

إجراءات التظلم

توضح هذه السياسة الطريقة التي يتوجب اتباعها لتقديم شكوى بشأن العلاج الطبي والخدمات المقدمة، وطريقة رفع التظلمات. يرجى قراءتها بعناية.

يلتزم استوديو علاج الأطفال Pediatric Therapy Studio بتقديم الخدمات ذات الجودة العالية التي تلقى رضاء عملائه الذين يعالجوهم باستخدام نظام تحليل السلوك التطبيقي.

أي عميل يتلقى العلاج والخدمات العلاجية، بما في ذلك أوصيائه القانونيين و/ أو مقدم الرعاية له، يتم اعلامه بتوفر سبل للتظلم وارشاده إلى الطرق التي يمكنه اتباعها في حالة رغبته في تقديم شكوى.

وقد وُضع برنامج تظلم العملاء لضمان حقهم في رفع الشكاوي وإيجاد الحلول السريعة للمشاكل، دون خوف من الانتقام من الأشخاص الذين يتلقون الخدمات وأسرهم، وما إلى ذلك. وتتم دراسة الشكاوي لتحديد سياق الخدمات والمعاملات الإدارية وادخال تحسينات عليها.

وهذه هي الخطوات التي تتبع في حالة تقديم شكوى من قبل العميل:

- في الحالة التي تكون فيها غير راضياً عن الخدمات التي نقدمها، يرجى مناقشتها مباشرة مع مشرف العيادة.
- إن لم تكن راضياً عن هذا الحل، أو أنك غير مرتاح إلى رفع شكاوك مباشرة إلى مشرف العيادة، يمكنك تقديم شكوى كتابية إلى المدير الإداري للعيادة مع شمل المعلومات التالية:
- تاريخ ووقت ومكان حدوث التظلم أو الانتهاك المدعى.
- اسم أو مواصفات الأفراد المتورطين في الحادث أو الموقف الذي يتم التظلم منه.
- سرد موجز للحادث أو التظلم.
- اسم مقدم الشكوى.
- تاريخ تقديم التظلم الذي بتوقيعات كل من مقدم الشكوى والممثلين.
- إذا قدم التظلم طرف ثالث نيابة عن صاحب الشكوى ، فيجب أيضاً تضمين توقيع هذا الطرف الثالث مع تاريخ تقديم التظلم.

بعد استلام الشكوى من مقدم التظلم، يقوم المدير الإداري للعيادة وفي غضون ثلاثة (3) أيام بإرسال إقرارا خطيا إلى مقدم الشكوى لإعلامه باستلام التظلم.

ويتضمن الإقرار الكتابي المعلومات التالية على الأقل:

- تاريخ استلام التظلم.
- ملخص التظلم.
- فكرة عامة عن اجراءات التحقيق في التظلمات بما في ذلك الجدول الزمني لاستكمال التحقيق وإخطار صاحب الشكوى بالحل المقترح.
- اسم جهة الاتصال والعنوان ورقم هاتف الوكيل.

يجب على مدير العيادة الإداري التحقيق في التظلم وتزويد مقدم الشكوى بقرار خطي بما في ذلك ملخص أي نتائج توصل إليها والقرار المقترح في غضون ثلاثين (30) يوما من تاريخ تقديم التظلم رسمياً.

- إذا لم يرضى مقدم الشكوى على قرار المدير الإداري للعيادة ، بإمكانه تقديم شكوى إلى:

وزارة الصحة في فيرجينيا، شعبة التحقيق في مخالفات المهن الصحية على العنوان التالي:

Virginia Department of Health Professions Enforcement Division
Perimeter Center
9960 Mayland Drive, Suite 300
Henrico, VA 23233-1463
Telephone: 1-800-533-1560 or (804) 367-4691
Fax: (804) 212-2174
Email: enfcomplaints@dhp.virginia.gov

- أما إذا أردت تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية، فيمكنك تقديمها إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية، أو مكتب الحقوق المدنية، أو ترسلها إلكترونياً من خلال بوابة شكاوي مكتب الحقوق المدنية المتاحة على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>، أو عن طريق البريد أو الهاتف على العنوان التالي:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

- يمكنك الحصول على نماذج رفع تظلم إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية على الموقع الإلكتروني: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- يمكنك أيضاً تقديم شكوى عدم التقيد بنظام ممارسة المهن الطبية إلى مركز الصحة السلوكية المتميز على <https://www.bhcoe.org/become-a-bhcoe/report-a-compliance-concern>

- كما يمكنك رفع شكاوك إلى مكتب المدعي العام. لتقديم شكوى إلى مكتب المدعي العام ، يمكنك الاتصال بهم على الرقم و1-800-552-9963 في حالة الاتصال من فيرجينيا، أو (804) 786-2042 إذا اتصلت من منطقة ريتشموند أو من خارج فرجينيا. ساعات العمل 8:30 صباحاً إلى 5:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.

