

## THÔNG TIN CHO NGƯỜI THAM GIA VỀ QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

Tất cả chúng tôi tại chương trình On Lok Lifeways có cùng trách nhiệm trong việc chăm sóc quý vị và làm cho quý vị hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được. Thủ tục khiếu nại của chúng tôi được lập ra để giúp quý vị hoặc người đại diện của quý vị nêu lên bất cứ quan ngại hoặc không hài lòng của quý vị, để chúng tôi có thể giải quyết kịp thời và hiệu quả. Bất cứ lúc nào quý vị muốn nộp đơn khiếu nại, chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị không nói tiếng Anh, một nhân viên song ngữ hoặc thông dịch viên sẽ sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Một **khiếu nại** được định nghĩa là một than phiền, bằng văn bản hoặc lời nói, trình bày sự không hài lòng với các dịch vụ được cung cấp hoặc chất lượng của dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Một khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không hạn chế đối với:

- Chất lượng của những dịch vụ mà quý vị nhận được tại nhà quý vị, tại trung tâm On Lok Lifeways của quý vị hoặc trong suốt thời gian điều trị nội trú (ví dụ, bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn);
- Thời gian chờ trên điện thoại, tại phòng chờ hoặc phòng khám;
- Hành vi của bất cứ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc nhân viên nào thuộc chương trình;
- Sự đầy đủ của các cơ sở trung tâm;
- Chất lượng của thực phẩm được cung cấp;
- Dịch vụ chuyên chở; và
- Vi phạm quyền của người tham gia

### Nộp Đơn Khiếu Nại

Thông tin bên dưới mô tả quy trình khiếu nại cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị thực hiện nếu quý vị hoặc người đại diện của quý vị muốn nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể tự mình nộp đơn khiếu nại, hoặc người đại diện của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại thay cho quý vị, trong vòng 180 ngày lịch kể từ sau sự cố hoặc hành động dẫn đến sự không hài lòng.

1. Quý vị có thể thảo luận khiếu nại của quý vị bằng cách gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại với nhân viên xã hội của quý vị, giám sát viên chăm sóc tại gia hoặc nhân viên quản lý chương trình của trung tâm mà quý vị tham gia. Người này sẽ đảm bảo rằng quý vị sẽ nhận được thông tin về quy trình khiếu nại bằng văn bản và khiếu nại của quý vị được ghi vào mẫu báo cáo khiếu nại. Hãy nhớ cung cấp đầy đủ thông tin để nhân viên phụ trách có thể trợ giúp giải quyết khiếu nại của quý vị kịp thời. Nếu quý vị muốn nộp khiếu nại bằng văn bản, vui lòng gửi văn bản khiếu nại của quý vị về:

Health Plan Associate (Cộng Tác Viên Chương Trình Y Tế)  
On Lok Lifeways  
1333 Bush Street  
San Francisco, CA 94109

Quý vị cũng có thể liên lạc Cộng Tác Viên Chương Trình Y Tế tại số **415-292-8895**, hoặc đường dây điện thoại miễn phí của chúng tôi tại số **1-888-996-6565**, để yêu cầu mẫu báo cáo khiếu nại và được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại. Với người khiếm thính, vui lòng gọi số TTY của chúng tôi, **415-292-8898**. Cộng Tác Viên Chương Trình Y Tế của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị tài liệu về quy trình khiếu nại. Quý vị có thể truy cập trang mạng của chúng tôi tại **www.onloklifeways.org** để nộp đơn khiếu nại hoặc nhận thông tin về quy trình khiếu nại của chúng tôi.

