

## Vấn đề, Khiếu nại, & Kháng cáo

Vui lòng nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị về những lo ngại quý vị có về dịch vụ của mình. Thông thường, hầu hết các vấn đề và hiểu lầm đều có thể được giải quyết nhanh chóng bằng cách nói chuyện với bác sĩ/chuyên gia sức khỏe tâm thần của quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với câu trả lời của họ, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chúng tôi. Khiếu nại là cách chính thức để cho chúng tôi biết rằng quý vị lo ngại hay không hài lòng với dịch vụ hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần của quý vị. Sự hài lòng của quý vị với dịch vụ là điều quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi muốn biết làm thế nào để phục vụ quý vị được tốt hơn.

### Bộ phận Sức khỏe Hành vi Quận Clackamas QUAL: Hệ thống Khiếu nại

Phiên bản số: 5

Ngày triển khai đầu tiên: 12/2/2015

Lần cập nhật cuối: 14/6/2018

10/1/2019

9/1/2020

#### I. MỤC ĐÍCH 10/5/2023

Chính sách này xác định quy trình để những người đang sử dụng dịch vụ của các chương trình thuộc Bộ phận Sức khỏe Hành vi Quận Clackamas (Clackamas County Behavioral Health Division, hoặc CCBHD) có thể thực hiện quyền khiếu nại và kháng cáo của mình.

#### II. THẨM QUYỀN OAR 309-019-0110, 309-019-0215, 410-141-3875, 410-141-3880

#### III. CHÍNH SÁCH CHUNG

Sự hài lòng của thân chủ là ưu tiên hàng đầu của Bộ phận Sức khỏe Hành vi Quận Clackamas. Vì vậy, khi thân chủ thể hiện sự không hài lòng, CCBHD cam kết:

- Cho phép tất cả mọi người thể hiện sự không hài lòng mà không sợ bị trả đũa.
- Phản hồi kịp thời những quan ngại hoặc sự không hài lòng được thể hiện.
- Giải quyết các vấn đề một cách thỏa đáng nhất có thể cho thân chủ.

Những thân chủ đang sử dụng dịch vụ thông qua các chương trình CCBHD có quyền bày tỏ sự không hài lòng về dịch vụ nhận được, nhân viên, cơ sở vật chất hoặc các vấn đề liên quan khác. Thân chủ có thể kháng cáo kết quả của cuộc khiếu nại.

## IV. ĐỊNH NGHĨA

**Kháng cáo:** Yêu cầu của thân chủ về việc xem xét kết quả khiếu nại do CCBHD đưa ra.

**Khiếu nại nhanh:** Yêu cầu giải quyết nhanh khiếu nại phải được giải quyết trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được.

**Than phiền:** Việc bày tỏ sự không hài lòng của một thân chủ đã hoặc đang nhận dịch vụ từ CCBHD về các dịch vụ đó, hoặc về nhân viên, cơ sở vật chất hoặc các vấn đề liên quan khác.

**Cá nhân:** Bất kỳ cá nhân nào đã/đang nhận dịch vụ từ CCBHD. Vì mục đích của chính sách này, chữ “thân chủ” cũng bao gồm bất kỳ phụ huynh, người giám hộ hợp pháp hoặc người đại diện nào của một thân chủ.

**Kháng cáo thứ hai:** Kháng cáo do thân chủ thực hiện sau khi CCBHD đưa ra giải pháp cho lần kháng cáo kết quả khiếu nại đầu tiên.

## V. HƯỚNG DẪN CHÍNH SÁCH

CCBHD giải quyết mọi than phiền liên quan đến nhân viên hoặc dịch vụ của CCBHD. Những than phiền liên quan đến một dịch vụ ngoài những dịch vụ do CCBHD cung cấp sẽ được chuyển đến các tổ chức như Tổ chức Chăm sóc Phối hợp (Coordinated Care Organization, hoặc CCO), Cơ quan Y tế Oregon (Oregon Health Authority, hoặc OHA), và các nhà cung cấp.

