

CANHR はカリフォルニア州における長期的介護利用者の介護内容および生活の質の改善を専門とする 501(c)(3) に基づく民間非営利団体です。

介護ホームに対する苦情の申立方法

一段階—苦情申立の提出

誰が苦情申立をできますか？

どんな個人（介護ホーム居住者またはその家族に限らない）または団体はカリフォルニア州公衆保健局 (DPH) の許可認証部に対して介護ホームに関する苦情申立を提出することができます。DPH は定期的な検査および苦情調査を通じて介護ホーム法規を執行する州政府機関です。問題が深刻な場合および/または他の方法では効果的に問題を解決できない場合は DPH に苦情申立を提出します。

何について苦情申立をできますか？

苦情申立は虐待、放置および法が保護するその他の事項について行うことができます。例えば、権利の侵害、劣悪な介護、スタッフ不足、安全に欠ける状況、不当な扱い、不適切な請求、移転または退所の懸念、および病院入院後の再入所の拒絶についての苦情申立をできます。

DPH に苦情申立をする以外にできることは

他の救済措置をまず試みることを義務づけられてはいませんが、通常はそれが最善です。施設のスタッフまたは、もし存在するときは家族協議会 ([family council](#)) に連絡することから始めます。他の選択肢は貴郡の[長期介護行政監察官事務所](#)に連絡して支援を求めることです。オンブズマン制度は居住者が介護と権利に関する懸念を解決するのに役立ちます。制度自体には介護ホームに対する権限がありませんが、オンブズマンは介護ホームに対する苦情に対処し、居住者のために主張し、外部の当局者に懸念を表明できます。

懸念する問題が解決しないときは、DPH に苦情申立を提出します。

苦情申立の提出先は？

苦情申立は当該の介護ホームを所管する DPH 地域事務所に提出します。[地域事務所のオンライン DPH リスト](#) を閲覧して苦情申立の調査を所管する事務所を見付けます。

苦情申立の提出は [DHP カリフォルニア州保健情報ウェブサイト](#) からオンラインでも行うことができます。この場合、DPH は苦情申立を、調査を所管する地域事務所に送信します。この方法で提出するときはコピーをプリントしてオンライン苦情申立の文書による記録を保存することが最善です。

苦情申立を行う方法は？

苦情申立は口頭または書面により行うことができます。電話で苦情申立を行ったときは書面による記録を残すために文書を送付することが最善です。自分自身で苦情書面を作成するかあるいは添付した CANHR 作成の苦情申立フォームを使うことができます。

書面による苦情申立は郵便、ファックス、Eメールまたは、上記の通り、カリフォルニア州保健情報ウェブサイト経由で DPH 地域事務所に提出できます。

DPH は受領後 2 日以内に苦情申立の受領確認通知を行い、苦情申立の受付番号を通知し、担当する苦情申立調査官の名前および連絡先を連絡しなければなりません。この情報を受領しない場合は直ちに DPH に連絡します。

苦情申立に記載すべき内容は？

発生の時期および頻度、関係者、不当な扱いその他の違反により居住者が被害または影響を受けた状況など発生した事実を説明する。短く、簡潔、かつ完全なものとしします。

メモを取りあるいは文書による記録を作成することは後日具体的事項を想起するときに役立ちます。

一つ以上の問題について苦情申立を行いたいときは、個別の苦情申立を特定します。

該当する場合は苦情申立に次の情報を含めます。

- 施設の名称および所在地
- 申立者の氏名、住所、電話番号、および居住者との関係
- その者のために苦情申立が行われる居住者の氏名
- 事案発生の日時
- 具体的な苦情
- 証人の氏名（病院職員または医療従事者のようなその他のヘルスケア提供者を含む）
- 苦情申立に関連性がある場合は、職員の氏名
- 点検すべき記録

第 2 段階 - 他の当局への苦情申立に関する通知

苦情申立に関して他の機関または個人に通知する必要は？

はい、あります。他の機関が苦情申立の調査権を持ちあるいは主張の支持または情報を提供できる場合があります。また、DPHは他の政府機関にも連絡がなされていることを知っている場合にはあなたの苦情申立にさらに注目することがあります。苦情申立のコピーをCANHR、地元のオンブズマン事務所および下記に送ります：

- カリフォルニア州議会の下院および上院議員 あなたの選挙区の中から選出した議員はカリフォルニア州が許可する施設の現状を知る必要があります。議員たちが介護ホームおよびDPH管轄する法を立法するのです。DPHが苦情申立に適切に対応しないときは、議員にその体験を伝え適切な対策の実行を促します。ここをクリックしてあなたの選挙区の下院議員および上院議員を見出します。
- **メディカル詐欺および高齢者虐待対策部 (DMFEA)**：深刻な放置、虐待またはメディカル詐欺が関与するときは苦情申立書をDMFEAに送付します。DMFEAは司法長官に属する部です。この部は介護ホームおよび介護付き生活施設のような長期介護施設に居住する高齢者および障害者虐待または放置する者を調査し告訴します。その役割の詳細についてはDMFEAのウェブサイトをご覧ください。苦情申立を提出するには次の三方法があります：(1) 800-722-0432に電話をします；(2) オンラインで苦情申立を提出します；あるいは(3) 苦情申立書をカリフォルニア州司法局、司法長官室、メディカル詐欺および高齢者虐待対策部、P. O. Box 944255, Sacramento, CA, 94244-2550に郵送します。

