

THÔNG TIN CHO NGƯỜI THAM GIA VỀ QUY TRÌNH KHIẾU NẠI

Tại On Lok PACE, chúng tôi luôn đồng hành cùng quý vị trong việc chăm sóc sức khỏe và đảm bảo sự hài lòng của quý vị với các dịch vụ mà mình nhận được. Chúng tôi xây dựng quy trình khiếu nại nhằm tạo điều kiện để quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể chia sẻ mọi quan ngại hoặc điều chưa hài lòng, để chúng tôi kịp thời xem xét và xử lý một cách hiệu quả. Bất kỳ lúc nào quý vị có nhu cầu gửi đơn khiếu nại, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, chúng tôi có nhân viên song ngữ hoặc dịch vụ phiên dịch để hỗ trợ quý vị.

Quý vị sẽ không bao giờ bị phân biệt đối xử, trả đũa cũng như không phải lo sợ bị phân biệt đối xử hoặc trả đũa vì đã gửi đơn khiếu nại. Trong suốt thời gian quý vị đang khiếu nại, On Lok PACE vẫn sẽ tiếp tục cung cấp đầy đủ các dịch vụ cần thiết cho quý vị. Tính bảo mật của khiếu nại của quý vị sẽ luôn được đảm bảo trong suốt quá trình xử lý. Mọi thông tin liên quan sẽ chỉ được chia sẻ với những người có thẩm quyền.

Quy trình khiếu nại

Khiếu nại là việc quý vị bày tỏ sự không hài lòng, bằng lời nói hoặc văn bản, liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc cách dịch vụ được cung cấp, bất kể quý vị có yêu cầu thực hiện hành động nào hay không. Khiếu nại có thể liên quan giữa quý vị và chương trình On Lok PACE, hoặc giữa quý vị và một nhà cung cấp dịch vụ khác thuộc chương trình PACE. Quý vị sẽ nhận được tài liệu hướng dẫn bằng văn bản về quy trình khiếu nại khi đăng ký tham gia chương trình và ít nhất mỗi năm một lần sau đó. Các nội dung khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng dịch vụ quý vị nhận được tại nhà, tại trung tâm PACE hoặc khi điều trị nội trú (như ở bệnh viện, cơ sở phục hồi chức năng, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian, hoặc cơ sở chăm sóc nội trú);
- Thời gian chờ đợi trên điện thoại, trong phòng chờ, hoặc trong phòng khám;
- Thái độ ứng xử của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc nhân viên chương trình;
- Tính đầy đủ và tiện nghi của cơ sở vật chất tại trung tâm;
- Chất lượng bữa ăn được cung cấp;
- Dịch vụ đưa đón;
- Vi phạm quyền lợi của quý vị; và
- Phân biệt đối xử từ bất kỳ nhân viên trung tâm PACE, nhà cung cấp theo hợp đồng, và/hoặc nhân viên của nhà cung cấp theo hợp đồng.

Cách gửi khiếu nại

Khiếu nại có thể được gửi bởi chính quý vị, thành viên trong gia đình quý vị hoặc người chăm sóc, hoặc người đại diện do quý vị chỉ định. Thông tin dưới đây hướng dẫn cách gửi khiếu nại.

1. Quý vị có thể trực tiếp trình bày khiếu nại với nhân viên chương trình PACE tại trung tâm mà quý vị tham gia, hoặc qua điện thoại, hoặc với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào có hợp đồng với On Lok PACE, bao gồm cả tài xế đưa đón và nhân viên chăm sóc tại nhà. Nếu quý vị phản ánh với nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng, họ sẽ thông báo chi tiết khiếu nại của quý vị cho nhân viên của On Lok PACE. Nhân viên này sẽ đảm bảo khiếu nại của quý vị được ghi nhận đầy đủ. Quý vị cần cung cấp đầy đủ thông tin về khiếu nại của mình, để nhân viên phụ trách có thể phản hồi và giúp xử lý khiếu nại của quý vị một cách kịp thời và hiệu quả. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, vui lòng gửi khiếu nại bằng văn bản đến:

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

Dù không bắt buộc, quý vị có thể yêu cầu mẫu Biểu mẫu Khiếu nại để điền khi nộp đơn khiếu nại.

Quý vị cũng có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi qua số **415-292-8895**, hoặc đường dây miễn phí **1-888-996-6565** để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại. Đối với người khiếm thính (TTY), vui lòng gọi **711**. Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị nộp đơn khiếu nại. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại **onlok.org/PACE** để nhận thông tin về quy trình khiếu nại.

