

## **PACE PROSESO NG KARAINGAN AT MGA APELA PARA SA KALAHOK**

Lahat kami sa Center for Elders' Independence ay may sama-samang responsibilidad para sa inyong pangangalaga at sa inyong kasiyahan sa mga serbisyong inyong natatanggap. Ang aming mga pamamaraan para sa karaingan ay idinisenyo upang magbigay-daan upang maipahayag ninyo o ang inyong kinatawan ang anumang mga alalahanin o kawalan ng kasiyahan na mayroon kayo upang matugunan namin ang mga ito sa paraang napapanahon at maayos. May karapatan din kayong iapela ang anumang desisyon na tanggihan, bawasan, o pahintuin ang pinaniniwalaan ninyong mga saklaw na serbisyo o bayaran ang mga serbisyong pinaniniwalaan ninyong kailangan naming bayaran.

Ang impormasyon sa Kabanatang ito ay naglalarawan ng aming mga proseso ng karaingan at mga apela. Sa anumang oras na ninanais ninyong gumawa ng karaingan o maghain ng apela, narito kami para tumulong sa inyo. Kung hindi kayo nakakapagsalita ng Ingles, nariyan ang isang bilingguwal na miyembro ng mga tauhan o mga serbisyo ng pagsasalin sa wika para tumulong sa inyo.

Hindi kayo kailanman madidiskrimina o mapaghihigantihan, ni hindi rin kayo tatakutin na madiskrimina o mapaghihigantihan dahil naghain kayo ng karaingan o apela. Patuloy kayong pagkakalooban ng Center for Elders' Independence ng lahat ng serbisyong kinakailangan ninyo sa panahon ng proseso ng karaingan o mga apela. Ang kumpidensyalidad ng inyong karaingan o apela ay pananatilihin sa kabuuan ng proseso ng karaingan o apela at ang impormasyon tungkol sa inyong karaingan o apela ay ilalabas lamang sa mga awtorisadong indibidwal.

### **Pamamaraan para sa Karaingan**

Ang karaingan ay isang reklamo, na ginawa sa paraang nakasulat o nang pasalita, na nagpapahayag ng kawalan ng kasiyahan sa paghahatid ng mga serbisyo sa inyo o sa kalidad ng inyong pangangalaga, kayo man ay humihiling ng anumang pagkilos na maisagawa bilang resulta nito. Ang mga karaingan ay maaaring nasa pagitan ninyo at ng Center for Elders' Independence, o sa pagitan ninyo at ng isa sa iba pa ninyong mga tagapagkaloob ng serbisyo sa pamamagitan ng programang PACE. Tatanggap kayo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa proseso ng karaingan kapag kayo ay nag-enroll at sa hindi bababa sa kada taon pagkatapos. Maaaring kabilang sa karaingan ang, ngunit hindi limitado sa:

- Kalidad ng mga serbisyong natatanggap ninyo sa inyong tahanan, sa PACE center o sa isang inpatient na pamamalagi (ospital, pasilidad na nagbibigay ng rehabilitasyon, skilled nursing na pasilidad, pasilidad ng intermedyete na pangangalaga o residensyal na pasilidad ng pangangalaga);

- Mga oras ng paghihintay sa telepono, sa waiting room o exam room;
- Pag-uugali ng sinumang provider ng pangangalaga o tauhan ng programa;
- Pagiging sapat ng mga pasilidad sa center;
- Kalidad ng ipinagkakaloob na pagkain;
- Mga serbisyong pantransportasyon;
- Paglabag sa inyong mga karapatan; at
- Diskriminasyon ng sinumang tauhan ng PACE center, mga nakakontratang provider, at/o nakakontratang tauhan na provider.

### **Pagsusumite ng mga Karaingan**

Ang isang karaingan ay maaaring gawin ninyo, ng miyembro ng inyong pamilya o tagapag-alaga, o ng inyong itinalagang kinatawan. Inilalarawan ng impormasyon sa ibaba ang proseso sa pagsusumite ng karaingan.