段階 - 調査

苦情申立を行った後 - 何が起こりますか？}

カリフォルニア州保健安全法 § 1420(a) (1)に基づき、DPHは苦情申立を受領後2(2)平日以内に担当調査官の氏名をあなたに通知しなければなりません。調査官が苦情申立の詳細を熟知し調査計画を協議できるように現場調査に先立って担当調査官に電話することをお奨めします。

カリフォルニア州法に基づき、DPHは10(10)平日以内に現場調査を開始しなければなりません。苦情申立が差し迫った死亡または深刻な身体への危害に関するときは、DPHは苦情申立受領後24時間以内に現場調査をしなければなりません。カリフォルニア州保健安全法

§ 1420(a) (1)

苦情申立調査には完了期限もあります。2018年7月1日以後提出されたすべての種類の介護ホームに関する苦情申立調査は受領後60日以内に完了しなければなりません。この期限はやむを得ない事情があるときは、苦情申立者および施設の書面で通知したうえで60日間延長することができます。カリフォルニア州保健安全法 § 1420(a) (5)

DPHは苦情申立調査の完了後30日以内に調査結果に基づき科料通知を発行しなければなりません。カリフォルニア州保健安全法 § 1420(f) 科料は一定の種類違反に対してDPHが課することができる州による罰金です。

苦情申立者にはどのような権利がありますか？

- 苦情申立から 2 平日以内に担当調査官名の通知を受ける権利、カリフォルニア州保健安全法 § 1420(a) (1)
- 苦情申立に対する報復から保護される権利があります。カリフォルニア州法は施設が調査に協力する居住者または従業員を差別しあるいは報復することを禁止しています。苦情申立の提出後 180 日以内に行われたすべての差別待遇は報復的と見做され最高\$10,000 の州法による罰金が科されます。カリフォルニア州保健安全法 § 1432
- 匿名である権利があります。カリフォルニア州保健安全法 § 1432(h)。カリフォルニア州法に基づき DPH はあなた（および苦情申立に名前を記載したすべての者）を施設に対して匿名にしなければなりません、カリフォルニア州保健安全法 § 1419(e)。苦情申立書中でも、匿名保持を希望することを具体的に請求することができます。匿名が苦情申立の立証を困難にすることがあることにご留意ください。
- 調査官に同行して施設に行く権利があります。これを希望するときは、苦情申立の中に入れてください。DPH は施設への事前通知なしの計画的訪問についてあなたに半日の事前通知をしなければなりません。調査官に同行することが居住者のプライバシーを侵すと DPH が判断したときには同行許可は与えられません。カリフォルニア州保健安全法 § 1420(a)
- 回答する権利があります。調査が完了したとき、DPH は調査結果およびあなたが控訴する権利について通知しなければなりません。カリフォルニア州保健安全法 § 1420(a)&(b)

段階 4 - 控訴手続

DPH の調査結果に満足できないときはどうしますか？

DPH の調査結果に満足しないときは、非公式会議を求める権利があります。非公式会議を請求するときは調査結果を受領後 30 暦日以内に DPH 地域事務マネジャーに書面（「苦情申立調査結果」書簡）で請求します。ヘルスケア品質センター規則および手続 19-03

この会議は控訴後 30 日以内に会議日を決定しなければなりません；あなたは DPH 地域事務マネジャー（またはその指名者）さらに場合によっては介護ホーム管理者と面談します。非公式会議の 10 平日以内に、DPH はあなたと施設に決定を通知しなければなりません。あなたは弁護士を同行させる権利があります。

非公式会議の結果に満足しないときはどうしますか？

非公式会議の結果に満足できないときは、カリフォルニア州公衆保健局、ヘルスケア品質センター、P.O. Box 997377, Sacramento, CA 電話 95899-7377 の副局長に控訴できます。この控訴は非公式会議の結果を受取り後 15 日以内に行わなければなりません。苦情控訴課の代表者が当初調査および非公式会議の結果を検討します。あなたはこの代表者との面談を請求する権利があります。控訴課の検討に基づいて、副局長は 30 日以内に最終決定を行いあなたと施設に通知しなければなりません。DPH を通じたこれ以上の控訴はできません。

控訴をする法的権利にもかかわらず、DPH はしばしば苦情申立者の控訴を無視します。適切な期間内に反応がないときは、CANHR に電話をして助言を求めます。

段階 5—適切な調査の確保

助けてください！DPH からの回答がありません、どうしたらいいですか？

DPH から上記の通知がないときは、連絡をして苦情申立の現状をチェックします。あなたの苦情申立番号および調査官の名前と直通電話番号を覚えておきます。DPH とのすべての往復文書と交信記録を時系列順に保存しておきます。

担当調査官が対応しないときは、DPH の指揮系統に従って対処します。担当調査官の上司、さらに必要があれば地域マネジャーに連絡します。あなたの問題に適切な対応をしないときは、あなたの地域選出議員およびオンブズマン事務所にこれを連絡します。

あなたの苦情申立に対して満足できる対処がされていないときは、800-474-1116 の CANHR に電話をして、さらなる主張について協議します。

あなたの苦情申立と控訴権についてはカリフォルニア州保健安全法第 1419 および 1420 条で参照できます。

