

Проблемы, жалобы, претензии и апелляции

Пожалуйста, обратитесь к своему психотерапевту или в организацию, предоставляющую услуги, если у вас возникли опасения по поводу предоставляемых вам услуг. Как правило, большинство проблем и недоразумений можно быстро устранить, поговорив со своим поставщиком услуг. Если вас не устраивает ответ, полученный от вашего поставщика услуг, вы можете подать жалобу в нашу компанию. Жалоба – это официальный способ сообщить нам о том, что вы обеспокоены или недовольны предоставляемыми вам услугами или поставщиком психиатрических услуг. Для нас важно, чтобы вы были удовлетворены предоставленными услугами. Мы стремимся узнать, каким образом мы можем повысить качество услуг.

Отдел поведенческого здоровья округа Клакамас Система QUAL: Система рассмотрения жалоб

Версия №: 5

Первоначально применена: 12 февраля 2015 года

Последнее обновление: 14 июня 2018 года

10 января 2019 года

9 января 2020 года

I. **ЦЕЛЬ** 5 октября 2023 года

В настоящем документе о политике определен процесс, посредством которого лица, получающие услуги в рамках программ Отдела поведенческого здоровья округа Клакамас (Clackamas County Behavioral Health Division, CCBHD), реализуют свои права на подачу жалоб и апелляций.

II. **ИСТОЧНИК ПОЛНОМОЧИЙ**

Правила OAR 309-019-0110 , 309-019-0215, 410-141-3875, 410-141-3880

III. **ОБЩАЯ ПОЛИТИКА**

Удовлетворение потребностей клиентов является приоритетом для Отдела поведенческого здоровья округа Клакамас. Поэтому, когда выражается недовольство, отдел CCBHD обязуется выполнять следующее:

- Позволять выражать недовольство, не опасаясь расправы.
- Оперативно реагировать на высказанные опасения или недовольство.
- Разрешать проблемы как можно более удовлетворительно для заявителя.

Лица, получающие услуги в рамках программ отдела ССВНД, имеют право выражать недовольство по поводу полученных услуг, персонала, помещений и других сопутствующих вопросов. Клиенты могут обжаловать решение по жалобе.

IV. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Апелляция: Запрос лица на пересмотр ответа на жалобу, предоставленного отделом ССВНД.

Процесс рассмотрения жалобы в ускоренном порядке: Просьба об ускоренном разрешении жалобы, которая должна быть рассмотрена в течение 48 часов с момента получения.

Жалоба: Выражение недовольства со стороны отдельного лица, получающего услуги от отдела ССВНД, относительно получаемых услуг, персонала, помещений или других сопутствующих вопросов.

Отдельное лицо: Любое лицо, получающее услуги от отдела ССВНД. Для целей данной политики термин «отдельное лицо» также обозначает любого родителя, законного опекуна или представителя отдельного лица.

Вторая апелляция: Апелляция, поданная отдельным лицом после того, как отдел ССВНД разрешил его/её первоначальную апелляцию по поводу разрешения жалобы.

V. РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ

Отдел ССВНД отвечает на все жалобы на персонал или услуги отдела ССВНД. Жалобы на услуги, не предоставляемые отделом ССВНД, направляются в такие организации, как Организации координированного обслуживания (ССО), Управление здравоохранения штата Орегон, а также поставщикам услуг.

VI. ПОРЯДОК и ПРАВИЛА

I. Краткий обзор

Потребности клиентов часто удовлетворяются наилучшим образом, когда проблемы, связанные с услугами, решаются в неформальной форме устного обсуждения, когда отдельные лица напрямую обращаются к поставщикам услуг и сотрудникам. Если проблема отдельного лица таким образом не была решена к его удовлетворению, или если отдельное

лицо желает подать апелляцию после получения ответа от отдела CCBHD на ранее поданную жалобу, можно воспользоваться следующими правилами.