1. Maaari ninyong talakayin nang pasalita ang inyong karaingan sa personal o sa pamamagitan ng telepono sa tauhan ng programang PACE sa center na pinupuntahan ninyo, o sa sinumang provider na nakakontrata sa Center for Elders' Independence, kabilang ang inyong drayber, at mga provider na nangangalaga sa inyo sa inyong tahanan. Kung tinalakay ninyo ang inyong karaingan sa isang nakakontratang provider, ipapaalam nila sa tauhan ng Center for Elders' Independence ang mga detalye ng inyong reklamo. Sisiguraduhin ng tauhan na nakadokumento ang inyong karaingan. Kakailanganin ninyong ibigay ang kumpletong impormasyon sa inyong karaingan upang makatugon at makatulong ang naaangkop na tauhan sa pagresolba ng inyong karaingan sa paraang napapanahon at mabisa. Kung gusto ninyong isumite ang inyong karaingan sa paraang nakasulat, mangyaring ipadala ang inyong nakasulat na karaingan sa:

Quality Department  
Center for Elders' Independence  
510 17th Street, Oakland, CA 94612  
FAX: 510-452-8836

Habang hindi kailangan, maaari kayong humiling ng Grievance Report (Ulat ng Karaingan) na gagamitin sa pagsusumite ng nakasulat na karaingan.

Ikaw o ang iyong pamilya ay maaari ring makipag-ugnayan sa aming Departamento ng Kalidad sa 510-433-1150 upang makatanggap ng tulong sa paghahain ng karaingan o pagsuri sa katayuan ng isang karaingan. Para sa mga may kahinaan ang panding (TTY/TDD), mangyaring tumawag sa 510-433-1165. Tutulungan ka ng aming

Quality Department sa pagsusumite ng inyong karaingan. Maaari rin ninyong i-access ang aming website sa [cei.elders.org](http://cei.elders.org) upang makatanggap ng impormasyon tungkol sa proseso ng karaingan.

2. Ang miyembro ng tauhan na tatanggap ng inyong karaingan ay isasaayos ang imbestigasyon kapag hindi pa nalalaman ang sanhi ng problema, at isasagawa ang imbestigasyon sa inyong karaingan upang makahanap ng mga solusyon at makagawa ng naaangkop na pagkilos. Ang lahat ng impormasyong nauugnay sa inyong karaingan ay mahigpit na pananatiliing kumpidensyal, kabilang ang mula sa tauhan at nakakontratang provider ng Center for Elders' Independence kapag naaangkop. Mangyaring tandaan, kung hindi ninyo gustong maabisuhan ng resolusyon sa karaingan, ipaalam sa Center for Elders' Independence sa panahong naghain kayo ng karaingan. Mag-iimbestiga pa rin ang Center for Elders' Independence, ngunit itatala ng Center for Elders' Independence ang inyong mga kagustuhan at hindi sa inyo magpapadala ng anumang higit pang paunawa.
3. Patuloy kayong pagkakalooban ng Center for Elders' Independence ng lahat ng kinakailangang serbisyo sa panahon ng proseso ng karaingan.
4. Kikilos ang tauhan ng Center for Elders' Independence para resolbahin ang inyong karaingan nang mabilis kung kinakailangan ng inyong kaso, ngunit nang hindi lalampas ng tatlong (30) araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap ang inyong karaingan.

### **Resolusyon sa mga Karaingan**

1. Aabisuhan kayo ng Center for Elders' Independence ng tungkol sa resolusyon ng inyong karaingan nang mabilis kung kinakailangan ng inyong kaso, ngunit nang hindi lalampas ng tatlong (3) araw pagkatapos ng petsa na malutas ang inyong karaingan.
2. Aabisuhan kayo ng Center for Elders' Independence nang pasalita o sa paraang nakasulat batay sa inyong kagustuhan. Ang eksepsyon ay para sa mga karaingang nauugnay sa kalidad ng pangangalaga, para kung saan lagi kaming magbibigay ng nakasulat na paunawa ukol sa resolusyon ng karaingan.
3. Isasama sa paunawa na ibinibigay ng Center for Elders' Independence ang buod ng inyong karaingan, kung anong mga hakbang na aming ginawa upang maimbestigahan ang karaingan, kung ano ang aming natuklasan bilang resulta ng aming imbestigasyon, kung anong mga pagkilos ang aming ginawa o gagawin upang lutasin ang isyu, at kung kailan ninyo maaasahang isasagawa ang mga aksyong iyon.

