽障人士專線 TDD 1-800-537-7697)。請登入 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> 獲取投訴表格。

語言援助服務

English

ATTENTION: If you need free language assistance, please call 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 전화해 주십시오.

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Burmese

သတိပြုရန် - အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကားကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

Laotian

ສັງເກດ: ຖ້າຫາກວ່າທ່ານຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອພຣີໃນພາສາຂອງທ່ານ, ໄທຫາ 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم ext. 8160 9686-391 (415) (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-735-2929).

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Ukrainian

ПРИМІТКА: Якщо вам потрібна безкоштовна допомога рідною мовою, телефонуйте за номером 415-391-9686 дод. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Japanese

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) まで、お電話にてご連絡ください。

Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող եմ տրամադրվել լեզվական աջակցությունն ծառայություններ: 215-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 1-800-735-2929)։

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें।

Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) تماس بگیرید.

Punjabi

ਪਿਆਰ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Cambodian

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អិត គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929)។

Thai

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929).