

## 有關會員投訴程序的說明

安樂居的全體員工對您的護理以及您對服務的滿意程度均負有責任。我們的投訴程序設計允許您或您的代表表達您的任何顧慮或不滿，以便我們能夠及時和有效地解決這些問題。無論任何時候，如果您想提出投訴，我們都樂意幫助您。如果您不會講英語，我們的雙語工作人員、口譯員或翻譯服務人員可向您提供協助。

投訴的定義是以書面或口頭方式表達對提供的服務或您的護理品質不滿意見的申訴。投訴可能包括但不限於：

- 您在家中、安樂居中心或住院期間（例如，醫院或專業護理設施）接受的服務品質；
- 打電話時、在接待室或檢查室內的等候時間；
- 任何護理服務提供者或計劃工作人員的行為；
- 中心設施的妥善性；
- 供應的食品品質；
- 交通服務；以及
- 違反參加者權利的行為

### 提出投訴

以下資訊描述在您或您的代表想要提出投訴時需要遵循的投訴程序。您可以自己提出投訴或由您的代表代表您提出投訴，但須在構成不滿問題的事件或行動發生後 **180** 個日曆日內提出投訴。

1. 您可以親自或打電話與您的社工、家護主管或所在中心計劃經理討論您的投訴問題。該人士將確保您收到有關投訴程序的書面資訊，並在投訴報告中記錄您的投訴內容。請務必提供完整的資訊，以便相關工作人員及時幫助解決您的投訴問題。如果您希望提交書面投訴，請將書面投訴寄至：

Health Plan Associate  
On Lok Lifeways  
1333 Bush Street  
San Francisco, CA 94109

您可以打電話與我們的保健計劃員工聯繫，電話號碼 **415-292-8895**，或撥打免費電話 **1-888-996-6565**，索取投訴報告表，請求提供提交投訴的協助。聽力障礙者請撥打我們的 TTY 號碼 **415-292-8898**。我們的保健計劃員工會向您提供有關投訴程序的書面資料。您也可以查閱我們的網站 **www.onloklifeways.org**，提出投訴或瞭解有關我們的投訴程序的資訊。

2. 收到您的投訴後，工作人員會幫助您記錄您的投訴（如果投訴不是以書面形式提出），並協助調查和採取行動。會對在調查過程中搜集的所有資訊保密。
3. 在您提出投訴的五（5）個日曆日內，會向您發出收到投訴的書面確認通知。我們會進行調查、找到解決方案及採取適當的行動。
4. 工作人員將盡最大努力在收到您的投訴後的三十（30）個日曆日內找到您的投訴問題的解決方案。如果您對解決方案感到不滿，您和/或您的代表有權要求採取進一步行動。
5. 如果未能在三十（30）個日曆日內找到解決方案，則會向您或您的代表發出書面通知，將投訴解決方案的狀況和預計的完成日期通知您。

## 加速投訴審查

如果投訴對您的健康構成立即或嚴重威脅，包括但不限於可能失去生命、肢體或重要身體功能、劇烈疼痛或侵犯您的會員權利，我們會加速審查程序，在收到您的書面投訴後 72 小時內作出決定。您可以提出加速審查申請或由安樂居確定接受加速審查的需求。在加速審查中，會打電話將以下內容立即通知您：(a) 收到您的加速審查申請；以及 (b) 您透過州立公聽會程序將投訴通知社會服務部和管理醫療保健部的權利。

## 投訴解決方案

一旦完成調查並找到您的投訴的最終解決方案，首席醫療官、保健計劃服務部主管或保健計劃員工將寄給您一份報告，說明問題的解決方案、解決方案的依據以及在您仍然感到不滿意的情況下可申請的審核程序。

## 投訴審查選擇

如果在完成投訴程序或參加投訴程序至少三十（30）個日曆日後，您或您的代表仍然感到不滿意，您或您的代表可選擇以下方法。（**注意：**如果情況涉及對您的健康構成立即或嚴重威脅，您無需等待完成整個投訴程序或等候三十（30）個日曆日。）您有以下投訴審查選擇：

1. 如果您僅享受 Medi-Cal 承保或享受 Medi-Cal 和 Medicare 承保，您有資格向加州醫療護理服務部提出投訴。您可以寫信給：

Ombudsman Unit  
Medi-Cal Managed Care Division  
California Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, Mail Station 4412  
Sacramento, CA 95899-7413  
電話：1-888-452-8609  
TTY：1-800-735-2922

2. 您也可以與加州管理醫療保健部聯繫：

California Department of Managed Health Care  
Help Center  
980 Ninth Street, Suite 500  
Sacramento, CA 95814-2725  
電話：1-888-466-2219  
傳真：916-255-5241  
TDD：1-877-688-9891

因為安樂居是一項健康護理服務計劃，加州管理醫療保健部希望您瞭解以下資訊：

「加州管理醫療保健部負責監管醫療保健服務計劃。如果您需要對保健計劃提出投訴，請首先打電話給您的保健計劃，電話號碼 **415-292-8895** 或 **1-888-996-6565**，遵循您的保健計劃的投訴程序，然後再與加州管理醫療保健部聯繫。使用此項投訴程序不會禁止可能向您提供的任何潛在法律權利。如果投訴涉及緊急情況、您的保健計劃未能滿意地解決投訴問題或投訴已超過 **30** 天尚未得到解決，您需要接受幫助，您可以打電話給加州管理醫療保健部，請求協助。您還可能有資格接受獨立醫療審查（IMR）。如果您有資格接受獨立醫療審查，該項程序會對保健計劃提出的有關提議服務或治療的醫療必要性、試驗或研究性治療承保決定以及急診或緊急醫療服務付款爭議等醫療決定作出公正的審查。該部門還設有免費電話（**1-800-HMO-2219**）以及聽力與語言障礙者 TDD 專線電話（**1-877-688-9891**）。該部門的網站 <http://www.hmohelp.ca.gov> 載有申訴表、獨立醫療審查申請表及說明。」

**州立公聽會程序：** 加州法律規定，在投訴處理過程中的任何時間，您都可以與加州社會服務部聯繫或寫信至以下地址，要求召開公聽會：

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430  
電話：1-800-952-5253  
傳真：916-229-4110  
TDD：1-800-952-8349

如果您希望召開州立公聽會，您必須在收到投訴解決方案通知後的九十（**90**）天內提出申請。您或您的代表可在州立公聽會上發言，或請人代表您發言，包括親屬、朋友或律師。您還能夠獲得免費法律幫助。我們將向您或您的代表提供一份您在提出投訴時所居住縣的法律服務機構名單。

**家庭保健熱綫：** 如果您對安樂居的家庭保健服務有問題或顧慮，我們建議您首先與您的家庭保健護士、社工或計劃經理討論。但是，我們希望您瞭解，加州政府設立了一條保密免費電話熱綫，專門接聽有關家庭保健服務的問題或申訴，電話號碼 **1-800-554-0353**，該電話號碼星期一至星期五上午九時至下午五時有人接聽。

**其他爭議：**除了受 Medicare 上訴程序制約的爭議外，您在完成安樂居投訴和上訴程序後與安樂居之間的任何其他爭議、爭論或索賠，包括有關醫療事故（即以不適當或疏忽或不勝任的方式向您提供的任何醫療服務）的任何爭議，將依照安樂居的仲裁計劃作出仲裁決定。