II. ПОРЯДОК

A. Уведомление о порядке рассмотрения жалоб

Уведомление о порядке рассмотрения жалоб размещено в клинике МНС отдела CCBHD округа Клакамас. Что касается здания Public Services Building (PSB) информация будет предоставляться с диска S Drive (<S:\Mental Health Organization\Forms>) по запросу отдельного лица. Эта информация включает в себя следующее:

1. Способы, с помощью которых отдельное лицо может подать жалобу в отдел CCBHD в отношении программ CCBHD;
2. Адрес, номер факса и телефона, по которым можно подать жалобу в отдел CCBHD;
3. Контактное лицо и номер телефона организации Disability Rights Oregon;
4. Контактное имя и номер телефона Отдела систем здравоохранения (Health Systems Division, HSD) штата Орегон;
5. Контактные имена и номера телефонов часто используемых Организаций координированного обслуживания, а также рекомендации по поиску контактной информации организаций, не указанных в списке.
6. Служба по вопросам защиты прав граждан при кабинете губернатора.

B. Обзор правил и порядка рассмотрения жалоб при поступлении

1. При регистрации для участия в программах обслуживания отдела CCBHD отдельным лицам предоставляется письменная информация об имеющихся у них возможностях подачи жалобы.
2. Эта информация рассматривается и объясняется отдельному лицу, который заполняет документ, подтверждающий прохождение этого процесса.

C. Подача жалобы

1. В большинстве случаев проблема, связанная с лечением или услугами программы, может быть решена быстрее и эффективнее при непосредственном обращении к соответствующему сотруднику или руководителю.
2. Отдельные лица могут подать жалобу, обратившись к любому сотруднику отдела CCBHD устно, лично или по телефону, в письменном виде или используя бланк жалобы на веб-сайте.

3. Отдельным лицам следует рекомендовать использовать формуляр *Clackamas Behavioral Health Division Grievance* (бланк документа для подачи жалобы в отдел поведенческого здоровья округа Клакамас) и по возможности подавать жалобу в письменном виде. Сотрудники отдела ССВНД должны оказывать отдельным лицам помощь в заполнении бланка документа для подачи жалобы. К документу следует приложить любые дополнительные документы.
4. Все жалобы будут направляться в группу контроля за качеством отдела ССВНД только по электронной почте: [ВН- QualityManagement@clackamas.us](mailto:ВН-QualityManagement@clackamas.us)
5. На всех бланках документов для подачи жалоб ставится печать с датой его получения. На бланках документов для подачи жалоб, полученных по почте, ставится печать с датой его получения; на документах, полученных по электронной почте или факсу, ставится печать с отметкой времени его получения по электронной почте или факсу.
6. Любое лицо, получающее услуги, может также попросить и получить помощь от сотрудников отдела ССВНД для того, чтобы подать жалобу в свою Организацию координированного обслуживания.
7. Если ответ на первоначальный вопрос не удовлетворил отдельное лицо, оно может поговорить с управляющим или обжаловать решение.
8. Отдельные лица также могут подать жалобу непосредственно в Отдел систем здравоохранения (HSD) штата Орегон.

D. Процесс рассмотрения жалоб в ускоренном порядке

В обстоятельствах, когда предмет жалобы может стать причиной нанесения отдельному лицу какого-либо вреда до завершения рассмотрения жалобы, это отдельное лицо может запросить рассмотрение жалобы в ускоренном порядке. Группа контроля за качеством отдела ССВНД будет следовать тому же порядку, который описан в разделе *E.* ниже, за исключением того, что рассмотрение жалобы и ответ на неё в письменном виде будут завершены в течение 48 часов после получения жалобы.

E. Ответ на жалобу

1. Бланк жалобы отдела ССВНД будет направлен в группу контроля за качеством отдела ССВНД в течение 2 календарных дней, используя электронную почту отдела контроля за качеством. Временные сотрудники, находящиеся на дежурстве, должны подать жалобу до окончания своей смены.
2. Группа контроля за качеством отдела ССВНД отвечает за получение, подтверждение получения, оформление, реагирование и отслеживание выполнения решений по жалобам. Группа контроля за качеством рассматривает каждую жалобу и либо разрешает её, либо передает это полномочие соответствующей стороне. Цель состоит в том, чтобы на каждую жалобу своевременно обратили внимание и разрешили её на самом низком уровне. Если жалоба касается клинических вопросов, выходящих за рамки компетенции группы контроля за качеством отдела ССВНД, представитель группы должен обратиться за помощью в разрешении жалобы к нашему консультирующему психиатрическому персоналу.
3. Группа контроля за качеством отдела ССВНД попытается разрешить жалобу в течение (согласно правилам OAR) пяти (5) рабочих дней. Если вопрос не может быть решен в течение пяти (5) рабочих дней, отдельному лицу отправляется уведомление в письменном виде о том, что для разрешения жалобы необходима отсрочка сроком до тридцати (30) календарных дней. В письменном уведомлении указываются причины отсрочки.
4. Отдел ССВНД реагирует на все жалобы и разрешает их в возможные кратчайшие сроки и так, как того требует состояние психического здоровья обратившегося лица. Во всех случаях жалобы рассматриваются в течение не более чем тридцати (30) календарных дней с момента их получения.
5. По запросу отдел ССВНД выдает письменный ответ отдельному лицу после разрешения жалобы, используя бланк *разрешения жалобы Отдела поведенческого здоровья округа Клакамас (Clackamas County Behavioral Health Division Grievance Resolution)*. Устный ответ также допустим, если жалоба была подана устно. В ответе рассматривается и решается каждый элемент жалобы. В письменном ответе содержится информация и формуляры, которые можно использовать для подачи апелляции. Отдел поведенческого здоровья (ВНД) приложит все усилия для того, чтобы помочь заявителям понять и завершить процесс рассмотрения жалоб, а также уведомить их о результатах и основаниях для принятия решения.

