

**መስርሕ ምጉርምራም ዓማዊል**

<b>ውጽኢታዊ ዕለት</b>	<b>10/01/2021</b>
------------------	-------------------

**ፖሊሲ:-**

ፖሊሲ ማህበር ምክንያቱ ደቂ አንስትራ ኩሎም ውልቀ ሰባትን ውልቀ ሰባትን በቲ ODMF ዚህበ አገልግሎት እንተ ዘይዓገብካ ምዕራፍ 70.41, 71.05, 71.12, 71.24, 71.34 RCW ከም እተጠሕሰ ዚገልጽ ጸብጻብ ናይ ምሃብ መሰል አሎካ፣ እዛ ምዕራፍ እዚአ ኸአ ምስ WAC 246-341-0605 እትሰማማዕ እያ፣ ጥርዓኖም ከተፍልጥ መስርሕ ምጉርምራም ከአ ክትስዕብ መሰል አሎካ፣ እቲ ሸቶ ነቲ ምጉርምራም ወይ ምጉርምራም ኣብ እዋኑ ማለት ኣብ ዝተሓተ ደረጃ ምምሕዳር ምፍታሕ ኢዩ።

ምክንያቱ ደቂ አንስትራ ኣብ ልዕሊ ሓደ ውልቀ-ሰብ ስድራ ቤቶም ወይ ከአ ኣብ ልዕሊ እቶም ጥርዓን ወይ መረረ ዜሕድሩ ተጠባብቲ ዝኾነ ይኹን ሕነ ኸይፈዲ ብዘዋግዱ መገዲ ይኸልክል እዩ። ሕነ ምፍዳይ ዘይሕጋውን ዕሽሽ ዚበሃልን እዩ። ሰራሕተኛታት ማህበር ግምቢ ዘብዓኛ ነቲ ሓደ ውልቀ-ሰብ ዘቕረቦ ጥርዓን ወይ ምጉርምራም ምላሽ ንምሃብ ዝወሰድዎ ዝኾነ ይኹን ኣሉታዊ ስጉምቲ ሕነ ኸም ምፍዳይ ገይርካ ኢዩ ዝርአ፣ ገለ ኸብዚ ኸአ ብቐጻሊ ተሌፎን ዘይምድዋል ደይመደይ ኢልካ ወረቐት ዘይምትካእ ዘይምስማዕ ከምኡውን ሃንደበታውን ብዘይፍትሓውን መገዲ ኣገልግሎት ምክልክል ዘጠቓልል ኢዩ። ኩሉ ምጉርምራምን ምጉርምራምን ምስጢር ኩይኑ ይዕቀብ ካብቲ ናይቲ ውልቀ - ሰብ መዝገብ ከአ ንበይኑ ይምዝገብ።

ዓማዊልን ውልቀ-ሰባትን ኣብ ዝኾነ ይኹን እዋን ጥርዓን ኬቕርቡ ይመርጹ ይኹኑ።

**ትርጉማት**

ምጉርምራም - ብገሊኡ መዳያት ኣገልግሎት ኣ. ዲ. ኤን. ኤም. ምጉርምራም እቲ ጥርዓን ኪስማዕን ኪፍረድን ዚሓትት ወግዓዊ ሕቶ እዩ። ሓደ ውልቀ-ሰብ ነቲ ናይ እግረ-መገዲ መስርሕ ጥርዓን ሓዲጋ ወግዓዊ ናይ ምጉርምራም መስርሕ ክቕጽል ይኸእል ኢዩ። ምጉርምራምን ምጉርምራምን ኣብ ሰነድ ክምዝገብ ኣለዎ ። ማህበር ግምቢ ዘብዓኛ ተርጉምቲ ነቲ ናይ ስምዒት ጸገም ዘለዎም ሰባት ንምሕጋዝ ከምኡውን /ወይ ከአ ነቶም ናይ ምጉርምራም መስርሕ ዘለዎም ውልቀ-ሰባት ንምሕጋዝ ድሉዋት ከም ዝኹኑ ዩረጋግጽ።

**ምጉርምራም:-** ምጉርምራም ብተግባር ወይ ብኣሉታዊ መገዲ ኸብ ምውሳኔ ሓሊፉ ብኸልእ ጉዳይ ከም ዘይዓግብ ዜርኢ እዩ። ስጉምቲ ምውሳኔን ሕማቕ ረብሓታት ምርካብን ብዛዕባ ኣገልግሎት ፍቓድ ምሃብ ኢዩ። ገለ ኸብቲ ምጉርምራም ኬጋጥም ዚኸእል ጉዳያት እቲ ዚወሃብ ክንክን ወይ ኣገልግሎት ከም ኣአንጋዲ ወይ ሰራሕተኛ ዘይእሩም ምኪን ወይ መሰላት እቲ ውልቀ-ሰብ ወይ ዓማዊል ዘይምክባር ኪጥቀስ ይከኣል። ኣብ ከባቢ ኣገልግሎት ተመሳሳሊ ኣገልግሎት ብኡንብኡ እንተድኣ ተረኪቡ ይግባይ ምምሕዳራዊ ምስማዕ ወይ ምጉርምራም ንተጠቀምቲ መሰረት ክኸውን ዩብሉን