## **Mga Opsyon sa Pagrerepaso sa Karaingan**

1. Kung hindi kayo nasiyahan sa resolusyon, mangyaring ipaalam sa amin upang maipagpatuloy namin ang pagsusumikap tungo sa katanggap-tanggap na resolusyon.
2. Mayroon rin kayong opsyon na makipag-ugnayan sa 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) upang gumawa ng reklamong nauugnay sa kalidad ng inyong pangangalaga o paghahatid ng serbisyo.
3. Kung mayroon kayong Medicare at ang inyong karaingan ay nauugnay sa mga serbisyong saklaw ng Medicare, kayo, ang inyong pamilya o tagapag-alaga, o ang inyong itinalagang kinatawan ay may karapatang maghain ng nakasulat na reklamo sa quality improvement organization (QIO, organisasyon sa pagpapabuti ng kalidad). Kung nagsumite kayo ng reklamo sa QIO, kailangang makipagtulungan ang Center for Elders' Independence sa kanila upang maresolba ang reklamo. Isasama rin ang impormasyong ito sa abiso sa resolusyon na matatanggap ninyo kung isinumite ninyo ang inyong karaingan sa Center for Elders' Independence bilang karagdagang opsyon na magagamit ninyo.
4. Sakaling hindi makapagbigay ang Center for Elders' Independence ng kasiya-siyang resolusyon, nararapat kayong ipagpatuloy ang karaingan sa California Department of Health Care Services, sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa:

Health Consumer Alliance

Medicare Medi-Cal Ombudsman Program

[www.healthconsumer.org](http://www.healthconsumer.org)

Telepono: 1-888-804-3536

TTY: 1-877-735-2929

## **Hotline para sa Home Health**

Kung mayroon kayong katanungan o alalahanin tungkol sa mga serbisyo sa home health ng Center for Elders' Independence, inirerekomenda namin na talakayin muna ninyo bagay na ito sa inyong social worker o direktor ng center. Gayunpaman, mangyaring tandaan na nagtakda ang Estado ng California ng isang kumpidensyal at walang bayad na numerong tatawagan upang tanggapin ang mga katanungan o reklamo tungkol sa mga serbisyo sa home health. Ang numero ng telepono ay: East Bay 866-247-9100, Lunes hanggang Biyernes, mula 9:00 a.m. hanggang 5:00 p.m.

## **Proseso ng mga Apela**

Kapag nagpasya ang Center for Elders' Independence na huwag saklawin o bayaran ang serbisyong gusto ninyo, maaari kayong kumilos upang baguhin ang aming desisyon. Ang pagkilos na inyong gagawin—ito man ay pasalita o nakasulat— ay tinatawag na “**apela**.” May karapatan kayong iapela ang anumang desisyon na aming ginawa upang tanggihan, bawasan, o pahintuin ang pinaniniwalaan ninyong mga saklaw na serbisyo o upang bayaran ang mga serbisyong pinaniniwalaan ninyong kailangan naming bayaran.

Tatanggap kayo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa proseso ng kapag kayo ay nag-enroll, nang hindi bababa sa kada taon pagkatapos noon, at sa anumang oras na tinanggihan ng Pangkat na may iba't ibang Larangan ang kahilingan para sa mga serbisyo o para sa pagbabayad ng mga serbisyo.

**Mga Proceso ng Karaniwan o Pinabilis na Apela:** Mayroong dalawang uri ng mga proseso ng mga apela: ang karaniwan at pinabilis. Inilalarawan sa ibaba ang dalawang prosesong ito.

