

PACE QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG CÁO CỦA NGƯỜI THAM GIA

Tất cả chúng tôi tại Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi đều chia sẻ trách nhiệm chăm sóc và sự hài lòng của quý vị với các dịch vụ quý vị nhận được. Các thủ tục khiếu nại của chúng tôi được thiết kế để cho phép quý vị hoặc người đại diện của quý vị bày tỏ bất kỳ mối quan tâm hoặc sự không hài lòng nào mà quý vị có để chúng tôi có thể giải quyết chúng một cách kịp thời và hiệu quả. Quý vị cũng có quyền kháng cáo bất kỳ quyết định nào từ chối, giảm hoặc dừng những dịch vụ mà quý vị tin là được bảo hiểm hoặc trả tiền cho các dịch vụ mà quý vị tin rằng chúng tôi phải trả.

Thông tin trong Chương này mô tả quy trình khiếu nại và kháng cáo của chúng tôi. Bất cứ khi nào quý vị muốn khiếu nại hoặc nộp đơn kháng cáo, chúng tôi đều sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, một nhân viên song ngữ hoặc dịch vụ biên dịch sẽ sẵn sàng hỗ trợ quý vị.

Quý vị sẽ không bị phân biệt đối xử hoặc trả thù, cũng như không phải sợ bị phân biệt đối xử hoặc trả thù vì quý vị đã khiếu nại hoặc nộp đơn kháng cáo. Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ tiếp tục cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ cần thiết trong suốt quá trình khiếu nại hoặc kháng cáo. Tính bảo mật của khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị sẽ được duy trì trong suốt quá trình khiếu nại hoặc kháng cáo và thông tin liên quan đến khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị sẽ chỉ được tiết lộ cho những cá nhân được ủy quyền.

Thủ tục khiếu nại

Khiếu nại là một lời phàn nàn, được thực hiện bằng văn bản hoặc bằng lời nói, thể hiện sự không hài lòng với việc cung cấp dịch vụ hoặc chất lượng chăm sóc quý vị bất kể quý vị có yêu cầu bất kỳ hành động nào được thực hiện có hay không. Khiếu nại có thể là giữa quý vị và Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi, hoặc giữa quý vị và một trong những nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị thông qua chương trình PACE. Quý vị sẽ nhận được thông tin bằng văn bản về quy trình khiếu nại khi quý vị đăng ký và ít nhất là hàng năm sau đó. Khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng dịch vụ quý vị nhận được tại nhà, tại trung tâm PACE hoặc trong thời gian nằm viện (bệnh viện, cơ sở phục hồi chức năng, cơ sở điều dưỡng có kỹ năng, cơ sở chăm sóc trung gian hoặc cơ sở chăm sóc lưu trú);
- Thời gian chờ đợi trên điện thoại, trong phòng chờ hoặc phòng khám;
- Hành vi của bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc nhân viên chương trình nào;
- Cơ sở vật chất của trung tâm đầy đủ;
- Chất lượng thực phẩm được cung cấp;
- Dịch vụ vận chuyển;
- Vi phạm quyền của quý vị; và

- Phân biệt đối xử bởi bất kỳ nhân viên nào của trung tâm PACE, nhà cung cấp theo hợp đồng và/hoặc nhân viên nhà cung cấp theo hợp đồng.

Nộp đơn khiếu nại

Khiếu nại có thể được thực hiện bởi quý vị, thành viên gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị hoặc người đại diện được chỉ định của quý vị. Thông tin bên dưới mô tả quy trình nộp khiếu nại.