**መወከሲታት** WAC 246-341-0420 WAC 246-341-0605

ብተወሳኺውን [ርእመሰላት ዓማዊል ዲ. ኤን. ኤ.](#)

**መስርሕ**

ውልቀ-ሰባት ብዛዕባ እቲ ምስ ኣገልግሎቶም ዚተሓሓዝ ዝኾነ ይኹን ጉዳይ ኣብ ዝኾነ ይኹን እዋን ኬማርሩ ይኸእሉ እዮም። ውልቀ-ሰባት እንተ ደልዮም ወግዓዊ ናይ ምጉርምራም መስርሕ ክገብሩ ከም ዝኸእሉ እውን ክግንዘቡ ኢዮም። ይኹን እምበር ማሕበር ምክንያብ ደቂ ኣንስትዮ ንመረረታት ብዝተሓተ ደረጃ ኪፈትሑ ኪጸዕር እዩ። እቲ ቅብሊት ድግ ድግማ ከምኡውን ናይ ምጉርምራምን ናይ ምፍታሕን መሰረታዊ ኣገባብ እዚ ዝሰጠ ኢዩ። ናይ ውልቀ - ሰባት መደባት ምስ ስርዓታት ተሰማሚዕኻ ተወሳኺ ኣሰራርሓታት ወይ ስጉምታት ክህልዎ ይኸእል ኢዩ።

**ውሽጣዊ መስርሕ :-**

- 9) ኣደ ውልቀ-ሰባት ጥርዓን እንተ ኣልደዎ እቲ ጥርዓን ምእንቲ ኪፍታሕ ምስ ኣካዳሚ ጉዳያቶም/ሰራሕተኛታቱ ኪዘራረብ ይተባብዕ።
- 9) እቲ ውልቀ-ሰባት እቲ ጉዳይ በዚ ደረጃ እዚ ኸም እተፈትሑ ኹይኑ እንተ ዘይተሰሚዕዎ እቲ ውልቀ-ሰባት ነቲ ቐልጢፉ ዚቈጸደሮ ኪዘረብ ይተባብዕ። ኣድላዪ ኣብ ዝኾነሉ እዋን እቲ ተቈጻጻሪ ነቲ ጥርዓን ንምፍታሕ ምስቶም ውልቀ-ሰባትን ሰራሕተኛታትን ይራኸብ።
- 9) እቲ ጥርዓን ኣብ ውሽጢ 10 ናይ ስራሕ መዓልታት እንተ ድኣ ዘይተፈትሑ ወይ እቲ ውልቀ - ሰባት በቲ ናይ ኣቕዎም መግለጺ እንተድኣ ዘይዓገቡ ውልቀ - ሰባት ወግዓዊ ናይ ምጉርምራም መስርሕ ክጅምሩ ይኸእሉ ኢዮም ።
- 9) ኣደ ውልቀ-ሰባት ነቲ ምጉርምራም ብተሌፎን ወይ ብጽሑፍ ናብ ዳይሬክተር ክፍሊ ኣዲምፍ ወይ ኣጋዚ ዳይሬክተር ኬቐርቦ ይኸእል እዩ። እቲ መግለጺ ስም ናይቲ ውልቀ - ሰባት ብተጽኦ ኣድራሻ ንባህርይ ናይቲ ምጉርምራም ከምኡውን ነቲ እተሓተተ ናይ ኣቕዎም መግለጺ ዘጠቓልል ክኸውን ኣለዎ ። ከምዚ ዝሓመሰሎ መግለጺ ኣብ ግቡእ ግዜኡ እንተ ዘይተዋሂቡ እቲ ናይ ምጉርምራም መስርሕ ይዛዘም ።
- 9) ውልቀ-ሰባትን ተጣበቕቶምን/ተወከልቶምን መዛግብቲ ኪምርምሩ ይኸእሉ እዮም ብዛዕባ እቲ ምጉርምራም ብኣፍ ወይ ብጽሑፍ ሓበሬታ ንምቕራብ ድማ ምስቶም ዓዩይቲ ኪራኸቡ መደብ ኬውጹኡ ይኸእሉ እዮም። ተርጉምቲ ኣብዚ ኣኻባታት እዚ ኪርከቡ ዚኸእሉ እኳ እንተ ኹኑ ዕላማ ዘለዎም ተርጉምቲ ይኹኑ ተጣበቕቲ እቲ ውልቀ - ሰባት ምስ ውልቀ - ሰባት ዘለዎም ርክብ ኪፈልጡ ኣለዎም ። ንብሕታዊ ጉዳያትን ምስጢርን ዚምልከት ብቐዓታት HIPA A ኣብ ግብረ ኪውዕል እዩ ኣብነት ድማ ኪኸውን እዩ።
- 9) ነቲ ጉዳይ ኣብ ግምት ኬእቱ ኸሎ እቲ ዳይሬክተርን/ወይ ኮሚተ ድግማ ኸብ ኩሎም እቶም ዚምልከቶም ጉጅለታት ሓሳብ ኪሓትት ኣለዎ። እቲ ኮሚተ ድግማ በቲ ናይቲ ውልቀ - ሰባት ኩነታት ምስ ተሓተተ ብኡንብኡ ከምኡውን ክብቲ እተቐበሎ ዕለት ኣብ ውሽጢ 30 መዓልቲ ብጽሑፍ ዝሰፈረ ውሳኔ ኸመጽእ ኣለዎ ።
- 9) ድሕርዚ እቲ ውልቀ - ሰባት በቲ ናይ ኣዲኤምኤፍ ውሳኔ ዘይሕጉሳት እንተድኣ ኹይኖም ነቲ ናይ ኣዲኤምኤፍ ዳይሬክተርን በርድ ዳይሬክተራትን ነቲ ጉዳይ ክብቲ ውሳኔ ኣ. ዲ. ኤን. ኤም.
- 9) ኩሎ እቲ ብዛዕባ ምጉርምራም ምጉርምራም ሓበሬታ ውሳኔታት ከምኡውን ውሳኔታት ዝገልጹ ሰነዳት ኣብ ትሕቲ ቊጽጽር ናይቲ ፕሮግራም ዳይሬክተራት ክዕቀብ ኢዩ። ጸብጻባት ኣብ ትሕቲ መደብ ምምሕዳር ጽሬት ኪምርመር እዩ።
- 9) እቲ ሓላፊ ተሓዝነት ንኹሉ ጸብጻባት ኪጽሕፍ እዩ።