Kung humiling kayo ng **karaniwang apela**, kailangang ihain ang inyong apela sa loob ng isandaan at walumpung (80) araw sa kalendaryo kung kailan tinanggihan, binawasan, o pinahinto ang inyong kahilingan para sa serbisyo o pagbabayad. Ito ang petsang makikita sa Paunawa ng Pagkilos para sa Kahilingan para sa Serbisyo o Pagbabayad (Ang 180-araw na limitasyon ay maaaring mapalawig kung may mabuting dahilan.) Mabilis kaming tutugon sa inyong apela kung kinakailangan ng inyong kalusugan, ngunit nang hindi lalampas ng tatlumpung (30) araw sa kalendaryo pagkatapos naming matanggap ang inyong apela.

Kung naniniwala kayo na ang inyong buhay, kalusugan, o kakayahang gumaling o manatiling nasa mabuting kalagayan ay nasa panganib kung wala ang serbisyong ninanais ninyo, kayo o ang sinumang gumagamot na doktor ay maaaring humiling ng **pinabilis na apela**. Awtomatiko naming pagpapasyahan ang inyong apela nang mabilis kung kakailanganin ng inyong kalusugan, ngunit nang hindi lalampas ng pitumpu't dalawang (72) oras pagkatapos naming matanggap ang inyong kahilingan para sa pinabilis na apela. Maaari naming palawigin ang panahong ito ng hanggang labing-apat (14) na araw sa kalendaryo kung humingi kayo ng ekstensyon o kung mapapatunayan namin sa California Department of Health Care Services ang pangangailangan para sa higit pang impormasyon at kung paano ninyo mapapakinabangan ang pagkaantala.

*Tandaan: Kung mayroon kayong Medi-Cal at ang dahilan para sa inyong apela ay nagpasya ang Center for Elders' Independence na bawasan o pahintuin ang (mga) serbisyong natatanggap ninyo, maaari ninyong piliin na humiling na patuloy na tanggapin ang (mga) hindi napapagkasunduang serbisyo hanggang sa makumpleto ang proseso ng apela. Kung napanaig ang aming unang desisyon upang bawasan o pahintuin ang mga serbisyo, maaari*

*kayong managot sa pagbabayad sa (mga) hindi napagkasunduang serbisyon  
ipinagkakaloob sa panahon ng proseso ng apela.*

Inilalarawan sa impormasyon sa ibaba ang proseso ng mga apela na susundin ninyo o ng inyong kinatawan kung ninanais ninyo o ng inyong kinatawan na maghain ng apela.

1. Kung tinanggihan ng Center for Elders' Independence ang serbisyo o pagbabayad para sa serbisyo na hiniling ninyo o ng inyong kinatawan o binawasan o pinahinto ang serbisyon ipinagkakaloob na sa inyo, maaari ninyong iapela ang desisyon. Isang nakasulat na paunawa ang ibibigay sa inyo at/o sa inyong kinatawan na magpapaliwanag ng dahilan ng pagtanggihan sa inyong kahilingan para sa serbisyo o kahilingan para sa pagbabayad, at tatanggap din kayo ng pasalitang paunawa.
2. Maaari ninyong gawin ang inyong apela nang pasalita, sa personal o sa pamamagitan ng telepono, o sa paraang nakasulat kasama ang tauhan sa inyong PACE center. Sisiguraduhin ng tauhan na kayo ay mapapagkalooban ng nakasulat na impormasyon tungkol sa proseso ng mga apela, at na ang inyong apela ay nakadokumento nang tama. Kakailanganin ninyong ibigay ang kumpletong impormasyon sa inyong apela upang makatulong ang naaangkop na tauhan sa pagresolba ng inyong apela sa paraang napapanahon at mabisa. Kung kailangan ng higit pang impormasyon, makikipag-ugnayan sa inyo ang direktor ng inyong center o social worker na tutulong sa inyo sa pagkuha ng nawawalang impormasyon.
3. Kung gusto ninyong gawin ang inyong apela sa pamamagitan ng telepono, maaari kayong makipag-ugnayan sa aming Quality Department sa 510-433-1150 mula Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. upang humiling ng form ng apela at/o tumanggap ng tulong sa paghain ng apela. Para sa mga may kahinaan ang panding (TTY/TDD), mangyaring tumawag sa 510-433-1165.
4. Kung gusto ninyong isumite ang inyong apela sa paraang nakasulat, mangyaring humingi sa tauhan ng form ng apela. Mangyaring ipadala ang inyong nakasulat na apela sa direktor o social worker ng inyong center.

