Community Health Plan of Washington
የቅሬታ እና የይግባኝ ሂደት

በጤና እቅዴ እርዳታ ለመጠየቅ ለማን እደውላለሁ?

እርዳታ ከፈለጉ፣ በ1-800-440-1561 ይደውሉ፣ ወይም ለ TTD/TTY፣ በ711 ይደውሉ። መረጃዎን በምስጢር እናቆየዋለን። እንግሊዘኛ የማይናገሩ ከሆነ፣ ልንረዳዎት እንችላለን። ከእንግሊዝኛ ውጭ በሆነ ቋንቋ ማንኛውም መረጃ ከፈለጉ፣ በ1-800-440-1561 (TTD/TTY: 711) ይደውሉልን። የቋንቋ እገዛን ያለምንም ወጪ እናቀርብልዎታለን።

ቅሬታ ወይም ይግባኝ ለማለት፣ ያነጋግሩ፥	
Community Health Plan of Washington	**ድህረገፅ፥ chpw.org**
ትኩረት፥ ይግባኝ እና ቅሬታዎች	**ስልክ፥ 1-800-440-1561**
አድራሻ፥1111 3rd Ave Ste. 400	**ፋክስ፥206-613-8984**
ከተማ/ስቴት/ዚፕ ኮድ፥ Seattle, WA 98101	**ኢሜይል፥ CustomerCare@chpw.org**

የባህሪ ጤና ፍላጎቶች ደንበኛ ከሆኑ፣ የባህርይ ጤና ተሟጋች ለጥያቄዎች እና ቅሬታዎችን እና ይግባኞችን ለማቅረብ የሚረዳዎት ሰው ነው።

የአካባቢዎን የባህሪ ጤና ጠበቃ እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ መረጃ ከፈለጉ፣
ወደ 1-800-440-1561 ይደውሉ ወይም ወደ chpw.org/member-center/behavioral-health ይሂዱ።

የቅሬታ ሂደት፥ ቅሬታን እንዴት ሪፖርት አደርጋለሁ?

እርስዎ ወይም ስልጣን ያለው ተወካይዎ ቅሬታ የማቅረብ መብት አላችሁ። ይህ ቅሬታ ይባላል። ቅሬታ እንዲያቀርቡ እንረዳዎታለን። ቅሬታዎች ስለ፥

- እርስዎ የተያዙበት መንገድ፣
- የተቀበሉት እንክብካቤ ወይም አገልግሎት ጥራት፣
- እንክብካቤ የማግኘት ችግሮች፣
- የሂሳብ አከፋፈል ጉዳዮች።

ቅሬታ ለማቅረብ እርዳታ ከፈለጉ፣ በ 1-800-440-1561 ይደውሉ። ወይም ለ TTD/TTY፣ ወደ 711 ይደውሉ። ቅሬታዎ እንደደረሰን በሁለት የስራ ቀናት ውስጥ እናሳውቅዎታለን። ቅሬታዎን በ45 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ መርምረን እንፈታዋለን እና እንዴት እንደተፈታ እንነግርዎታለን። ተጨማሪ ጊዜ ካስፈለገን፣ እርስዎን እና/ወይም የተፈቀደለት ተወካይዎን በጽሁፍ እናሳውቅዎታለን። በእኛ ስለተላለፈው አሉታዊ ውሳኔ (ካለ) ይግባኝ የማለት መብት አለዎት።

መደበኛ እና የተፋጠነ የይግባኝ ሂደት፡- የተከለከለ አገልግሎት ወይም ሪፈራል እንዲታይ እንዴት እጠይቃለሁ?