**ናይ ወጻኢ ምጉርምራም መስርሕ -**

- 2) ዓማዊል በቲ ውሽጣዊ ናይ ምጉርምራም መስርሕ ኣ. ዲ. ኤን. ኤም.
- 2) ዓማዊል መሰሎም ከም እተጋህሰ እንተ ኣሚኖም ምስ ኣገልግሎት መምዘኒ ቢ. ኤች. ብዛዕባ ኣደ ጉዳይ እንተ ተመያይጡ ወይ እንተ ኣገረምረሞም ወይ ይግባይ እንተ ኢሎም ሕነ ኸይፈድዩ ኪተርፉ ኣለዎም ። እቶም ሰባት ስልጣን ከምቲ ዝሓተቱ ነቲ ዜተሓሰበዎም ነገራት ንኪፈትሑ ኪሕግዝዎም ይኸእሉ እዮም ።  
ሰራሕተኛታት ዓማዊል መሰሎም ከም እተጋህሰ ብምግለጽ ድሕንነት ከም ዚስምዖም ኪገብሩ ኣለዎም ምስ ዓማዊል ክትራኸብ ከሎኻ ሓገዝ ሃብ

**ናይ ጠባይ መምዘኒ ጥዕና**

ቤት ጽሕፈት:- (206) 477-0630  
ፋክስ ቤት ጽሕፈት:- (206) 205-0854  
ብዘይ ክፍሊት:- (800) 790-8049 ኣማራጺ #3  
ኣገልግሎት ዓማዊል ቢ. ኣር.  
(206) 263-8997 ወይ 1-800-790-8049

ዓማኒ ወይ ተወካዮች ነቲ ጥርዓን ንምምዝጋብ ሓገዝ እንተ ደልዮም ነቲ ጸብጻብ ናብ ኪንግ ካውንቲ ቢ. ኤች. ኣር.