F. Апелляции

Группа контроля за качеством определит, есть ли у отдельного лица право на апелляцию. Отдельные лица и их законные опекуны могут обжаловать решения по жалобам следующим образом:

1. Если отдельное лицо не удовлетворено письменным (оно также может потребовать устного разрешения) решением по жалобе, оно может подать апелляцию в письменном виде на имя директора отдела ССВНД в течение десяти (10) рабочих дней с момента получения ответа от отдела ССВНД на жалобу.
2. Отдельные лица могут попросить, чтобы письменное решение было передано им в устной форме. Этот запрос будет внесен в журнал регистрации жалоб. Отдельное лицо может подать апелляцию в письменном виде на имя директора отдела ССВНД в течение десяти (10) рабочих дней с момента получения ответа от отдела ССВНД на жалобу.
3. Апелляции также можно подавать непосредственно в Отдел систем здравоохранения (HSD) штата Орегон.
4. По запросу сотрудники отдела ССВНД будут готовы помочь заявителю в заполнении бланка запроса на апелляционный пересмотр решения.
5. Директор отдела ССВНД даст письменный ответ, используя *бланк ответа на апелляцию* Отдела поведенческого здоровья округа Клакамас (Clackamas County Behavioral Health Division Appeal Response) в течение десяти (10) рабочих дней с момента получения апелляции.
6. Если отдельное лицо останется не удовлетворенным решением по апелляции, оно может подать повторную апелляцию в письменном виде в течение десяти (10) рабочих дней с момента получения письменного ответа на имя директора Отдела систем здравоохранения (HSD) штата Орегон.
7. Все апелляции вносятся в журнал регистрации жалоб отдела ССВНД.

G. Анализ и мониторинг системы рассмотрения жалоб

Отдел ССВНД гарантирует, что правила и порядок рассмотрения жалоб и апелляций полностью соответствуют всем административным правилам штата Орегон и Кодексу федеральных нормативных актов.

Отдел ССВНД должен отслеживать и вести учет любых жалоб или претензий. Проверки будут проводиться Комитетом по обеспечению качества отдела ССВНД и будут состоять из анализа журналов регистрации поданных жалоб системы, сопутствующей документации (писем/уведомлений) и интервью с координатором по контролю за качеством, которому поручено управлять системой подачи жалоб. Если в ходе этих проверок будут выявлены несоответствия, Комитет по обеспечению качества разработает и внедрит процесс улучшения, чтобы обеспечение реагирования происходило в установленные сроки. При необходимости отдел ССВНД предоставит отчет о всех жалобах или претензиях в организацию, которая их подала.

Н. Свобода от возмездия

Отдельное лицо, подавшее жалобу, свидетель или сотрудник организации-поставщика услуг не будет подвергаться преследованиям со стороны отдела ССВНД за подачу заявления, участие в интервью по поводу жалобы или выступление в качестве свидетеля. Понятие возмездия может распространяться, среди прочего, на увольнение или причинение беспокойства, сокращение объема услуг, размера заработной платы или объёма льгот, или основание для предоставления услуг или оценки работы в зависимости от действий. Лица, подающие жалобы, защищены от любой гражданской или уголовной ответственности в связи с подачей или содержанием жалобы, поданной с наилучшими намерениями.

