

शिकायत प्रक्रिया के बारे में सहभागियों के लिए सूचना

On Lok Lifeways हमें हम सभी लोग आपको प्रदान की जाने वाली सेवा की संतुष्टि तथा आपकी देखभाल के लिए संयुक्त रूप से जिम्मेदार हैं। हमारी शिकायत क्रियाविधियों को इस प्रकार से डिजाइन किया गया है कि आप या आपके प्रतिनिधि आपको होने वाली किसी चिंता या असंतुष्टि के बारे में हमें बता सकें ताकि हम एक समयोचित एवं कुशल तरीके से उनका समाधान कर सकें। यदि आप शिकायत दर्ज करवाना चाहते हैं तो हम किसी भी समय आपकी सहायता करने के लिए उपलब्ध हैं। यदि आप अंग्रेजी भाषा नहीं बोलते हैं तो आपकी सहायता करने के लिए एक द्विभाषी कर्मचारी सदस्य अथवा दुभाषिया (इंटरप्रेटर) अथवा अनुवाद सेवा उपलब्ध होगी।

शिकायत को किसी लिखित या मौखिक कम्प्लेंट के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसमें आपको प्रदान की जाने वाली सेवाओं या देखभाल की गुणवत्ता के प्रति असंतुष्टि व्यक्त की जाती है। शिकायत में निम्नलिखित चीजें शामिल हो सकती हैं, परन्तु केवल इन तक सीमित नहीं हैं:

- आपके घर पर या आपके On Lok Lifeways केन्द्र पर अथवा रोगी को भर्ती किए जाने के दौरान (जैसे कि अस्पताल या कुशल नर्सिंग फैसिलिटी) आपको प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता;
- टेलीफोन पर, प्रतीक्षा कक्ष में, अथवा परीक्षण कक्ष में लगने वाला प्रतीक्षा समय;
- किसी सेवा प्रदाताओं अथवा कार्यक्रम कर्मचारियों का व्यवहार;
- केन्द्र की सुविधाओं की पर्याप्तता;
- प्रदान किए जाने वाले भोजन की गुणवत्ता;
- परिवहन सेवाएं; तथा
- किसी सहभागी के अधिकारों का उल्लंघन

शिकायत दर्ज करवाना

निम्नलिखित सूचना में वर्णित किया गया है कि यदि आप या आपके प्रतिनिधि कोई शिकायत दर्ज करवाना चाहते हैं तो आप या आपके प्रतिनिधि को शिकायत प्रक्रिया का किस प्रकार से पालन करना होगा। असंतुष्टि उत्पन्न करने वाली घटना या कार्रवाई के पश्चात 180 कैलेण्डर दिवस के अन्दर आप स्वयं या आपकी और से आपके प्रतिनिधि एक शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।

1. आप अपने सामाजिक कार्यकर्ता, गृह सेवा पर्यवेक्षक अथवा अपने केन्द्र के कार्यक्रम प्रबन्धक के साथ व्यक्तिगत रूप से अथवा टेलीफोन पर शिकायत के बारे में मौखिक रूप से चर्चा कर सकते हैं। यह व्यक्ति सुनिश्चित करेगा कि आपको शिकायत प्रक्रिया के बारे में लिखित सूचना प्रदान की जाए तथा आपकी शिकायत को शिकायत रिपोर्ट प्रपत्र पर अभिलिखित किया जाए। पूर्ण सूचना देना सुनिश्चित करें ताकि उपयुक्त कर्मचारी आपकी शिकायत का एक समयोचित तरीके से समाधान करने में सहायता कर सके। यदि आप अपनी शिकायत लिखित रूप में दर्ज

करवाना चाहते हैं तो कृपया अपनी लिखित शिकायत को निम्नलिखित पते पर भेजें:

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

आप एक शिकायत रिपोर्ट प्रपत्र का अनुरोध करने तथा शिकायत दर्ज करने में सहायता प्राप्त करने के लिए हमारे हेल्थ प्लान एसोसिएट से **415-292-8895** पर अथवा टोल-फ्री टेलीफोन नम्बर **1-888-996-6565** पर भी सम्पर्क कर सकते हैं। श्रवण क्षमता हीन व्यक्ति कृपया हमारे TTY नम्बर **415-292-8898** पर कॉल कर सकते हैं। हमारे हेल्थ प्लान एसोसिएट आपको शिकायत प्रक्रिया के बारे में लिखित सूचना प्रदान करेंगे। आप एक शिकायत दर्ज करने अथवा हमारी शिकायत प्रक्रिया के बारे में सूचना प्राप्त करने के लिए हमारी वेबसाइट **www.onloklifeways.org** का भी प्रयोग कर सकते हैं।