## VI. QUY TRÌNH và THỦ TỤC

### I. Tổng quan

Nhu cầu của thân chủ thường được đáp ứng tốt nhất khi các quan ngại về dịch vụ được giải quyết bằng cách nói chuyện trực tiếp với các chuyên gia/bác sĩ và nhân viên liên quan một cách thân mật. Nếu quan ngại của thân chủ không được giải quyết một cách thỏa đáng bằng phương pháp này, hoặc nếu thân chủ muốn kháng cáo phản hồi của CCBHD đối với khiếu nại đã gửi trước đó, thì họ có thể sử dụng quy trình dưới đây.

### II. QUY TRÌNH

#### A. Thông báo về Quy trình Khiếu nại

*Thông báo về Quy trình Khiếu nại* được đăng tại CCBHD Clackamas MHC. Đối với Tòa nhà Dịch vụ Công cộng (Public Service Building, hoặc PSB), mọi thông tin sẽ được cung cấp từ Ổ đĩa S (<S:\Mental Health Organization\Forms>) theo yêu cầu của thân chủ. Thông tin này bao gồm những điều sau đây:

1. Các phương pháp để nộp đơn khiếu nại với CCBHD về các chương trình CCBHD;

2. Địa chỉ, số fax và số điện thoại để gửi khiếu nại đến CCBHD;
3. Tên của nhân viên phụ trách và số điện thoại của tổ chức Disability Rights Oregon;
4. Tên của nhân viên phụ trách và số điện thoại của Bộ phận Hệ thống Y tế Oregon (Health Systems Division, hoặc HSD);
5. Tên của nhân viên phụ trách và số điện thoại của các Tổ chức Chăm sóc Phối hợp phổ biến, và lời khuyên về cách tìm thông tin liên lạc của các tổ chức không được nêu ở đây.
6. Văn Phòng Biện Hộ của Thống Đốc (Governor's Advocacy Office).

#### B. Xem xét chính sách khiếu nại khi mới nhận dịch vụ

1. Khi bắt đầu nhận dịch vụ từ chương trình CCBHD, thân chủ sẽ được cung cấp thông tin về những phương pháp nộp đơn khiếu nại.
2. Thông tin này được xem xét và giải thích cho thân chủ khi họ xác nhận rằng họ đã hoàn thành quá trình này.

#### C. Nộp đơn khiếu nại

1. Trong hầu hết các trường hợp, mỗi quan ngại về dịch vụ điều trị hoặc chương trình có thể được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả nhất khi nó được nêu trực tiếp với nhân viên hoặc người giám sát có liên quan.
2. Thân chủ có thể khiếu nại với bất kỳ nhân viên CCBHD nào bằng lời nói, trực tiếp hoặc qua điện thoại, bằng văn bản hoặc sử dụng mẫu đơn khiếu nại trên trang web.
3. Thân chủ nên sử dụng mẫu đơn *Khiếu nại Bộ phận Sức khỏe Hành vi Clackamas* và thực hiện khiếu nại bằng văn bản khi có thể. Nhân viên CCBHD nên hỗ trợ thân chủ hoàn thành mẫu đơn khiếu nại. Bất kỳ tài liệu bổ sung nào cũng phải được đính kèm vào đơn khiếu nại.
4. Mọi khiếu nại sẽ được chuyển đến nhóm Quản lý Chất lượng CCBHD chỉ qua email: [BH-QualityManagement@clackamas.us](mailto:BH-QualityManagement@clackamas.us)
5. Tất cả các đơn khiếu nại đều được đóng dấu ngày khi nhận được. Các đơn khiếu nại nhận được qua đường bưu điện sẽ được đóng dấu ngày nhận; còn các đơn gửi qua email hoặc fax sẽ được đóng dấu thời giờ nhận.
6. Bất kỳ thân chủ nào cũng có thể yêu cầu và nhận hỗ trợ từ nhân viên CCBHD trong việc trình đơn khiếu nại lên Tổ chức Chăm sóc Phối hợp của họ.
7. Nếu giải pháp cho lần khiếu nại ban đầu không giải quyết được mối quan ngại của thân chủ một cách thỏa đáng, thân chủ có thể nói chuyện với nhân viên quản lý hoặc kháng cáo quyết định đó.
8. Thân chủ cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp lên Bộ phận Hệ thống Y tế Oregon (HSD).