1. Quý vị có thể thảo luận bằng lời về khiếu nại của mình trực tiếp hoặc qua điện thoại với nhân viên chương trình PACE của trung tâm mà bạn tham gia, hoặc với bất kỳ nhà cung cấp theo hợp đồng nào của Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi, bao gồm cả tài xế của quý vị và các nhà cung cấp chăm sóc quý vị tại nhà. Nếu quý vị thảo luận về khiếu nại của mình với một nhà cung cấp theo hợp đồng, họ sẽ cho một nhân viên của Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi biết chi tiết về khiếu nại của quý vị. Nhân viên đó sẽ đảm bảo rằng khiếu nại của quý vị được ghi lại. Quý vị sẽ cần cung cấp thông tin đầy đủ về khiếu nại của mình để nhân viên phù hợp có thể phản hồi và giúp giải quyết khiếu nại của quý vị một cách kịp thời và hiệu quả. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại của mình bằng văn bản, vui lòng gửi khiếu nại bằng văn bản của quý vị đến:

Phòng Chất lượng (Quality Department)

Center for Elders' Independence

510 17th Street, Oakland, CA 94612

FAX: 510-452-8836

Mặc dù không bắt buộc, quý vị có thể yêu cầu mẫu Báo cáo khiếu nại để sử dụng khi nộp đơn khiếu nại bằng văn bản.

Bạn hoặc gia đình bạn cũng có thể liên hệ với Bộ phận Chất lượng của chúng tôi theo số 510-433-1150 để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại hoặc kiểm tra tình trạng khiếu nại. Đối với người khiếm thính (TTY/TDD), vui lòng gọi số 510-433-1165. Bộ phận Chất lượng của chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị nộp đơn khiếu nại. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại cei.elders.org để nhận thông tin về quy trình khiếu nại.

2. Nhân viên tiếp nhận khiếu nại của quý vị sẽ điều phối cuộc điều tra khi nguyên nhân vấn đề của quý vị vẫn chưa được biết và cuộc điều tra khiếu nại của quý vị sẽ được tiến hành để tìm ra giải pháp và thực hiện hành động thích hợp. Mọi thông tin liên quan đến khiếu nại của quý vị sẽ được giữ bí mật nghiêm ngặt, bao gồm cả thông tin từ các nhân viên khác của Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi và các nhà cung cấp theo hợp đồng khi cần thiết. Xin lưu ý, nếu quý vị không muốn được thông báo về

việc giải quyết khiếu nại, hãy cho Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi biết vào thời điểm quý vị khiếu nại. Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi vẫn sẽ điều tra, nhưng Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ ghi nhận mong muốn của quý vị và sẽ không gửi cho quý vị bất kỳ thông báo nào nữa.

3. Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ tiếp tục cung cấp tất cả các dịch vụ cần thiết cho quý vị trong quá trình khiếu nại.
4. Nhân viên của Trung tâm Độc lập dành cho Người cao tuổi sẽ hành động để giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể theo yêu cầu trường hợp của quý vị, nhưng không muộn hơn ba mươi (30) ngày sau khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Giải quyết khiếu nại

1. Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ thông báo cho quý vị về việc giải quyết khiếu nại của quý vị nhanh nhất có thể theo yêu cầu của trường hợp của quý vị, nhưng không muộn hơn ba (3) ngày sau ngày chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị.
2. Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ thông báo cho quý vị bằng lời nói hoặc bằng văn bản dựa trên sở thích của quý vị. Ngoại lệ là đối với các khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc, chúng tôi sẽ luôn cung cấp thông báo bằng văn bản về giải quyết khiếu nại.
3. Trung tâm thông báo dành cho Người cao tuổi Độc lập sẽ cung cấp tóm tắt về khiếu nại của quý vị, các bước chúng tôi đã thực hiện để điều tra khiếu nại, những gì chúng tôi tìm thấy sau quá trình điều tra, những hành động chúng tôi đã thực hiện hoặc sẽ thực hiện để giải quyết vấn đề và thời điểm quý vị có thể mong chờ những hành động đó diễn ra..

Tùy chọn xem xét khiếu nại

1. Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp, vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể tiếp tục làm việc hướng tới một giải pháp có thể chấp nhận được..
2. Quý vị cũng có thể liên hệ với số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc việc cung cấp dịch vụ của quý vị.
3. Nếu quý vị có Medicare và khiếu nại của quý vị liên quan đến các dịch vụ được Medicare chi trả, quý vị, gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị hoặc người đại diện được chỉ định của quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại bằng văn bản lên tổ chức cải thiện chất lượng (QIO). Nếu quý vị gửi khiếu nại đến QIO, Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi phải hợp tác với họ để giải quyết khiếu nại. Thông tin này cũng sẽ được đưa vào thông báo giải quyết mà quý vị nhận được nếu quý vị đã gửi khiếu nại của mình đến Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi như một tùy chọn bổ sung có sẵn cho quý vị.