I. Ведение учета и конфиденциальность

Отдел ССВНД хранит всю документацию системы рассмотрения жалоб, включая, среди прочего: файлы полученных письменных жалоб и апелляций, запрошенные слушания, документы о расследовании и принятии решения, в течение десяти (10) календарных лет с момента принятия последнего решения.

Информация, полученная в ходе рассмотрения жалоб и апелляций, является конфиденциальной, за исключением случаев, когда это необходимо для:

- a. Проведение расследования и/или решение проблемы.

- b. Информирования Комитета по обеспечению качества отдела ССВНД в рамках постоянного улучшения качества.
- c. Передачи информации органам штата Орегон и всем, кто уполномочен данным лицом, если это необходимо для решения проблемы.

**ОТДЕЛ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ОКРУГА КЛАКАМАС – БЛАНК
ДОКУМЕНТА ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ И ПРЕТЕНЗИИ – УВЕДОМЛЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

Мы призываем вас обсуждать с сотрудниками отдела поведенческого здоровья вопросы, касающиеся любого аспекта вашего обслуживания. Как правило, большинство проблем и недоразумений можно быстро решить, поговорив со своим поставщиком услуг или персоналом. Если вас не устроит полученный от них ответ, вы можете подать жалобу. Жалоба – это официальный способ сообщить нам о том, что вы обеспокоены или недовольны каким-либо аспектом предоставленных вам услуг. Для нас важно, чтобы вы были удовлетворены предоставленными услугами, и мы стремимся узнать, каким образом мы можем повысить качество услуг.

Пожалуйста, обратитесь к сотрудникам отдела ССВНД за помощью, если это необходимо для завершения данного процесса.

Ваше имя, фамилия _____ Ваш телефон _____

Имя, фамилия клиента _____ Личный номер участника программы
Medicaid _____

Что произошло? Когда это произошло? Кто принимал участие? (Приложите любые документы, которые могут помочь нам в расследовании вашей жалобы.

Какие действия должны быть предприняты?

Является ли эта проблема срочной и требует ли она немедленного решения? Да Нет

Если да, пожалуйста, уточните.

Желаете ли вы получить письменный ответ о решении (итогах расследования) по почте?

Да Нет

Чего вы можете ожидать?

Обычный порядок

рассмотрения жалобы

Мы ответим на вашу жалобу в течение пяти (5) рабочих дней с момента её получения. Если мы не сможем решить проблему в течение пяти (5) рабочих дней, мы сообщим вам, что нам требуется дополнительное время, не более 30 дней.

Ускоренный порядок рассмотрения жалобы

Мы постараемся ответить на срочные запросы **в течение 48 часов** после получения вашей жалобы.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Мы с уважением относимся к конфиденциальности вашей информации – пожалуйста, знайте, что информация, касающаяся вашей проблемы, будет сохранена в тайне.

ЗАПОЛНИТЕ БЛАНК ДОКУМЕНТА ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

Заполните бланк документа для подачи жалобы в отдел поведенческого здоровья округа Клакамас. Вы можете попросить кого-либо другого заполнить бланк документа за вас или помочь вам в его заполнении. Объясните, что произошло и какие действия, по вашему мнению, должны быть предприняты в связи с вашей жалобой.

Подпишите документ и отправьте его по почте, факсу или отнесите лично:

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

ПОЗВОНИТЕ НАМ ПО ПОВОДУ СВОЕЙ ПРОБЛЕМЫ

Вы также можете позвонить нам и рассказать о своей жалобе. Сотрудник, с которым вы будете беседовать, узнает у вас все подробности и заполнит за вас бланк документа для подачи жалобы. Если вы желаете рассказать нам о своей жалобе, звоните нам с понедельника по четверг с 7:00 до 18:00 по телефону **(503) 742-5335**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Вы также можете обратиться в одну из следующих организаций:

Disability Rights Oregon (503) 243-2081	Health Share of Oregon (503) 416-1460	CareOregon (503) 416-4100	Trillium Community Health Plan (877) 600-5472	Служба по вопросам защиты прав граждан при кабинете губернатора
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

				(503) 945-6904
--	--	--	--	----------------

Наиболее часто встречающиеся организации и номера телефонов перечислены выше. Если телефона вашей организации нет в списке, обратитесь за помощью к сотрудникам Отдела поведенческого здоровья округа Клакамас (CCVHD), чтобы найти номер телефона вашей организации.