#### D. Khiếu nại nhanh

Trong trường hợp vấn đề khiếu nại có thể gây tổn hại cho thân chủ trước khi quá trình xét khiếu nại hoàn tất, thân chủ đó có thể yêu cầu được xét khiếu nại nhanh (expedited). Nhóm Quản lý Chất lượng CCBHD sẽ thực hiện theo quy trình tương tự như đã nêu trong phần E. bên dưới, ngoại trừ việc xem xét khiếu nại và gửi thư trả lời sẽ được hoàn thành trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại.

#### E. Trả lời khiếu nại

1. Mẫu đơn Khiếu nại CCBHD sẽ được chuyển tiếp trong vòng 2 ngày tới Nhóm Quản lý Chất lượng CCBHD bằng email của Quản lý Chất lượng Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (BH). Nhân viên làm việc trên cơ sở tức trực ở đó phải nộp đơn Khiếu nại vào cuối ca làm của họ.
2. Nhóm Quản lý Chất lượng CCBHD có trách nhiệm tiếp nhận, ghi nhận, xử lý, trả lời và theo dõi khiếu nại. Nhóm Quản lý Chất lượng sẽ xem xét từng khiếu nại và giải quyết hoặc giao nhiệm vụ giải quyết cho một đơn vị phù hợp. Mục đích là mỗi khiếu nại sẽ nhận được sự chú ý nhanh chóng và giải pháp ở cấp thấp nhất. Nếu khiếu nại liên quan đến các vấn đề lâm sàng nằm ngoài phạm vi của Nhóm Quản lý Chất lượng CCBHD, nhóm sẽ trao đổi với nhân viên tư vấn tâm thần của chúng tôi để được hỗ trợ về cách giải quyết.
3. Nhóm Quản lý Chất lượng CCBHD sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại trong vòng (Theo OARS) năm (5) ngày làm việc. Nếu vấn đề không thể giải quyết được trong vòng năm (5) ngày làm việc, thân chủ sẽ được thông báo bằng thư rằng nhóm cần thêm tối đa ba mươi ngày (30) ngày để giải quyết khiếu nại. Thư thông báo sẽ nêu rõ lý của sự chậm trễ.
4. CCBHD trả lời và giải quyết mọi khiếu nại một cách nhanh chóng nhất có thể và tùy theo tình trạng sức khỏe tâm thần của thân chủ. Trong mọi trường hợp, khiếu nại sẽ được giải quyết trong vòng không quá ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận.
5. Nếu được yêu cầu, CCBHD sẽ phản hồi bằng thư cho thân chủ sau khi giải quyết khiếu nại, sử dụng mẫu đơn *Giải quyết Khiếu nại của Bộ phận Sức khỏe Hành vi Quận Clackamas*. Phản hồi bằng lời nói cũng có thể được chấp nhận nếu khiếu nại được thực hiện bằng lời nói. Phản hồi của nhóm sẽ cân nhắc và giải quyết từng yếu tố của khiếu nại. Phản hồi bằng thư bao gồm các thông tin và mẫu đơn mà thân chủ có thể sẽ dùng đến để thực hiện việc kháng cáo. BHD sẽ cố gắng hết sức để giúp thân chủ hiểu và hoàn thành quy trình khiếu nại cũng như thông báo cho họ về kết quả và căn cứ đưa ra quyết định.

## F. Kháng cáo

Nhóm Quản lý Chất lượng sẽ xác định xem thân chủ có quyền kháng cáo hay không. Thân chủ và người giám hộ hợp pháp của họ có thể kháng cáo các quyết định khiếu nại như sau:

1. Nếu thân chủ không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại bằng văn bản (thân chủ cũng có thể yêu cầu giải quyết bằng lời nói), họ có thể nộp đơn kháng cáo lên Giám đốc CCBHD trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày CCBHD trả lời khiếu nại.
2. Thân chủ có thể yêu cầu được thông báo kết quả kháng cáo bằng lời nói. Yêu cầu này sẽ được ghi vào hồ sơ khiếu nại. Thân chủ có thể kháng cáo bằng văn bản với Giám đốc CCBHD trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày CCBHD phản hồi khiếu nại.
3. Kháng cáo cũng có thể được gửi trực tiếp đến Bộ phận Hệ thống Y tế Oregon (HSD).
4. Nếu được yêu cầu, nhân viên CCBHD sẽ sẵn sàng hỗ trợ thân chủ hoàn thành đơn kháng cáo.
5. Giám đốc CCBHD sẽ đưa ra quyết định, sử dụng mẫu đơn *Phản hồi của Bộ phận Sức khỏe Hành vi Quận Clackamas*, trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo.
6. Nếu thân chủ không hài lòng với quyết định kháng cáo đó, họ có thể nộp đơn kháng cáo lần thứ hai tới Giám đốc Bộ phận Hệ thống Y tế Oregon (HSD) trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày họ nhận được thư phản hồi.
7. Tất cả các cuộc kháng cáo đều được ghi vào hồ sơ khiếu nại CCBHD.

## G. Kiểm tra và Giám sát Hệ thống Khiếu nại

CCBHD đảm bảo các thủ tục khiếu nại và kháng cáo tuân thủ đầy đủ tất cả các Quy tắc Hành chính Oregon (OAR) và Bộ Quy tắc Liên bang (CFR) có liên quan.

CCBHD sẽ theo dõi và lưu giữ hồ sơ về mọi khiếu nại hoặc kháng cáo. Quá trình kiểm tra sẽ do Ủy ban Đảm bảo Chất lượng CCBHD tiến hành và sẽ bao gồm việc kiểm tra hồ sơ Hệ thống Khiếu nại, các tài liệu liên quan (thư/thông báo) và phỏng vấn Điều phối viên Quản lý Chất lượng được giao nhiệm vụ quản lý hệ thống khiếu nại. Nếu quá trình kiểm tra phát hiện

ra vấn đề không tuân thủ, Ủy ban Đảm bảo Chất lượng sẽ phát triển và thực hiện một quy trình cải tiến nhằm đảm bảo tất cả các trường hợp khiếu nại/kháng cáo đều được giải quyết trong khoảng thời gian quy định. CCBHD sẽ cung cấp báo cáo về mọi khiếu nại hoặc khiếu kiện với cơ quan phát hiện, nếu cần.

## H. Không bị Trả đũa

Người khiếu nại, nhân chứng hoặc nhân viên của bác sĩ/chuyên gia sức khỏe tâm thần sẽ không bị CCBHD trả đũa vì đã báo cáo, được phỏng vấn về khiếu nại hoặc làm nhân chứng. Trả đũa có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở việc sa thải hoặc quấy rối, giảm dịch vụ, tiền lương, phúc lợi hoặc dịch vụ cơ bản, hoặc đánh giá hiệu quả dịch vụ hoặc hiệu suất làm việc dựa trên hành động đó. Người khiếu nại được miễn trừ mọi trách nhiệm dân sự hoặc hình sự liên quan đến việc thực hiện hoặc viết nộp khiếu nại một cách thiện chí.

## I. Lưu giữ hồ sơ và Bảo mật

CCBHD lưu giữ tất cả tài liệu của Hệ thống Khiếu nại, bao gồm nhưng không giới hạn ở: hồ sơ khiếu nại và kháng cáo đã nhận được cũng như yêu cầu điều trần, hồ sơ xem xét điều tra và giải quyết, trong mười (10) năm kể từ ngày có giải pháp cuối cùng.

Thông tin nhận được từ quy trình khiếu nại và kháng cáo sẽ được giữ bí mật, trừ khi cần thiết cho việc:

- a. Điều tra và/hoặc giải quyết vấn đề.
- b. Thông báo cho Ủy ban Đảm bảo Chất lượng CCBHD cho mục đích cải tiến chất lượng liên tục.
- c. Chia sẻ với Tiểu bang Oregon và bất kỳ ai được thân chủ đó ủy quyền khi cần thiết để giải quyết vấn đề.

