

Cách Gửi Đơn Khiếu Nại về Viện Điều Dưỡng

Giai Đoạn 1 – Gửi Đơn Khiếu Nại

Ai Có Thể Gửi Đơn Khiếu Nại?

Bất kỳ ai (không chỉ người cư trú hoặc thành viên trong gia đình của họ) hoặc tổ chức nào đều có thể gửi đơn khiếu nại về viện điều dưỡng lên Ban Cấp Phép và Chứng Nhận thuộc Sở Y Tế Công Cộng California (Department of Public Health, DPH). DPH là cơ quan tiểu bang thực thi luật và quy định về viện điều dưỡng thông qua việc kiểm tra thường xuyên và điều tra khiếu nại. Gửi đơn khiếu nại lên DPH khi xảy ra các vấn đề mang tính nghiêm trọng và/hoặc các bước hành động khác để giải quyết lo ngại của quý vị đã không hiệu quả.

Tôi Có Thể Gửi Đơn Khiếu Nại Về Điều Gì?

Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại về việc lạm dụng, bỏ bê và bất kỳ vấn đề nào khác được pháp luật bảo vệ. Ví dụ: quý vị có thể gửi đơn khiếu nại về việc các quyền của mình bị vi phạm, dịch vụ chăm sóc không tốt, bố trí nhân sự không đầy đủ, điều kiện không an toàn, ngược đãi, chi phí không phù hợp, lo ngại về chuyển viện và xuất viện và việc mình không được tái tiếp nhận sau khi nằm viện.

Ngoài việc Gửi Đơn Khiếu Nại lên DPH

Mặc dù quý vị không bị bắt buộc phải thử các biện pháp giải quyết tranh chấp khác, nhưng đây thường là điều tốt nhất mà quý vị nên làm.

Hãy bắt đầu bằng cách liên hệ với nhân viên của cơ sở y tế hoặc [hội đồng gia đình](#) nếu có. Một phương án lựa chọn khác là liên hệ với [văn phòng thanh tra chăm sóc dài hạn](#) tại quận của quý vị để được hỗ trợ. Chương trình thanh tra giúp những người cư trú giải quyết các lo ngại về dịch vụ chăm sóc và quyền lợi của họ. Chương trình không có quyền hoặc thẩm quyền đối với viện điều dưỡng, tuy nhiên, thanh tra viên có thể giải quyết khiếu nại với viện điều dưỡng, thay mặt cho người cư trú biện hộ và bày tỏ lo ngại với các viên chức bên ngoài.

Nếu lo ngại của quý vị không được giải quyết, hãy gửi đơn khiếu nại lên DPH.

Tôi Gửi Đơn Khiếu Nại Ở Đâu?

Gửi đơn khiếu nại của quý vị lên Văn Phòng Cấp Quận DPH nơi giám sát viện điều dưỡng được đề cập. Tham khảo [danh bạ trực tuyến của DPH về các văn phòng cấp quận](#) để xác định được văn phòng chịu trách nhiệm điều tra khiếu nại của quý vị.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại trực tuyến qua [trang web Cal Health Find](#) của DPH. Khi quý vị làm như vậy, DPH sẽ chuyển đơn khiếu nại của quý vị đến Văn Phòng Cấp Quận chịu trách nhiệm điều tra khiếu nại đó. Tốt nhất quý vị nên giữ biên bản về đơn khiếu nại trực tuyến của mình bằng cách in bản sao khi quý vị gửi đi.

Tôi Gửi Đơn Khiếu Nại Như Thế Nào?

Khiếu nại có thể được trình bày bằng miệng hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị gọi điện thoại để khiếu nại, tốt nhất là quý vị xác nhận khiếu nại bằng văn bản để đảm bảo để lại bằng chứng. Quý vị có thể tự viết đơn khiếu nại hoặc sử dụng mẫu đơn khiếu nại đính kèm mà CANHR đã soạn sẵn.

Khiếu nại bằng văn bản có thể được gửi đến Văn Phòng Cấp Quận DPH qua thư, fax, email hoặc, như đã nêu trên, thông qua [trang web Cal Health Find](#).