ይግባኝ ማለት ውድቅ የተደረገን አገልግሎት ወይም ሪፈራልን እንድንገመግም የሚቀርብ ጥያቄ ነው። አንድ አገልግሎት ከተከለከለ፣ ከተቀነሰ ወይም ቀደም ብሎ ከተጠናቀቀ የእኛን ውሳኔ ይግባኝ ማለት ይችላሉ። ከዚህ በታች ያሉት የይግባኝ ሂደት ደረጃዎች ናቸው፥

ደረጃ 1፥ የCommunity Health Plan of Washington መደበኛ እና የተፋጠነ ይግባኝ
ደረጃ 2፥ የስቴት አስተዳደራዊ ችሎት
ደረጃ 3፥ ገለልተኛ ግምገማ
ደረጃ 4፥ የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ይግባኝ በርድ የግምገማ ዳኛ

በይግባኝ ሂደት ውስጥ የአገልግሎቶች መቀጠል

ይግባኝዎን በምንገመግምበት ጊዜ ከዚህ ቀደም የጸደቁ አገልግሎቶችን ማግኘት መቀጠል ከፈለጉ፣ ይግባኝዎን በመከልከያ ደብዳቤዎ ላይ ካለበት ቀን ጀምሮ ባሉት 10 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ማስገባት አለብዎት። የይግባኝ ሂደቱ የመጨረሻ ውሳኔ ከእኛ ውሳኔ ጋር ከተስማማ፣ በይግባኝ ሂደቱ ወቅት ያገኙትን አገልግሎት መክፈል ሊኖርብዎት ይችላል።

ደረጃ 1 - የCommunity Health Plan of Washington መደበኛ እና የተፋጠነ ይግባኝ፡ ይግባኝ እንዴት እጠይቃለሁ?

ይግባኝ የማቅረብ መብት አለዎት። ጠበቃ ወይም አገልግሎት አቅራቢን ጨምሮ እርስዎን እንዲወክል እና እርስዎን ወክሎ የሚሰራ ሰው መምረጥ ይችላሉ። ይህ ሰው እርስዎን እንዲወክል የሚፈቅደውን የስምምነት ቅጽ መፈረም አለብዎት። Community Health Plan of Washington ለተወካዮችዎ ምንም አይነት ወጪዎችን ወይም ክፍያዎችን አይሸፍንም። ያ የእርስዎ ሃላፊነት ነው። እንዲሁም ይግባኙን ለማመልከት ከ Behavioral Health Advocates እርዳታ የማግኘት መብት አለዎት።

እርስዎ ወይም ስልጣን ያለው ተወካይዎ ይግባኝ ለመጠየቅ የCommunity Health Plan of Washington መከልከያ ደብዳቤ ከተሰጠበት ቀን በኋላ በ 60 የቀን መቁጠሪያ ቀናት አላችሁ። ይግባኝ በስልክ፣ በአካል ወይም በጽሁፍ ሊጠየቅ ይችላል። ከይግባኙ ጋር ተዛማጅነት ያላቸውን የጽሁፍ አስተያየቶችን፣ ሰነዶችን እና ሌሎች ተጨማሪ መረጃዎችን የማቅረብ መብት እና እድል አለዎት። ይግባኝዎን የሚደግፉ መረጃዎች በስልክ፣ በጽሁፍ ወይም በአካል ሊቀርቡ ይችላሉ። በአምስት የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ፣ የእርስዎን መደበኛ ይግባኝ እንደደረሰን ወይም ለተፋጠነ ይግባኝ ደግሞ 72 ሰዓታት ውስጥ በጽሁፍ እናሳውቅዎታለን። Community Health Plan of Washington ይግባኝዎን እንዲያቀርቡ ሊረዳዎት ይችላል።

ይግባኝ ለማቅረብ እርዳታ ከፈለጉ፣ 1-800-440-1561 ላይ ይደውሉ።

ደረጃ 1፦ ከCommunity Health Plan of Washington ጋር ይግባኝ ይጠይቁ

ስልክ፦ 1-800-440-1561
ፋክስ፦ 206-613-8984
አድራሻ፦ 1111 3rd Ave Ste 400, Seattle, WA 98101