## **BỘ PHẬN SỨC KHỎE HÀNH VI CLACKAMAS – ĐƠN THAN PHIÊN VÀ KHIẾU NẠI - THÔNG BÁO VỀ QUY TRÌNH KHIẾU NẠI**

Chúng tôi khuyến khích quý vị chia sẻ những lo ngại của mình về bất kỳ khía cạnh nào của các dịch vụ quý vị nhận được với nơi cung cấp dịch vụ. Thông thường, hầu hết các vấn đề và hiểu lầm có thể được giải quyết nhanh chóng bằng cách nói chuyện với bác sĩ/chuyên gia hoặc nhân viên của họ. Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của họ, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chúng tôi. Khiếu nại là quy trình chính thức để cho chúng tôi biết rằng quý vị lo ngại hoặc không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào trong dịch vụ của mình. Sự hài lòng của quý vị với dịch vụ là rất quan trọng đối với chúng tôi, và chúng tôi muốn biết cách phục vụ quý vị tốt hơn.

Vui lòng yêu cầu nhân viên CCBHD giúp đỡ nếu cần để hoàn tất quy trình này.

Tên của quý vị \_\_\_\_\_ Điện thoại của quý vị \_\_\_\_\_

Tên thân chủ \_\_\_\_\_ Số ID Medicaid \_\_\_\_\_

Việc gì đã xảy ra? Việc này xảy ra khi nào? Nó liên quan đến ai? (Đính kèm mọi chứng từ mà có thể giúp chúng tôi điều tra vấn đề.

Vấn đề này nên được giải quyết như thế nào?

Đây có phải là vấn đề cấp bách và cần được xử lý ngay lập tức không?  Có  Không

Nếu có, vui lòng giải thích:

Quý vị có muốn chúng tôi gửi qua bưu điện thư báo giải pháp (kết quả giải quyết khiếu nại) cho quý vị không?

Có  Không

## Những gì quý vị có thể mong đợi

### Những Khiếu nại

#### Thường gặp

Chúng tôi sẽ trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận khiếu nại. Nếu chúng tôi không thể giải quyết tình huống này trong năm (5) ngày làm việc, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi cần thêm thời gian, không quá 30 ngày.

#### Yêu cầu khẩn cấp

Chúng tôi sẽ cố gắng trả lời các yêu cầu khẩn cấp **trong vòng 48 giờ** sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

## **BẢO MẬT**

Chúng tôi tôn trọng sự riêng tư của quý vị – xin lưu ý rằng thông tin liên quan đến vấn đề của quý vị sẽ được giữ bí mật.

### **ĐIỀN MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI**

Điền đơn của Bộ phận Sức khỏe Hành vi Clackamas. Quý vị có thể nhờ người khác điền đơn thay cho quý vị hoặc giúp quý vị điền. Giải thích điều gì đã xảy ra và điều quý vị muốn xảy ra vì khiếu nại của mình.

Ký tên vào đơn, xong gửi đơn qua đường bưu điện, fax hoặc mang đến: **Clackamas County Behavioral Health Division, 2051 Kaen Road, Suite 154, Oregon City OR 97045**  
Fax: (503) 742-5312

### **GỌI CHO CHÚNG TÔI KHI GẶP VẤN ĐỀ**

Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và cho chúng tôi biết về vấn đề mà quý vị muốn khiếu nại. Người tiếp nhận cuộc gọi sẽ thu thập tất cả thông tin chi tiết từ quý vị và điền đơn khiếu nại cho quý vị. Nếu quý vị muốn cho chúng tôi biết về khiếu nại của mình, hãy gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Năm, 7:00 sáng - 6:00 chiều theo số **(503) 742-5335**

## **CÁC TÙY CHỌN KHÁC**

Quý vị cũng có thể liên hệ với các tổ chức sau:

Disability Rights Oregon (Cơ quan phụ trách Quyền Người khuyết tật tiểu bang Oregon)  (503) 243-2081	Chương trình Health Share of Oregon  (503) 416-1460	CareOregon  (503) 416-4100	Trillium Community Health Plan  (877) 600-5472	Văn phòng Vận động của Thống đốc/Governor's Advocacy Office  (503) 945-6904
--	---	----------------------------------	--	---

Các tổ chức và số điện thoại thường thấy nhất của chúng tôi được liệt kê ở trên. Nếu tổ chức của quý vị không được liệt kê, vui lòng yêu cầu nhân viên Bộ phận Sức khỏe Hành vi Quận Clackamas (CCBHD) giúp tìm số điện thoại của tổ chức của quý vị.