4. Trong trường hợp Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi không thể đưa ra giải pháp thỏa đáng, quý vị có quyền theo đuổi khiếu nại của mình với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California bằng cách liên hệ với:

Health Consumer Alliance
Chương trình Thanh tra viên Medicare Medi-Cal
www.healthconsumer.org
Điện thoại: 1-888-804-3536
TTY: 1-877-735-2929

Đường dây nóng về sức khỏe tại nhà

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà của Trung tâm dành cho người cao tuổi độc lập, chúng tôi khuyên quý vị nên thảo luận vấn đề này trước với nhân viên xã hội hoặc giám đốc trung tâm của quý vị. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng Tiểu bang California đã thiết lập một số điện thoại miễn phí, bảo mật để tiếp nhận các câu hỏi hoặc khiếu nại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà. Số điện thoại là: East Bay 866-247-9100, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều.

Quy trình kháng cáo

Khi Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi quyết định không chi trả hoặc thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị muốn, quý vị có thể thực hiện hành động để thay đổi quyết định của chúng tôi. Hành động quý vị thực hiện—cho dù bằng lời nói hay bằng văn bản—được gọi là **“kháng cáo”**. Quý vị có quyền kháng cáo bất kỳ quyết định nào mà chúng tôi đã đưa ra để từ chối, giảm hoặc dừng những dịch vụ mà quý vị tin là được chi trả hoặc thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị tin là chúng tôi phải trả.

Quý vị sẽ nhận được thông tin bằng văn bản về quy trình kháng cáo khi quý vị đăng ký, ít nhất là hàng năm sau đó, và bất kỳ lúc nào Nhóm liên ngành từ chối yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán dịch vụ.

Quy trình kháng cáo tiêu chuẩn và nhanh: Có hai loại quy trình kháng cáo: tiêu chuẩn và nhanh. Cả hai quy trình này đều được mô tả bên dưới.

Nếu quý vị yêu cầu **kháng cáo tiêu chuẩn**, quý vị phải nộp kháng cáo trong vòng một trăm tám mươi (180) ngày kể từ khi yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán dịch vụ của quý vị bị từ chối, giảm hoặc dừng. Đây là ngày xuất hiện trên Thông báo hành động cho yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán. (Giới hạn 180 ngày có thể được gia hạn vì lý do chính đáng.) Chúng tôi sẽ phản hồi kháng cáo của quý vị nhanh nhất có thể tùy theo tình hình sức khỏe của quý vị, nhưng không muộn hơn ba mươi (30) ngày sau khi chúng tôi nhận được kháng cáo của quý vị.

Nếu quý vị tin rằng tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng khỏe mạnh hoặc duy trì sức khỏe của quý vị đang bị ảnh hưởng nếu không có dịch vụ quý vị muốn, quý vị hoặc bất kỳ bác sĩ điều trị nào cũng có thể yêu cầu **kháng cáo nhanh**. Chúng tôi sẽ tự động quyết định kháng cáo của quý vị nhanh như sức khỏe của quý vị yêu cầu, nhưng không muộn hơn bảy mươi hai (72) giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu kháng cáo nhanh của quý vị. Chúng tôi có thể gia hạn khung thời gian này lên đến mười bốn (14) ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chúng tôi chứng minh với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California rằng cần thêm thông tin và việc trì hoãn có lợi cho quý vị như thế nào.

Lưu ý: Nếu quý vị có Medi-Cal và lý do kháng cáo của quý vị là do Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể chọn yêu cầu tiếp tục nhận dịch vụ đang tranh chấp cho đến khi quá trình kháng cáo hoàn tất. Nếu quyết định ban đầu của chúng tôi về việc giảm hoặc ngừng dịch vụ được duy trì, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm tài chính cho việc thanh toán dịch vụ đang tranh chấp được cung cấp trong quá trình kháng cáo.