ስለ አሉታዊ ጥቅማ ጥቅሞች ውሳኔ የተማከሩትን ባለሙያዎች እንዲያውቅ የጤና አገልግሎት አቅራቢን መጠየቅ ይችላሉ - ምንም እንኳን የባለሙያው ምክር ውሳኔውን ለመወሰን ጥቅም ላይ ባይውልም እንኳ። አጓዡ ባለሙያውን በስም መለየት ወይም አድራሻቸውን እንዲያቀርብ አይጠበቅበትም። አገልግሎት አቅራቢው በምትኩ የባለሙያውን የስራ ማዕረግ እና ልዩ ሙያ፣ የቦርድ ሰርተፍኬት ሁኔታ ወይም ሌላ ከብቃታቸው ጋር የተገናኘ መረጃ መስጠት እና እንዲሁም በአገልግሎት አቅራቢው ተቀጥረው መሆን አለመሆናቸውን መግለጽ ይችላል።

ይግባኙ ከመግባቱ በፊት ወይም በነበረበት ወቅት፣ እርስዎ ወይም ተወካይዎ በዚህ ይግባኝ ፋይል ውስጥ ያሉትን ሁሉንም ሰነዶች እና ውሳኔውን ለመወሰን ጥቅም ላይ የዋሉትን መመሪያዎች ወይም የጥቅማ ጥቅሞች ቅጂዎችን መጠየቅ ይችላሉ። እነዚህ በነፃ ይላኩልዎታል። ይግባኝዎን ጤናዎ በሚፈልገው ፍጥነት እንፈታዋለን። ተጨማሪ ጊዜ እንደሚያስፈልገን ካልነገርንዎት በስተቀር Community Health Plan of Washington በ14 የቀን

መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ውሳኔያችንን በጽሁፍ ይልክልዎታል። ተጨማሪ ጊዜ ካስፈለገን፣ እርስዎን እና/ወይም የተፈቀደለት ተወካይዎን በጽሁፍ እናሳውቅዎታለን። የእኛ ግምገማ ከ28 የቀን መቁጠሪያ ቀናት በላይ አይወስድም። ይግባኝዎን በምስጢር እናቆየዋለን።

እርስዎ ወይም አገልግሎት አቅራቢዎ ጤናዎ አደጋ ላይ ስለሆነ ፈጣን ውሳኔ ከፈለጋችሁ፣ 1-800-440-1561 ላይ ይደውሉ፣ ክልከላው በፍጥነት እንዲገመገም ("የተፋጠነ" ተብሎ የሚጠራ) ለመጠየቅ። አካላዊ ወይም አእምሯዊ ጤንነትዎ ከባድ አደጋ ላይ ከሆነ ወይም የአእምሮ ጤና መድሐኒት ፈቃድን የሚያካትት ከሆነ ፈጣን ግምገማ እንዲደረግ መጠየቅ ይችላሉ። የተፋጠነ ግምገማ ጥያቄዎን ካገኘን በኋላ በ72 ሰዓታት ውስጥ Community Health Plan of Washington በውሳኔያችን ያነጋግርዎታል።

የተፋጠነ ይግባኝ ከጠየቁ፣ ነገር ግን Community Health Plan of Washington ጤናዎ አደጋ ላይ እንደማይሆን ከወሰነ፣ መደበኛውን የይግባኝ ጊዜ እንከተላለን። የይግባኝ ጥያቄዎ በቀረበ በሁለት የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ውሳኔውን እና የለውጡን ምክንያት የሚገልጽ ደብዳቤ እንልክልዎታለን።

ይግባኝዎን ለማስኬድ ተጨማሪ መረጃ ካስፈለገ የተፋጠነው የጊዜ ገደብ እስከ 14 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ሊራዘም ይችላል፣ እና መዘግየቱ ለእርስዎ ፍላጎት ነው። Community Health Plan of Washington ጊዜውን ካራዘመ፣ የይግባኝ ጥያቄዎ በቀረበ በሁለት የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ማራዘሙ ለምን እንደሚያስፈልግ የሚገልጽ ደብዳቤ እንልክልዎታለን። እንዲሁም ማራዘሚያን መጠየቅ ይችላሉ።

