

शिकायत प्रक्रिया के बारे में सहभागियों के लिए सूचना

On Lok PACE पर हम सभी आपकी देखभाल और आपको प्राप्त होने वाली सेवाओं के साथ आपकी संतुष्टि के लिए जिम्मेदारी साझा करते हैं। हमारी शिकायत प्रक्रियाएं आपको या आपके प्रतिनिधि को आपकी किसी भी चिंता या असंतोष को व्यक्त करने में सक्षम बनाने के लिए डिज़ाइन की गई हैं, ताकि हम उन्हें समय पर और कुशल तरीके से निपटा सकें। जब भी आप कोई शिकायत करना चाहते हैं, हम आपकी सहायता के लिए उपलब्ध हैं। यदि आप अंग्रेजी नहीं बोलते हैं, तो आपकी सहायता के लिए एक द्विभाषी स्टाफ सदस्य या अनुवाद सेवाएं उपलब्ध होंगी।

आपके द्वारा कोई शिकायत करने पर, आपके साथ कभी भी भेदभाव या प्रतिशोध नहीं किया जाएगा, न ही आपको भेदभाव या प्रतिशोध का डर दिखाया जाएगा। On Lok PACE शिकायत प्रक्रिया के दौरान आपको आपकी सभी आवश्यक सेवाएं प्रदान की जाती रहेंगी। आपकी शिकायत की गोपनीयता शिकायत प्रक्रिया के दौरान बनाए रखी जाएगी और आपकी शिकायत से संबंधित जानकारी केवल अधिकृत व्यक्तियों को जारी की जाएगी।

शिकायत प्रक्रिया

परिवेदना (grievance) एक शिकायत है, जो लिखित या मौखिक रूप से की जाती है, जो आपकी सेवाओं के वितरण या आपकी देखभाल की गुणवत्ता के प्रति असंतोष को व्यक्त करती है, भले ही आप परिणामस्वरूप कोई कार्रवाई करने का अनुरोध कर रहे हों। शिकायतें आपके और On Lok PACE, या आपके और आपके किसी अन्य सेवा प्रदाता के बीच PACE कार्यक्रम के माध्यम से हो सकती हैं। नामांकन करते समय और उसके बाद कम से कम वार्षिक रूप से आपको शिकायत प्रक्रिया की लिखित जानकारी प्राप्त होगी। किसी शिकायत में यह चीज़ें शामिल हो सकती हैं, लेकिन यह इन तक सीमित नहीं है:

- आपके घर में, PACE सेंटर में, या इनपेशेंट स्टे (अस्पताल, पुनर्वास सुविधा, कुशल नर्सिंग सुविधा, मध्यवर्ती देखभाल सुविधा, या आवासीय देखभाल सुविधा) में आपको प्राप्त होने वाली सेवाओं की गुणवत्ता;
- टेलीफ़ोन पर प्रतीक्षा समय, प्रतीक्षालय में, या परीक्षा कक्ष में;
- देखभाल प्रदाताओं या कार्यक्रम के कर्मचारियों में से किसी का व्यवहार;
- केंद्रीय सुविधाओं की पर्याप्तता;
- प्रदान किए गए भोजन की गुणवत्ता;
- परिवहन सेवाएं;
- आपके अधिकारों का उल्लंघन; और
- किसी भी PACE सेंटर के कर्मचारियों, अनुबंधित प्रदाताओं और/या अनुबंधित प्रदाता कर्मचारियों द्वारा भेदभाव।

शिकायतों का प्रस्तुतीकरण

शिकायत आपके, आपके परिवार के सदस्य या देखभाल करने वाले, या आपके नामित प्रतिनिधि द्वारा की जा सकती है। नीचे दी गई जानकारी शिकायत सबमिट करने की प्रक्रिया का वर्णन करती है।

1. आप मौखिक रूप से अपनी शिकायत पर या तो व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन द्वारा उस केंद्र के PACE प्रोग्राम स्टाफ के साथ चर्चा कर सकते हैं, जिसमें आप भाग लेते हैं, या किसी भी On Lok PACE अनुबंधित प्रदाता के साथ, जिसमें आपका ड्राइवर और आपके घर में आपकी देखभाल करने वाले प्रदाता शामिल हैं। यदि आप एक अनुबंधित प्रदाता के साथ अपनी शिकायत पर चर्चा करते हैं, तो वे On Lok PACE स्टाफ के किसी व्यक्ति को आपकी शिकायत का विवरण बताएंगे। स्टाफ का व्यक्ति यह सुनिश्चित करेगा कि आपकी शिकायत प्रलेखित है। आपको अपनी शिकायत की पूरी जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता होगी, ताकि उपयुक्त कर्मचारी व्यक्ति प्रतिक्रिया दे सके और आपकी शिकायत को समय पर और कुशल तरीके से हल करने में मदद कर सके। यदि आप अपनी शिकायत लिखित रूप में प्रस्तुत करना चाहते हैं, तो कृपया अपनी लिखित शिकायत भेजें:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

जबकि आवश्यक नहीं है, आप लिखित शिकायत सबमिट करते समय उपयोग करने के लिए शिकायत रिपोर्ट फॉर्म का अनुरोध कर सकते हैं।

शिकायत दर्ज करने में सहायता प्राप्त करने के लिए आप हमारे स्वास्थ्य योजना सेवा विभाग से **415-292-8895** पर या हमारे टोल-फ्री टेलीफोन नंबर **1-888-996-6565** पर भी संपर्क कर सकते हैं। श्रवण बाधित (TTY) के लिए, कृपया **711** पर कॉल करें। हमारा स्वास्थ्य योजना सेवा विभाग आपकी शिकायत सबमिट करने में आपकी सहायता करेगा। शिकायत प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए आप हमारी वेबसाइट **onlok.org/PACE** पर भी जा सकते हैं।

2. यदि आपके समस्या का कारण पहले से ज्ञात नहीं है, तो आपकी शिकायत प्राप्त करने वाला स्टाफ सदस्य उसकी जांच की प्रक्रिया में सहयोग करेगा और आपकी शिकायत की जांच समाधान खोजने और उचित कार्रवाई करने के उद्देश्य से की जाएगी। आपकी शिकायत से संबंधित सारी जानकारी को सख्ती से गोपनीय रखा जाएगा, जिसमें अन्य On Lok PACE स्टाफ और अनुबंधित प्रदाताओं से उचित होने पर शामिल हैं। कृपया ध्यान दें, यदि आप शिकायत समाधान के बारे में अधिसूचित नहीं होना चाहते हैं, तो अपनी शिकायत करते समय On Lok PACE बताएं। On Lok PACE अभी भी जांच करेगा, लेकिन On Lok PACE आपकी इच्छाओं को नोट करेगा और आपको आगे कोई सूचना नहीं भजेगा।
3. On Lok PACE शिकायत प्रक्रिया के दौरान आपको सभी आवश्यक सेवाएं प्रदान की जाती रहेंगी।
4. On Lok PACE स्टाफ आपकी शिकायत को, आपकी स्थिति के हिसाब से जितना जल्दी हो सकेगा, उतना जल्दी हल करने की कार्रवाई करेगा, लेकिन यह अवधि आपकी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक नहीं होगी।

शिकायतों का समाधान

1. On Lok PACE, आपके मामले की आवश्यकता के अनुसार, आपको आपकी शिकायत के समाधान के बारे में जल्द से जल्द सूचित किया करेगा, लेकिन आपकी शिकायत को हल करने की तारीख तीन (3) कैलेंडर दिनों के बाद नहीं होगी।
2. On Lok PACE द्वारा आपको आपकी पसंद के आधार पर मौखिक या लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। अपवाद देखभाल की गुणवत्ता से संबंधित शिकायतों के लिए है, जिसके लिए हम हमेशा शिकायत समाधान की लिखित सूचना प्रदान करेंगे।
3. On Lok PACE द्वारा दी जाने वाली सूचना में आपकी शिकायत का सार, शिकायत की जांच के लिए उठाए गए कदम, जांच के परिणामस्वरूप मिले निष्कर्ष, समस्या के समाधान के लिए उठाए गए या उठाए जाने वाले कदम, और आप उन कार्रवाइयों की अपेक्षा कब कर सकते हैं — ये सभी जानकारियाँ शामिल होंगी।

शिकायत की समीक्षा विकल्प

1. यदि आप समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो कृपया हमें बताएं, ताकि हम स्वीकार्य समाधान की दिशा में काम करना जारी रख सकें।
2. आपके पास अपनी देखभाल की गुणवत्ता या किसी सेवा के वितरण से संबंधित शिकायत करने के लिए 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) से संपर्क करने का विकल्प भी है।
3. यदि आपके पास Medicare है और आपकी शिकायत Medicare कवर सेवाओं से संबंधित है, तो आप, आपके परिवार या देखभाल करने वाले, या आपके नामित प्रतिनिधि को गुणवत्ता सुधार संगठन (quality improvement organization, QIO) के साथ लिखित शिकायत दर्ज करने का अधिकार है। यदि आप QIO को शिकायत दर्ज कराते हैं, तो On Lok PACE शिकायत को हल करने के लिए उनके साथ सहयोग करना चाहिए। यह जानकारी आपको प्राप्त होने वाले समाधान अधिसूचना में भी शामिल की जाएगी, यदि आपने अपनी शिकायत On Lok PACE को आपके लिए उपलब्ध एक अतिरिक्त विकल्प के रूप में प्रस्तुत की है।
4. इस घटना में कि On Lok PACE एक संतोषजनक समाधान प्रदान करने में असमर्थ है, आप संपर्क करके कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के कैलिफोर्निया विभाग के साथ अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के हकदार हैं:

स्वास्थ्य उपभोक्ता गठबंधन
Medicare Medi-Cal लोकपाल कार्यक्रम
www.healthconsumer.org
टेलीफ़ोन: 1-888-804-3536
TTY: 1-877-735-2929

आप कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग (California Department of Managed Health Care) से भी संपर्क कर सकते हैं:

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

चूंकि On Lok PACE एक स्वास्थ्य देखभाल सेवा योजना है, कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग आपको निम्नलिखित चीज़ें जानना चाहता है:

“कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग स्वास्थ्य देखभाल सेवा योजनाओं को विनियमित करने के लिए जिम्मेदार है। यदि आपको अपनी स्वास्थ्य योजना के खिलाफ कोई शिकायत है, तो आपको पहले अपनी स्वास्थ्य योजना को **415-292-8895** या **1-888-996-6565 (TTY: 711)** पर टेलीफ़ोन करना चाहिए और विभाग से संपर्क करने से पहले अपनी स्वास्थ्य योजना की शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करना चाहिए। इस शिकायत प्रक्रिया का उपयोग किसी भी संभावित कानूनी अधिकार या उपचार को प्रतिबंधित नहीं करता है, जो आपके लिए उपलब्ध हो सकते हैं। यदि आपको किसी आपात स्थिति से जुड़ी शिकायत के लिए सहायता की आवश्यकता है, एक शिकायत, जिसे आपकी स्वास्थ्य योजना द्वारा संतोषजनक ढंग से हल नहीं किया गया है, या एक शिकायत, जो 30 दिनों से अधिक समय से अनसुलझी है, तो आप सहायता के लिए विभाग को कॉल कर सकते हैं। आप एक स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (Independent Medical Review, IMR) के लिए भी पात्र हो सकते हैं। यदि आप IMR के लिए पात्र हैं, तो IMR प्रक्रिया प्रस्तावित सेवा या उपचार की चिकित्सा आवश्यकता से संबंधित स्वास्थ्य योजना द्वारा किए गए चिकित्सा निर्णयों की निष्पक्ष समीक्षा प्रदान करेगी, उपचार के लिए कवरेज निर्णय जो प्रकृति में प्रयोगात्मक या जांच योग्य हैं और आपातकालीन या तत्काल चिकित्सा सेवाओं के लिए भुगतान विवाद। विभाग के पास सुनने और बोलने में अक्षम लोगों के लिए एक टोल-फ्री टेलीफ़ोन नंबर **(1-888-466-2219)** और एक TDD लाइन **(1-877-688-9891)** भी है। विभाग की इंटरनेट वेबसाइट पर <http://www.dmhc.ca.gov> शिकायत फॉर्म, IMR आवेदन पत्र और निर्देश ऑनलाइन हैं।”

होम स्वास्थ्य हॉटलाइन: यदि आपके पास On Lok PACE की घरेलू स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में कोई प्रश्न या चिंता है, तो हम अनुशंसा करते हैं कि आप पहले अपने गृह स्वास्थ्य नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता, या PACE सेंटर निदेशक के साथ इस मामले पर चर्चा करें। हालांकि, कृपया यह जान लें कि कैलिफोर्निया राज्य ने घरेलू स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में प्रश्न या शिकायतें प्राप्त करने के लिए एक गोपनीय टोल-फ्री टेलीफ़ोन नंबर स्थापित किया है। टेलीफ़ोन नंबर **1-800-554-0353** है और यह सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक उपलब्ध है।