2. Nhân viên tiếp nhận đơn khiếu nại của quý vị sẽ giúp quý vị ghi lại khiếu nại của quý vị (nếu khiếu nại của quý vị chưa được viết bằng văn bản) và phối hợp điều tra và đưa ra quyết định. Mọi thông tin thu thập được trong quá trình điều tra sẽ được giữ bảo mật.
3. Trong vòng năm (5) ngày lịch kể từ khi quý vị nộp đơn khiếu nại, quý vị sẽ nhận được một văn bản xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ điều tra, tìm giải pháp và đưa ra quyết định phù hợp.
4. Ban nhân viên sẽ thực hiện mọi nỗ lực để tìm ra giải pháp cho khiếu nại của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày lịch kể từ khi tiếp nhận đơn khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp đó, quý vị và/hoặc người đại diện của quý vị có quyền theo đuổi các thủ tục khác.
5. Trong trường hợp giải pháp không được ra trong vòng ba mươi (30) ngày lịch, quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản về tình trạng và ngày dự kiến hoàn thành việc giải quyết khiếu nại.

### **Duyệt Xét Khiếu Nại Cấp Tốc**

Nếu khiếu nại của quý vị có liên quan đến một mối nguy sắp xảy ra và nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không hạn chế đối với khả năng mất mạng, mất chi, hoặc mất chức năng cơ thể chính, đau dữ dội, hoặc vi phạm Quyền của Người Tham Gia của quý vị, chúng tôi sẽ duyệt xét cấp tốc để đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được văn bản khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu được duyệt xét cấp tốc, hoặc chương trình On Lok Lifeways có thể quyết định nhu cầu được duyệt xét cấp tốc cho quý vị. Trong thủ tục duyệt xét cấp tốc, quý vị sẽ được thông báo ngay qua điện thoại về: (a) việc nhận được yêu cầu được duyệt xét cấp tốc của quý vị và (b) quyền của quý vị được thông báo cho Bộ Dịch Vụ Xã Hội thông qua quy trình phiên xử công bằng cấp Tiểu Bang và Bộ Quản Lý Y Tế về khiếu nại này.

### **Giải Quyết Khiếu Nại**

Sau khi hoàn thành việc điều tra và đưa ra quyết định cuối cùng cho khiếu nại của quý vị, Giám đốc Y khoa, Giám đốc các Dịch Vụ Chương Trình Y Tế hoặc Cộng Tác Viên Chương Trình Y Tế sẽ gửi cho quý vị một báo cáo trình bày giải pháp cho vấn đề, cơ sở áp dụng giải pháp đó, và quy trình duyệt xét nếu quý vị vẫn không hài lòng.

### **Các Lựa Chọn Duyệt Xét Khiếu Nại**

Nếu quý vị hoặc người đại diện của quý vị vẫn không hài lòng sau khi hoàn tất quy trình khiếu nại hoặc tham gia vào quy trình trong ít nhất ba mươi (30) ngày lịch, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể theo đuổi các lựa chọn được mô tả bên dưới. (LƯU Ý: Nếu tình huống đó liên quan đến một mối nguy sắp xảy ra và nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị, quý vị không cần

hoàn tất toàn bộ quy trình khiếu nại và cũng không cần đợi ba mươi (30) ngày lịch. Các lựa chọn duyệt xét khiếu nại của quý vị gồm:

1. Nếu quý vị được đài thọ bởi chương trình Medi-Cal mà thôi hoặc bởi cả hai chương trình Medi-Cal và Medicare, quý vị được quyền theo đuổi khiếu nại của mình với Bộ Dịch Vụ Y Tế California, bằng cách viết thư về:

Ombudsman Unit (Ban Thanh Tra)  
Medi-Cal Managed Care Division (Bộ Phận Chăm Sóc Quản Lý Medi-Cal)  
California Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, Mail Station 4412  
Sacramento, CA 95899-7413  
**Điện Thoại: 1-888-452-8609**  
**TTY: 1-800-735-2922**

2. Quý vị cũng có thể liên lạc Bộ Quản Lý Y Tế California:

California Department of Managed Health Care  
Help Center (Trung Tâm Trợ Giúp thuộc Bộ Quản Lý Y Tế)  
980 Ninth Street, Suite 500  
Sacramento, CA 95814-2725  
**Điện Thoại: 1-888-466-2219**  
**Fax: 916-255-5241**  
**TDD: 1-877-688-9891**

