

Tiến Trình Than Phiền Không Chánh Thức

1. Sức Khỏe Tâm Thần Tri-City khuyến khích quý vị trò chuyện với người quý vị đang gặp vấn đề với họ. Nhân viên biết tên của Trung Tâm Sức Khỏe Tâm Thần Tri-City là phục vụ có phẩm chất và sẽ cố gắng giải quyết vấn đề trực tiếp với quý vị.
2. Nếu vấn đề không thể được giải quyết với nhân viên liên quan đến vụ này, hay quý vị không thoải mái nói chuyện trực tiếp với người này thì hãy yêu cầu nói chuyện với giám thị của họ hoặc với Đại Diện Than Phiền của Tri-City.
3. Nếu quý vị cần trợ giúp giải quyết vấn đề của mình thì Tri-City có thể chỉ định một nhân viên để quý vị dễ nói chuyện với họ. Quý vị cũng có thể nhờ người nhà giúp đỡ mình. Sau cùng, quý vị cũng có thể yêu cầu Đại Diện Than Phiền của Tri-City giúp đỡ quý vị.
4. Nếu vấn đề của quý vị không được giải quyết ở cấp này thì có thể đệ nộp Phàn Nàn Chánh Thức như mô tả ở đoạn tiếp theo.

Tiến Trình Phàn Nàn và Khiếu Nại Chánh Thức

1. Nếu Tiến Trình Than Phiền Không Chánh Thức không giải quyết được vấn đề của quý vị thì nên dùng Tiến Trình Phàn Nàn và Khiếu Nại Chánh Thức. Quý vị có thể đệ nộp than phiền bằng lời hoặc bằng văn bản bất cứ lúc nào.
2. Để bắt đầu Tiến Trình Phàn Nàn, quý vị cần điền vào Mẫu Đơn Phàn Nàn của Người Thụ Hưởng/Khách Hàng (xin hỏi quầy tiếp khách hoặc bất cứ nhân viên nào để lấy mẫu đơn này). Quý vị có thể gửi kèm bất cứ thông tin thêm nào quý vị nghĩ có thể giúp ích cho nội vụ của mình. Nếu quý vị cần trợ giúp điền mẫu đơn và/hoặc để hiểu Tiến Trình Phàn Nàn Chánh Thức, xin nhờ người nhà, bạn bè, nhân viên của Tri-City hoặc Đại Diện Than Phiền trợ giúp. Quý vị có thể cần điền Mẫu Cho Phép Tiết Lộ/Khai Trình Thông Tin vào lúc này để chúng tôi có thể điều tra phàn nàn của quý vị.

3. Các mẫu đơn sẽ được đệ trình đến Đại Diện Than Phiền. Đại Diện Than Phiền sẽ nhận đơn than phiền và cung cấp cho khách hàng giấy xác nhận về than phiền bằng lời hoặc văn bản trong vòng **1 ngày làm việc**. Đại Diện Than Phiền sẽ phối hợp với Trưởng Chương Trình Y Tế (Clinical Program Chief) trong suốt tiến trình than phiền và theo dõi tiến trình đến khi có giải quyết chánh thức.
4. Than Phiền/Phàn Nàn phải được giải quyết trong vòng **60 ngày lịch** kể từ ngày đệ trình than phiền/phàn nàn với Đại Diện Than Phiền. Thời gian này có thể được nới rộng thêm 14 ngày trong một số hoàn cảnh.
5. Quý vị sẽ được cho biết về tiến trình hành động để giải quyết vấn đề và được cho biết quyết định này bằng văn bản, điện thoại hay theo cách trực tiếp.
6. Nếu quý vị không vừa lòng với quyết định đã lấy thì có thể yêu cầu khiếu nại than phiền đến Giám Đốc Điều Hành. Quý vị sẽ cần đệ nộp đơn khiếu nại bằng văn bản có chữ ký của quý vị. Đơn khiếu nại tiêu chuẩn sẽ được cứu xét trong vòng **45 ngày lịch** kể từ ngày nhận đơn khiếu nại. Thời gian này có thể được nới rộng thêm 14 ngày trong một số hoàn cảnh. Nếu nghĩ sức khỏe của mình sẽ bị nguy cơ khi chờ 45 ngày thì quý vị phải yêu cầu khiếu nại nhanh chóng. Thời gian cho khiếu nại nhanh chóng là **3 ngày làm việc**.
7. Nếu quý vị không hài lòng với quyết định khiếu nại sau đó và có Medi-Cal thì có thể xin Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang nếu quý vị nghĩ dịch vụ của mình bị từ chối, giảm bớt hay chấm dứt không công bằng. Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang là duyệt xét độc lập do Ban Dịch Vụ Xã Hội của Tiểu Bang thực hiện. Tiến trình điều trần bảo đảm rằng người có Medi-Cal được dịch vụ sức khỏe tâm thần họ đáng được hưởng khi là người thụ hưởng Medi-Cal. Để yêu cầu Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang cho chính mình, gọi số 1-800-952-5253 hoặc gửi thư đến:

Administrative Adjudications Division
State Department of Social Services (Phân Ban
Phản Xử Hành Chánh, Ban Dịch Vụ Xã Hội)
744 P Street, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 95814

Nếu quý vị bị điếc và dùng TDD, xin gọi số

1-800-952-8349

Quyền Hạn Khách Hàng của Trung Tâm Sức Khỏe Tâm Thần Tri-City



Mỗi khách hàng của Trung Tâm Sức Khỏe Tâm Thần Tri-City có những quyền hạn sau đây:

1. Được dịch vụ tốt nhất bất kể chủng tộc, màu da, phái tính hay khuynh hướng tình dục, tuổi tác, tình trạng tàn tật, nguồn gốc quốc gia, niềm tin tôn giáo hay chánh trị.
2. Trước khi trở thành khách hàng, được cho biết đầy đủ thông tin về dịch vụ sẵn có và mức phí dịch vụ liên quan.
3. Tự do chọn người chăm sóc và yêu cầu thay đổi người chăm sóc.
4. Được bảo đảm giữ kín đáo hồ sơ và có thể chấp thuận hay từ chối tiết lộ thông tin cho bất cứ người nào ngoài cơ quan, trừ khi pháp luật đòi hỏi.
5. Từ chối dịch vụ, gồm cả dùng thuốc, theo phạm vi được pháp luật cho phép và được cho biết hậu quả khi từ chối dịch vụ.
6. Không bị tất cả các loại sách nhiễu tình dục và đụng chạm tình dục từ khách hàng khác, nhân viên hoặc người khác liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến Trung Tâm Sức Khỏe Tâm Thần Tri-City.

Hướng Dẫn Giải Quyết Vấn Đề cho Người Thụ
Hưởng/Khách Hàng của Trung Tâm Sức Khỏe
Tâm Thần Tri-City
Duyệt lại tháng Mười, 2013

Hướng Dẫn Giải Quyết Vấn Đề cho Người Thụ Hưởng/Khách Hàng

Đường Dây Nóng để Than

Phiền/Phàn Nàn

(909) 784-3185

Người chăm sóc

**Tri-City Mental Health Center 2008 N.
Garey Avenue Pomona, CA 91767-
2722**