

Проблеми, скарги, претензії та апеляції

Зверніться до свого постачальника психологічних послуг або до організації-постачальника у разі будь-яких запитань щодо наданих послуг. Зазвичай, більшість проблем та непорозумінь можна вирішити швидко, поспілкувавшись зі своїм постачальником. Якщо ви не задоволені відповіддю від свого постачальника, ви можете подати до нас скаргу. Скарга – це офіційний спосіб повідомити нам про те, що вас турбує, або чому ви незадоволені наданими послугами чи своїм постачальником психологічних послуг. Нам важливо, щоб ви були задоволені отриманими послугами. Ми хочемо знати, як ми можемо покращити ситуацію.

Відділ із питань психічного здоров'я округу Клакамас ЯКІСТЬ (QUAL): Система розгляду скарг

Версія №: 5

Початкове впровадження: 12/2/
2015

Останні зміни: 14/ 6/ 2018
10/ 1/2019
9/ 1/ 2020

I. МЕТА

5/10/2023

Ця політика описує процедуру, за якою особи, що скористалися послугами програм Відділу з питань психічного здоров'я округу Клакамас (CCVHD), можуть подати скаргу та апеляцію.

II. ОФІЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

АДМІНІСТРАТИВНЕ ЗАКОНОДАВСТВО ШТАТУ ОРЕГОН (OAR) 309-019-0110, 309-019-0215, 410-141-3875, 410-141-3880

III. ЗАГАЛЬНА ПОЛІТИКА

Задоволення клієнтів є пріоритетом Відділу з питань психічного здоров'я округу Клакамас.

Тому, коли хтось висловлює незадоволення, ССВНД зобов'язується:

- Дозволяти висловлювати незадоволення, не боячись помсти.
- Швидко реагувати на висловлене незадоволення чи занепокоєння.
- Вирішити проблему настільки задовільним способом, наскільки це можливо для конкретної особи.

Особи, що скористалися послугами через програми ССВНД, мають право висловити своє незадоволення стосовно отриманих послуг, персоналу, об'єктів чи інших пов'язаних питань. Люди можуть подавати апеляцію на вирішення скарги.

IV. ВИЗНАЧЕННЯ

Апеляція Запит особи на перегляд відповіді на скаргу, наданої до ССВНД.

Прискорений розгляд скарг: Запит на прискорене вирішення скарги, яка має бути вирішена протягом 48 годин після отримання.

Скарги. Вираз незадоволення особою, яка отримує послуги від ССВНД, щодо отриманих послуг, персоналу, об'єктів або інших пов'язаних питань.

Фізична особа: Будь-яка особа, яка отримує доступ до послуг від ССВНД. Для цілей цієї політики «фізична особа» також включає будь-кого з батьків, законного опікуна або представника фізичної особи.

Друга апеляція: Апеляція, подана особою після рішення ССВНД щодо початкової апеляції особи щодо вирішення скарги.

V. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ПОЛІТИКИ

ССВНД відповідає на всі скарги щодо персоналу або послуг ССВНД. Скарги на послуги, які ССВНД не надає, будуть направлені до організацій, таких як Організації координованого обслуговування, Управління охорони здоров'я штату Орегон та постачальникам.

VI. ПРОЦЕС І ПРОЦЕДУРА

I. Огляд

Потреби клієнтів часто задовольняють найкраще, коли проблеми щодо послуг вирішуються неформально, усно, в разі прямого звернення осіб до постачальників та працівників, які беруть участь у цьому процесі. Якщо занепокоєння особи не вирішено таким чином, який її задовольняє, або якщо особа бажає оскаржити відповідь ССВНД на раніше подану скаргу, можна скористатися такими процедурами.

