

## शिकायत प्रक्रिया के बारे में सहभागियों के लिए सूचना

On Lok PACE 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। अगर अंग्रेजी आपकी प्रमुख भाषा नहीं है, तो कोई द्विभाषी स्टाफ सदस्य या दुभाषिए की या अनुवाद सेवाएँ आपकी मदद के लिए उपलब्ध कराई जाएगी।

किसी **शिकायत** को फरियाद के रूप में परिभाषित किया जाता है जो या तो लिखित या मौखिक रूप से उपलब्ध कराई गई सेवा या आपकी देखभाल की गुणवत्ता के खिलाफ असंतोष व्यक्त करता है। कोई शिकायत शामिल हो सकती है, लेकिन निम्न तक सीमित नहीं है:

- अपने घर पर, अपने On Lok PACE सेंटर में, या इलाज हेतु भर्ती के बाद प्रवास के दौरान (जैसे, अस्पताल या कुशल नर्सिंग सेंटर में) आपके द्वारा प्राप्त सेवाओं की गुणवत्ता;
- टेलीफोन पर इंतजार का समय, प्रतीक्षालय में या परीक्षण कक्ष में;
- किसी भी देखभाल प्रदाता या प्रोग्राम स्टाफ का व्यवहार;
- केन्द्र की सुविधाओं की पर्याप्तता;
- उपलब्ध कराए गए भोजन की गुणवत्ता;
- परिवहन सेवाएँ; और
- सहभागी के अधिकारों का उल्लंघन।

## शिकायत दर्ज करना

नीचे दी गई जानकारी में आपके या आपके प्रतिनिधि द्वारा शिकायत दायर करने की इच्छा होने पर आपके या आपके प्रतिनिधि द्वारा फॉलो की जाने वाली प्रक्रिया का वर्णन किया गया है। वह घटना या कार्रवाई जो असंतोष का विषय है, के होने के 180 कैलेंडर दिनों के भीतर आप खुद शिकायत दर्ज कर सकते हैं या आपकी ओर से आपका प्रतिनिधि शिकायत दर्ज कर सकता है।

1. आप अपने सेवा प्रदाता केंद्र की अंतःविषय टीम के किसी भी सदस्य के साथ अपनी शिकायत पर या तो व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन पर मौखिक रूप से चर्चा कर सकते हैं। यह स्टाफ व्यक्ति सुनिश्चित करेगा कि शिकायत प्रक्रिया पर आपको लिखित सूचना प्राप्त हो और यह कि आपकी शिकायत को शिकायत रिपोर्ट फॉर्म पर दर्ज किया गया हो। संपूर्ण जानकारी देना सुनिश्चित करें ताकि उपयुक्त स्टाफ समयबद्ध तरीके से आपकी शिकायत दूर करने में मदद कर सके। अगर आप अपनी शिकायत लिखित में देना चाहते हैं तो कृपया इस पते पर लिखें:

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

आप हमारे हेल्थ प्लान सर्विसेज डिपार्टमेंट से **415-292-8895**, या हमारे टोल-फ्री टेलीफोन नम्बर **1-888-996-6565 (TTY: 711)** पर संपर्क करते हुए, शिकायत रिपोर्ट फ़ॉर्म के लिए अनुरोध कर सकते हैं तथा शिकायत दर्ज करने में मदद प्राप्त कर सकते हैं। हमारा स्वास्थ्य प्लान सेवाओं के विभाग आपको शिकायत प्रक्रिया पर लिखित जानकारी उपलब्ध कराएगा। शिकायत दायर करने या हमारी शिकायत प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए आप हमारी वेबसाइट **www.onlok.org/PACE** पर जा सकते हैं।

2. आपकी शिकायत को प्राप्त करने वाला स्टाफ सदस्य आपकी शिकायत को (अगर शिकायत पहले से लिखित रूप में नहीं है) लिखित रूप में दर्ज करने तथा जाँच और कार्रवाई का समन्वय करने में आपकी मदद करेगा। जाँच के दौरान प्राप्त सभी जानकारियों को गोपनीय रखा जाएगा।
3. आपकी शिकायत दर्ज करने के पाँच (5) कैलेंडर दिनों के भीतर आपको प्राप्ति की लिखित पुष्टि भेज दी जाएगी। हम जाँच करेंगे, हल निकालेंगे और समुचित कदम उठाएँगे।
4. स्टाफ सदस्य आपकी शिकायत पाने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान खोजने का हर संभव प्रयास करेगा। अगर आप उस समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपको और/या आपके प्रतिनिधि को आगे की कार्रवाई करने का अधिकार है।
5. तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर अगर समाधान नहीं निकलता है तो आपको या आपके प्रतिनिधि को शिकायत समाधान की स्थिति और इसके पूरे होने की संभावित तिथि के बारे में लिखित रूप से सूचित किया जाएगा।