Thông tin bên dưới mô tả quy trình kháng cáo mà quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải tuân theo nếu quý vị hoặc người đại diện của quý vị muốn nộp đơn kháng cáo:

1. Nếu Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi từ chối dịch vụ hoặc thanh toán cho dịch vụ mà quý vị hoặc người đại diện của quý vị đã yêu cầu hoặc giảm hoặc dừng dịch vụ mà quý vị đã nhận được, quý vị có thể kháng cáo quyết định. Một thông báo bằng văn bản sẽ được cung cấp cho quý vị và/hoặc người đại diện của quý vị, giải thích lý do từ chối yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu thanh toán của quý vị và quý vị cũng sẽ nhận được thông báo bằng lời nói.
2. Quý vị có thể khiếu nại bằng lời nói, trực tiếp hoặc qua điện thoại, hoặc bằng văn bản với nhân viên trung tâm PACE của quý vị. Nhân viên sẽ đảm bảo rằng quý vị được cung cấp thông tin bằng văn bản về quy trình khiếu nại và khiếu nại của quý vị được ghi chép lại một cách phù hợp. Quý vị sẽ cần cung cấp thông tin đầy đủ về khiếu nại của mình để nhân viên phù hợp có thể giúp giải quyết khiếu nại của quý vị một cách kịp thời và hiệu quả. Nếu cần thêm thông tin, giám đốc trung tâm hoặc nhân viên xã hội sẽ liên hệ với quý vị, người sẽ hỗ trợ quý vị thu thập thông tin còn thiếu.
3. Nếu quý vị muốn khiếu nại qua điện thoại, quý vị có thể liên hệ với Phòng Chất lượng của chúng tôi theo số 510-433-1150 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều để yêu cầu mẫu khiếu nại và/hoặc để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại. Đối với người khiếm thính (TTY/TDD), vui lòng gọi số 510-433-1165.

4. Nếu quý vị muốn nộp đơn kháng cáo bằng văn bản, vui lòng yêu cầu nhân viên cung cấp mẫu đơn kháng cáo. Vui lòng gửi đơn kháng cáo bằng văn bản của quý vị đến giám đốc trung tâm hoặc nhân viên xã hội của quý vị.

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

Phòng Chất lượng (Quality Department)

Center for Elders' Independence

510 17th Street Oakland, CA 94612

5. Quý vị sẽ được gửi một biên nhận bằng văn bản về việc đã nhận được đơn kháng cáo của quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc đối với **đơn kháng cáo tiêu chuẩn**. Đối với **đơn kháng cáo nhanh**, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc qua điện thoại hoặc trực tiếp rằng yêu cầu kháng cáo nhanh đã được nhận.
6. Việc xem xét lại quyết định của Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ được thực hiện bởi một hoặc nhiều người không tham gia vào quá trình ra quyết định ban đầu sau khi tham vấn với Nhóm liên ngành và không có liên quan đến kết quả kháng cáo của quý vị. Quý vị và bất kỳ ai giúp quý vị kháng cáo đều có thể trình bày hoặc gửi các sự kiện và/hoặc bằng chứng có liên quan để xem xét, trực tiếp cũng như bằng văn bản.
7. Sau khi Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi hoàn tất việc xem xét đơn kháng cáo của quý vị, quý vị và người đại diện của quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định kháng cáo của quý vị. Khi cần thiết và tùy thuộc vào kết quả của quyết định, Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi sẽ thông báo cho quý vị và người đại diện của quý vị về các quyền kháng cáo khác mà quý vị có thể có nếu quyết định không có lợi cho quý vị. Vui lòng tham khảo thông tin được mô tả bên dưới:

Quyết định về kháng cáo của quý vị:

Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị, chúng tôi được yêu cầu cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ nhanh nhất có thể tùy theo tình trạng sức khỏe của quý vị.

Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị về yêu cầu thanh toán, chúng tôi được yêu cầu thực hiện khoản thanh toán theo yêu cầu trong vòng sáu mươi (60) ngày sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị.

Nếu chúng tôi không quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do cụ thể cho việc từ chối, lý do tại sao dịch vụ không cải thiện hoặc duy trì sức khỏe tổng thể của quý vị, quyền kháng cáo quyết định của quý vị và mô tả về quyền kháng cáo bên ngoài của quý vị thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal (xem Quyền kháng cáo bổ sung bên dưới). Chúng tôi cũng được yêu cầu thông báo cho Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid liên bang và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California.

