

Quy trình khiếu nại của khách hàng

Ngày có hiệu lực	10/01/2021
-------------------------	-------------------

Chính sách:

Chính sách của ODMF là tất cả các cá nhân và cá nhân tiềm năng, khi không hài lòng với các dịch vụ do ODMF cung cấp, có quyền báo cáo vi phạm bị cáo buộc đối với chương 70.41, 71.05, 71.12, 71.24 hoặc 71.34 RCW và chương này phù hợp với WAC 246-341-0605 và thông báo các khiếu nại của họ và theo đuổi quy trình khiếu nại, với mục tiêu là giải quyết khiếu nại hoặc khiếu nại kịp thời, ở cấp hành chính thấp nhất có thể.

ODMF rõ ràng nghiêm cấm trả đũa dưới bất kỳ hình thức nào đối với một cá nhân, gia đình của họ hoặc những người ủng hộ họ vì đã nộp đơn khiếu nại hoặc khiếu nại. Trả đũa là bất hợp pháp và sẽ không được dung thứ. Bất kỳ hành động tiêu cực nào của nhân viên ODMF để đáp ứng khiếu nại hoặc khiếu nại của một cá nhân đều được coi là trả thù, có thể bao gồm liên tục không trả lời cuộc gọi điện thoại, cố ý đặt nhàm giầy, không lắng nghe và đột ngột và bất công bị từ chối dịch vụ. Tất cả các khiếu nại và khiếu nại sẽ được giữ bí mật và được nộp riêng biệt với hồ sơ trường hợp của cá nhân.

Khách hàng và cá nhân có thể chọn nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.

Định nghĩa

Khiếu nại: được định nghĩa là một tuyên bố bằng lời nói, thường là không chính thức về sự không hài lòng với một số khía cạnh của dịch vụ ODMF. Khiếu nại là một yêu cầu chính thức rằng khiếu nại phải được lắng nghe và xét xử. Một cá nhân có thể bỏ qua quy trình khiếu nại không chính thức và tiến hành quy trình khiếu nại chính thức. Cả khiếu nại và khiếu nại đều phải được ghi lại. ODMF sẽ đảm bảo rằng các thông dịch viên luôn sẵn sàng hỗ trợ các cá nhân khiếm khuyết giác quan và / hoặc LEP trong các quy trình khiếu nại.

Khiếu nại: Khiếu nại là biểu hiện của sự không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài hành động hoặc quyết định lợi ích bất lợi. Các hành động và xác định lợi ích bất lợi là các quyết định ủy quyền về dịch vụ. Ví dụ về các chủ đề có thể khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp, các khía cạnh của mối quan hệ giữa các cá nhân như sự thô lỗ của nhà cung cấp hoặc nhân viên, hoặc không tôn trọng quyền của cá nhân hoặc khách hàng. Việc chấm dứt Hợp đồng phụ sẽ không phải là cơ sở để kháng cáo, Điều trần hành chính hoặc Khiếu nại cho Người tiêu dùng nếu các dịch vụ tương tự có sẵn ngay lập tức trong khu vực dịch vụ

Tài liệu tham khảo WAC 246-341-0420, WAC 246-341-0605, Hướng dẫn sử dụng nhà cung cấp BHRD, Mẫu khiếu nại và khiếu nại BH-ASO (ĐÍNH KÈM)

https://manuals.dshs.wa.gov/sites/default/files/DDA/dda/documents/policy_archives/apolicy5.06_041300.pdf

Xem thêm

https://manuals.dshs.wa.gov/sites/default/files/DDA/dda/documents/policy_archives/apolicy5.06_041300.pdf Quyền của khách hàng DDA [Chính sách]

Thủ tục

Các cá nhân có thể gửi khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ của họ tại ODMF bất cứ lúc nào. Các cá nhân cũng sẽ được biết rằng họ có thể chuyển sang quy trình khiếu nại chính thức nếu họ muốn. Tuy nhiên, ODMF sẽ cố gắng giải quyết các khiếu nại ở cấp thấp nhất. Hình thức cơ bản để tiếp nhận, xem xét và giải quyết khiếu nại, khiếu nại như sau. Các chương trình riêng lẻ có thể có các thủ tục hoặc bước bổ sung tuân thủ các yêu cầu hệ thống tương ứng.

