

Se politik Patenerya pou Timoun nan Essex (PCE) pou garanti dwa w genyen antanke kliyan an pwoteje epi pou dezakò ki ka genyen anrapò ak dwa w genyen yo e ak dwa lòt moun genyen rezoud san pèdi tan e san paspouki.

Dokiman sa a se yon lis sou dwa ak responsablite w genyen antanke kliyan PCE. Sa gen ladan l yon espikasyon sou rezolisyon konfli ak demach pou plent/doleyans.

Dwa yo:

Politik PCE se pou jèn ak fanmi yo/moun k ap bay swen yo gen dwa pou:

- Trete ak respè, diyite ak rekonesans nan sa ki gen rapò ak lavi prive ak enfòmasyon kiltirèl sansib, sa gen ladan sèks, oryantasyon seksyèl, laj, relijyon, orijin nasyonal, andikap ak eta sante.
- Jwenn enfòmasyon sou tout patnè ki nan Depatman Sistèm Swen pou Timoun nan (CSOC).
- Mande epi resevwa enfòmasyon sou politik ak demach, enstriksyon klinik ak tit epi non tout pèsònèl sipèvizyon an nan PCE.
- Mande epi resevwa enfòmasyon konsènan swen fanmi yo, swen pa yo ak dosye klinik yo. Jesyonè swen yo ka ba w enfòmasyon sou ki jan pou w gen kopi dosye yo.
- Mande epi resevwa enfòmasyon jeneral sou PCE.
- Ou ka atann pou, depi lalwa pèmèt sa, tout enfòmasyon pèsònèl konsènan sèvis, kontak ak tretman ou te jwenn kounye a oswa nan jou ki te pase yo rete konfidansyèl. Fanmi an gen dwa refize pataje enfòmasyon ak ajans lan oswa ak founisè swen.
- Depi lalwa pèmèt sa, ou met asire w PCE p ap pataje okenn enfòmasyon pèsònèl san l pa gen otorizasyon ekri jèn sa a ak/oswa responsab legal nan dosye l la.
- Jwenn enfòmasyon sou sèvis, privilèj ak sou ki jan pou w gen aksè ak swen.
- Chwazi ak/oswa chanje founisè swen. (Chwa founisè swen yo ka limite selon disponiblite, limit pwogram asirans pou patisipan, sa gen ladan Medicaid, ak selon kapasite pou peye).
- Resevwa swen nan nenpòt moman ki apwopriye. Moman ki apwopriye vle di pi bon pratik yo ak dat limit sistèm ki la pou bay timoun swen yo etabli. Dat limit sa yo fè pati enfòmasyon yo mete disponib pou tout jèn ak fanmi yo/moun k ap bay swen yo.
- Vin bonjan kolaboratè nan chak desizyon ki konsène jèn nan.
- Gen konvèsasyon ki onèt ak manm pèsònèl jesyon swen PCE a sou posiblite ki apwopriye e ki nesèsè yo pou rive reyalize vizyon yo gen pou fanmi yo, san sa pa gen rapò ak pri oswa ak plan asirans.
- Refize sèvis yo.
- Pale san rezèv sou konfli, plent oswa doleyans konsènan sèvis PCE yo, desizyon administratif yo, oswa pwoblèm sou kalite swen yo san w pa pè vanjans oswa pou w pa pèdi privilèj ou.
- Chwazi yon reprezantan otorize Yon reprezantan otorize se yon moun jèn nan/fanmi li chwazi pou aji nan non yo lè gen konfli, plent oswa nan pwosesis reklamasyon. Nenpòt pri ki mache ak posiblite sa a se sou responsablite jèn nan/fanmi li.
- Fè rekòmandasyon sou politik ki lye ak dwa e responsablite jèn yo ak fanmi yo.
- Depoze yon plent nan bouch oswa alekri.
- Pran rezolisyon rapid pou konfli yo, plent yo, doleyans yo, oswa reevalyasyon yo.

Dwa ak Responsablite Kliyan an

Responsablite yo:

Se politik PCE pou jèn ak fanmi yo/moun k ap bay swen yo gen responsablite pou:

- Bay, depi sa posib ak si ou menm ak fanmi w pa gen pwoblèm ak sa, enfòmasyon PCE ak lòt founisè sèvis yo bezwen pou aranjanman epi bay jèn nan ak fanmi an swen/moun k ap bay swen an.
- Kolabore ak tout patnè ki nan sistèm nan pou mete sou pye yon plan tout moun apwouve.
- Suiv plan ak enstriksyon yo bay pou swen, sa ou menm ak fanmi w te mete sou pye ak ekip yo.

Enstriksyon pou Rezoud Konfli ak Plent:

Jan yo mansyone sa nan seksyon dwa yo ki nan dokiman sa a:

- Ou gen dwa pou w jwenn èd nan menm yon moun ki endepandan/yon moun ki gen otorizasyon ak temwen lè w ap fè yon plent. Tout pri ki mache ak èd sa a se sou responsablite w.

