

## نموذج عملية تظلم العميل

تاريخ السريان

2021/01/10

### السياسات:

تنص سياسة إدارة المواد على أن جميع الأفراد والأفراد المحتملين، عندما لا يكونون راضين عن الخدمات التي تقدمها إدارة شؤون الموظفين، الحق في الإبلاغ عن انتهاك مزعوم للفصل 70.41 أو 71.05 أو 71.12 أو 71.24 أو RCW 71.34، وهذا الفصل يتفق مع WAC 246-341-0605 والإعلان عن شكاوهم ومتابعة عملية التظلم. والهدف هو حل الشكوى أو التظلم في الوقت المناسب، بأدنى مستوى إداري ممكن.

يحظر منظمة الاوبن دور للعوائل المتعددة الثقافات بشكل لا لابس فيه الانتقام من أي نوع ضد الفرد أو أسرته أو المدافعين عنه لتقديم شكوى أو تظلم. الانتقام غير قانوني ولن يتم التسامح معه. يعتبر أي إجراء سلبي من قبل موظفي منظمة الاوبن دورز للثقافات المتعددة ردا على شكوى أو شكوى الفرد انتقاما، والذي يمكن أن يشمل عدم الرد المستمر على المكالمات الهاتفية، ووضع الورق في غير مكانه عمدا، وعدم الاستماع، والحرمان من الخدمات فجأة وظلما. سيتم الحفاظ على سرية جميع الشكاوى والتظلمات وتقديمها بشكل منفصل عن سجل قضية الفرد.

يمكن للعملاء والأفراد اختيار تقديم شكوى في أي وقت.

### التعريف

الشكوى: تعرف بأنها بيان شفوي غير رسمي عادة بعدم الرضا عن بعض جوانب خدمات إدارة شؤون الخدمات. التظلم هو طلب رسمي للاستماع إلى الشكوى والفصل فيها. يجوز للفرد حذف عملية الشكوى غير الرسمية والمضي قدما في عملية التظلم الرسمية. يجب توثيق الشكاوى والتظلم. سيضمن منظمة الاوبن دورز للثقافات المتعددة توفر المترجمين الفوريين لمساعدة الأفراد ذوي الإعاقة الحسية و / أو لمحدودي اللغة الإنكليزية في عمليات التظلم.

**التظلم:** التظلم هو تعبير عن عدم الرضا عن أي مسألة بخلاف الإجراء أو تحديد المنفعة السلبية. الإجراءات وتحديد الفوائد السلبية هي قرارات التفويض بشأن الخدمات. قد تشمل أمثلة الموضوعات المحتملة للتظلمات، على سبيل المثال لا الحصر، جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة، أو جوانب العلاقات الشخصية مثل قاحة مقدم الخدمة أو الموظف، أو عدم احترام حقوق الفرد أو العميل. لا يكون إنهاء العقد من الباطن سببا للاستئناف أو جلسة استماع إدارية أو تظلم للمستهلك إذا كانت هناك خدمات مماثلة متاحة على الفور في منطقة الخدمة

**المراجع** WAC 246-341-0605 ، WAC 246-341-0420 ، دليل مزود قسم الافاقه والصحة العقلية، نموذج التظلم والاستئناف الصحة العقلية - منظمه الخدمات الإدارية (مرفق)  
**انظر أيضا حقوق العميل لإدارة الاعاقات الذهنية (السياسة)**

### إجراء

يمكن للأفراد تقديم شكوى حول أي مسألة تتعلق بخدماتهم في منظمة الاوبن دورز للعوائل المتعددة الثقافات في أي وقت. سيتم أيضا إعلام الأفراد بأنه يمكنهم الانتقال إلى عملية تظلم رسمية إذا رغبوا في ذلك. ومع ذلك، ستسعى إدارة شؤون الإدارة إلى حل الشكاوى على أدنى مستوى. الشكل الأساسي لتلقي الشكاوى والتظلمات ومراجعتها وحلها هو كما يلي. قد يكون للبرامج الفردية إجراءات أو خطوات إضافية تتوافق مع متطلبات النظام المعنية.

