

Kiểm Soát Chất Lượng Các Hệ Thống Y Tế

Mẫu Đơn Khiếu Nại Cơ Sở và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe

Hướng dẫn:

Vui lòng đọc [các thắc mắc thường gặp](#) (FAQ) trước khi điền mẫu đơn này. Vui lòng sử dụng mẫu đơn này để khiếu nại một cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, cơ sở chăm sóc sức khỏe, hoặc một y viện không có giấy phép hoạt động. Cá nhân hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải được chứng nhận bởi Sở Y Tế Tiểu Bang Washington, hoặc hành nghề y tế trong phạm vi Tiểu Bang Washington mà không có giấy phép. Quý vị có thể tra lý lịch của một cá nhân cung cấp dịch vụ hoặc một cơ sở y tế trên [website kiểm tra xác nhận giấy phép và tra lý lịch nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi](#). Nếu quý vị cần giúp điền mẫu đơn khiếu nại này, liên lạc với chúng tôi tại số 360-236-2620 hoặc hsqacomplaintintake@doh.wa.gov

1. Mục 1 - Vui lòng điền mục này nếu quý vị đang khiếu nại một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc một y viện không có giấy phép. Vui lòng lưu ý nhân viên hành chánh của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể không cần phải có chứng nhận của cơ quan của chúng tôi.
2. Mục 2 - Vui lòng điền mục này nếu quý vị đang khiếu nại một cơ sở y tế. Vui lòng xem mục Các Thắc Mắc Thường Gặp (FAQ) để biết danh sách [các cơ sở mà chúng tôi đang quản lý](#), và để biết thông tin về [các y viện](#) và cơ sở [thuộc sự quản lý của Sở Dịch Vụ Y Tế Xã Hội \(Department of Social and Health Services\)](#)
3. Mục 3 - Vui lòng cung cấp thông tin liên hệ của quý vị. Nếu quý vị gửi khiếu nại này thay mặt cho một cơ sở hay một doanh nghiệp, vui lòng cho biết thông tin đó trong mục này.
4. Mục 4 - Vui lòng điền mục này nếu quý vị không phải là bệnh nhân.
5. Mục 5 - Vui lòng điền tất cả các câu hỏi trong mục này trong khả năng tốt nhất của quý vị và cung cấp càng nhiều thông tin chi tiết càng tốt để [cơ quan kỷ luật](#) xem xét.

Vui lòng không nộp nhiều tờ đơn khiếu nại. Khi đã điền xong, vui lòng gửi lại mẫu đơn khiếu nại này qua thư bưu điện, email hoặc qua fax tới:

Qua thư bưu điện:

Health Systems Quality Assurance
Complaint Intake Unit
P.O. Box 47857
Olympia, WA 98504-7857

Email: Hsqacomplaintintake@doh.wa.gov Nếu gửi qua email, vui lòng gửi khiếu nại tới thẳng cho chúng tôi dưới dạng email hoặc tài liệu gửi kèm. Vui lòng đừng gửi khiếu nại của quý vị qua các dịch vụ lưu trữ trực tuyến hoặc các dịch vụ email bảo mật cần phải có thông tin đăng nhập.

Fax: 360-236-2626

MỤC 1 – Thông Tin về Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe:

Nếu quý vị khiếu nại một cơ sở y tế, vui lòng chuyển sang mục 2. Nếu cơ sở đó là [phòng mạch bác sĩ](#), [phòng mạch nhà cung cấp dịch vụ hay y viện](#), vui lòng điền mục 1 (mục này) và cho biết tên của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó.

Cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn khiếu nại tên là gì (nếu thích hợp)?		
Tên Gọi:	Tên Đệm:	Tên Họ:
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này có chuyên khoa gì?		
Khác (vui lòng ghi rõ):		
Địa Chỉ:		
Thành Phố:	Tiểu Bang:	Số ZIP Code:

MỤC 2 – Thông Tin về Cơ Sở:

Nếu đây là một phòng mạch bác sĩ, văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, y viện, cơ sở chăm sóc dài hạn cho người lớn, khu gia cư có nhân viên trợ giúp, viện điều dưỡng, hoặc cơ sở điều dưỡng có tay nghề, chúng tôi có thể giải quyết được khiếu nại về các cá nhân cung cấp dịch vụ làm việc ở đó. Để làm như vậy, vui lòng điền mục 1 của mẫu đơn khiếu nại này. Tuy nhiên nếu quý vị muốn khiếu nại một khu gia cư nhân viên trợ giúp, cơ sở chăm sóc dài hạn cho người lớn, viện điều dưỡng, hoặc cơ sở điều dưỡng có tay nghề, chứ không phải là khiếu nại một cá nhân cung cấp dịch vụ làm việc tại một trong các cơ sở này, vui lòng liên lạc với [Sở Dịch Vụ Y Tế Xã Hội \(Department of Social and Health Services\)](#) tại số 800-562-6078

Tên và địa chỉ của cơ sở mà quý vị đang khiếu nại (nếu thích hợp)? Vui lòng ghi cả địa chỉ địa điểm cơ sở đó chứ không phải là địa chỉ nhận thư hay hòm thư bưu điện.		
Tên:		
Dạng Cơ Sở :		
Khác, Vui lòng ghi rõ:		
Địa Chỉ:		
<input type="checkbox"/> Địa chỉ giống như địa chỉ ghi ở mục 1		
Thành Phố:	Tiểu Bang:	Số ZIP Code:
Quý vị là nhân viên của cơ sở này theo diện gì? Đánh dấu lựa chọn ở dưới. (Thông tin này sẽ chỉ được sử dụng cho các mục đích hành chính nội bộ)		
<input type="checkbox"/> Chưa bao giờ là nhân viên	<input type="checkbox"/> Từng là nhân viên	<input type="checkbox"/> Hiện đang là nhân viên

Tại cơ sở này, (các) sự việc hoặc (các) sự cố xảy ra trong ban, đơn vị, số phòng hay tầng lầu nào? Nhập viện và xuất viện vào ngày nào?	
Phòng ban:	Tầng lầu:
Số phòng:	Đơn vị:
Ngày nhập viện:	Ngày xuất viện:
Bệnh nhân hoặc thân chủ có còn ở trong cơ sở đó hoặc vẫn đang nhận dịch vụ không?	
<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không

Mục 3 – Thông Tin của Quý Vị:

Vui lòng cung cấp thông tin liên hệ của quý vị để bảo đảm sở có thể liên lạc tiếp với quý vị về các vấn đề quan ngại của quý vị. Nếu quý vị cho biết tên, khiếu nại của quý vị sẽ không được coi là ẩn danh, ngay cả khi quý vị yêu cầu ẩn danh. Nếu chúng tôi nhận được khiếu nại chỉ nhận diện quý vị một phần, quý vị sẽ được coi là người khiếu nại nặc danh. Những người khiếu nại ẩn danh và nặc danh có thể không được sở liên lạc tiếp. Theo luật hồ sơ công khai, chúng tôi không thể giữ kín tên của những người khiếu nại trừ khi họ hội đủ điều kiện được hưởng diện "[miễn áp dụng luật đối với người báo cáo vi phạm.](#)" [RCW 43.70.075](#) và [WAC 246-15-010 xác định](#) diện được miễn áp dụng luật đối với người báo cáo vi phạm của quý vị, chứ không nhất thiết là yêu cầu xin miễn áp dụng luật của quý vị. Vui lòng xem lại phần Các Thắc Mắc Thường Gặp (FAQ) về thủ tục [khiếu nại ẩn danh](#) và ai có thể hội đủ điều kiện được hưởng [diện miễn áp dụng luật cho người báo cáo vi phạm](#). Để biết thêm thông tin về diện miễn áp dụng luật đối với người báo cáo vi phạm, quý vị có thể cần phải hỏi ý kiến luật sư của quý vị; sở không thể tư vấn pháp lý cho quý vị.