ደረጃ 2 - የስቴት አስተዳደራዊ ችሎት፡- ለህጋዊ ግምገማ እንዴት እጠይቃለሁ?
በCommunity Health Plan of Washington የይግባኝ ውሳኔ ካልተስማሙ፣ የስቴት አስተዳደራዊ ችሎት መጠየቅ ይችላሉ። ችሎት ከመስማትዎ በፊት የCommunity Health Plan of Washington የይግባኝ ሂደት ማጠናቀቅ አለብዎት ። በይግባኝ ውሳኔ ደብዳቤ ላይ ውድቅ መደረጉን የሚገልጽ በ120 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ችሎት እንዲታይ መጠየቅ አለብዎት። ችሎት ሲጠይቁ ምን አገልግሎት እንደተከለከለ፣ መቼ እንደተከለከለ እና ለምን እንደተከለከለ መናገር ያስፈልግዎታል። አገልግሎት አቅራቢዎ እርስዎን ወክሎ ችሎት ላይጠይቅ ይችላል።

ደረጃ 2፦ የስቴት አስተዳደራዊ ችሎት ይጠይቁ የአስተዳደራዊ ችሎት ቢሮን (OAH) ያነጋግሩ ስልክ፦ 1-800-583-8271 አድራሻ፦ P.O. Box 42489, Olympia, WA 98504-2489

በችሎቱ ላይ ጠበቃን ማማከር ወይም ሌላ ሰው እንዲወክልዎት ሊያደርጉ ይችላሉ። ጠበቃ ለማግኘት እርዳታ ከፈለጉ፣ በአቅራቢያዎ ያለውን የህግ አገልግሎት ቢሮ ያነጋግሩ ወይም ወደ NW Justice CLEAR መስመር በ1-888-201-1014 ይደውሉ ወይም ድህረ ገጻቸውን በ www.nwjustice.org ይጎብኙ።

ጤናዎ አደጋ ላይ ከሆነ አፋጣኝ ውሳኔ እንዲሰጥዎት ሊጠይቁ ይችላሉ። ዳኛ ውሳኔ ይሰጣል ጥያቄውን ከተቀበለ በኋላ በአራት የስራ ቀናት ውስጥ። ዳኛው ጤንነትዎ አደጋ ላይ እንዳልሆነ ከወሰነ፣ OAH በጥያቄው በአራት የስራ ቀናት ውስጥ ይደውልልዎትና ደብዳቤ ይልክልዎታል። የእርስዎ ችሎት ወደ መደበኛው የጊዜ ገደብ ይቀየራል።

ደረጃ 3 - ገለልተኛ ግምገማ፡- ገለልተኛ ግምገማ እንዴት እጠይቃለሁ?
ገለልተኛ ግምገማ ለCommunity Health Plan of Washington የማይሰራ ዶክተር ወይም ልዩ ባለሙያ የሚደረግ ግምገማ ነው። ከስቴት አስተዳደራዊ ችሎት ውሳኔ ጋር ካልተስማሙ፣ የችሎቱ ውሳኔ በ 21 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ገለልተኛ ግምገማ እንዲደረግ መጠየቅ ይችላሉ ወይም በቀጥታ ወደ ደረጃ 4 መሄድ ይችላሉ። ይደውሉ 1-800-440-1561 ለእርዳታ። ጤናዎ አደጋ ላይ ከሆነ አፋጣኝ ውሳኔ እንዲሰጥዎት ሊጠይቁ ይችላሉ። እንዲገመገም የሚፈልጉት ማንኛውም ተጨማሪ መረጃ ለገለልተኛ ግምገማ በጠየቁ በአምስት የስራ ቀናት ውስጥ ሊሰጠን ይገባል። ለዚህ ግምገማ ከጠየቁ፣ የእርስዎ ጉዳይ በሦስት የሥራ ቀናት ውስጥ ወደ ገለልተኛ ግምገማ ድርጅት (IRO) ይላካል። ለዚህ ግምገማ መክፈል አይጠበቅብዎትም። Community Health Plan of Washington ውሳኔውን ያሳውቅዎታል።