DPH phải xác nhận rằng đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị trong vòng hai ngày kể từ ngày nhận được đơn, đồng thời thông báo cho quý vị về mã số khiếu nại cho đơn khiếu nại của quý vị và gửi tên

kèm thông tin liên hệ điều tra viên khiếu nại được chỉ định cho quý vị. Liên hệ ngay với DPH nếu quý vị không nhận được thông tin này.

Tôi Nên Đưa Thông Tin Nào vào Đơn Khiếu Nại Của Mình?

Cung cấp thông tin về điều gì đã xảy ra, chẳng hạn như xảy ra khi nào và bao lâu một lần, ai có liên quan, và người cư trú bị tổn hại hoặc ảnh hưởng như thế nào khi bị đối xử tệ hại hoặc các loại vi phạm khác. Hãy trình bày rõ ràng, ngắn gọn và đầy đủ.

Ghi chú hoặc ghi nhật ký bằng văn bản sẽ giúp quý vị tìm lại các thông tin cụ thể sau này.

Xác định từng vấn đề riêng biệt trong đơn khiếu nại của quý vị nếu quý vị muốn điều tra nhiều lo ngại hơn.

Bao gồm các thông tin sau trong đơn khiếu nại của quý vị nếu thích hợp.

- Tên và địa chỉ của cơ sở y tế
- Tên, địa chỉ, số điện thoại và mối quan hệ của quý vị với người cư trú
- Tên của người cư trú đã thay mặt gửi đơn khiếu nại
- (Những) ngày tháng và (các) thời điểm xảy ra sự cố
- Các khiếu nại cụ thể
- Tên của nhân chứng (bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, chẳng hạn như nhân viên bệnh viện hoặc nhân viên cứu thương)
- Tên của nhân viên, nếu có liên quan đến khiếu nại
- Hồ sơ cần được kiểm tra

Giai Đoạn 2 - Thông Báo Cho Các Cơ Quan Có Thẩm Quyền Khác về Khiếu Nại Của Quý Vị

Tôi Có Nên Thông Báo Cho Các Cơ Quan Có Thẩm Quyền Khác hoặc Người Khác Về Khiếu Nại Của Tôi Không?

Có, các tổ chức khác có thể có thẩm quyền điều tra khiếu nại của quý vị hoặc có thể cung cấp thông tin hoặc hỗ trợ ủng hộ quý vị. Ngoài ra, DPH có thể quan tâm nhiều hơn đến khiếu nại của quý vị nếu biết rằng quý vị đã thông báo cho các cơ quan có thẩm quyền khác. Hãy gửi bản sao đơn khiếu nại của quý vị đến CANHR, văn phòng thanh tra địa phương và tới:

- Dân Biểu và Thượng Nghị Sĩ California của quý vị: Các viên chức được bầu cần biết những gì đang xảy ra trong các cơ sở y tế được cấp phép tại California. Họ soạn thảo, đưa ra luật quản lý các viện điều dưỡng và DPH. Nếu DPH không phản hồi hợp lý khiếu nại của quý vị, hãy trao đổi với các nhà lập pháp về trải nghiệm của quý vị và thúc giục họ hành động. [Bấm vào đây](#) để xác định Dân Biểu và Thượng Nghị Sĩ cho khu vực của quý vị.
- **Cục Đặc Trách Lừa Đảo Medi-Cal & Bạo Hành Người Cao Tuổi (Division of Medi-Cal Fraud & Elder Abuse, DMFEA):** Gửi cho DMFEA bản sao đơn khiếu nại của quý vị nếu liên quan đến việc bỏ bê, lạm dụng nghiêm trọng, hoặc gian lận Medi-Cal. DMFEA là bộ phận thuộc văn phòng Tổng Chương Lý California. Cục này điều tra và truy tố những người lạm dụng và bỏ bê không chăm sóc người cao tuổi và người khuyết tật trong các cơ sở chăm sóc y tế dài hạn như viện điều dưỡng và các cơ sở hỗ trợ sinh hoạt. Tìm hiểu thêm về vai trò của DMFEA tại [trang web DMFEA](#). Có ba cách để gửi đơn khiếu nại của quý vị: (1) Gọi theo số 800-722-0432; (2) [Gửi đơn khiếu nại trực tuyến](#); hoặc (3) Gửi bản sao đơn khiếu nại của quý vị qua đường bưu điện đến Bộ Tư Pháp California, Văn Phòng Tổng Chương

Giai Đoạn 3 - Điều Tra

Sau Khi Quý Vị Đã Khiếu Nại - Điều Gì Xảy Ra Tiếp Theo?