Tên, địa chỉ nhận thư, số điện thoại và địa chỉ email của quý vị là gì?		
Tên Gọi:	Tên Đệm:	Tên Họ:
Địa Chỉ:		
Thành Phố:	Tiểu Bang:	Số ZIP Code:
Số điện thoại:		
<input type="checkbox"/> Điện thoại nhà <input type="checkbox"/> Điện thoại di động <input type="checkbox"/> Điện thoại tại sở làm		
Số điện thoại khác:		
<input type="checkbox"/> Điện thoại nhà <input type="checkbox"/> Điện thoại di động <input type="checkbox"/> Điện thoại tại sở làm <input type="checkbox"/> Fax		
Email:		
Có phải quý vị nộp khiếu nại này thay mặt cho một cơ sở hay một doanh nghiệp không?		
<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không		
Nếu có, vui lòng cho biết tên của doanh nghiệp hoặc cơ sở đó:		
Nếu quý vị là bệnh nhân, ngày tháng năm sinh của quý vị là gì?		

MỤC 4 – Thông Tin về Bệnh Nhân:

Vui lòng điền mục này nếu thông tin về bệnh nhân khác với thông tin ở trong mục 3

Tên và ngày tháng năm sinh của bệnh nhân hoặc thân chủ liên quan là gì?		
Tên Gọi:	Tên Đệm:	Tên Họ:
Ngày tháng năm sinh:		

Quý vị có liên hệ như thế nào với bệnh nhân hoặc thân chủ?
<input type="checkbox"/> Cha/Mẹ <input type="checkbox"/> Con <input type="checkbox"/> Vợ/Chồng <input type="checkbox"/> Anh/Chị/Em <input type="checkbox"/> Bạn Bè <input type="checkbox"/> Mối Liên Hệ Khác (Vui lòng ghi rõ mối liên hệ khác là gì):

MỤC 5 – Thông Tin về Khiếu Nại:

Vui lòng cung cấp càng nhiều [thông tin](#) càng tốt về các vấn đề cáo buộc mà quý vị muốn báo cáo

(Các) sự việc hoặc (các) vấn đề đó xảy ra vào (các) ngày giờ nào?

Quý vị có báo cáo việc này với, hoặc khiếu nại hay khiếu kiện với bất kỳ cơ quan hay tổ chức nào khác không? Các ví dụ là cơ quan thi hành luật pháp, Cơ Quan Dịch Vụ Bảo Vệ Người Lớn (Adult Protective Services), hoặc các hội đồng cấp giấy phép nghiệp vụ? Nếu vậy, những cơ quan nào, các biện pháp giải quyết hay kết luận điều tra là gì và khi nào?

Vui lòng trình bày chi tiết sự việc. (Nếu quý vị cần thêm chỗ trống để viết, vui lòng gửi kèm theo một tờ giấy riêng.)

Vui lòng điền và gửi lại mẫu đơn khiếu nại qua thư bưu điện, fax, hoặc email tới địa chỉ ở trên. Vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt để cơ quan kỷ luật xem xét. Nếu quý vị còn có thắc mắc về thủ tục khiếu nại, vui lòng liên lạc với chúng tôi tại số 360-236-2620.

Vui lòng gửi kèm các thông tin sau đây:

- Tên và nghề nghiệp của các cá nhân cung cấp dịch vụ bị cáo buộc là cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kém chất lượng.
- Tên của cơ sở nơi quý vị cho là đã nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe kém chất lượng.
- Địa chỉ địa điểm cơ sở
- (Các) ngày cung cấp dịch vụ
- Mô tả chi tiết về các sự việc mà quý vị muốn báo cáo
- Thông tin liên hệ của quý vị – Tên, địa chỉ nhận thư và số điện thoại

Tôi có thể khiếu nại mà không cho biết tên không?

Các khiếu nại không có tên của người liên quan thường khó điều tra. Các khiếu nại ẩn danh sẽ không được xử lý tiếp. Nếu cung cấp tên, quý vị **có thể** hội đủ điều kiện được hưởng diện miễn áp dụng luật cho người báo cáo vi phạm, chiếu theo các điều khoản quy định của [RCW 43.70.075](#), trừ khi miễn trừ việc bảo mật thông tin. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc cơ sở y tế được định nghĩa theo [WAC 246-15-010](#). Thông tin phải hội đủ **cả hai điều kiện dưới đây** thì quý vị mới được hưởng diện miễn áp dụng luật cho người báo cáo vi phạm:

1. Khiếu nại đó phải liên quan đến:
 - “Chăm sóc sức khỏe kém chất lượng” của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe,
 - “Chăm sóc sức khỏe kém chất lượng” tại một cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc,
 - Thông báo hoặc báo cáo về một sự việc hay sự kiện tiêu cực **và**
2. Người khiếu nại (người nộp khiếu nại) phải là một trong những người sau đây
 - a) Người nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe,
 - b) Nhân viên của bị đơn, hoặc
 - c) Bên có giấy phép khác.

Thủ tục kỷ luật là như thế nào?

Khi nhận được báo cáo về một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chúng tôi sẽ xem xét báo cáo đó để xác định sự việc hay sự kiện bị cáo buộc có vi phạm luật hay không, và chúng tôi có thẩm quyền pháp lý để xử lý hay không. Nếu hai điều kiện này không được đáp ứng, thì chúng tôi sẽ đóng hồ sơ sự vụ và không điều tra.

Nếu chúng tôi thấy hành động bị cáo buộc có thể là vi phạm, và có thẩm quyền pháp lý để xử lý, cơ quan có thẩm quyền kỷ luật có thể cho phép tiến hành điều tra. Cơ quan có thẩm quyền kỷ luật quản lý từng sự việc trong toàn bộ quá trình kỷ luật. Chúng tôi làm việc với các điều tra viên, nhân viên luật sư, và Văn Phòng Tổng Chương Lý để nhận diện các trường hợp vi phạm và đánh giá bằng chứng. Nếu bằng chứng không đủ để chứng minh là có vi phạm, chúng tôi sẽ đóng hồ sơ khiếu nại đó.

Nếu chúng tôi thấy có vi phạm, hồ sơ khiếu nại sẽ được trình lên một ủy ban bao gồm các thành viên của sở, hội đồng hoặc ủy ban để phê duyệt khả năng xử lý vi phạm. Các bước thủ tục trong quy trình khiếu nại và kỷ luật được trình bày trong Đạo Luật Thủ Tục Hành Chánh, Chương [34.05 RCW](#) và [Đạo Luật Kỷ Luật Đồng Bộ \(Uniform Disciplinary Act\)](#).

Các biện pháp phạt có thể áp dụng đối với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được trình bày trong Đạo Luật Kỷ Luật Đồng Điều, mục [RCW 18.130.160](#). Các biện pháp xử lý bao gồm nhưng không giới hạn ở phạt tiền, tư vấn, huấn luyện lại, các giới hạn về hành nghề hoặc đình chỉ hành nghề. Cả sở và các hội đồng cũng như ủy ban đều có trách nhiệm bảo đảm công chúng được bảo vệ và tiếp đến là giáo dục lại nhà cung cấp dịch vụ đó.

Hồ sơ kỷ luật là hồ sơ công khai. Tuy nhiên, luật về hồ sơ công khai quy định một số hồ sơ sẽ không được tiết lộ.

Tôi nên ghi những thông tin nào trong khiếu nại?

Quý vị có thể gửi kèm bất kỳ thông tin nào cùng với khiếu nại mà quý vị nghĩ là cần thiết. Tối thiểu là chúng tôi cần biết:

- Đối tượng bị khiếu nại là ai.
- Các cáo buộc cụ thể của quý vị về nhà cung cấp dịch vụ hoặc cơ sở đó.

Nếu cơ quan có thẩm quyền kỷ luật cho phép tiến hành điều tra, các điều tra viên của chúng tôi có thể yêu cầu quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó cung cấp thêm thông tin.

Nếu tôi khiếu nại một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và kết quả dẫn đến kỷ luật, tôi có thể được bồi thường gì từ hội đồng, ủy ban, sở hoặc cá nhân đó?

Trong một số ít trường hợp, chúng tôi có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó hoàn trả các khoản lệ phí đã thu của khách hàng khiếu nại. Tuy nhiên, chúng tôi không có thẩm quyền pháp lý trong các vấn đề về bồi thường do sơ suất nghề nghiệp. Việc đó phải được xét xử tại tòa dân sự.

Những dạng cơ sở nào thuộc sự quản lý của sở?

- Các trung tâm giải phẫu cho bệnh nhân ngoại trú
- Các trung tâm hộ sinh
- Các cơ sở giữ trẻ theo nhóm
- Các cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia, các cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia
- Các cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc người mắc bệnh nan y, các trung tâm chăm sóc người mắc bệnh nan y
- Các bệnh viện
- Các khách sạn và nhà nghỉ
- Các phòng thí nghiệm - các địa điểm khám xét nghiệm y khoa
- Cư xá cho người làm công tạm thời/cư xá cho công nhân nông trại là di dân
- Các nhà tù của Sở Cải Huấn (không phải là các nhà tù của thành phố, quận hoặc nhà tù liên bang)
- Các cơ sở điều trị nội trú
- Các y viện nông thôn
- Các dịch vụ tiệm thuốc bệnh viện tâm thần ở miền Đông và miền Tây Tiểu Bang. Báo cáo liên quan đến những cơ sở này có thể được chuyển cho các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid để duyệt xét.

- Các trường học của tiểu bang dành cho người khiếm thính và khiếm thị

Ai là người quyết định?

Theo luật, bộ trưởng Bộ Y Tế, và 14 hội đồng cũng như ủy ban có thẩm quyền kỷ luật các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe vi phạm luật. Các hội đồng và ủy ban làm việc với sở để thiết lập các quy trình tiếp nhận, điều tra, và xác định biện pháp kỷ luật thích hợp đối với các trường hợp vi phạm. Chỉ có thể xử lý những nhà cung cấp dịch vụ và cơ sở bắt buộc phải có giấy phép, phải được chứng nhận hoặc đăng ký với sở.

Tôi muốn gửi khiếu nại về phòng mạch bác sĩ hoặc phòng mạch nha khoa hay y viện. Tôi có thể liên lạc với ai?

Thông thường các y viện hoặc phòng mạch của nhà cung cấp dịch vụ không cần phải có giấy phép hoạt động. Chúng tôi có thẩm quyền đối với các cá nhân cung cấp dịch vụ nếu họ được cấp bằng hành nghề hoặc thực hiện một công việc cần phải có bằng hành nghề. Chúng tôi không có thẩm quyền đối với các nhân viên hành chánh, chẳng hạn như nhân viên tiếp tân hoặc quản lý văn phòng.

Tôi muốn khiếu nại một cơ sở chăm sóc dài hạn cho người lớn, viện điều dưỡng, hoặc khu gia cư có nhân viên trợ giúp. Tôi có thể liên lạc với ai?

Một số cơ sở, chẳng hạn như các viện điều dưỡng và các khu gia cư có nhân viên trợ giúp thuộc sự quản lý của [Sở Dịch Vụ Y Tế Xã Hội \(Department of Social and Health Services\)](#) (DSHS). Quý vị có thể khiếu nại với DSHS bằng cách gọi số 800-562-6078. Nếu một cá nhân cung cấp dịch vụ làm việc tại một trong các cơ sở này được cơ quan của chúng tôi cấp bằng hành nghề hoặc đang thực hiện một công việc đòi hỏi phải có bằng hành nghề từ cơ quan của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại người đó.

Tôi có cần phải là bệnh nhân thì mới có thể khiếu nại không?

Bất kỳ ai biết hành vi không chuyên nghiệp của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đều có thể khiếu nại.

Sở có thể có biện pháp xử lý như thế nào đối với nhà cung cấp dịch vụ?

Thẩm quyền kỷ luật giới hạn ở xử lý bằng cấp chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để tránh gây tổn hại đến bệnh nhân. (Xem Thủ Tục Kỷ Luật ở trên.)