#### العملية الداخلية:

- (1) عندما يكون لدى الفرد شكوى، يتم تشجيعه على التحدث إلى مدير حالته/موظفيه، بهدف حل الشكوى.
- (2) إذا لم يشعر الفرد أن المشكلة قد تم حلها على هذا المستوى، يتم تشجيع الفرد على التحدث إلى المشرف المباشر. عند الاقتضاء، يجتمع المشرف مع الفرد والموظفين، بهدف حل الشكوى.
- (3) إذا لم يتم حل الشكوى في غضون 10 أيام عمل أو إذا كان الفرد غير راض عن الحل، فيمكن للأفراد الشروع في عملية تظلم رسمية.

- 4) يمكن للفرد تقديم شكوى عبر الهاتف أو كتابيا إلى مدير قسم منظمة الاوبن دورز للعوائل المتعددة الثقافات أو مساعد المدير. يجب أن يتضمن البيان اسم الفرد وأفضل معلومات الاتصال وطبيعة التظلم والحل المطلوب. إذا لم يتم استلام مثل هذا البيان في الوقت المحدد، تنتهي عملية التظلم.
- 5) يمكن للأفراد والمدافعين عنهم / ممثليهم مراجعة السجلات ويمكنهم تحديد موعد للقاء المراجعين لتقديم معلومات شفوية أو مكتوبة حول التظلم. يمكن أن يكون المترجمون الشفويون حاضرين في هذه الاجتماعات، ولكن يجب أن يحددوا علاقتهم بالأفراد، سواء كانوا مترجمين شفويين موضوعيين أو مدافعين عن الفرد. سيتم تطبيق متطلبات قانون تداول الوثائق الصحية والمسؤولية القانونية فيما يتعلق بالخصوصية والسرية وستكون الأسبقية.
- 6) عند النظر في التظلم، يجب على المدير و/أو لجنة المراجعة طلب مدخلات من جميع الأطراف ذات الصلة. يجب أن تتوصل لجنة المراجعة إلى قرار مكتوب في أقرب وقت يقتضيه حالة الفرد، وفي غضون 30 يوما من تاريخ الاستلام.
- 7) سيتم إبلاغ الفرد بعد ذلك أنه إذا كان غير راض عن قرار الصحة النفسية-إدارة الخدمات الإدارية، فيمكنه أن يطلب من المدير التنفيذي ومجلس الإدارة لصندوق منظمة الاوبن للعوائل المتعددة الثقافات مراجعة التظلم في غضون خمسة أيام من استلام قرار منظمه اوبن دور للعوائل المتعددة الثقافات.
- 8) سيتم الاحتفاظ بجميع الوثائق المتعلقة بالشكاوى والتظلمات والقرارات تحت إشراف مديري البرنامج. وستستعرض التقارير في إطار خطة إدارة الجودة.
- 9) سيقوم موظف الامتثال بتسجيل جميع التقارير.

#### عملية التظلم الخارجية:

- 1) إذا لم يكن العميل راضيا عن نتيجة عملية التظلم الداخلية لمنظمه اوبن دور للعوائل المتعددة، تزويد العميل بجهة اتصال أقسام الصحة السلوكية والتعافي في مقاطعة كينج لتقديم شكوى (انظر المستند المرفق - عملية التظلم والاستئناف مقاطعه كنج-الصحة النفسية-منظمة الخدمات الإدارية).
- 2) يجب أن يدرك العملاء أن لديهم الحق في مناقشة مشكلة مع خدمة أمين المظالم أو قسم الإفاقة والصحة النفسية أو المزود إذا كانوا يعتقدون أن حقوقهم قد انتهكت. إذا ناقشوا مشكلة أو قدموا شكوى أو استئناف، فيجب أن يكونوا خاليين من أي عمل انتقامي. ويجوز لأمناء المظالم، بناء على طلبهم، مساعدتهم في حل شواغلهم.  
أ. يجب على الموظفين جعل العملاء يشعرون بالأمان للتعبير عن مخاوفهم من انتهاك حقوقهم  
ب. تقديم مساعدة العملاء في الاتصال