Concord: 1465 Civic Court, Concord, CA 94520  
East Oakland: 7200 Bancroft Ave., Suite 188, Oakland, CA 94605  
San Leandro: 1850 Fairway Drive, San Leandro, CA 94577  
Temescal: 3901 Broadway, Oakland, CA 94611  
Tri-Valley: 2441 Constitution Drive, Livermore, CA 94551  
West County: 3645 San Pablo Dam Road, El Sobrante, CA 94803

Quality Department

Center for Elders' Independence  
510 17th Street Oakland, CA 94612

5. Magpapadala sa inyo ng nakasulat na pagkilala ng pagtanggap sa inyong apela sa loob ng limang (5) araw ng negosyo para sa **karaniwang** apela. Para sa **pinabilis** na apela, aabisuhan namin kayo o ang inyong kinatawan sa loob ng isang (1) araw na bukas ang tanggapan sa pamamagitan ng telepono o sa personal na natanggap ang kahilingan para sa pinabilis na apela.
6. Ang rekonsiderasyon ng desisyon ng Center for Elder's Independence ay isasagawa ng (mga) taong hindi kabahagi ng unang proseso ng paggawa ng desisyon sa konsultasyon sa Pangkat na may iba't ibang Larangan at hindi apektado ng kalalabasan ng inyong apela. Kayo o ang sinumang tumutulong sa inyong apela ay maaaring magprisinta o magsumite ng mga nauukol na katotohanan at/o ebidensya para marepaso, sa personal pati na rin sa paraang nakasulat.
7. Sa oras na makumpleto ng Center for Elders' Independence ang pagrerepaso sa inyong apela, kayo at ang inyong kinatawan ay aabisuhan sa paraang nakasulat ng tungkol sa desisyon sa inyong apela. Sa tuwing kailangan at depende sa kalalabasan ng desisyon, ipapaalam ng Center for Elders' Independence sa inyo at sa inyong kinatawan ang tungkol sa iba pang mga karapatan sa apela na maaaring mayroon kayo kung hindi pabor sa inyo ang desisyon. Mangyaring sumangguni sa impormasyong inilalarawan sa ibaba:

### **Ang Desisyon sa Inyong Apela**

**Kung nagpasya kami nang ganap na pabor sa inyo**, kailangan naming magkaloob o magsaayos ng mga serbisyo nang mabilis nang ayon sa kinakailangan ng kondisyon ng inyong kalusugan. **Kung nagpasya kami nang ganap na pabor sa inyo** tungkol sa kahilingan para sa **pagbabayad**, kailangan naming bayaran ang hinihiling na pagbabayad sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap ang inyong kahilingan para sa apela.

**Kung nagpasya kami nang hindi ganap na pabor sa inyo**, bibigyan namin kayo ng nakasulat na abiso na kabibilangan ng (mga) partikular na dahilan para sa pagtanggi, kung bakit hindi mapapabuti o mapapanatili ng serbisyo ang inyong kalusugan sa kabuuan, inyong karapatang iapela ang desisyon, at paglalarawan sa inyong mga karapatan sa panlabas na apela sa pamamagitan ng programang Medicare o Medi-Cal (**tingnan ang Mga Karagdagang Karapatan sa Apela, sa ibaba**). Kailangan din naming abisuhan ang pederal na Centers for Medicare and Medicaid Services at ang California Department of Health Care Services.