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi nói với tôi rằng họ không muốn nhận tôi là bệnh nhân nữa. Họ có thể làm như vậy không?

Nếu quý vị không có vấn đề cấp tính trong đó nếu không được chăm sóc điều trị tiếp ngay sẽ có thể nguy hiểm đến sức khỏe của quý vị, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể chấm dứt mối quan hệ đó. Một trường hợp ngoại lệ là bệnh viện không được từ chối bất kỳ ai tìm đến dịch vụ cấp cứu. Tối thiểu là bệnh viện đó phải khám đánh giá tất cả mọi người tới phòng cấp cứu và nếu bản thân bệnh viện đó không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc chữa trị cần thiết, thì họ phải chuyển bệnh nhân tới một bệnh viện có thể cung cấp dịch vụ đó.

Một nhà cung cấp dịch vụ có thể từ chối cung cấp cho tôi bản sao hồ sơ bệnh án của tôi vì tôi còn nợ tiền không?

Một nhà cung cấp dịch vụ có thể tính lệ phí sao chụp hồ sơ, như quy định trong luật hoặc quy chế, trước khi cung cấp hồ sơ, tuy nhiên không được từ chối chia sẻ hồ sơ bởi vì quý vị còn nợ tiền.

Làm thế nào để biết khiếu nại của tôi đang được giải quyết đến đâu?

Thông tin chi tiết về một cuộc điều tra đang diễn ra sẽ không được cung cấp, tuy nhiên quý vị có thể gọi để hỏi thông tin cập nhật về tình hình giải quyết khiếu nại của quý vị. Tuy nhiên, vui lòng nhớ rằng do các vấn đề pháp lý và y khoa liên quan, quy trình kỹ luật có thể kéo dài, vì vậy chúng tôi mong quý vị kiên nhẫn đợi.

Sẽ mất bao lâu để giải quyết khiếu nại của tôi?

Thời gian sẽ khác nhau tùy thuộc vào tính chất của khiếu nại và mức độ phức tạp của sự việc. Cần kiên nhẫn chờ khi giải quyết nhiều vấn đề pháp lý và y tế liên quan. Có sự vụ có thể chỉ mất vài tuần nhưng một số trường hợp cũng có thể kéo dài đến hai năm.

Làm thế nào để có được bản sao hồ sơ về các báo cáo hoặc biện pháp kỷ luật từ sở?

Bất kỳ ai có thể yêu cầu cung cấp một bản sao hồ sơ. Để làm như vậy, quý vị có thể gửi yêu cầu bằng văn bản tới cho Ban Tiết Lộ Hồ Sơ Công Khai. Đối với các hồ sơ dày từ 50 trang trở lên, chúng tôi tính lệ phí 15 xu một trang. Hồ sơ sẽ được xem xét và bất kỳ thông tin nào được miễn sẽ bị loại bỏ hoặc không chia sẻ theo Đạo Luật Hồ Sơ Công Khai, [Chương 42.56 RCW](#).

Public Disclosure Unit
P.O. Box 47865
Olympia, WA 98504
Fax: 360-586-2171
pdrc@doh.wa.gov

Tôi sẽ có vai trò gì sau khi nộp khiếu nại?

Quý vị có thể được đề nghị cung cấp thêm thông tin, hoặc là qua thư, hoặc qua phỏng vấn. Quý vị có thể được đề nghị ký giấy miễn trừ quyền bảo mật thông tin của quý vị để điều tra khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể cần phải ra làm chứng nếu cần tổ chức một buổi điều trần chính thức.

Vi phạm là gì?

Vi phạm của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng thể chất hoặc tâm thần: Tình trạng này liên quan đến việc một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không có đủ năng lực trí tuệ hoặc thể chất để hành nghề với kỹ năng và sự an toàn hợp lý ([RCW 18.130.170](#)).
- Hành vi ứng xử không chuyên nghiệp: Thuật ngữ này được sử dụng để mô tả về cách ứng xử, các hành động, hoặc các tình trạng mà luật pháp coi là không chuyên nghiệp tại tiểu bang này ([RCW 18.130.180](#)).
- Hành nghề không có giấy phép: Hạng mục này áp dụng cho bất kỳ tình huống nào liên quan đến một cá nhân hoặc cơ sở hành nghề y tế nhưng không có chứng nhận hợp lệ của tiểu bang Washington ([RCW 18.130.190](#)).