#### أمناء مظالم الصحة السلوكية

المكتب: (206) 0630-477  
 فاكس المكتب: (206) 0854-205  
 الرقم المجاني: (800) 8049-790 الخيار 3#  
 خدمات عملاء قسم الإفاقة والصحة النفسية  
 (206) 8997-263 أو 8049-790-800-1

إذا احتاج العميل أو ممثله إلى المساعدة في تقديم شكوى، فستقدم منظمة الاوبن دورز للعوائل المتعددة الثقافات المساعدة في تقديم التقرير إلى مقاطعة كنج قسم الإفاقة والصحة النفسية

معلومات الاتصال	دافع الخدمة
8049-790 (800) <a href="mailto:BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov">BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov</a>	الصحة النفسية-منظمه الخدمات الإدارية.
4441-600 (800) <a href="mailto:WAGrievance@amerigroup.com">WAGrievance@amerigroup.com</a>	أمريجروب
1561-440 (800) <a href="mailto:AppealsGrievances@chpw.org">AppealsGrievances@chpw.org</a>	خطة صحة المجتمع في واشنطن
4613-644 (877) <a href="mailto:WAGQualityDept@Centene.com">WAGQualityDept@Centene.com</a>	كورد نيت كير
7165-869 (800) <a href="mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com">WAMemberServices@MolinaHealthcare.com</a>	مولينا للرعاية الصحية
8997-542 (877) <a href="mailto:WACS_Appeals@uhc.com">WACS_Appeals@uhc.com</a>	يوناييتد للرعاية الصحية

#### عملية تقديم الشكاوى لدى دائرة الصحة:

- 1) يمكن لأي عميل تقديم تقرير إلى الإدارة عن انتهاك مزعوم لقوانين وقواعد الترخيص والتصديق.
- 2) (2) موظفو منظمة اسين للاستشارات وخدمات التحويل-الصحة النفسية معتمدون من قبل الإدارة ويجب أن يمتلكوا متطلبات الإبلاغ الإلزامية في الفصول RCW 18.130 و WAC 16-246.
- 3) إذا قررت الإدارة أنه يجب التحقيق في التقرير، يصبح التقرير شكوى. إذا أجرت الإدارة تحقيقا في الشكاوى، فيجب على ممثلي منظمه اسين للاستشارات والخدمات التحويل التعاون للسماح لممثلي القسم بما يلي:  
(أ) فحص أي جزء من المرفق في أوقات معقولة وحسب الحاجة؛



## OPEN DOORS

for multicultural families

disability | community | opportunity

(ب) مراجعة وتقييم سجلات الوكالات بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- i. (ط) السجل السريري للفرد وملف الموظفين؛ و
  - ii. (2) سياسات الوكالة وإجراءاتها وسجلاتها المالية وأي مستندات أخرى مطلوبة
  - iii. من قبل الإدارة لتحديد الامتثال وحل الشكوى. و
- (ت) (ج) إجراء مقابلات فردية مع الموظفين والأفراد الذين يتلقون الخدمات.

4) لا يجوز ل أو أي من موظفي ا منظمه اسين للاستشارات والخدمات التحويل لانتقام من أي من:  
(أ) ممثل ألف منظمة اسين للاستشارات والخدمات التحويل رد أو الفرد لتقديم تقرير إلى الإدارة أو إجراء مقابلة معه من قبل الإدارة بشأن شكوى؛

(ب) شاهد مشارك في مسألة الشكوى؛ أو

(ت) (ج) موظف في الوكالة.

5) تدرك منظمه اسين للاستشارات والخدمات التحويل وتدعم أن الإدارة قد تقيم غرامة بموجب RCW 43.70.250 ، أو رفض أو تعليق أو تعديل ترخيص أو شهادة بموجب RCW 43.70.115 ، إذا:  
(أ) إذا كان أي ادعاء في الشكوى مدعوما بالأدلة؛ أو  
(ب) استنتاج الإدارة أن ممثل الفرد، أو الفرد أو الشاهد أو الموظف في الوكالة تعرض لعمل انتقامي من قبل الوكالة أثناء أو بعد التحقيق في الشكوى.