Quy trình nội bộ:

- 1) Khi một cá nhân có khiếu nại, họ được khuyến khích nói chuyện với người quản lý hồ sơ/nhân viên của họ, với mục tiêu giải quyết khiếu nại.
- 2) Nếu cá nhân không cảm thấy rằng vấn đề đã được giải quyết ở cấp độ đó, cá nhân đó được khuyến khích nói chuyện với người giám sát trực tiếp. Khi thích hợp, người giám sát gặp cá nhân và nhân viên, với mục tiêu giải quyết khiếu nại.
- 3) Nếu khiếu nại không được giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc hoặc nếu cá nhân không hài lòng với giải pháp, các cá nhân có thể bắt đầu quy trình khiếu nại chính thức.
- 4) Một cá nhân có thể gửi khiếu nại qua điện thoại hoặc bằng văn bản cho Giám đốc hoặc Trợ lý Giám đốc Bộ phận ODMF. Tuyên bố phải bao gồm tên của cá nhân, thông tin liên hệ tốt nhất, bản chất của khiếu nại và giải pháp được yêu cầu. Nếu không nhận được tuyên bố như vậy đúng hạn, quá trình khiếu nại sẽ kết thúc.
- 5) Các cá nhân và người ủng hộ / đại diện của họ có thể xem xét hồ sơ và có thể lên lịch gặp gỡ những người đánh giá để gửi thông tin bằng miệng hoặc bằng văn bản về khiếu nại. Thông dịch viên có thể có mặt tại các cuộc họp này, nhưng phải xác định mối quan hệ của họ với các cá nhân, cho dù là thông dịch viên khách quan hay người ủng hộ cá nhân. Các yêu cầu của HIPAA liên quan đến quyền riêng tư và bảo mật sẽ được áp dụng và ưu tiên.
- 6) Khi xem xét khiếu nại, giám đốc và/hoặc ủy ban đánh giá nên thu thập ý kiến đóng góp từ tất cả các bên liên quan. Ủy ban đánh giá phải đưa ra quyết định bằng văn bản ngay khi được yêu cầu bởi điều kiện của cá nhân và trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được.
- 7) Sau đó, cá nhân sẽ được thông báo rằng nếu họ không hài lòng với quyết định của ODMF, họ có thể yêu cầu Giám đốc Điều hành ODMF và Hội đồng quản trị xem xét khiếu nại trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được quyết định của ODMF.
- 8) Tất cả các tài liệu liên quan đến khiếu nại, khiếu nại, giải pháp và quyết định sẽ được duy trì dưới sự giám sát của giám đốc chương trình. Các báo cáo sẽ được xem xét theo kế hoạch quản lý chất lượng.
- 9) Nhân viên Tuân thủ sẽ ghi lại tất cả các báo cáo.

Quy trình khiếu nại bên ngoài:

- 1) Nếu khách hàng không hài lòng với kết quả từ quy trình khiếu nại nội bộ của ODMF, khách hàng sẽ được cung cấp liên hệ của Bộ phận Phục hồi và Sức khỏe Hành vi Quận King để nộp đơn khiếu nại (xem tài liệu đính kèm- Quy trình khiếu nại và khiếu nại KC BHRD BH-AS0).
- 2) Khách hàng nên biết rằng họ có quyền thảo luận về mối quan tâm với dịch vụ Thanh tra, BHRD hoặc Nhà cung cấp nếu họ tin rằng quyền của họ đã bị vi phạm. Nếu họ thảo luận về một mối quan tâm hoặc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo, họ phải không có bất kỳ hành động trả đũa nào. Theo yêu cầu của họ, Thanh tra có thể hỗ trợ họ giải quyết các mối quan tâm của họ.
 - A. Nhân viên phải làm cho khách hàng cảm thấy an toàn khi bày tỏ lo ngại rằng quyền của họ đã bị vi phạm
 - B. Hỗ trợ khách hàng trong việc liên hệ

Thanh tra sức khỏe hành vi

Văn phòng: (206) 477-0630

Fax văn phòng: (206) 205-0854

Số điện thoại miễn phí: (800) 790-8049 tùy chọn # 3

Dịch vụ khách hàng của BHRD

(206) 263-8997 hoặc 1-800-790-8049

Nếu khách hàng hoặc đại diện của họ cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại, ODMF sẽ hỗ trợ nộp báo cáo cho King County BHRD.