II. ПРОЦЕС

A. Повідомлення про процес розгляду скарг

Повідомлення *про процес розгляду скарг* опубліковано на сайті Центру психічного здоров'я ССВНД округу Клакамас. Для Будівлі громадських служб (PSB) інформація надаватиметься з Диска S (<S:\Mental Health Organization\Forms>) за запитом. Ця інформація включає таке:

1. Методи, за допомогою яких особа може подати скаргу до ССВНД щодо програм ССВНД;
2. Поштова адреса, номери факсу та телефону, за якими можна подати скаргу до ССВНД;
3. Ім'я та номер телефону контактної особи в Організації з питань інвалідів штату Орегон;
4. Ім'я та номер телефону контактної особи у Відділі систем охорони здоров'я штату Орегон (HSD);
5. Імена та номери телефонів контактних осіб в Організаціях координованого обслуговування, які зазвичай використовуються, а також поради щодо запиту допомоги у пошуку контактної інформації, яка не вказана.
6. Офіс губернатора з питань захисту прав громадян.

В. Огляд політики щодо подання скарг при вступі

1. На момент початку отримання послуг в рамках програм ССВНД особам надають письмову інформацію про можливість подання скарги.
2. Цю інформацію переглядають і пояснюють особі, яка підтверджує завершення цього процесу.

С. Подання скарги

1. В більшості випадків виникнення питань щодо лікування чи програмних послуг можна найшвидше та ефективніше вирішити, звернувшись безпосередньо до відповідних працівника або керівництва.
2. Особи можуть подати скаргу до будь-якого працівника ССВНД усно, особисто чи телефоном, письмово або використовуючи онлайн-форму скарги на веб-сайті.
3. Рекомендовано користуватися формою скарги *Відділу з питань психічного здоров'я округу Клакамас* та подати скаргу письмово, якщо це можливо. Співробітники ССВНД повинні допомагати особам у заповненні форми скарги. Будь-яка додаткова документація має бути додана до форми.
4. Усі скарги будуть направлені до команди управління якістю ССВНД лише електронною поштою: [ВН- QualityManagement@clackamas.us](mailto:ВН-QualityManagement@clackamas.us)

5. На всіх формах скарг проставляють дату отримання. На формах скарг, отриманих поштою, проставляється дата отримання; позначка часу електронної пошти або факсу використовується для скарг, отриманих у будь-якому з цих форматів.
6. Будь-яка особа, яка отримує послуги, може також звернутися за допомогою до персоналу ССВНД для подання скарги до своєї Організації координованого обслуговування.
7. Якщо відповідь на первинне занепокоєння не вирішує проблему особи так, щоб вона була задоволеною, вона може звернутися до керівництва або подати апеляцію стосовно прийнятого рішення.
8. Особи також мають право подати скаргу безпосередньо до Відділу систем охорони здоров'я штату Орегон (HSD).

D. Прискорений розгляд скарг

У випадках, коли суть скарги може призвести до шкоди для особи до завершення перегляду скарги, ця особа може звернутися із запитом про прискорений розгляд. Команда управління якістю ССВНД буде використовувати той самий процес, який описаний у розділі *E* нижче, за винятком того, що розгляд скарги та письмова відповідь будуть здійснені протягом 48 годин з моменту отримання скарги.

E. Відповідь на скаргу

1. Форма скарги ССВНД буде відправлена команді управління якістю ССВНД через електронну пошту команди управління (BH-Quality Management) протягом 2 календарних днів. Тимчасові співробітники, які працюють за викликом, мають подати форму скарги до кінця своєї зміни.
2. Команда управління якістю ССВНД відповідає за прийом, підтвердження отримання, обробку, реагування на скарги та контроль за подальшим вирішенням скарг. Команда управління якістю ретельно оцінює кожну скаргу та приймає рішення про її вирішення або делегує відповідальність за це відповідній стороні. Мета полягає в тому, щоб кожна скарга була швидко розглянута та розв'язана на найнижчому рівні. Якщо скарга містить

клінічні питання, що не входять до компетенції команди управління якістю ССВНД, команда звернеться до наших психіатрів-консультантів для отримання допомоги у вирішенні цієї ситуації.