ደረጃ 3፥ ገለልተኛ ግምገማን ይጠይቁ Community Health Plan of Washington ያነጋግሩ ስልክ፥ 1-800-440-1561 ፋክስ፥ 206-613-8984 አድራሻ፥ 1111 3rd Ave. Ste 400, Seattle, WA 98101

ደረጃ 4 - የጤና እንክብካቤ ባለስልጣን (HCA) ይግባኝ ቦርድ፥ ለህጋዊ ግምገማ እንዴት እጠይቃለሁ?
በHCA የይግባኝ ቦርድ ግምገማ ዳኛ ስለጉዳይዎ የመጨረሻ ግምገማ እንዲደረግ መጠየቅ ይችላሉ። የ IRO ውሳኔ በፖስታ ከተላከ በ21 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ይህንን መጠየቅ አለብዎት። የHCA ይግባኝ ሰሚ ቦርድ ውሳኔ የመጨረሻ ነው።

ደረጃ 4፥ በHCA ይግባኝ ቦርድ እንዲገመገም ይጠይቁ ስልክ፥ (360) 725-0910፤ በነጻ-የስልክ መስመር፥ (844) 728-5212 ፋክስ፥ (360) 507-9018 አድራሻ፥ P.O. Box 42700, Olympia, WA 98504-2700

ሌላ መረጃ
ለአገልግሎቶች የሚከፈለው፡- ለጤና እንክብካቤ አገልግሎት ክፍያ ከተጠየቁ፣ 1-800-440-1561 ላይ ይደውሉ።

ሁለተኛ አስተያየት፡- በማንኛውም ጊዜ፣ ስለ ጤና እንክብካቤዎ ወይም ሁኔታዎ ሁለተኛ አስተያየት ማግኘት ይችላሉ። ሁለተኛ አስተያየት እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ ለማወቅ 1-800-440-1561 ላይ ይደውሉ።

ያልተሸፈነ ጥቅማጥቅም
ለደንቡ ልዩ ምልከታ የሚያስፈልገው፡- እርስዎ ወይም አገልግሎት አቅራቢዎ የተሸፈነ ጥቅማጥቅም ያልሆነ አገልግሎትን እንዲያጸድቁ የCommunity Health Plan of Washingtonን ሊጠይቁ ይችላሉ። ለአዋቂዎች፣ ይህ ለደንብ ልዩ ምልከታ (ETR) ይባላል።

- አገልግሎቱን ከማግኘትዎ በፊት መጠየቅ አለበት።
- አገልግሎት ሰጪዎ የእርስዎ ሁኔታ ከብዙ ሰዎች የተለየ መሆኑን የሚያረጋግጥ ሰነድ ሊሰጠን ይገባል።

- ሌላ ምንም የተሸፈነ፣ ብዙ ወጪ የማይጠይቅ አገልግሎት የእርስዎን ፍላጎት አያሟላም።
- ጥያቄው ለማጽደቅ በዋሽንግተን የአስተዳደር ኮድ (WAC) 182-501-0160 ያሉትን ደንቦች ማሟላት አለበት።
- እርስዎ ወይም አገልግሎት አቅራቢዎ ለህግ የተለየ እይታ ሲጠይቁ በተመሳሳይ ጊዜ ይግባኝ መጠየቅ ይችላሉ።