Người trả tiền dịch vụ	Thông tin liên lạc
BH-ASO	mailto:BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov (800) 790-8049 mailto:BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov VBHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov
Tập đoàn Amerigroup	mailto:WAGrievance@amerigroup.com (800) 600-4441 mailto:WAGrievance@amerigroup.com WAGrievance@amerigroup.com
Chương trình Y tế Cộng đồng của WA	mailto:AppealsGrievances@chpw.org (800) 440-1561 mailto:AppealsGrievances@chpw.org AppealsGrievances@chpw.org
Chăm sóc phối hợp	mailto:WAQualityDept@centene.com (877) 644-4613 mailto:WAQualityDept@centene.com WAQualityDept@Centene.com
Chăm sóc sức khỏe Molina	mailto:WAMemberServices@molinahealthcare.com (800) 869-7165 mailto:WAMemberServices@molinahealthcare.com mWAMemberServices@MolinaHealthcare.com
UnitedHealthcare	mailto:WACS_Appeals@uhc.com (877) 542-8997 mailto:WACS_Appeals@uhc.com WACS_Appeals@uhc.com

Quy trình khiếu nại với Sở Y tế:

- 1) Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể gửi báo cáo cho bộ về việc bị cáo buộc vi phạm luật và quy tắc cấp phép và chứng nhận.
- 2) Nhân viên ACRS BH được bộ chứng nhận và phải tuân thủ các yêu cầu báo cáo bắt buộc trong chương 18.130 RCW và 246-16 WAC.
- 3) Nếu bộ xác định một báo cáo cần được điều tra, báo cáo sẽ trở thành một khiếu nại. Nếu bộ tiến hành điều tra khiếu nại, đại diện ACRS sẽ hợp tác để cho phép đại diện bộ phận:
 - (a) Kiểm tra bất kỳ bộ phận nào của cơ sở vào những thời điểm hợp lý và khi cần thiết;
 - (b) Xem xét và đánh giá hồ sơ cơ quan bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
- 4) Hồ sơ lâm sàng và hồ sơ nhân sự của một cá nhân; và
 - i. (ii) Các chính sách, thủ tục, hồ sơ tài chính của cơ quan và bất kỳ tài liệu nào khác được yêu cầu
 - ii. bởi bộ để xác định sự tuân thủ và giải quyết khiếu nại; và
- (b) Tiến hành phỏng vấn cá nhân với nhân viên và cá nhân nhận dịch vụ.
- 5) ACRS hoặc bất kỳ nhân viên ACRS nào sẽ không trả đũa bất kỳ:
 - (a) Người đại diện của cá nhân để báo cáo với bộ phận hoặc được bộ phận phỏng vấn về khiếu nại;
 - (b) Một nhân chứng liên quan đến vấn đề khiếu nại; hoặc
 - (c) Một nhân viên của cơ quan.
- 6) ACRS hiểu và ủng hộ rằng bộ có thể đánh giá mức phạt theo RCW 43.70.250, hoặc từ chối, đình chỉ hoặc sửa đổi giấy phép hoặc chứng nhận theo RCW 43.70.115, nếu:
 - (a) Bất kỳ cáo buộc nào trong đơn khiếu nại đều được chứng minh; hoặc
 - (b) Phát hiện của bộ rằng đại diện của cá nhân hoặc cá nhân, nhân chứng hoặc nhân viên của cơ quan đã trải qua hành động trả đũa của cơ quan trong hoặc sau khi điều tra khiếu nại.