3. Команда управління якістю ССВНД спробує вирішити скаргу протягом п'яти (5) робочих днів (згідно з OAR). Якщо проблему не вдається вирішити протягом п'яти (5) робочих днів, особа отримує письмове повідомлення про необхідність затримки до тридцяти (30) календарних днів для вирішення скарги. У цьому повідомленні будуть вказані причини затримки.
4. ССВНД намагається реагувати на всі скарги та вирішувати їх якнайшвидше, враховуючи потреби психічного здоров'я особи. У всіх випадках розгляд скарг не перевищує тридцяти (30) календарних днів з моменту отримання скарги.
5. При необхідності ССВНД надає письмову відповідь особі після вирішення скарги, використовуючи *форму розгляду скарг Відділу з питань психічного здоров'я округу Клакамас*. Також приймається усна відповідь у випадку усної скарги. У відповіді розглядаються всі аспекти скарги. Письмова відповідь включає інформацію та форми для подання апеляції. Відділ з питань психічного здоров'я зробить все можливе, щоб допомогти особам зрозуміти та завершити процес розгляду скарг, і повідомить їх про результати та підстави прийнятих рішень.

F. Апеляції

Команда управління якістю визначить, чи має особа право на апеляцію. Фізичні особи та їхні законні представники можуть оскаржити рішення щодо скарг у такий спосіб:

1. Якщо особа не задоволена письмовим рішенням щодо скарги, вона може письмово подати апеляцію директору ССВНД протягом десяти (10) робочих днів після отримання відповіді ССВНД на скаргу (особа також може вимагати усного вирішення).
2. Особи можуть запросити, щоб письмове рішення було їм передане усно. Цей запит буде внесено до журналу скарг. Особа може подати письмову апеляцію директору ССВНД протягом десяти (10) робочих днів із дати відповіді ССВНД на скаргу.

3. Апеляцію також можна подати безпосередньо до Відділу систем охорони здоров'я штату Орегон (HSD).
4. При необхідності співробітники ССВНД будуть готові допомогти особі у заповненні апеляції.
5. Директор ССВНД надасть письмову відповідь за допомогою *форми відповіді на апеляцію Відділу з питань психічного здоров'я округу Клакамас* протягом десяти (10) робочих днів з моменту отримання апеляції.
6. Якщо особа не задоволена рішенням щодо першої апеляції, вона може подати другу письмову апеляцію до Директора відділу систем охорони здоров'я штату Орегон (HSD) протягом десяти (10) робочих днів з отримання письмової відповіді.
7. Усі апеляції реєструються в журналі скарг ССВНД.

G. Огляд та контроль системи розгляду скарг

ССВНД забезпечує повну відповідність процедур розгляду скарг та апеляцій усім відповідним адміністративним правилам штату Орегон та Кодексу федеральних нормативних актів.

ССВНД відповідає за контроль та документування всіх скарг чи претензій, які надходять. Перевірки будуть здійснюватися Комітетом з контролю якості ССВНД і будуть включати аналіз журналів системи розгляду скарг, відповідної документації (листів/повідомлень), а також інтерв'ю з координатором управління якістю, на якого покладена відповідальність за керування системою розгляду скарг. Якщо під час цих оглядів будуть виявлені невідповідності, Комітет з контролю якості розробить та впровадить процес покращення для забезпечення надання відповідей у визначені строки. ССВНД буде надавати звіт про будь-які скарги або претензії відповідним органам, якщо це необхідно.

H. Відсутність помсти

Особа, яка подає скаргу, свідок чи співробітник постачальника послуг не будуть піддані помсти з боку ССВНД за повідомлення, участь у співбесіді чи за свідчення щодо скарги. Помста може включати різноманітні форми, такі як звільнення, переслідування, скорочення обсягу наданих послуг, заробітної плати або пільг, а також оцінка послуг чи

робочої ефективності на підставі цих дій. Особи, які подають скаргу, мають імунітет від будь-якої цивільної чи кримінальної відповідальності за зміст скарги, якщо вони подали її чесно та добросовісно.

I. Ведення записів і конфіденційність

ССВНД зберігає всю документацію системи розгляду скарг, включаючи, крім іншого: файли письмових скарг та подані апеляції, запити слухань, записи розгляду, розслідування та рішення протягом десяти (10) календарних років з дати останнього рішення.