Ví dụ về những việc mà sở, các hội đồng và các ủy ban không thể làm là gì?

- Xử lý một trường hợp tranh chấp về lệ phí giữa quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, hoặc truy thu số tiền mà quý vị nghĩ là phải trả cho quý vị.
- Kỷ luật các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không nhất thiết phải thuộc diện quản lý của sở.
- Giải đáp các thắc mắc về bồi thường tàn tật hoặc hoàn trả bảo hiểm.
- Giải quyết các vấn đề liên quan đến hành vi thô lỗ của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên của họ.
- Giải quyết các vấn đề liên quan đến lỗi đánh máy, lỗi thông tin hoặc truyền đạt thông tin sai.
- Tư vấn pháp lý hoặc trợ giúp pháp lý cho quý vị. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Miễn áp dụng luật đối với người báo cáo vi phạm
 - Giúp quý vị khiếu kiện một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
 - Tư vấn về trường hợp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khiếu kiện quý vị
 - Giới thiệu luật sư
 - Thảo luận về lý do khiếu nại của quý vị trước khi quý vị nộp khiếu nại đó. Cơ quan kỷ luật phải xem xét khiếu nại của quý vị để quyết định lý do khiếu nại có hợp lý hay không.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi cư xử thô lỗ. Tôi có thể làm gì về chuyện đó không?

Hành động thô lỗ không phải là vi phạm luật pháp. Tuy nhiên, những hành động gây hiểu lầm, gây hại hoặc có tính chất tinh dục được coi là hành vi ứng xử không chuyên nghiệp và cần được báo cáo cho sở. Nếu quý vị chỉ cảm thấy khó chịu với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, lựa chọn khác có thể là tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác phù hợp hơn với quý vị.

Có thời hạn nộp khiếu nại không?

Không. Theo luật không có thời hạn đối với việc nộp khiếu nại, tuy nhiên có khả năng là sự việc không thể xử lý được bởi vì thông tin cần thiết để ra quyết định không còn có nữa. Tốt nhất là báo cáo càng sớm càng tốt để có thể thu thập hồ sơ và tìm những người có thể là nhân chứng. Nên ghi lại những tình huống đó ngay sau khi gặp để không quên các dữ kiện thực tế. Khi nộp khiếu nại, hãy trình bày càng cụ thể càng tốt về dữ kiện thực tế và ngày tháng.

Tôi có thể liên lạc với ai nếu không đồng ý với hóa đơn của tôi?

Liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đó. Sở, các hội đồng, và ủy ban không giải quyết các tranh chấp về hóa đơn trừ khi có dấu hiệu gian lận. Quý vị có thể nên liên lạc với Văn Phòng Tổng Chương Lý.
[Washington State Attorney General Consumer Protection Division](#)
 800 Fifth Ave., Suite 2000
 Seattle, WA 98104
 Điện thoại: 800-551-4636

Tôi có thể liên lạc với ai nếu có khiếu nại về hãng bảo hiểm sức khỏe của tôi?

Liên lạc với Văn Phòng Ủy Viên Bảo Hiểm Tiểu Bang Washington
[Washington State Office of the Insurance Commissioner](#)
 P.O. Box 40255
 Olympia, WA 98504 Số
 điện thoại: 800-562-6900

Tôi muốn có bảo hiểm sức khỏe. Tôi có thể liên lạc với ai?

Liên lạc với

- [Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe \(Health Care Authority\)](#) tại số 800-562-3022 cho [Apple Health](#),
- [Sở Dịch Vụ Y Tế Xã Hội \(Department of Social and Health Services\)](#) tại số 877-501-2232 đối với Medicaid thông thường
- [Trung Tâm Trợ Giúp Tìm Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Washington \(Washington Health Plan Finder\)](#) tại số 855-923-4633.