

有關會員申訴程序的說明

On Lok PACE 的全體員工都有責任為您提供照護，並有責任讓您對所接受的服務感到滿意。我們的申訴程序的目的是要讓您或您的代表能夠表達您的任何疑慮或不滿，這樣我們才能夠及時且有效地加以解決。無論您想在何時提出申訴，我們都會為您提供協助。如果您不會說英語，雙語工作人員或翻譯服務會為您提供協助。

您絕不會因為您提出申訴而受到歧視或報復，也無需害怕因為您提出申訴而受到歧視或報復。On Lok PACE 會在申訴流程期間繼續為您提供所有必要的服務。在整個申訴流程期間，我們會對您的申訴保密，且僅會向獲授權的個人揭露與您的申訴有關的資訊。

申訴程序

申訴是指以書面或口頭形式提出的投訴，表達您對我們提供的服務或照護品質的不滿，無論您是否因此要求採取任何行動。申訴可能發生在您與 On Lok PACE 之間，或您與 PACE 計劃中的其他服務提供者之間。您會在投保時，和此後的至少每年一次收到關於申訴流程的書面資訊。申訴針對的問題可包括但不限於：

- 您在家中、PACE 中心或住院期間（醫院、復健機構、專業護理機構、中級照護機構或住宿照護機構）接受的服務的品質；
- 電話、候診室或檢查室的等待時間；
- 任何照護提供者或計劃工作人員的行為；
- 中心設施的充足性；
- 所提供食物的品質；
- 交通接送服務；
- 侵犯您的權利；以及
- 任何 PACE 中心工作人員、簽約提供者和／或簽約提供者之工作人員的歧視行為。

提交申訴

您、您的家人或照顧者、或您的指定代表，都可以提出申訴。以下資訊說明申訴的提交流程。

1. 您可以親自或透過電話方式，與您所在中心的 PACE 計劃工作人員，或任何 On Lok PACE 簽約提供者（包括您的駕駛員和在家中照顧您的服務提供者），以口頭方式討論您的申訴。如果您與簽約提供者討論您的申訴，他們會讓 On Lok PACE 工作人員知道您的申訴詳情。工作人員會確認已將您的申訴記錄在案。您需要提供完整的申訴資訊，以便適當的工作人員能夠及時且有效地進行回應，並協助解決您的申訴。如果您希望以書面形式提交您的申訴，請將您的書面申訴寄送到：

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

雖然並非強制要求，但您可以要求提供申訴報告表，以便在提交書面申訴時使用。

您也可以撥打 **415-292-8895**，或撥打我們的免費電話 **1-888-996-6565**，與我們的保健計劃服務部聯絡，以獲得關於提交申訴的協助。聽力障礙者 (TTY) 請撥打 **711**。我們的保健計劃服務部會協助您提交申訴。您也可以訪問我們的網站 **onlok.org/PACE**，以獲得關於申訴流程的資訊。

2. 在尚不知道您問題的原因時，收到您申訴的工作人員會協調調查工作，並對您的申訴進行調查，以尋求解決方案並採取適當行動。所有與您的申訴有關的資訊都將被嚴格保密，包括在適當情況下對其他 **On Lok PACE** 員工和簽約提供者保密。請注意，如果您不想要收到關於申訴解決方案的通知，請在提出申訴時告知 **On Lok PACE**。On Lok PACE 仍會進行調查，但 **On Lok PACE** 會記錄您的意願，且不會向您寄送任何進一步的通知。
3. 在申訴流程期間，**On Lok PACE** 會繼續為您提供所有必要的服務。
4. **On Lok PACE** 工作人員會根據您的個案需要，儘快採取行動來解決您的申訴，但不會遲於收到您申訴後的三十 (30) 個日曆日。

解決申訴

1. **On Lok PACE** 會根據您的個案需要，儘快通知您申訴的解決方案，但不會遲於我們解決您申訴之日起的三 (3) 個日曆日。
2. **On Lok PACE** 會根據您的偏好，以口頭或書面形式通知您。唯一的例外是針對照護品質相關的申訴，我們總是會以書面方式通知您申訴的處理結果。
3. **On Lok PACE** 提供的通知會包括您申訴的摘要、我們調查申訴所採取的步驟、調查結果、我們已採取或將採取的解決行動，以及預計採取這些行動的時間。

申訴複審選項

1. 如果您對解決方案不滿意，請告訴我們，以便我們可以繼續努力來達成可接受的解決方案。
2. 您也可以選擇撥打 **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**，提出與您的照護品質或服務提供相關的投訴。
3. 如果您擁有聯邦醫療保險 (Medicare)，且您的申訴與聯邦醫療保險 (Medicare) 承保服務有關，則您本人、您的家人或照顧者、或您的指定代表有權向品質改進組織 (Quality

Improvement Organization, QIO) 提出書面投訴。如果您向 QIO 提交投訴，On Lok PACE 必須與其合作來解決投訴。如果您已向 On Lok PACE 提交申訴，此資訊也會包含在您收到的決議通知中，作為您的額外選項。

4. 如果 On Lok PACE 無法提供令人滿意的解決方案，您有權透過以下方式向加州醫療保健服務部提出申訴：

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

您也可以與加州管理醫療保健部 (California Department of Managed Health Care) 聯絡：

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

由於 On Lok PACE 是一項醫療保健服務計劃，加州管理醫療保健部希望您瞭解以下內容：

「加州管理醫療保健部負責監管醫療保健服務計劃。如果您要對您的保健計劃提出申訴，請先撥打 **415-292-8895** 或撥打 **1-888-996-6565 (TTY：711)** 與您的保健計劃聯絡，並使用您保健計劃的申訴流程，然後再聯絡本部門。使用此申訴程序並不妨礙任何潛在法律權利，或可能提供給您的補救措施。如果您需要協助以處理涉及急診狀況的申訴、保健計劃未圓滿解決的申訴，或超過 30 天仍未解決的申訴，可以致電此部門以尋求協助。您可能也有資格獲得獨立醫療審核 (Independent Medical Review, IMR)。如果您符合 IMR 資格，IMR 流程會對保健計劃就建議服務或治療的醫療必要性、實驗性或研究性治療的承保決定，以及急診情況或緊急醫療服務之付款爭議等所做出的醫療決定，進行公正審核。該部門也設有免費電話號碼 **(1-888-466-2219)** 和聽力和語言障礙者 TDD 熱線 **(1-877-688-9891)**。該部門網站 <http://www.dmhc.ca.gov> 提供線上投訴表、IMR 申請表和指示說明。」

居家健康熱線：如果您對 On Lok PACE 的居家健康服務有任何疑問或疑慮，我們建議您先與您的居家健康護士、社工或 PACE 中心主任討論。但是，請注意，加州已設立了保密的免費電話號碼，用於接收有關居家健康服務之疑問或投訴。此電話號碼是 **1-800-554-0353**，服務時間為週一至週五上午 9:00 至下午 5:00。