2. Nhân viên tiếp nhận khiếu nại của quý vị sẽ phối hợp điều tra khi nguyên nhân của vấn đề chưa được xác định, và một cuộc điều tra sẽ được tiến hành để tìm ra giải pháp và thực hiện các hành động thích hợp. Tất cả thông tin liên quan đến khiếu nại của quý vị sẽ được bảo mật nghiêm ngặt, kể cả với các nhân viên khác của On Lok PACE và các nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng khi cần thiết. Xin lưu ý, nếu quý vị không muốn nhận thông báo về kết quả giải quyết khiếu nại, vui lòng thông báo cho On Lok PACE khi quý vị nộp khiếu nại. On Lok PACE sẽ vẫn tiến hành điều tra, nhưng On Lok PACE sẽ ghi nhận mong muốn của quý vị và không gửi thêm bất kỳ thông báo nào.
3. Trong suốt quá trình giải quyết khiếu nại, On Lok PACE sẽ tiếp tục cung cấp đầy đủ các dịch vụ cần thiết cho quý vị.
4. Nhân viên của On Lok PACE sẽ tiến hành giải quyết khiếu nại của quý vị một cách nhanh chóng tùy theo mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nhưng không quá ba mươi (30) ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

Giải quyết khiếu nại

1. On Lok PACE sẽ thông báo cho quý vị về kết quả giải quyết khiếu nại của quý vị càng sớm càng tốt, tùy theo mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nhưng không muộn hơn ba (3) ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi giải quyết khiếu nại.
2. On Lok PACE sẽ thông báo cho quý vị bằng lời nói hoặc bằng văn bản, tùy theo sự lựa chọn của quý vị. Đối với các khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc, chúng tôi

luôn cung cấp thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết khiếu nại.

3. Thông báo mà On Lok PACE cung cấp sẽ bao gồm một bản tóm tắt về khiếu nại của quý vị, các bước chúng tôi đã thực hiện để điều tra khiếu nại, kết quả điều tra của chúng tôi, những hành động chúng tôi đã thực hiện hoặc sẽ thực hiện để giải quyết vấn đề, và thời gian dự kiến các hành động này sẽ được thực hiện.

Tùy chọn xem xét khiếu nại

1. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại, vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể tiếp tục làm việc nhằm tìm ra một giải pháp mà quý vị cảm thấy chấp nhận được.
2. Quý vị cũng có thể liên hệ với số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ đã được cung cấp.
3. Nếu quý vị có Medicare và khiếu nại liên quan đến các dịch vụ được Medicare chi trả, quý vị, gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị, hoặc đại diện được chỉ định của quý vị có quyền gửi khiếu nại bằng văn bản tới tổ chức cải thiện chất lượng (Quality Improvement Organization, QIO). Nếu quý vị gửi khiếu nại cho QIO, On Lok PACE có trách nhiệm hợp tác với họ để giải quyết khiếu nại. Thông tin này cũng sẽ được bao gồm trong thông báo giải quyết khiếu nại mà quý vị nhận được nếu quý vị đã gửi khiếu nại cho On Lok PACE như một lựa chọn bổ sung có sẵn cho quý vị.
4. Trong trường hợp On Lok PACE không thể cung cấp một giải pháp thỏa đáng, quý vị có quyền tiếp tục khiếu nại với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California bằng cách liên hệ với:

Health Consumer Alliance
Medicare Medi-Cal Ombudsman Program
www.healthconsumer.org
Điện thoại: 1-888-804-3536
TTY: 1-877-735-2929

Quý vị cũng có thể liên hệ với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California:

California Department of Managed Health Care
Help Center
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 PACE là một chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe, Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California muốn quý vị biết những thông tin sau:

“Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại đối với chương trình chăm sóc sức

khỏe của mình, trước tiên, quý vị nên gọi điện cho chương trình chăm sóc sức khỏe của mình theo số điện thoại **415-292-8895** hoặc **1-888-996-6565 (TTY: 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình đó trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng quy trình khiếu nại này không cản trở bất kỳ quyền hoặc biện pháp pháp lý nào mà quý vị có thể có. Nếu quý vị cần hỗ trợ về một khiếu nại liên quan đến trường hợp khẩn cấp, khiếu nại chưa được chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc khiếu nại chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi điện cho sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Đánh giá Y tế Độc lập (Independent Medical Review, IMR). Nếu đủ điều kiện, quy trình IMR sẽ cung cấp một đánh giá khách quan đối với các quyết định y tế do chương trình chăm sóc sức khỏe đưa ra liên quan đến tính cần thiết y tế của một dịch vụ hoặc điều trị dự kiến, các quyết định định bảo hiểm cho các điều trị thử nghiệm hoặc điều tra, và tranh chấp thanh toán đối với dịch vụ y tế khẩn cấp hoặc cấp cứu. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web internet của sở <http://www.dmhc.ca.gov> có các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.”

Đường dây nóng dịch vụ y tế tại nhà: Nếu quý vị có câu hỏi hoặc bất kỳ lo ngại nào về dịch vụ y tế tại nhà của On Lok PACE, chúng tôi khuyên quý vị nên trao đổi trực tiếp với y tá chăm sóc tại nhà, nhân viên xã hội, hoặc giám đốc trung tâm PACE của quý vị. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng Tiểu bang California có số điện thoại miễn phí và bảo mật để tiếp nhận câu hỏi hoặc khiếu nại liên quan đến dịch vụ y tế tại nhà. Số điện thoại là **1-800-554-0353**, và hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều.