

耆英住宅護理設施 (RCFE)：如何提出投訴

什麼州政府部門負責調查投訴？

社會服務部發牌局〔Community Care Licensing (CCL)〕是負責調查投訴的管制部門。CCL 同時負責發牌、進行定期的調查以確保設施保持最低限度的標準，以及從發出民事及行政處分執行法律和規定。在涉及住戶的健康或安全有危險時，CCL 同時有權力可以暫停或吊銷設施的牌照。

什麼人有權投訴？

任何人（不只住戶或家人）或機構均有權向 CCL 提出投訴。

我可以投訴什麼？

你有權就虐待、疏忽、人手不足、照護欠佳、苛待住戶、遷出問題或其他法律保護的事項提出投訴。

我應在什麼時候提出投訴？

如有關注，先向設施的管理當局提出，通常有助於解決。（請參看CANHR的自我爭取權益的事實說明單張）。當用非正式的方法無法解決問題時，你可以聯絡你縣區的長期護理調查員辦事處要求協助（<http://www.aging.ca.gov/Programs/LTCOP/Contacts/>）。調查員計劃幫助住戶解決有關他們護理和權利的關注。它亦可以嘗試和設施解決問題，向外間的官員表示關注，和幫助你向 CCL 提出正式的投訴。

如你的關注無法解決，你可以向CCL投訴。當有**嚴重問題**時（例如，違反住戶權利，虐待老人）或**持續問題**時（例如，人手不足，訓練或技能，食物質素欠佳等），可考慮向CCL投訴。

調查需時多久？

CCL 必須在收到投訴後的十個工作天內開始調查。但是，這並不是指調查會在十天內解決。有些調查可能需時較長，要看案情之嚴重性而定。如你在合理的時間內未有聽到CCL的回音，你應打電話跟進。

設施需時多久改正問題？

CCL 必須通知設施其合規之不足並和負責人開會制定一個改正計劃。設施然後必須在十天內改正問題，除非在改正計劃中訂明較長的時間。

我到什麼地方投訴？

要投訴一家RCFE，請致電全州性的免費公共投訴熱線電話1-844-LET-US-NO [1-844-538-8766]。你亦應向Centralized Complaint and Information Bureau (CCIB)發出一份你的關注的書面聲明。請按此處下載CANHR RCFE的投訴表格—

http://www.canhr.org/factsheets/rcfe_fs/PDFs/RCFE_ComplaintsForm200610.pdf。CANHR RCFE投

訴表格是一份紀錄你關注事項的有效方法。投訴可以用電郵，傳真或郵件發給CCIB。

California Department of Social Services
Community Care Licensing Division
Centralized Complaint and Information Bureau
744 P Street
Sacramento, CA 95814
傳真： (916) 651-6668
電郵： letusno@dss.ca.gov

在你提出投訴後，如未來有問題或關注，請聯絡本地的CCL Adult and Senior Care Regional Office 成人和耆英護理地區辦事處：<http://cclid.ca.gov/res/pdf/ASC.pdf>。

重要的是你選擇的代表知道加州有牌設施發生什麼情況。請將你向CCL投訴的一份副本發給代表你選區的加州州立法議員。如投訴涉及嚴重的疏忽或虐待，聯絡加州醫療保險欺騙和虐待耆英局 [The County District Attorney](#) and the Bureau of Medi-Cal Fraud & Elder Abuse (BMFEA)，那是加州檢察處屬下的一個部門：1-800-722-0432; <http://ag.ca.gov/bmfea/>; 或寄信往 P.O. Box 944255, Sacramento, CA 94244-2550.

我如何可使投訴有效？

對你的問題提供一個清楚和簡明的說明，並盡量提供越多文件證明越好。請使用 RCFE 投訴表格幫助你整理你的思維和事實，周詳地紀錄你的關注。

填交書面聲明時，請考慮以下各點：

- 清楚寫下你的姓名、地址、電話、手機號碼，傳真，傳呼機、電子郵件等。
- 清楚識別受影響的住戶的姓名和地點。
- 說明設施的名稱和地址，以及如有關時，涉及事件之管理人、經理、主管和所有提供直接護理的職員或員工的姓名和職稱。
- 說明發生什麼事。避免做「法律」結論——那是CCL在調查事實後之責任。
- 做客觀的記者。只講事實，說明做了什麼或沒有做什麼，什麼時候，什麼地方和什麼人做。
- 以紀事次序組織事件，即在什麼日期和時間發生什麼，然後又發生什麼等。
- 指出任何知情證人的姓名和職稱。
- 提供其他可能對住戶或類似事件有認識的人的名字。
- 建議可用什麼醫療紀錄進行調查。

身為投訴人我有什麼權利？

投訴人有免於被設施威脅或報復的權利。投訴人有權要求對其姓名保密，不可向設施透露。投訴人甚至有權匿名向 CCL 或調查員計劃投訴，雖然此對進行周詳的調查未必有助。

CCL 負責告訴投訴人其建議的「行動計劃」，並給投訴人一份有關調查發現的書面報告。

如你對調查的時間性、徹底性不感滿意，你可致電或寫信給 CCL 調查員的主管或地區經理。如你不滿意調查員主管或地區經理的回應，你應讓代表你選區的加州立法議員知道。與此最有關的法律見於加州健康和安法第1569.33, 1569.35, 1569.37款。