

如何投訴療養院

Nursing Homes: How To File a Complaint

CANHR is a private, nonprofit 501(c)(3) organization dedicated to improving the quality of care and the quality of life for long term care consumers in California.

階段一：提出投訴

什麼人可提出投訴？

任何人（不限於住院者或其家人）或機構均可以向衛生服務部發牌和檢定科（DPH）提出投訴。DPH 是通過定期檢查和調查投訴，執行療養院法律和規定的州政府機構。

我可以提出什麼投訴？

你可以提出有關虐待，忽視，或其他法律保障之項目的投訴。例如，你可以投訴你的權利受到侵犯，護理欠佳，人手不足，情況不安全，苛待，收費不當，轉院和出院之顧慮，以及在留院之後不可再入院等。

除向公共衛生部投訴外

雖然你無須先嘗試其他解決爭議的方法，但通常最好是這樣做。

開始應先向職員或家庭委員會（如有）提出。另一個選擇是聯絡本縣的長期護理調查員辦事處（<http://www.aging.ca.gov/Programs/LTCOP/Contacts>），要求協助。調查人員計劃幫助住院者解決他們對護理和權利關注的問題。他們可以向療養院或外部的官員表示對事件的關注，和幫助你提出投訴。調查人員對療養院並無任何直接權力，但是它可嘗試和療養院解決投訴，向外部的官員表示關注並幫助你向公共衛生部提出正式的投訴。

如你的問題仍未解決，你可向 DPH 公共衛生部提出投訴。

我可以在什麼地方提出投訴？

請參看後面地區辦事處名單，找出你所在地方的 DPH 發牌和檢定辦事處。

我如何提出投訴？

投訴可以用口頭或書面方式提出。如你打電話投訴，請跟進提供一份書面投訴，以確保有文件存案。附上一份你可以使用的投訴表格。

我的投訴應包括什麼資料？

記下要點或保持一份書面的紀錄，可以以後幫助你檢索資料。在寫投訴書時，應扼要但全面。沒有調查人員想閱讀一封長的信件來找出發生什麼事。專注於事實（「護士打我的母親」），避免講一般性的話（「設施有虐待耆英之罪」）。

你的投訴應包括：

- 設施的名稱和地址
- 你的姓名，地址，電話號碼，和與住院者的關係
- 你代表投訴的住院者的姓名
- 發生事件的日期和時間
- 具體投訴
- 證人姓名（包括其他健康護理人員，例如醫院的工作人員）

- 職員的姓名，如與投訴有關
- 應該要審察的紀錄

階段二：通知其他機關有關你的投訴

我是否應通過其他機構有關我的投訴呢？

是的，其他機構可能有權力調查你的投訴，或為你爭取權益或提供資訊。此外，DPH 如果知道你有通知其他機構，可能會更著重你的投訴。請將一份投訴副本寄給 CANHR，本地的調查員辦事處，和給：

- **代表你的加州眾議員和參議員：**你的民選官員需要知道加州檢定設施的情況。他們是制定管治療養院和 DPH 的立法者。如 DPH 沒有適當的回應你的投訴，請告訴你的立法者你的情況，請他們採取行動。你可以在網頁 www.leginfo.ca.gov/yourleg.html 找到代表你的州參眾議員的名字。
- **加州醫療保險欺騙和耆英虐待局（BMFEA）：**如投訴涉及耆英忽視，虐待或加州醫療保險欺騙，可將一份你的投訴副本發給 BMFEA。BMFEA 是加州檢察長辦事處屬下部門之一，專責調查和控告虐待和忽視長者及傷健人士的案件。虐待的例子包括掌摑、多種壓力潰瘍、財務濫用（\$1000 或以上）、性虐待或口頭／精神虐待。你有三個投訴的方法：（一）打電話 800-722-0432；（二）在網上投訴，www.ag.ca.gov/bmfea，或（三）將一份投訴副本寄往下址：California Department of Justice, Office of the Attorney General, Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse, P.O. Box 944255, Sacramento, CA 94244-2550。

階段三：調查

在你已提出投訴後——跟著呢？

DPH 必須在收到你的投訴後兩（2）個工作天指派一名調查人員。在實地調查之前，先致電調查員確保其熟悉你的投訴細節和討論計劃之調查，是一個好主意。

根據加州的法律，DPH 必須在收到投訴後的十（10）個工作天內開始調查。如投訴涉及死亡或身體重傷之當前威脅，DPH 必須在收到投訴的 24 個小時內進行實地調查。

因為 CANHR 提出的訴訟，法庭下令 DPH 必須遵守調查的時間規限。CANHR 正小心監察該部門是否有遵守法庭的規定。如你的調查沒有在上述時間執行，請通知我們。