## शिकायतों की शीघ्र समीक्षा

अगर आपकी शिकायत में आपके स्वास्थ्य को आसन्न और गंभीर खतरा शामिल है, जिनमें अग्रांकित शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है, जीवन, अंग या प्रमुख शारीरिक कार्यात्मकता को संभावित नुकसान, भयंकर दर्द या आपकी प्रतिभागिता के अधिकारों का उल्लंघन होता हो तो हम आपकी लिखित शिकायत प्राप्त होने के 72 घंटे के भीतर निर्णय लेने के लिए समीक्षा प्रक्रिया को तेज करेंगे। आप शीघ्र समीक्षा के लिए अनुरोध कर सकते हैं, या On Lok PACE शीघ्र समीक्षा की आवश्यकता का निर्धारण कर सकता है। शीघ्र समीक्षा के मामले में आपको तत्काल टेलीफोन से निम्न जानकारी दी जाएगी: (a) शीघ्र समीक्षा के लिए आपके अनुरोध की प्राप्ति; और (b) राज्य निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया और शिकायत के कैलिफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ मैनेज्ड हेल्थ केयर के माध्यम से कैलिफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ सोशल सर्विसेज को सूचित करने का अधिकार।

## शिकायतों का समाधान

जाँच पूरी होने और आपकी शिकायत के अंतिम समाधान तक पहुँचने पर, यदि आप अभी भी असंतुष्ट हों, तो मुख्य चिकित्सा अधिकारी, या स्वास्थ्य प्लान सेवाओं का वरिष्ठ निदेशक समस्या के समाधान, समाधान के आधार और समीक्षा प्रक्रिया का वर्णन करते हुए आपको रिपोर्ट भेजेंगे।

## शिकायत की समीक्षा के विकल्प

अगर आप या आपका प्रतिनिधि शिकायत प्रक्रिया पूरी होने या कम से कम तीस (30) दिनों तक प्रक्रिया में भागीदारी के बाद भी असंतुष्ट हैं, तो आप या आपका प्रतिनिधि निम्न वर्णित कोई भी विकल्प आगे बढ़ा सकता है। (ध्यान दें: अगर स्थिति ऐसी है, जिसमें आपके स्वास्थ्य को आसन्न और गंभीर खतरा शामिल है, तो आपको संपूर्ण शिकायत

प्रक्रिया को पूरा करने और तीस (30) कैलेंडर दिनों तक प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है।) आपकी शिकायत समीक्षा के विकल्प इस प्रकार हैं:

1. अगर आप केवल मेडी-कैल या मेडी-कैल और मेडीकेयर द्वारा कवर किए जाते हैं, तो आप निम्न से संपर्क करके कैलिफ़ोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ़ हेल्थ केयर सर्विसेज के पास अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के हकदार हैं:

California Department of Health Care Services  
Medi-Cal Managed Care Division  
Office of the Ombudsman  
**टेलीफ़ोन: 1-888-452-8609**  
**TTY: 1-800-735-2922**

2. आप इस पते पर कैलिफ़ोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग 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**  
**फैक्स: 916-255-5241**  
**TDD: 1-877-688-9891**

चूँकि On Lok PACE स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लैन है, कैलिफ़ोर्निया का प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग चाहता है कि आपको निम्न जानकारी हो:

"कैलिफ़ोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लैन को विनियमित करने के लिए ज़िम्मेदार है। अगर आपको अपने स्वास्थ्य प्लैन से कोई शिकायत है तो आपको सबसे पहले अपने स्वास्थ्य प्लैन को **415-292-8895** या **1-888-996-6565** पर टेलीफ़ोन करना चाहिए और विभाग से संपर्क कर उसके समक्ष अपने स्वास्थ्य प्लैन की शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करना चाहिए। इस शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करने से आपको उपलब्ध किसी भी संभावित कानूनी अधिकार या उपचार को प्रतिबंधित नहीं करता है। अगर आपको ऐसी शिकायत जो आपात स्थिति से संबद्ध हो, ऐसी शिकायत जिसका समाधान आपके स्वास्थ्य प्लैन द्वारा संतोषजनक रूप से नहीं किया गया है या ऐसी शिकायत जो 30 दिनों से अधिक समय तक अनसुलझी पड़ी है, में मदद चाहिए, तो आप मदद के लिए विभाग को कॉल कर सकते हैं। आप स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (Independent Medical Review, IMR) के लिए भी पात्र हो सकते हैं। अगर आप IMR के लिए पात्र हैं, तो IMR प्रक्रिया प्रस्तावित सेवा या चिकित्सा की मेडिकल आवश्यकता, ऐसी चिकित्सा के लिए कवरेज निर्णय जो प्रकृति में प्रायोगिक या जाँच योग्य हो और आपातकालीन या तत्काल चिकित्सा सेवाओं के लिए भुगतान विवाद से संबंधित किसी स्वास्थ्य प्लैन द्वारा लिए गए मेडिकल निर्णयों की निष्पक्ष जाँच उपलब्ध कराएगी। विभाग के पास बोलने और सुनने में अक्षम लोगों के लिए भी एक टोल फ्री टेलीफ़ोन नम्बर (**1-888-466-2219**) और एक TDD लाइन (**1-877-688-9891**) भी है। विभाग के इंटरनेट वेबसाइट <http://www.dmhc.ca.gov> में शिकायत फ़ॉर्म, IMR आवेदन फ़ॉर्म तथा निर्देशावली ऑनलाइन मौजूद हैं।"

**राज्य निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया:** शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय, कैलिफ़ोर्निया राज्य कानून के अनुसार, आप निम्न से संपर्क करके या लिखित रूप में देकर कैलिफ़ोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ़ सोशल सर्विसेज से निष्पक्ष सुनवाई का अनुरोध कर सकते हैं:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430  
**टेलीफ़ोन: 1-800-952-5253**  
**फैक्स: 833-281-0905**  
**TDD: 1-800-952-8349**

अगर आप राज्य निष्पक्ष सुनवाई चाहते हैं, तो आपको समाधित शिकायत के लिए पत्र प्राप्त करने की तारीख से नब्बे (90) दिनों के भीतर इसके लिए मांग करनी होगी। आप या आपका प्रतिनिधि राज्य निष्पक्ष सुनवाई में बोल सकता है या आपकी ओर से कोई भी व्यक्ति, जिसमें रिश्तेदार, मित्र, या वकील शामिल है, बोल सकता है। आप निःशुल्क कानूनी सहायता भी प्राप्त कर सकते हैं। हम आपको या आपके प्रतिनिधि को उस काउंटी में कानूनी सेवाओं की एक सूची प्रदान करेंगे, जहाँ आप शिकायत दर्ज करने के समय रहते हैं।

**Medicare शिकायत प्रक्रिया:** अगर आपको On Lok PACE से प्राप्त देखभाल की गुणवत्ता या सेवाओं को पहुंचाए जाने के बारे में कोई शिकायत करना चाहते हैं, तो आप 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) पर दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन कॉल कर सकते हैं। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-877-486-2048 पर कॉल करना चाहिए।

**होम स्वास्थ्य हॉटलाइन:** अगर आपको On Lok PACE घर पर ही स्वास्थ्य देखभाल संबंधी सेवाओं को लेकर कोई सवाल हो या कोई चिंता हो, तो हम सिफारिश करते हैं कि सबसे पहले आप अपनी हेल्थ होम नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता या कार्यक्रम प्रबंधक से चर्चा करें। हालाँकि, कृपया जानकारी रखें कि कैलिफोर्निया राज्य ने घर पर ही स्वास्थ्य देखभाल संबंधी सेवाओं के बारे में प्रश्न या शिकायत प्राप्त करने के लिए एक गोपनीय, टोल-फ्री टेलीफ़ोन नंबर स्थापित किया हुआ है। टेलीफ़ोन नम्बर **1-800-554-0353** है और यह सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच उपलब्ध है।

**अन्य विवाद:** चिकित्सा कदाचार—अर्थात क्या आपको कोई चिकित्सा सेवा अनुचित ढंग से, लापरवाही से या अक्षमतापूर्वक प्रदान की गई है, के विवाद समेत शिकायत और अपील प्रक्रिया जिसे आपने On Lok PACE से पूरा करने के बाद Medicare अपील प्रक्रिया के अधीन विवादों को छोड़कर, कोई भी अन्य विवाद, असहमति, या दावा, जो आपने On Lok PACE के साथ किया है—का फैसला On Lok PACE मध्यस्थता प्लान के अनुरूप मध्यस्थता को प्रस्तुत करने से किया जाएगा।