የአድልዎ ቅሬታ አቀራረብ መመሪያ

የዋሽንግተን ግዛት የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የ1990 የአሜሪካ የአካለ ጉዳተኞች አዋጅ እና ማግኘት የሚቻል የእንክብካቤ መብት ውስጥ በክፍል 1557 ተጠቅሶ የሚገኙትን ሌሎች ተዛማጅ የሲቪል መብቶች በሚጠይቁት መሠረት የሚከተለውን የቅሬታ አቀራረብ መመሪያ አዘጋጅቷል። በጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) አማካኝነት በዘር፤ በቆዳ ቀለም፤ በዜግነት፤ በፆታ፤ በፆታ ፍላጎት፤ በፆታ፤ በፆታ አገላለፅ ወይም ማንነት፤ በእምነት፤ በትዳር ሁኔታ፤ በሃይማኖት፤ በክብር የተሸኙ ወተሃደር በመሆንዎ ወይም የወታደርነት መዓርግ በመያዝዎ፤ በዕድሜ፤ በአካለ ጐደሎነት፤ ማየት የተሳናቸውን የሚመራ ውሻ ወይም የአካል ጉዳተኞች የሚጠቀሙባቸውን እንስሳት በመጠቀምዎ አድልዎ ከደረሰብዎ፤ በአጠቃላይ አድልዎ ካጋጠምዎ እባክዎትን ከታች የተገለፀውን መመሪያ ይከተሉ።

1. ቅሬታዎን በፅሑፍ ያቅርቡ፤ ስላጋጠምዎት አድልዎ የሚገልፅ መረጃም ይጥቀሱ፣ ይህም ስም፤ አድራሻ፤ የቅሬታ አቅራቢው ስልክ ቁጥር፤ አድልዎ ያጋጠመበት ቦታ፤ ቀን እና የችግሩ መግለጫ የሚያካትት መሆን ይኖርበታል። የአካል ጉዳተኞች የሆኑ ግለሰቦች ጥያቄ በሚያቀርቡበት ጊዜ፤ ሌላ አማራጭ የቅሬታ ማቅረቢያ መንገድ ማለትም የግል ቃለ ምልልስ ወይም በድምፅ የተቀዳ የቅሬታው አካል ማቅረብ ይችላሉ። የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ብለው ወደ 1-855-682-0787 በመደወል ሌላ አማራጭ የቅሬታ ማቅረቢያ መንገድ ለማቅረብ ቀጠሮ ማስያዝ ይችላሉ። መስማት ወይም መናገር የተሳናቸው ሰዎች ካሉ ወደ 711 በመደወል የሚፈልጉትን አገልግሎት ማግኘት ይችላሉ።

2. ቅሬታዎን በጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የሚገኘው የADA ስምምነት ባለስልጣን ድረስ በመሄድ አድልዎ ከደረሰብዎ በኋላ ባለው 30 ቀን ውስጥ ቅሬታዎን ያቅርቡ።

   ADA Compliance Officer
   Washington State Health Care Authority
   P.O. Box 42704
   Olympia, WA 98504-2704

3. የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የሚገኘው የADA ስምምነት ባለስልጣን ቅሬታዎ ከደረሰው ከ15 ቀን በኋላ ከእርስዎ ጋር በአካል፤ በስልክ፤ ወይም በሌላ መንገድ በመገናኘት ስለ ቅሬታው እና ስለ መፍትሔው ይነጋገራል። የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የሚገኘው የADA ስምምነት ባለስልጣን ከእርስዎ ጋር ከተገናኘ በኋላ ባለው 15 ቀን ውስጥ በፅሑፍ መልስ ይሰጥዎታል፥ በተጨማሪም በተቻለ መንገድ እርስዎ ሊያገኙት በሚችሉት መንገድ ማለትም በታላላቅ ፊደላት በተዘጋጀ ፅሑፍ፤ በብረይል፤ ወይም በድምፅ መልስ ይሰጥዎታል። የሚደርስዎት መልስ የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ቅሬታውን ስለመፍታት ያለው አቋምና የመፍትሔ ሐሳቦች የሚገልፅ ነው።

4. የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ውስጥ የሚገኘው የADA ስምምነት ባለስልጣን ጉዳዩን ካልፈታው፤ መልስ ከተሰጥዎት በኋላ ባለው 15 ቀን ውስጥ የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የአስቸጋሪ ሁኔታዎች ማናጀር ፅሕፈት ቤት ድረስ በመቅረብ የይግባኝ ጥያቄ ማቅረብ ይችላሉ። እንዴት የይግባኝ ጥያቄ ማቅረብ እንዳለብዎ የሚገልፅ ሐሳብ፤ የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ውስጥ የሚገኘው የADA ስምምነት ባለስልጣን በሚሰጥዎት መልስ ውስጥ ይገኛል።

   የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የአስቸጋሪ ሁኔታዎች ማናጀር ፅሕፈት ቤት የይግባኝ ጥያቄዎ ከደረሰው በኋላ ባለው 15 ቀን ውስጥ በአካል፤ በስልክ፤ ወይም በሌላ መንገድ ከእርስዎ ጋር ለመገናኘት ቀጠሮ ያደርጋል፥ ስለ ቅሬታው እና ስለ መፍትሔ ሐሳቦችም ከርእስዎ ጋር ይነጋገራል። ከውይይቱ በኋላ ባለው 15 ቀን ውስጥ የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) የአስቸጋሪ ሁኔታዎች ማናጀር ፅሕፈት ቤት ስለ ቅሬታው የመጨረሻውን ውሳኔ ያሳውቅዎታል። መልሱ በፅሑፍ መልክ ይሰጥዎታል፥ በተጨማሪም በተቻለ መንገድ እርስዎ ሊያገኙት በሚችሉት መንገድ ማለትም በታላላቅ ፊደላት በተዘጋጀ ፅሑፍ፤ በብረይል፤ ወይም በድምፅ መልስ ይሰጥዎታል።

ይህ መረጃ www.hca.wa.gov በተሰኘው የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ድረ-ገፅ ላይ “አድልዎ የሌለበት አገልግሎት” በሚለው ሊንክ ሥር በዋናው ገፅ ላይ ይገኛል