Інформація, отримана в результаті процесу розгляду скарг та апеляцій, є конфіденційною, за винятком випадків, коли це потрібно:

- a. для проведення розслідування та/або вирішення проблеми.
- b. для повідомлення Комітету забезпечення якості ССВНД в рамках постійного підвищення якості.
- c. для передачі інформації штату Орегон та особам, які мають на це дозвіл від особи, для вирішення проблеми.

ВІДДІЛ ІЗ ПИТАНЬ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ОКРУГУ КЛАКАМАС – ФОРМА СКАРГИ І ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПРОЦЕС СКАРГИ

Ми рекомендуємо обговорити будь-яке занепокоєння, яке у вас є стосовно будь-якого аспекту послуг, зі службою психічного здоров'я. Зазвичай, більшість проблем та непорозумінь можна вирішити швидко, поспілкувавшись зі своїм постачальником чи співробітниками. Якщо ви не задоволені отриманою від них відповіддю, ви можете подати до нас скаргу. Скарга – це офіційний спосіб повідомити нам про те, що вас турбує, або чому ви незадоволені будь-яким аспектом послуг. Нам важливо, щоб ви були задоволені отриманими послугами. Ми хочемо знати, як ми можемо покращити ситуацію.

Зверніться за допомогою до співробітників ССВНД, щоб завершити цей процес.

Ваше ім'я _____ ваш номер телефону _____

Ім'я клієнта _____ Ідентифікаційний номер Medicaid _____

Що сталося? Коли це відбулося? Хто був задіяний? (Додайте будь-які документи, які можуть допомогти нам розслідувати вашу скаргу.

Що слід зробити із в'язку з цим?

Чи є ця проблема терміновою, яка потребує негайного вирішення? Так Ні
Якщо так, поясніть.

Чи бажаєте ви отримати письмову відповідь щодо рішення (результату) поштою?
 Так Ні

Що ви можете очікувати

Регулярні скарги

Ми відповімо на вашу скаргу протягом п'яти (5) робочих днів із моменту її отримання. Якщо ми не зможемо вирішити ситуацію протягом п'яти (5) робочих днів, ми повідомимо, що нам потрібно більше часу, але не більше 30 днів.

Термінові запити

Ми постараємося відповісти на термінові запити протягом **48 годин** після отримання вашої скарги.

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Ми поважаємо вашу конфіденційність, і гарантуємо, що конфіденційність вашої інформації, яка пов'язана з вашою проблемою, буде збережена.

ЗАПОВНІТЬ ФОРМУ СКАРГИ

Заповніть форму Відділу з питань психічного здоров'я округу Клакамас.

Ви можете попросити когось заповнити форму за вас або допомогти вам її заповнити. Поясніть, що сталося і що ви хочете, щоб сталося у зв'язку з вашою скаргою.

Підпишіть форму та надішліть її поштою, факсом або принесіть за адресою:

**Clackamas County Behavioral Health
Division, 2051 Kaen Road, Suite 154,
Oregon City OR 97045
Факс: (503) 742-5312**

ЗАТЕЛЕФОНУЙТЕ НАМ ЩОДО ВАШОЇ ПРОБЛЕМИ

Ви також можете зателефонувати нам і повідомити про свою скаргу. Людина, з якою ви розмовляєте, отримає від вас усі подробиці та заповнить форму скарги. Якщо ви хочете повідомити нам про свою скаргу, телефонуйте нам з понеділка по четвер з 7:00 до 18:00 за номером **(503) 742-5335**

ІНШІ ВАРІАНТИ

Ви також можете звернутися до будь-якої з таких установ:

Disability Rights Oregon (Права інвалідів штату Орегон) (503) 243-2081	Health Share of Oregon (503) 416-1460	CareOregon (503) 416-4100	Громадський медичний план Trillium (877) 600-5472	Governor's Advocacy Office (Офіс губернатора з питань захисту прав громадян) (503) 945-6904
---	--	----------------------------------	--	--

Організації з номерами телефонів, куди звертаються найчастіше, вказані вище. Якщо вашої організації немає в списку, зверніться до співробітників Відділу з питань психічного здоров'я округу

Клакамас (CCBHD), щоб знайти номер її телефону.