

客戶申訴流程

生效日期	10/01/2021
------	------------

政策：

ODMF 的政策是，所有個人和潛在個人在對 ODMF 提供的服務不滿意時，都有權報告涉嫌違反 RCW 第 70.41、71.05、71.12、71.24 或 71.34 章的行為，以及符合 WAC 246-341-0605 的本章，並公佈他們的投訴並尋求申訴程式，目標是在盡可能低的行政級別及時解決投訴或不滿。

ODMF 明確禁止對提出投訴或不滿的個人、他們的家人或其宣導者進行任何形式的報復。報復是非法的，我們不會容忍。ODMF 工作人員對個人投訴或不滿的任何消極行動都被視為報復，這可能包括持續不回電話、故意放錯紙張、不聽以及突然不公正地被拒絕服務。所有投訴和申訴都將保密，並與個人的案件記錄分開提交。

客戶和個人可以隨時選擇提出申訴。

定義

投訴：定義為對 ODMF 服務的某些方面表示不滿的口頭（通常是非正式的陳述）。申訴是要求聽取和裁決投訴的正式請求。個人可以省略非正式投訴程式並進入正式的申訴程式。投訴和不滿都必須記錄在案。ODMF 將確保口譯員隨時為感官障礙和/或 LEP 個人提供申訴程式。

申訴：申訴是對行動或不利利益確定以外的任何事項的不滿表達。作和不利利益確定是有關服務的授權決策。可能引起不滿的主體包括但不限於所提供的護理或服務品質、人際關係的各個方面，例如提供者或員工的粗魯，或不尊重個人或客戶的權利。如果服務區域立即提供類似服務，則分包合同的終止不應成為消費者上訴、行政聽證會或不滿的理由

參考資料 WAC 246-341-0420、WAC 246-341-0605、BHRD 提供者手冊、BH-ASO 申訴和上訴範本（附件）

另請參閱 [DDA 用戶端權限 \[策略\]](#)

程式

個人可以隨時就與其在 ODMF 的服務相關的任何事項提交投訴。個人也將被告知，如果他們願意，他們可以進入正式的申訴程式。但是，ODMF 將努力解決最低級別的投訴。投訴和申訴的接收、審查和解決的基本格式如下。各個程式可能具有符合相應系統要求的其他程式或步驟。

內部流程：

1. 當個人有投訴時，我們鼓勵他/她與他們的個案經理/工作人員交談，以解決投訴。

2. 如果個人認為問題在該級別沒有得到解決，我們鼓勵個人與直接主管交談。在適當的時候，主管會與個人和員工會面，以解決投訴為目標。
3. 如果投訴在 10 個工作日內未得到解決，或者個人對解決方案不滿意，個人可以啟動正式的申訴程式。
4. 個人可以通過電話或書面形式向 ODMF 部門主任或助理主任提交申訴。該聲明必須包括個人的姓名、最佳聯繫資訊、申訴的性質和所要求的解決方案。如果未按時收到此類聲明，申訴程式將結束。
5. 個人及其宣導者/代表可以審查記錄，並可以安排與審查者會面，以提交有關申訴的口頭或書面資訊。口譯員可以出席這些會議，但必須確定他們與個人的關係，無論是作為客觀口譯員還是個人的宣導者。HIPAA 關於隱私和保密的要求將適用並優先。
6. 在考慮申訴時，董事和/或審查委員會應徵求所有相關方的意見。審查委員會必須在個人狀況要求后 30 天內儘快做出書面決定。
7. 然後，將通知個人，如果他們對 ODMF 決定不滿意，他們可以要求 ODMF 執行董事和董事會在收到 ODMF 決定後的五天內審查申訴。
8. 所有關於投訴、申訴、決議和決定的檔都將在專案主管的監督下進行維護。報告將根據品質管理計劃進行審查。
9. 合規官將記錄所有報告。

外部申訴程式：

1. 如果客戶對 ODMF 內部申訴程式的結果不滿意，將向客戶提供 King County Behavioral Health and Recovery Divisions 的聯繫方式以提出申訴（參見附件 - KC BHRD 申訴和上訴程式 BH-ASO）。
2. 客戶應知道，如果他們認為自己的權利受到侵犯，他們有權與 Ombuds 服務、BHRD 或供應商討論問題。如果他們討論問題或提出申訴或上訴，他們必須沒有任何報復行為。監察官可應其要求協助其解決疑慮。
 - A. 工作人員應讓服務對象覺得可以安全地表達對他們的權利受到侵犯的擔憂
 - B. 在聯繫時為客戶提供協助

行為健康監察員

辦公室：（206）477-0630

辦公室傳真：（206）205-0854

免費電話：（800）790-8049 選項 #3

BHRD 客戶服務

（206）263-8997 或 1-800-790-8049

如果客戶或其代表在提出申訴時需要說明，ODMF 將協助向 King County BHRD 提交報告。

服務付款人	聯繫資訊
BH-ASO	（800）790-8049 BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov
美國集團	（800）600-4441 WAGrievance@amerigroup.com
西澳社區健康計劃	（800）440-1561 AppealsGrievances@chpw.org
協調護理	（877）644-4613 WAQualityDept@Centene.com
Molina Healthcare	（800）869-7165 WAMemberServices@MolinaHealthcare.com
聯合醫療保健	（877）542-8997 WACS_Appeals@uhc.com

向衛生署投訴的程式：

1. 任何客戶都可以向該部門提交涉嫌違反許可和認證法律和規則的報告。
2. 2) ACRS BH 員工由該部門認證，並應遵守 RCW 第 18.130 章和 WAC 第 246-16 章中的強制性報告要求。

3. 如果部門確定應調查某份報告，則該報告將變為投訴。如果部門進行投訴調查，ACRS 代表應配合，允許部門代表：
 - (a) 在合理時間根據需要檢查設施的任何部分;
 - (b) 審查和評估機構記錄，包括但不限於：
 - (i) 個人的臨床記錄和人事檔案;和
 - (ii) 該機構的政策、程式、財務記錄和所需的任何其他檔由部門確定合規性並解決投訴;和
 - (c) 與工作人員和接受服務的個人進行單獨面談。

4. ACRS 或任何 ACRS 員工不得對以下人員進行報復：
 - (a) 向部門報告或接受部門就投訴進行面談的個人或個人代表;
 - (b) 涉及投訴問題的證人;或
 - (c) 該機構的雇員。

5. ACRS 理解並支援，在以下情況下，該部門可以根據 RCW 43.70.250 評估罰款，或者拒絕、暫停或修改 RCW 43.70.115 下的執照或證書：
 - (a) 投訴中的任何指控均屬實;或
 - (b) 該部門發現該個人或個人的代表、證人或該機構的雇員在投訴調查期間或之後遭受了該機構的報復行為。