



اجراءات الشكوى

فرجينيا غارسيا مركز الصحة التذكاري (VGMHC) تقدم لجميع المرضى نسخة من الحقوق والمسؤوليات. أي شخص له أن يطلب نسخة من هذه الحقوق في أي وقت. جميع المرضى وممثلي المريض (أي شخص يتحدث عن المريض) له الحق في تقديم شكوى حول سلامة وجودة الرعاية أو الخدمة، و / أو الانتهاكات المحتملة أو الفعلية لحقوق المرضى .

لن يعاقب أي شخص أو ينتقم منه لتقديم شكوى. VGMHC سوف لن تتجاهل المرضى بسبب وجود شكوى أو السماح لذلك أن يؤثر على الرعاية بأي شكل من الأشكال. يتم الحفاظ على الوثائق في جميع الشكاوى والطعون لمدة سبع سنوات على الأقل.

المرضى / الممثلين الحق برفع شكوى مع أي أو كل من الوكالات الخارجية التالية

1. اذا كان المريض يعاني من اعاقه ,يمكنك الاتصال على حقوق المعاقين وعلى الرقم
503-243-2081

2. اذا كان المريض يتلقى خدمات الادمان والصحة النفسية , يمكنك الاتصال على الرقم

- قسم الادمان والصحة العقلية: 503-945-5763
- مكتب برنامج الصحة العقلية في المقاطعة المناسبة

- أقليم واشنطن منسق تحسين الجودة : 503-846-4555
- أقليم يامهيل برنامج الصحة العقلية المجتمعية : 503-434-7523

3. اذا كان للمريض تأمين , فيمكنك الاتصال بخطة التأمين :

خطة صحة ولاية اوريكون (OHP) لك ان تفعل اي او كل من ما يلي:

- (a) اكمال وتقديم نموذج (OHP) 3001 متوفرة في VGMHC أو عبر الإنترنت
- (b) الاتصال بهيئة صحة اوريكون (OHA) مكتب تنظيم الرعاية الصحية وتحسين الجودة على الرقم 673-0545-971
- (c) أتصل بمكتب الدعوة الحاكم (GAO) في 1-800-442-5238
- (d) الاتصال منظمة تنسيق الرعاية الخاص بك:
 - فاميلي كير 800-458-9518
 - هلث شير 888-519-3845
 - منظمة رعاية يامهيل المجتمعية (YCCO): 1-855-722-8205

4. على أي مريض او زائر يواجه التمييز الاتصال

- a. مكتب الحقوق المدنية (OCR) على الرقم 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697) او البريد الالكتروني ocrmail@hhs.gov
- b. مكتب (بوربي) العمل والصناعات 971-673-0761 (BOLI) at او البريد الالكتروني mailb@boli.state.or.us

الشكاوي المكتوبة

المرضى / الممثلين لهم أن يقدموا شكوى خطية باكمال نموذج "لأننا نهتم" . يجوز للشخص إعطاء النموذج إلى أي موظف أو تقديمها مباشرة إلى مدير ضمان الجودة (QA) عبر البريد على العنوان التالي:

Virginia Garcia Memorial Health Center
Attn: Quality Assurance Manager
P.O. Box 568
Cornelius, OR 97113

الشكاوي الشفهية

المرضى أو ممثلي المريض قد يشكو أيضا لفظيا الى المدير في العيادة أو الاتصال بمدير ضمان الجودة QA في 8561-503-352. وإذا لم يكن هناك مدير متوفر، يجوز للشخص أن يختار ترك رسالة صوتية أو التحدث مع أي مدير متوفر



COMPLAINT PROCESS

التوثيق

سيقوم مدير QA بتسجيل الشكوى في نظام تتبع جنباً إلى جنب مع نتائج المراجعة، وكل اتصال مع المريض / ممثل، و الإجراءات التي اتخذت والطعون، والردود على الاستئناف.

الاستجابة

إذا كانت الشكوى حول قضية تشكل تهديداً خطيراً لسلامة المرضى، لك ان تطلب استجابة أسرع، وسوف يتم مراجعة الشكوى في غضون 48 ساعة؛ وسيتم اتخاذ إجراءات في أقرب وقت ممكن.

مدير الموقع أو مدير ضمان الجودة سيحاول الاتصال بالمريض / ممثله عادة في غضون 7-10 أيام من استلام الشكوى للحصول على أي معلومات إضافية وإبلاغ المريض / ممثله عن التقدم المحرز في التحقيق. وإذا كانت هناك حاجة لمزيد من الوقت، فسيتم إخطار المريض / ولي الأمر.

سيتم إنجاز التحقيق الكامل للشكوى. سيعمل مدير ضمان الجودة مع الموظفين المناسبين للتوصل الى حل، وسوف يتم اتخاذ أي إجراء لازم.

كلما أمكن ذلك، فإن المريض / ممثله سيحصل على رد في غضون 30 يوماً من تاريخ استلام مدير ضمان الجودة QA الشكوى. والاستجابة قد تستغرق وقتاً أطول، اعتماداً على نوع الشكوى. في هذه الحالة، سوف تقوم VGMHC بإخطار المريض / ممثله بأن التحقيق لم يكتمل وسوف يعطى الإطار الزمني المتوقع للاستجابة الكاملة.

الحلول

تعتبر الشكوى حلت عندما يقتنع المريض / ممثله بالإجراءات المتخذة أو بأن كل الجهود المناسبة والمعقولة بذلت للرد على الشكوى.

الطعن في الاستجابة

إذا لم يقتنع المريض / ممثله بالاستجابة الصادرة عن مدير ضمان الجودة، فيجوز له الطعن في القرار عن طريق ملء استمارة الاستئناف وقد ترسل هذه الاستمارة إلى الرئيس التنفيذي (CEO) ويطلب عقد جلسة استماع في غضون 10 عمل أيام من تاريخ الاستجابة. وينبغي أن تتضمن الاستمارة الأسباب التي لم يقتنع بها المريض / ممثله والاقتراحات بشأن الكيفية التي ينبغي أن تحل بها الشكوى.

سماع الاستئناف

سيتم تشكيل لجنة وسوف تشمل مدير مناسب للتعامل مع الشكوى. وستعقد اللجنة جلسة استماع في غضون 10 أيام عمل من تاريخ استلام الرسالة لمراجعة الاستئناف. يجوز للمريض / ممثله حضور جلسة الاستماع. وستوفر اللجنة للمريض / ممثله رد مكتوب على الطعن خلال 10 أيام عمل من المراجعة.

تقديم استئناف ثاني

إذا لم يتم اقتناع المريض / ممثله بالاستجابة، يجوز له أو لها أن يقدم استمارة طعن ثانية للرئيس التنفيذي في غضون 10 أيام عمل من استجابة اللجنة. سوف يعاد النظر في الاستئناف الثاني في المجلس VGMHC القادم من اجتماع الإدارة والمريض لديه الحق في أن يكون موجود. وسوف يصدر رد من المجلس في غضون 30 يوماً من اجتماع المجلس. الاستجابة من مجلس الإدارة في VGMHC هي النهائية باستثناء المرضى الذين التحقوا في برنامج الصحة العقلية VGMHC. هؤلاء المرضى قد يقدمون استئناف آخر إلى برنامج الصحة العقلية للاقليم.