DPH sẽ phải thông báo cho quý vị về tên điều tra viên được chỉ định trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(a)(1). Tốt nhất là quý vị nên gọi cho điều tra viên được chỉ định này trước khi điều tra tại chỗ để đảm bảo điều tra viên nắm rõ các chi tiết về khiếu nại của quý vị và trao đổi về điều tra theo kế hoạch.

Theo luật California, DPH phải tiến hành điều tra tại chỗ về khiếu nại của quý vị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn. Nếu khiếu nại liên quan đến mối đe dọa có nguy cơ tử vong sắp xảy ra hoặc tổn hại cơ thể nghiêm trọng, DPH phải điều tra tại chỗ trong vòng 24 giờ sau khi nhận được khiếu nại. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(a)(1).

Ngoài ra, cũng cần có thời hạn để hoàn thành công tác điều tra khiếu nại. Tất cả các loại đơn khiếu nại về viện điều dưỡng được gửi vào hoặc sau ngày 1 tháng 7 năm 2018 phải được hoàn tất công tác điều tra trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được đơn. Trong trường hợp giảm nhẹ hình phạt, thời hạn có thể kéo dài đến 60 ngày kể từ ngày đưa ra thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và cơ sở y tế. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(a)(5).

DPH phải đưa ra bất kỳ khoản tiền phạt theo kết quả công tác điều tra của mình trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn tất điều tra khiếu nại. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(f). Khoản tiền phạt là tiền án phí do tiểu bang ấn định mà DPH có thể áp dụng đối với một số loại vi phạm nhất định.

Quyền Của Tôi với tư cách Người Khiếu Nại Là Gì?

- Quý vị phải được thông báo về tên của điều tra viên được chỉ định trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi gửi đơn khiếu nại. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(a)(1).
- Quý vị không bị trả đũa khi gửi đơn khiếu nại. Luật California nghiêm cấm cơ sở y tế phân biệt đối xử hoặc trả đũa đối với người cư trú hoặc nhân viên hợp tác điều tra. Bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào trong vòng 180 ngày sau khi gửi đơn khiếu nại đều được coi là hành vi trả đũa và có thể bị án phạt dân sự lên đến \$10.000. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1432.
- Quý vị có quyền giấu tên. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1432(h). Luật California yêu cầu DPH phải giữ bí mật danh tính của của quý vị (và bất kỳ người nào khác có tên trong đơn khiếu nại) đối với cơ sở y tế. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1419(e). Trong đơn khiếu nại của mình, quý vị cũng có thể yêu cầu giấu tên một cách cụ thể. Vui lòng lưu ý rằng việc giấu tên đôi khi có thể gây khó khăn cho việc chứng minh khiếu nại.
- Quý vị có quyền đi cùng điều tra viên đến cơ sở y tế. Nếu quý vị muốn đi cùng, hãy chỉ rõ yêu cầu này vào đơn khiếu nại của quý vị. DPH phải thông báo cho quý vị trước nửa ngày làm việc về việc đi đến cơ sở y tế theo lịch trình, không báo trước của họ. Yêu cầu đi cùng với điều tra viên có thể không được chấp thuận nếu DPH nhận định rằng việc đi cùng điều tra viên là vi phạm quyền riêng tư của người cư trú. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(a).
- Quý vị có quyền phản hồi. Khi hoàn tất điều tra, DPH phải thông báo cho quý vị bằng văn bản về kết quả điều tra của họ và quyền kháng cáo của quý vị. Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn California §1420(a)&(b).