- المنظمات التي تدعم برنامج مديكيد للرعاية الطبية: كما يمكنك رفع تظلمك إلى المنظمة التي تدير رعايتك الصحية.

ايتنا بتر هيلث اوف فيرجينيا

Aetna Better Health of Virginia
Phone: 855-652-8249
Fax: 866-669-2459
Attn: Grievances/Appeals,
9881 Mayland Drive
Richmond, VA 23233
www.aetnabetterhealth.com/Virginia

أنثم هيلث كيبيرز بلاس

Anthem HealthKeepers Plus
Phone: 855-323-4687
Fax: 800-359-5781
Central Appeals Processing, HealthKeepers Plus
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429
www.anthem.com/vamedicaid

ماجلان كومليت كير او فيرجينيا

Magellan Complete Care of Virginia
Phone: 800-424-4524
No Fax
Attn: Appeals Specialist
3829 Gaskins Road
Richmond, VA 23233-1437
www.mccofva.com

اوبتيما هيلث كوميونتي كير

Optima Health Community Care
Phone: 888-512-3171
Fax: 866-472-3920
TTY 844-552-8148
Appeals: 844-434-2916
Optima Health Community Care Appeals
P.O. Box 62876
Virginia Beach, VA 23466-2876
www.optimahealth.com/communitycare

يونايتم هيلث كير كوميونتي بلان

United Healthcare Community Plan
866-622-7982
No Fax
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, Utah 84131-0365
www.uhccommunityplan.com

8221 Old Courthouse Road Suite 105 Vienna VA 22182
Tel: 703-663-4808 FAX: 1-844-764-4499 - Email: info@pediatrictherapystudio.com
www.pediatrictherapystudio.com

فيرجينيا بريمير هيلث بلان

Virginia Premier Health Plan

877-719-7358,

Fax: 804-649-9647

Attn: Grievances and Appeals

P.O. Box 5244,

Richmond, VA 23220-0307

www.vapremier.com

- فرجينيا ميديكيد Virginia Medicaid: إذا لم ترضى عن قرار المنظمة التي توفر لك الرعاية الصحية MCO، يمكنك الاستئناف لدى قسم الخدمات الطبية في فرجينيا عن طريق:

يمكن الحصول على نموذج طلب استئناف فيرجينيا ميديكيد Virginia Medicaid وفاميس ميديكيد FAMIS Medicaid على موقع قسم خدمات المساعدة الطبية على الإنترنت على www.dmas.virginia.gov/#/appeals أو الحصول على نسخة ورقية للطلب من إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية. أرسل نموذج طلب استئناف Virginia Medicaid and FAMIS أو خطاب طلب الاستئناف ومعه المستندات ذات الصلة، بما في ذلك إشعار الإجراء الذي تستأنفه، إلى قسم الخدمات الطبية في فرجينيا على العنوان التالي:

Email: appeals@dmas.virginia.gov

Fax: (804) 452-5454 •

Mail or in person: Appeals Division, Department of Medical Assistance Services 600 E. Broad Street, Richmond, VA 23219

Phone: (804) 371-8488 (TTY: 1-800-828-1120)

- مستشار قانوني – كما يمكنك طلب مستشارا قانونيا في أي مرحلة من مراحل التظلم. علماً بأن العديد من برامج المساعدة القانونية تقدم المشورة أو التمثيل المجاني، حسب ظروفك ومعايير الأهلية التي تتبعها كل من هذه البرامج. حتى لو لم تكن مؤهلاً للحصول على خدماتهم، فقد يحيلونك إلى محام مستعد للمساعدة بتكلفة قليلة أو بدون تكلفة. ابحث عن المساعدة القانونية المحلية هنا: <https://www.valegalaid.org/find-legal-help> أو اتصل بخط المساعدة القانونية على الرقم 552-7877 (866).

سياسة عدم الانتقام

تتمثل السياسة الصارمة لـ Pediatric Therapy Studio في أن الشكوى لن تؤدي إلى الانتقام من مقدم الشكوى، ولن تخلق مانعاً يحول دون توفير العلاج والخدمات أو رفض توفير المكان أو مساعدة مقدم الشكوى الذي يبحث عن محام.

يحتفظ Pediatric Therapy Studio بحقه في تغيير هذه السياسة وجعل السياسة الجديدة تنطبق على خدماتنا القائمة و أي خدمات قد نقدمها في المستقبل.

تاريخ السريان

كانت هذه السياسة سارية المفعول في 2018/1/2. وتم تحديثها في يناير 2020، وفي يونيو 2022.

8221 Old Courthouse Road Suite 105 Vienna VA 22182

Tel: 703-663-4808 FAX: 1-844-764-4499 - Email: info@pediatrictherapystudio.com

www.pediatrictherapystudio.com