ከፈልቲ ኣገልግሎት	ሓበሬታ ኣድራሻ
BH-ASO	(800) 790-8049 <a href="mailto:BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov">BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov</a>
ጉጅለ ኣመራካ	(800) 600-4441 <a href="mailto:WAGrievance@amerigroup.com">WAGrievance@amerigroup.com</a>
መደብ ጥዕና ማሕበረሰብ	(800) 440-1561 <a href="mailto:AppealsGrievances@chpw.org">AppealsGrievances@chpw.org</a>
እተወሃሃደ ክንክን	(877) 644-4613 <a href="mailto:WAQualityDept@Centene.com">WAQualityDept@Centene.com</a>
ሞሊና ክንክን ጥዕና	(800) 869-7165 <a href="mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com">WAMemberServices@MolinaHealthcare.com</a>
ዩናይትድ ክንክን ጥዕና	(877) 542-8997 <a href="mailto:WACS_Appeals@uhc.com">WACS_Appeals@uhc.com</a>

**ምስ ክፍሊ ጥዕና ዚግበር መስርሕ ጥርዓን:-**

- 5) ዝኹን ይኹን ዓማኒ ንሕግታትን ሕግታትን ፍቓድ ምስክር ወረቓትን ከም ዝጠሓሰ ጌርካ ናብ ክፍሊ ጸብጻብ ኬቕርብ ይኸእል እዩ።
- 5) 2) ሰራሕተኛታት ማሕበር ግምቢ ዘብዓኛ በቲ ክፍሊ ብቕዓት ኣለዎም ነቲ ኣብ ምዕራፍ 18.130 RCW ከምኡውን 246-16 WAC ዘሎ ግዴታዊ ጸብጻብ ድማ የማልኡ።
- 5) እቲ ክፍሊ ሓይ ጸብጻብ ኪምርመር እንተ ወሲኑ እቲ ጸብጻብ ናብ ጥርዓን ይቕየር። እቲ ክፍሊ ጥርዓን ዚምርምር እንተ ኹይኑ ተወካዮች ACRS ተወካዮች ክፍሊ ከምዚ ንኪገብሩ ኪተሓበቡ እዮም:-
  - (U) ኣብ ግቡእ ግዜን ኣድላዪ ኣብ ዝኹነሉ ግዜን ንዝኹን ይኹን ክፋል እቲ መኣከቢ መርመራ፡
  - (A) መዘግብቲ ትካል እንተላይ እዚ ዚስዕብ ገምግምን ገምግምን፡ ግናኸ ኣብ ከምዚ ዚስዕብ ጥራይ እተሓጸረ ኣይከውን:-
    - (i) ናይ ሓይ ውልቀ-ሰብ ክለኒካዊ መዝገብን ናይ ሰራሕተኛ ፋይልን፡ ከምኡውን
    - (ii) እቲ ትካል ዘውጽኦ ፖሊሲታት ኣሰራርሓታት መዘግብቲ ቕጥብ ከምኡውን ካልእ ዘድሊ ሰነዳት በቲ ክፍሊ ተኣዘዝነት ንምውሳኔ ከምኡውን ነቲ ጥርዓን ንምፍታሕ፡ ከምኡውን
- (ሐ) ነቶም ኣገልግሎት ዚቐበሉ ሰራሕተኛታትን ውልቀ-ሰባትን በብውልቁ ቐለ-መጠይቓት ግበረሎም።
- 5) ACRS ወይ ዝኹን ይኹን ሰራሕተኛ ACRS ንዝኹን ይኹን ሰብ ሕን ኣይፈድዩን ኢዮም -
  - (U) ተወካዮች ውልቀ-ሰብ ወይ ውልቀ-ሰብ ምስቲ ክፍሊ ጸብጻብ ብምሃብ ወይ ብዘሰበ እቲ ጥርዓን በቲ ክፍሊ ቃለ-መጠይቕ ብምግባር፡
  - (A) ኣብቲ ጉዳይ እቲ እተኸፈለ ምስክር፡ ወይ
  - (ሐ) ሰራሕተኛ እቲ ትካል።
- 5) ACRS እቲ ክፍሊት ኣብ ትሕቲ RCW 43.70.250 መቐጻዕቲ ኺግምግም ወይ ፍቓድ ወይ ምስክር ወረቓት ኣብ ትሕቲ RCW 43.70.115 ኪኸሕዱ ኬቋርጹ ወይ ኬወርዱ ከም ዚኸእል ይርድኡን ይድግፎን እዩ :-
  - (U) ኣብ ውሽጢ እቲ ጥርዓን ዝቐረበ ዝኹን ይኹን ክሲ መርትዖ ኣለዎ፡ ወይ
  - (A) እቲ ክፍሊ ተወካዮች ናይቲ ውልቀ-ሰብ ምስክር ወይ ሰራሕተኛ ናይቲ ትካል ኣብ እዋን እቲ ናይ ጥርዓን መርመራ ወይ ድሕሪኡ እቲ ትካል ሕን ከም ዝፈደየ ፈለጠ።