Giai Đoạn 4 - Quy Trình Kháng Cáo

Điều Gì Xảy Ra Nếu Tôi Không HÀi Lòng với Kết Quả Điều Tra của DPH?

Nếu quý vị không hài lòng về kết quả điều tra của DPH, quý vị có quyền tham dự hội nghị không chính thức. Để yêu cầu hội nghị không chính thức, hãy viết thư cho quản lý văn phòng quận thuộc DPH trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được kết quả điều tra (lá thư “Kết Quả Điều Tra Khiếu Nại”). Trung Tâm Quy Trình & Chính Sách Chất Lượng Chăm Sóc Y Tế 19-03.

Hội nghị sẽ được lên lịch trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị kháng cáo; quý vị sẽ gặp quản lý quận thuộc DPH (hoặc người được chỉ định) và có thể là nhân viên quản lý viện điều dưỡng. Trong vòng 10 ngày làm việc sau hội nghị không chính thức, DPH phải thông báo cho cả quý vị và cơ sở y tế về các quyết định của họ. Quý vị có quyền chọn luật sư cho quý vị.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Không Hài Lòng với Kết Quả từ Hội Nghị Không Chính Thức?

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của hội nghị không chính thức, quý vị có thể gửi đơn kháng cáo cho Phó Giám Đốc tại: Sở Y Tế Công Cộng California, Trung Tâm Chất Lượng Chăm Sóc Sức Khỏe, P.O. Box 997377, Sacramento, CA 95899-7377. Để gửi đơn kháng cáo này, quý vị có 15 ngày kể từ ngày nhận được kết quả điều tra của hội nghị không chính thức. Đại diện từ Đơn Vị Xử Lý Kháng Cáo của Người Khiếu Nại sẽ xem xét kết quả điều tra từ cuộc điều tra ban đầu và hội nghị không chính thức. Quý vị có quyền yêu cầu phỏng vấn với người đại diện này. Dựa trên xem xét từ phía Đơn Vị Xử Lý Kháng Cáo của Người Khiếu Nại, Phó Giám Đốc phải đưa ra quyết định cuối cùng và thông báo cho quý vị và cơ sở y tế trong vòng 30 ngày. Không cho phép có thêm kháng cáo nào khác thông qua DPH.

Bất chấp quyền kháng cáo hợp pháp của quý vị, DPH có thể thường bỏ qua kháng cáo của người khiếu nại. Nếu DPH không phản hồi đơn khiếu nại của quý vị một cách kịp thời, hãy gọi cho CANHR để được tư vấn thêm.

Giai Đoạn 5 - Đảm Bảo Điều Tra Thích Hợp

Trợ Giúp! DPH Đã Không Liên Lạc Lại với Tôi một Khoảng Thời Gian - Tôi Phải Làm Gì?

Nếu DPH không thông báo cho quý vị theo như đã nêu chi tiết ở trên, hãy liên hệ với DPH để kiểm tra tình trạng khiếu nại của quý vị. Nhận biết mã số khiếu nại của quý vị, cũng như tên và số điện thoại trực tiếp của điều tra viên. Ghi chép lịch trình tất cả các thư từ trao đổi và liên lạc với DPH.

Nếu điều tra viên được chỉ định không phản hồi, hãy làm việc với những người có thẩm quyền thuộc DPH. Liên hệ với giám sát viên của điều tra viên, sau đó là quản lý quận nếu cần thiết. Hỏi ý kiến các nhà lập pháp tại khu vực của quý vị và văn phòng thanh tra nếu họ không có hành động thích hợp để giải quyết lo ngại của quý vị.

Hãy gọi cho CANHR theo số 800-474-1116 để trao đổi về các biện pháp ủng hộ bổ sung nếu chưa giải quyết thỏa đáng đơn khiếu nại của quý vị.

Quý vị có thể tìm thấy các quyền hạn về khiếu nại và kháng cáo của mình trong Bộ Luật Sức Khỏe & An Toàn Tiểu Bang California, Mục [1419](#) và [1420](#).