2. आपकी शिकायत प्राप्त करने वाले कर्मचारी सदस्य आपको आपकी शिकायत दर्ज करवाने (यदि आपकी शिकायत पहले से लिखित में नहीं है) तथा अन्वेषण एवं कार्रवाई में सहायता करेंगे। अन्वेषण के दौरान एकत्रित की गई समस्त सूचना को गोपनीय रखा जाएगा।
3. आपकी शिकायत दर्ज करवाने के पांच (5) कैलेण्डर दिवस के अन्दर आपको एक लिखित पुष्टि भेजी जाएगी। हम अन्वेषण करेंगे, समाधान खोजेंगे तथा उपयुक्त कार्रवाई करेंगे।
4. आपकी शिकायत की प्राप्ति से तीस (30) कैलेण्डर दिवस के अन्दर हमारे कर्मचारी आपकी शिकायत का कोई समाधान खोजने का प्रत्येक सम्भव प्रयास करेंगे। यदि आप समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप तथा/अथवा आपके प्रतिनिधि के पास आगे की कार्रवाई का अनुरोध करने का अधिकार है।
5. तीस (30) कैलेण्डर दिवस के अन्दर समाधान ना खोज पाने की स्थिति में आप या आपके प्रतिनिधि को वर्तमान स्टेटस तथा शिकायत समाधान को पूर्ण करने की अनुमानित तिथि के बारे में लिखित में अधिसूचित किया जाएगा।

शिकायतों की शीघ्र समीक्षा

यदि आपकी शिकायत - आपके स्वास्थ्य पर कोई सन्निकट तथा गम्भीर जोखिम से सम्बन्धित है, जिसमें ये चीजें शामिल हैं परन्तु केवल इन तक सीमित नहीं हैं - जीवन; शरीर का कोई अंग; शरीर के किसी प्रमुख प्रकार्य की हानि, गम्भीर पीड़ा, अथवा आपके सहभागी अधिकारों का उल्लंघन, तो हम आपकी लिखित शिकायत प्राप्त करने से 72 घंटों के अन्दर निर्णय लेने के लिए समीक्षा प्रक्रिया को शीघ्रतापूर्वक आगे बढ़ाएंगे। आप एक शीघ्र समीक्षा का अनुरोध कर सकते हैं अथवा On Lok Lifeways एक शीघ्र समीक्षा की आवश्यकता का निर्धारण कर सकती है। एक शीघ्र समीक्षा में आपको निम्नलिखित चीजों बारे में टेलीफोन द्वारा तत्काल सूचित किया जाएगा: (a) शीघ्र समीक्षा के लिए आपके अनुरोध की प्राप्ति, तथा (b) राज्य निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया के माध्यम से सामाजिक सेवा विभाग तथा प्रबन्धित स्वास्थ्य सेवा विभाग को शिकायत

के बारे में अधिसूचित करने का आपका अधिकार।

शिकायतों का समाधान

अन्वेषण को पूर्ण किए जाने तथा आपकी शिकायत के अंतिम समाधान तक पहुंचने की स्थिति में - मुख्य चिकित्सा अधिकारी, हेल्थ प्लान सेवाओं के निदेशक अथवा हेल्थ प्लान एसोसिएट - आपको एक रिपोर्ट भेजेंगे, जिसमें समस्या का समाधान, समाधान का आधार तथा इसके बावजूद भी आपके असंतुष्ट होने की स्थिति में समीक्षा प्रक्रिया वर्णित होगी।

शिकायत समीक्षा विकल्प

यदि आप या आपके प्रतिनिधि शिकायत प्रक्रिया पूर्ण होने अथवा न्यूनतम तीस (30) कैलेण्डर दिवस तक की सहभागिता के पश्चात भी असंतुष्ट हैं, तो आप या आपके प्रतिनिधि निम्न वर्णित विकल्पों का प्रयोग कर सकते हैं। (टिप्पणी: यदि वर्तमान स्थिति में आपके स्वास्थ्य पर कोई सन्निकट एवं गम्भीर जोखिम शामिल है, तो आपको न तो समग्र शिकायत प्रक्रिया को पूर्ण करने ना ही तीस (30) कैलेण्डर दिवस तक प्रतीक्षा करने की आवश्यकता है।) आपकी शिकायत समीक्षा विकल्प हैं:

1. यदि आप केवल Medi-Cal के अन्तर्गत अथवा Medi-Cal तथा Medicare के अन्तर्गत कवर्ड हैं, तो आपके पास कैलीफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के पास शिकायत करने का अधिकार है, इसके लिए आपको निम्नलिखित पते पर शिकायत भेजनी होगी:

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

2. आप कैलीफोर्निया प्रबन्धित स्वास्थ्य सेवा विभाग से भी सम्पर्क कर सकते हैं:

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

चूंकि On Lok Lifeways एक स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लान है, इसलिए कैलीफोर्निया प्रबन्धित स्वास्थ्य सेवा विभाग आपको निम्न वर्णित बातों से अवगत कराना चाहता है:

“कैलीफोर्निया प्रबन्धित स्वास्थ्य सेवा विभाग - स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लान के विनियमन के लिए जिम्मेदार है। यदि आपको अपने हेल्थ प्लान से सम्बन्धित कोई शिकायत है, तो विभाग से सम्पर्क करने से पहले आपको अपने हेल्थ प्लान को **415-292-8895** या **1-888-996-6565** पर फोन करके अपने हेल्थ प्लान की शिकायत प्रक्रिया का प्रयोग करना चाहिए। इस शिकायत क्रियाविधि का प्रयोग करना - आपको उपलब्ध हो सकने वाले किसी सम्भावित विधिक अधिकारों एवं समाधानों - से निषिद्ध नहीं करता है। यदि आपको - किसी आपात-स्थिति से सम्बन्धित शिकायत, आपके हेल्थ प्लान द्वारा संतुष्टिपूर्ण तरीके समाधान नहीं की गई शिकायत, अथवा 30 दिन बीत जाने के बावजूद भी समाधान ना होने वाली शिकायत - के लिए सहायता की आवश्यकता है, तो आप सहायता के लिए विभाग को कॉल कर सकते हैं। आप स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) के लिए भी पात्र हो सकते हैं। यदि आप IMR के लिए पात्र हैं, तो IMR प्रक्रिया - किसी प्रस्तावित सेवा अथवा उपचार, प्रायोगिक प्रकृति के उपचारों हेतु कवरेज की चिकित्सीय अनिवार्यता के सम्बन्ध में किसी हेल्थ प्लान द्वारा लिए गए चिकित्सीय निर्णयों; तथा किसी आपातकालीन अथवा तात्कालिक चिकित्सीय सेवाओं हेतु भुगतान विवादों - की एक निष्पक्ष समीक्षा प्रदान करेगी। मूक बधिर लोगों के लिए विभाग में एक टोल-फ्री टेलीफोन नम्बर (**1-888-HMO-2219**) तथा एक TDD लाइन (**1-877-688-9891**) भी है। विभाग की इंटरनेट वेबसाइट <http://www.hmohelp.ca.gov> पर शिकायत प्रपत्र, IMR आवेदन प्रपत्र तथा निदेशक ऑनलाइन उपलब्ध हैं।

राज्य निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया: कैलीफोर्निया राज्य कानून के अन्तर्गत आप शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय - निम्नलिखित पते पर सम्पर्क करने या लिखित प्रार्थनापत्र के द्वारा कैलीफोर्निया सामाजिक सेवा विभाग के पास एक निष्पक्ष सुनवाई हेतु आवेदन भी कर सकते हैं:

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

यदि आप एक राज्य निष्पक्ष सुनवाई चाहते हैं तो शिकायत का समाधान पत्र प्राप्त करने की तिथि से नब्बे (90) दिनों के अन्दर इसके लिए आवेदन करना आवश्यक है। आप या आपके प्रतिनिधि या आपकी ओर से कोई अन्य व्यक्ति समेत कोई रिश्तेदार, मित्र या अधिवक्ता - राज्य सुनवाई के पास अनुरोध कर सकता है। आप निःशुल्क विधिक सहायता प्राप्त करने में भी सक्षम हो सकते हैं। हम आप या आपके प्रतिनिधि को, शिकायत दर्ज करने समय आपके निवास वाले देश में विधिक सेवाओं की एक सूची प्रदान करेंगे।

गृह स्वास्थ्य हॉटलाइन: यदि आपके पास On Lok Lifeways के गृह स्वास्थ्य सेवाओं से सम्बन्धित कोई प्रश्न या चिंता है तो हम आपको अनुशंसित करते हैं कि पहले आप इस मामले में अपने गृह स्वास्थ्य परिचारिका, सामाजिक कार्यकर्ता अथवा कार्यक्रम प्रबन्धन से चर्चा करें। वैसे कृपया ध्यान दें कि कैलीफोर्निया राज्य ने गृह स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में प्रश्न एवं शिकायतें प्राप्त करने के लिए एक गोपनीय, टोल-फ्री टेलीफोन नम्बर स्थापित किया है। टेलीफोन नम्बर है: **1-800-554-0353**, तथा यह सोमवार से लेकर शुक्रवार तक 9 a.m. से 5 p.m. के बीच में उपलब्ध होता है।

अन्य विवाद: Medicare अपील क्रियाविधि के विषयाधीन विवादों के सिवाय, On Lok Lifeways की शिकायत एवं

अपील प्रक्रिया को पूर्ण कर लेने के पश्चात On Lok Lifeways के साथ आपके कोई अन्य विवाद, असहमति, अथवा दावे समेत चिकित्सीय कदाचार - अर्थात आपको प्रदान की गई कोई चिकित्सीय सेवाएं क्या अनुचित तरीके से, लापरवाही से अथवा अपूर्ण तरीके से निष्पादित की गई थीं - से जुड़े किसी विवाद का निर्धारण On Lok Lifeways के विवाचन योजना के अनुसार विवाचन में सबमिट करने के द्वारा किया जाएगा।