## **Mga Karagdagang Karapatan sa Apela sa Ilalim ng Medi-Cal at Medicare**

Kung gumawa ng desisyon ang Center for Elders' Independence na hindi ganap na pabor sa inyo, mayroon kayong mga karagdagang karapatan sa apela na tinatawag na mga karapatan sa panlabas na apela. Ang panlabas na apela ay may kinalaman sa bago at walang kinikilingang pagrerepaso sa inyong kahilingan para sa apela sa pamamagitan ng programang Medicare o Medi-Cal. Kung kayo ay naka-enroll sa parehong **Medicare at Medi-Cal**, maaari kayong pumili kung aling proseso para sa mga apela ang gugustuhin ninyong gamitin. Kung hindi kayo sigurado kung sa aling programa kayo naka-enroll, magtanong sa amin. Maaari naming ipaliwanag kung paano nagkakaiba ang mga proseso, at kung ang isa ay magiging mas naaangkop. Maaari lamang isagawa ang panlabas na apela sa isa o sa kabila (Medicare o Medi-Cal), ngunit hindi sa pareho. Ipapadala rin namin ang iyong apela sa naaangkop na panlabas na programa para marepaso kung gugustuhin ninyo.

Ang mga proseso ng panlabas na apela ng Medicare at Medi-Cal ay inilalarawan sa ibaba.

### **Proseso ng mga Panlabas na Apela ng Medi-Cal**

Isinasagawa ng **programang Medi-Cal** ang kanilang susunod na antas ng apela sa pamamagitan ng ng proseso ng pagdinig ng Estado.

Kung kayo ay naka-enroll sa parehong **Medi-Cal at Medi-Cal O Medi-Cal lamang** at piniling iapela ang aming desisyon gamit ang proseso ng mga panlabas na apela ng Medi-Cal, ipapadala namin ang inyong apela sa California Department of Human Services (Kagawaran ng mga Serbisyon Pantao ng California). Sa anumang oras sa panahon ng proseso ng apela, maaari kayong humiling ng pagdinig ng estado sa pamamagitan ng:

California Department of Social Services State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 19-37

Sacramento, CA 94244-2430

**Telepono: 1-800-952-5253**

Fax: (916) 229-4410

**TTY: 1-800-952-8349**

Kung pinili ninyong humiling ng pagdinig ng estado, kailangan ninyo itong hilingin sa loob ng siyamnapung (90) araw sa kalendaryo mula sa petsa ng desisyon ng ikatlong panig na tagasuri.

Kung hindi pabor sa inyo ang desisyon sa inyong apela, may higit pang mga antas ng apela, at tutulungan namin kayo sa pagpapatuloy ng apela.

**Proseso ng mga Panlabas na Apela ng Medicare:**

Nakikipagkontrata ang **programang Medicare** sa isang “Independent Review Entity” (IRE, Independiyenteng Entidad na Tagarepaso) upang magbigay ng tagalabas na pagrerepaso sa mga apelang may kinalaman sa mga programang PACE. Ganap na independiyente ang entidad sa pagrerepasong ito ng aming organisasyong PACE.

Kung kayo ay **naka-enroll sa parehong Medicare at Medi-Cal O Medicare lamang** at piniling iapela ang aming desisyon gamit ang proseso ng mga panlabas na apela ng Medicare, ipapadala namin sa ang inyong apela sa IRE upang repasuhin ang inyong apela nang walang pagkiling. Isang nakasulat na kahilingan para sa rekonsiderasyon ang kailangang ihain sa IRE sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo mula sa petsa ng desisyon ng walang kinikilingang tagarepaso ng internal na apela. Makikipagkontrata sa amin ang IRE sa mga resulta ng kanilang pagrerepaso. Pananatilihin ng IRE ang aming orihinal na desisyon o babaguhin ang aming desisyon at magpapasya nang pabor sa inyo.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa proseso ng mga apela o upang humiling ng mga form, mangyaring tumawag sa (510) 433-1150 o TTY/TDD sa (510) 433-1165 Lunes hanggang Biyernes 8 AM hanggang 5 PM o makipag-ugnayan sa Quality Department ng Center for Elders' Independence sa 510 17th Street, Oakland, CA 94612.