Vì On Lok Lifeways là một chương trình dịch vụ chăm sóc y tế, Bộ Quản Lý Y Tế California muốn quý vị biết những điều sau đây:

"Bộ Quản lý Y tế California chịu trách nhiệm kiểm soát các chương trình dịch vụ y tế. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình y tế của mình, trước hết quý vị nên gọi điện thoại cho chương trình y tế của quý vị theo số **415-292-8895** hoặc **1-888-996-6565** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình y tế của quý vị trước khi liên lạc với Bộ Quản Lý Y Tế. Việc sử dụng quy trình khiếu nại này không lấy đi bất cứ quyền pháp lý hoặc giải pháp có thể được áp dụng cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để khiếu nại về một trường hợp cấp cứu, một khiếu nại đã không được chương trình y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc một khiếu nại đã quá 30 ngày mà vẫn không được giải quyết, quý vị có thể gọi cho Bộ Quản Lý Y Tế để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện được Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review - IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện với IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét khách quan các quyết định y tế do một chương trình y tế đưa ra liên quan đến tính cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề nghị, các quyết định bảo hiểm đối với các phương pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, và những tranh chấp về thanh toán đối với các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Bộ Quản Lý Y Tế cũng có đường dây điện thoại miễn phí (**1-888-HMO-2219**) và một đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng Internet <http://www.hmohelp.ca.gov> có các mẫu khiếu nại, mẫu đơn xin IMR và hướng dẫn trực tuyến."

**Quy trình Phân Xử Công Bằng Tiểu bang:** Quý vị cũng có thể yêu cầu một phiên xử công bằng từ Bộ Dịch Vụ Xã Hội California bất cứ lúc nào trong quy trình khiếu nại, theo luật Tiểu Bang California, bằng cách liên lạc hoặc viết thư về:

California Department of Social Services (Bộ Dịch Vụ Xã Hội California)  
State Hearings Division (Bộ Phận Phân Xử Tiểu Bang)  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430  
**Điện Thoại: 1-800-952-5253**  
**Fax: 916-229-4110**  
**TDD: 1-800-952-8349**

Nếu quý vị muốn một phiên xử công bằng cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày nhận được thư giải quyết cho việc khiếu nại. Quý vị hay người đại diện của quý vị có thể trình bày tại phiên xử cấp Tiểu Bang hoặc nhờ người khác trình bày thay cho quý vị, bao gồm người thân, bạn bè hoặc luật sư. Quý vị cũng có thể được trợ giúp pháp lý miễn phí. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị một danh sách các Dịch vụ Pháp lý trong quận nơi quý vị sống vào lúc quý vị nộp đơn khiếu nại.

***Đường Dây Nóng Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia:*** Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia của chương trình On Lok Lifeways, chúng tôi đề nghị quý vị nên thảo luận vấn đề này trước tiên với y tá chăm sóc tại gia, nhân viên xã hội hoặc nhân viên quản lý chương trình của quý vị. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng Tiểu Bang California đã thành lập một số điện thoại bảo mật, miễn phí để tiếp nhận các thắc mắc hoặc than phiền về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia. Số điện thoại đó là: **1-800-554-0353**, và làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến giờ chiều

***Các Tranh chấp khác:*** Ngoại trừ những tranh chấp thuộc thủ tục kháng cáo Medicare, bất cứ tranh chấp, bất đồng hay yêu cầu bồi hoàn nào khác của quý vị với chương trình On Lok Lifeways sau khi quý vị đã hoàn tất quy trình khiếu nại và kháng cáo của chương trình On Lok Lifeways, kể cả bất cứ tranh chấp nào về sai sót y khoa—đó là trường hợp mà bất cứ dịch vụ y tế cung cấp cho quý vị được thực hiện không đúng cách hoặc sơ suất hoặc thiếu chuyên môn—sẽ được quyết định bằng cách trình cho trọng tài phân xử theo Chương Trình Phân Xử của chương trình On Lok Lifeways.