Rezoud Konfli:

Sanzatann, kapab gen yon mezantant ant ou menm ak Jesyonè swen PCE a sou ki jan pou abòde yon bezwen ou te idantifye. Si sa ta rive, nou ankouraje w pou di enkyetid ou konsènan mezantant la, lè sa posib, yon fason pou nou ka jwenn yon solisyon.

Premye Nivo Rezolisyon Konfli

1. Jesyonè swen sante a ta dwe trete premye nivo rezolisyon konfli yo ak/oswa Sipèvizè Jesyonè swen sante a. Rapò konfli sa a ka fèt nan bouch oswa alekri. Nou vrèman ankouraje w, oswa moun k ap ede w la, pou fè yon fason pou eseye rezoud tout konfli yo ansanm ak Jesyonè swen an ak/oswa Sipèvizè Jesyonè swen an dirèkteman.
2. Jesyonè swen an oswa Sipèvizè Jesyonè swen an pral bay yon repons pou sitiyasyon w te rapòte a nan 5 jou ouvrab.
3. Ou gen dwa pou w aksepte desizyon premye nivo rezolisyon konfli yo.

Dezyèm Nivo Rezolisyon Konfli:

1. Si w pa satisfè ak rezolisyon an, nan 10 pwochen jou yo, ou menm oswa moun k ap ede w la, ka konteste sou premye nivo desizyon an nan Jesyonè Operasyon yo, nan bouch oswa alekri.
2. Jesyonè Operasyon an pral bay yon repons pou kontestasyon an nan 5 jou ouvrab.

Twazyèm Nivo Rezolisyon Konfli:

1. Si w toujou pa satisfè ak dezyèm nivo desizyon an, ou ka fè yon lòt kontestasyon ak Direktè egzekitif la ak/oswa Direktè Operasyon an nan bouch oswa alekri.
2. N ap pran yon desizyon byen rapid men sa depan de ki nivo ankèt sa mande.
3. Si w kontinye pa satisfè ak twazyèm nivo repons ou jwenn nan, ou ka voye yon plent ale tou nan sistèm administrasyon santralize a nan 877-652-7624.

Plent/Doleyans:

Ou ta dwe depoze yon plent/doleyans fòmèl nan PCE si w santi yo vyole dwa sou vi prive w, si w pa dakò ak yon desizyon PCE te pran konsènan fason yo trete enfòmasyon pwoteje sou sante (PHI) ou, si w gen

Dwa ak Responsablite Kliyan an

enkyetid oswa si w santi gen yon manm nan pèsònèl PCE a ki nan gwo fwod. Etap pou yo trete yon plent/yon doleyans kapab diferan sitou si se bagay ki gen rapò ak pwoteksyon lavi prive oswa gwo fwod.

Anrapò ak Pwoblèm sou Vi prive ak sou PHI

Premye Nivo Plent/Doleyan:

1. Se Responsab Konfòmite a ki ta dwe dirije premye nivo plent/doleyan lan. Responsab Konfòmite a pral bay ou menm oswa moun k ap ede w la yon fòmilè pou ranpli, yon fason pou w ka fè plent ou an/doleyan ou alekri. Si w bezwen plis èd, responsab konfòmite a pral ede w ranpli fòmilè a.
2. Responsab Konfòmite a pral fè ankèt sou plent lan epi l ap ekri w pou mete ou menm ak moun k ap ede w la okouran de rezilta ankèt la. Si yo jwenn dwa sou entimite HIPAA yo te vyole, Responsab Konfòmite a pral ba w yon rezime sa yo pral fè pou yo trete plent lan/doleyan lan.

Dezyèm Nivo Plent/Doleyan:

1. Si w te depoze yon plent/doleyan konsènan pwoblèm sou entimite oswa sou fason yo jere enfòmasyon pwoteje sou sante (PHI) ou, epi repons Responsab Konfòmite a pa satisfè w, ou gen dwa pou w depoze yon plent alekri nan Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Ozetazini an nan imèl nan OCRComplaint@hhs.gov oswa nan mèl nan 200 Independence Ave., S.W.; Rm. 509F; HHH Bldg. Washington, D.C., 20201.

Posibilite pou gen gwo pwoblèm fwod:

Premye Nivo Plent/Doleyan:

1. Si w gen dout yon manm nan pèsònèl PCE a ta fè fwod, tankou falsifye vizit ou yo oswa li fè espere li fè w peye pou yon sèvis ou pa t jwenn, tanpri kontakte Safe Hotline pou pale sou pwoblèm nan. Ou ka fè yon apèl anonim oswa ekri Safe Hotline nan 1.855.662.SAFE oswa ranpli yon fòmilè pou plent nan [SafeHotline.com/SubmitReport](https://www.safehotline.com/SubmitReport). Lè w ap fè plent lan, ou ka itilize ID konpayi PCE a (5681180846).
2. Safe Hotline pral pataje rapò anonim nan ansanm ak Responsab Konfòmite PCE; se li pral fè ankèt sou akizasyon an epi reponn an konsekans a nenpòt akizasyon kote gen prèv ki montre se laverite.

**TANPRI SONJE, PCE P AP JANM PRAN MOVE DESIZYON KONT OU SI W
DEPOZE YON PLENT AK TOUT BON KONSYANS OU!**