Quyền kháng cáo bổ sung theo Medi-Cal và Medicare

Nếu Trung tâm Độc lập của Người cao tuổi đưa ra quyết định không hoàn toàn có lợi cho quý vị, quý vị có thêm quyền kháng cáo được gọi là quyền kháng cáo bên ngoài. Kháng cáo bên ngoài liên quan đến việc xem xét lại yêu cầu kháng cáo của quý vị một cách mới mẻ và công bằng thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal. Nếu quý vị đã đăng ký cả **Medicare và Medi-Cal**, quý vị có thể chọn quy trình kháng cáo mà quý vị muốn sử dụng. Nếu quý vị không chắc mình đã đăng ký chương trình nào, hãy hỏi chúng tôi. Chúng tôi có thể giải thích cách các quy trình khác nhau và liệu quy trình nào phù hợp hơn. Kháng cáo bên ngoài chỉ có thể được thực hiện với một trong hai chương trình (Medicare hoặc Medi-Cal), nhưng không phải cả hai. Chúng tôi cũng sẽ gửi kháng cáo của quý vị đến chương trình bên ngoài phù hợp để xem xét nếu quý vị muốn.

Các quy trình kháng cáo bên ngoài của Medicare và Medi-Cal được mô tả dưới đây:

Quy trình kháng cáo bên ngoài của Medi-Cal

Chương trình Medi-Cal tiến hành cấp độ kháng cáo tiếp theo của họ thông qua quy trình điều trần của Tiểu bang.

Nếu quý vị đăng ký cả **Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ Medi-Cal** và chọn kháng cáo quyết định của chúng tôi bằng quy trình kháng cáo bên ngoài của Medi-Cal, chúng tôi sẽ gửi kháng cáo của quý vị đến Sở Dịch vụ Xã hội California. Vào bất kỳ thời điểm nào trong quá trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần của tiểu bang thông qua:

Sở Dịch vụ Xã hội California, Ban Điều trần Tiểu bang
(California Department of Social Services State Hearings Division)
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Điện thoại: 1-800-952-5253

Fax: (916) 229-4410
TTY: 1-800-952-8349

Nếu quý vị chọn yêu cầu phiên điều trần của tiểu bang, quý vị phải yêu cầu trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày ra quyết định của bên thứ ba đánh giá.

Nếu quyết định không có lợi cho kháng cáo của quý vị, sẽ có các cấp kháng cáo tiếp theo và chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị theo đuổi kháng cáo của mình.

Quy trình kháng cáo bên ngoài của Medicare

Chương trình Medicare ký hợp đồng với “Thực thể Đánh giá Độc lập” (IRE) để cung cấp đánh giá bên ngoài về các kháng cáo liên quan đến các chương trình PACE. Thực thể đánh giá này hoàn toàn độc lập với tổ chức PACE của chúng tôi.

Nếu quý vị đăng ký cả **Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ Medicare** và chọn kháng cáo quyết định của chúng tôi bằng quy trình kháng cáo bên ngoài của Medicare, chúng tôi sẽ gửi kháng cáo của quý vị đến IRE để xem xét kháng cáo của quý vị một cách công bằng. Yêu cầu xem xét lại bằng văn bản phải được nộp cho IRE trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ra quyết định của người đánh giá công bằng về kháng cáo nội bộ. IRE sẽ liên hệ với chúng tôi với kết quả đánh giá của họ. IRE sẽ duy trì quyết định ban đầu của chúng tôi hoặc thay đổi quyết định của chúng tôi và phán quyết có lợi cho quý vị.

Để biết thêm thông tin về quy trình kháng cáo hoặc để yêu cầu biểu mẫu, vui lòng gọi (510) 433-1150 hoặc TTY/TDD theo số (510) 433-1165 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều hoặc liên hệ với Bộ phận Chất lượng Độc lập của Trung tâm Người cao tuổi tại số 510 17th Street, Oakland, CA 94612.