以 2016 年七月一日為準，DPH 完成投訴調查設有時限。以下的時限在三年期內分階段實施：

在 2016 年七月一日至 2018 年六月三十日涉及有即時死亡或嚴重受傷威脅之投訴，必須在收到投訴後的 90 天完成。在情有可原的情況下，截止日期在通知投訴人和設施後可延長至 60 天。

在 2016 年七月一日至 2018 年六月三十日不涉及有即時死亡或嚴重受傷威脅之投訴，必須在收到投訴後的 90 天完成。在情有可原的情況下，截止日期在通知投訴人和設施後可延長至 90 天。

在 2018 年七月一日或之後提出之所有類型的調查，必須在收到投訴後的 60 天完成。在情有可原的情況下，截止日期在通知投訴人和設施後可延長至 60 天。

受新完成截止日期限限制的投訴，DPH 必須在完成投訴調查後的 30 天內，發出任何調查發現之告票。告票是 DPH 可就某些類型之違例而處以之州罰款。

身為投訴人我有什麼權利？

- 必須在收到你的投訴後兩個工作天內告訴你指派的調查員的姓名。加州健康和安法 §1420(a)(1)。

- 你有權不會因投訴而被報復。加州律禁止設施向住院者或在調查中合作之職員有歧視或報復行爲。在提出投訴後 180 天內出現之任何類型歧視行爲，均屬報復性，可以被判民事罰款至 \$10,000。§1432。
- 你有權保持匿名。§1432(h)。加州法律規定 DPH 保持不讓設施（和被投訴之任何其他人士）知道你的身份。§1419(e)。在你的投訴中，你可以特別要求保持匿名。請注意有時保持匿名可使證明投訴有困難。
- 你有權陪同調查人員前往設施。如你想這樣做，請在你的投訴中提出。DPH 會告訴你調查人員的姓名和在調查員已安排或突擊訪問設施之前，給你半天前的預先通知。如 DPH 認爲陪同調查人員前往設施會侵犯住院者之私隱，DPH 可能不准予此要求。§1420(a)。
- 你有權取得回應。在完成調查之後十個工作天內，DPH 必須書面通知你其發現。§1420(a)&(b)。

階段四：上訴過程

如果我對 DPH 的發現不滿意呢？

如果你不滿意 DPH 的發現，你有權要求一個非正式的會議。請在收到發現通知的十五個工作天內，書面向本地 DPH 地區辦事處經理提出。上訴會議應安排在三十天內舉行；你將與 DPH 的地區經理（或指定人選）和可能與設施的管理人會面。在非正式會議之後的十個工作天內，DPH 應通知你和設施其決定。

如果我對非正式會議的結果不滿意呢？

如果你對非正式會議的結果不滿意，你可以向 DPH 的副主任提出上訴，地址：California Department of Health Services, Licensing and Certification Division, MS 3000, P.O. Box 997413, Sacramento, CA 95899-7413。投訴上訴組一名代表將審查首次調查和非正式會議的發現。你有權要求和代表面談。根據上訴組評審，副主任必須做出一個最後決定，在三十天內通知你和設施。在 DPH 之上訴過程至此爲止。

雖然你有上訴的權利，DPH 很多時候忽視投訴人的上訴。如他們沒有及時回應，請致電 CANHR 諮詢。

階段五：確保調查適當

救命！我提出投訴已有一段日子但 DPH 仍未回覆我——我可以做什麼？

如果 DPH 沒有按上述通知你，請聯絡他們，查詢投訴之情況。記得你的投訴號碼，以及調查人員的姓名和直接電話號碼。記下所有與 DPH 通訊和溝通的時間。

如指定的調查員沒有回應，請逐級向 DPH 的主管查詢。先聯絡調查員的主管，然後如有需要的話聯絡地區的經理。如他們沒有採取適當行動解決你的問題，告訴代表你選區的立法者和調查員辦事處。

如你不滿意投訴解決，可聯絡 CANHR 討論其他爭取權益的步驟，(800) 474-1116。

你可以從加州健康及安全法 1419 和 1420 款找到你的投訴和上訴權利。加州法可上網檢閱：
<http://www.leginfo.ca.gov/calaw.html>。

如你想知道更多投訴過程和在此方面的權利，請聯絡 CANHR，(800) 474-1116，或在三藩市，致電(415) 974-5171。

投訴療養院表格

填交日期：_____

投訴人姓名 _____

地址 _____ 城市 _____ 州 _____ 郵編 _____

電話一 _____ 電話二 _____ 電郵 _____

設施名稱 _____

設施地址 _____ 城市 _____

代表投訴之住院人姓名 _____

投訴（如需要請附額外紙限）： _____

發生事件日期 _____ 時間 _____

發生事件輪班時間，如知道： 日班 下午班 夜班

證人（包括醫療專業者）： _____

職員姓名（如事件涉及職員之行動或沒有行動） _____

應審查的紀錄 _____

選擇所有適用者：

- 我已將一份投訴副本發給向適當的衛生服務部發牌和檢定區辦事處（參看此頁後面辦事處的名單）
- 我準備向 CANHR 發出一份副本。
- 我想知道負責調查此投訴的調查員姓名。
- 我想在調查員前往設施之前和他／她談話。
- 我想在調查投訴時陪同調查員前往。
- 我想保持匿名。我不想療養院知道我的名字和身份。
- 我想收到一份投訴發現，和如我不滿意結果時我的權利通知。

地區發牌和檢定辦事處 (District Licensing and Certification, LCD)

(找出療養院所在縣區，然後向該縣區的辦事處發出投訴)

縣區號碼，按縣區排列

Alameda	01	Kings	05	Placer	10	Shasta	03
Alpine	10	Lake	07	Plumas	03	Sierra	03
Amador	10	Lassen	03	Riverside	09	Siskiyou	03
Butte	03	Los Angeles	06	Sacramento	10	Solano	07
Calaveras	10	Madera	05	San Benito	14	Sonoma	07
Colusa	03	Marin	07	San Bernardino	11	Stanislaus	10
Contra Costa	01	Mariposa	05	San Diego	12/13	Sutter	03
Del Norte	07	Mendocino	07	San Francisco	04	Tehama	03
El Dorado	10	Merced	05	San Joaquin	10	Trinity	03
Fresno	05	Modoc	03	San Luis Obispo	15	Tulare	02
Glenn	03	Mono	11	San Mateo	04	Tuolumne	10
Humboldt	07	Monterey	14	Santa Barbara	15	Ventura	15
Imperial	12	Napa	07	No. Santa Clara	14	Yolo	10
Inyo	11	Nevada	03	So. Santa Clara	14	Yuba	03
Kern	02	Orange	08	Santa Cruz	14		

地區辦事處，按地區號碼排列

01 East Bay District Office

850 Marina Bay Parkway, Bldg. P, 1st Fl, Richmond, CA 94804-6403
(510) 620-3900 Toll Free (866) 247-9100 Fax: (510) 620-3924, (510) 620-5820

02 Bakersfield Office

4540 California Avenue, Suite 200 Bakersfield, CA 93309 (661) 336-0543 Toll Free (866) 222-1903
Fax: (661) 336-0529

03 Chico Office

126 Mission Ranch Blvd., Chico, CA 95926
(530) 895-6711 / (800) 554-0350 Fax: (530) 895-6723

04 San Francisco Office

150 North Hill Drive, Suite 22, Brisbane, CA 94005
(415) 330-6353 / (800) 554-0353 Fax: (415) 330-6350

05 Fresno Office

285 W. Bullard, Suite 101, Fresno, CA 93704
(559) 437-1500 / (800) 554-0351 Fax: (559) 437-1555

06 Los Angeles Office

12440 E. Imperial Highway, Room 522 Norwalk, CA 90650
(562) 345-6884 / (800) 228-1019 Fax: (562) 409-5096

07 Santa Rosa Redwood Coast District Office

2170 Northpoint Parkway, Santa Rosa, CA 95407
(707) 576-6775 / Toll Free: (866) 784-0703 Fax: (707) 576-2037

08 Orange County Office

681 S. Parker Street, Ste. 200, Orange, CA 92868
(714) 567-2906 / (800) 228-5234 Fax: (714) 567-2815

09 Riverside Office

625 East Carnegie Dr., Ste. 280
San Bernardino, CA 92408
(909) 388-7170 Toll Free: (888) 354-9203 Fax: (909) 388-7174

10 Sacramento Office

3901 Lennane Dr., Ste. 210, Sacramento, CA 95834
(916) 263-5800 / (800) 554-0354 Fax: (916) 263-5840

11 San Bernardino Office

464 West Fourth St., Ste. 529, San Bernardino, CA, 92401
(909) 383-4777 / (800) 344-2896 Fax: (909) 888-2315

12 No. San Diego Office

7575 Metropolitan Dr., Ste 104, San Diego, CA 92108 (619) 278-3700 / (800) 824-0613 Fax: (619) 278-3725

13 So. San Diego Office

7575 Metropolitan Dr., Ste. 211, San Diego, CA 92108 (619) 688-6190 / Toll Free (866) 706-0759 Fax: (619) 688-6444

14 San Jose Office

100 Paseo de San Antonio, Ste. 235,
San Jose, CA 95113
(408) 277-1784 / (800) 554-0348 Fax: (408) 277-1032

15 Ventura Office

1889 N. Rice Avenue, Ste. 200, Oxnard, CA 93030
(805) 604-2926 / (800) 547-8267 Fax: (805) 604-2997