የETR ውሳኔዎች የመጨረሻ ናቸው እና ይግባኝ ሊባሉ አይችሉም።

ከ 21 ዓመት በታች የሆኑ ልጆች፤ የቅድሚያ እና ወቅታዊ የማጣሪያ፣ የምርመራ እና ህክምና (EPSDT) ጥቅማጥቅሞች ከ21 አመት በታች ለሆኑ በMedicaid ለሚሸፈኑ ህጻናት ሁሉን አቀፍ እና መከላከያ የጤና እንክብካቤ አገልግሎቶችን ያቀርባል። MCO በፌዴራል Medicaid ፕሮግራም የሚሸፈኑ እና ህመሞችን እና ሁኔታዎችን ለማከም፣ ለማረም ወይም ለመቀነስ በህክምና አስፈላጊ ሆነው የተገኙ ተጨማሪ የጤና አጠባበቅ አገልግሎቶችን መስጠት ይጠበቅባቸዋል። በህክምና አስፈላጊ የሆነ የተሸፈነ አገልግሎት ሲከለከል፣ የይግባኝ መብቶች ይቀርባሉ። ከ21 ዓመት በታች ለሆኑ ህጻናት፣ ለደንብ የተለየ እይታ (ETR) ሂደት አይተገበርም።

ገደብ ማራዘሚያ፥ አገልግሎት አቅራቢዎ Community Health Plan of Washington ከጥቅማጥቅምዎ ከሚፈቅደው በላይ አገልግሎቶችን እንዲያጸድቅልዎ ሊጠይቅ ይችላል። በስፋቱ፣ በቁጥር፣ በጊዜ ርዝመት ወይም በየስንት ጊዜ አገልግሎት እንደሚሰጥ የበለጠ ሊሆን ይችላል። አንድ ምሳሌ ጥቅሙ ከሚፈቅደው 12 ጉብኝቶች የበለጠ የጎልማሶች የሚያገኙት የአካል ህክምና ጉብኝት ነው። ይህ ገደብ ማራዘሚያ (LE) ይባላል።

ተቀባይነት ለማግኘት፣ በዋሽንግተን የአስተዳደር ኮድ (WAC) 182-501-0169 ያሉትን ደንቦች ማሟላት አለበት፡-

- ተጨማሪ አገልግሎቱን ከማግኘትዎ በፊት ማራዘሚያው ሊጠየቅ ይገባል።
- ቀደም ሲል በተቀበሏቸው አገልግሎቶች ምክንያት የእርስዎ ሁኔታ እየተሻሻለ መሆኑን የሚያሳዩ ሰነዶች መኖር አለባቸው።
- ሁኔታዎ በብዙ አገልግሎቶች መሻሻል እንደሚቀጥል እና ያለ ቀጣይ አገልግሎቶች እንደሚባባስ ማሳየት አለበት።

የአገልግሎት አቅራቢዎ ገደብ ማራዘሚያ ሲጠይቅ በተመሳሳይ ጊዜ ይግባኝ መጠየቅ ይችላሉ።

ለአንዳንድ አገልግሎቶች የሚሰጠው የገንዘብ ድጋፍ በተገኘው ገንዘብ የተገደበ ነው፡- አንዳንድ አገልግሎቶች የሚከፈሉት በስቴት-ብቻ ወይም በፌዴራል ብሎክ የእርዳታ ዶላር ነው። የስቴት-ብቻ ወይም የብሎክ የእርዳታ ገንዘብ ካለቀ፣ አገልግሎቶቹ እንደሚያስፈልጉ ብንስማማም አገልግሎቱን ለእርስዎ ማጽደቅ አንችልም። በስቴት-ብቻ ወይም የብሎክ ስጦታ ገንዘብ ማለቅ ምክንያት አንድ አገልግሎት ከተቋረጠ የይግባኝ ሂደት የለም። ይህ ሁኔታ እርስዎን የሚመለከት ከሆነ ማሳወቂያ ይደርሰዎታል።