

情况说明书：如何提交老年护理院投诉

如果我要对老年护理院提出投诉，我应当怎么办？

您可以采取以下*任何*一项或*所有*各项行动：

- 向老年护理院工作人员提出投诉，并要求及时答复
- 打电话给密歇根州长期护理监察专员计划（**1-866-485-9393**），请求提供免费和保密帮助
- 向密歇根州政府提出投诉

谁可以提出投诉？

任何人，包括老年护理院居住者、居住者的家人或朋友以及老年护理院的雇员均可以提出投诉。居住者和来访者也可以就另一名居住者的经历提出投诉。提出投诉时可以不提供自己的姓名。此外，老年护理院员工不得因为居住者提出投诉而以恶劣的态度对待他们。

我可以对哪些问题提出投诉？

投诉可以涉及老年人在老年护理院生活的任何方面，包括是否有足够的工作人员、工作人员如何对待居住者、食品质量或选择、居住者权利或护理质量。密歇根州政府只会调查与违反管辖老年护理院生活各个方面的州或联邦法律相关的投诉。您的投诉可涉及多个问题。

我如何提出投诉？

您可以通过三种方式向州政府提出投诉：

1. 拨打投诉热线电话：**1-800-882-6006**
2. 在以下网站提交投诉：www.michigan.gov/lara
 - 在左上方，点击“**Bureau List**”（管理局列表）。然后点击“**Community and Health Systems**”（社区和保健系统）
 - 然后在下方点击“**File a Complaint**”（提交投诉）
 - 然后在下方点击“**Health Agencies & Facilities**”（保健机构和设施）
 - 点击“1. Submit a complaint using the **online form.**”（1. 使用在线表格提交投诉）。

3. 用以下方式提交填妥的保健设施投诉表BCHS-361:

邮寄地址:

Michigan Department of Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems-Health Facility
Complaints

P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

传真: 517-335-7167

电邮: BHCS-Facility-Complaints@michigan.gov

我需要提供哪些信息?

无论您采用何种方式投诉, 您都需要提供老年护理院名称和地址、居住者姓名、投诉原因和事件发生日期。您提供的有关问题或事件的信息越真实和越详细, 州政府就越有可能核查您反映的情况。

如果您能够列出工作人员的姓名、问题发生的日期和时间、并提及是否有任何其他证人, 这将特别有帮助。如果您能够通过照片帮助州政府了解情况, 您可以将照片展示给负责处理您的投诉的州政府调查员。

如果您愿意, 您可以提供您的姓名、地址和电话号码。这样做将允许州政府打电话给您, 讨论投诉, 并将调查结果发送给您。州政府在调查期间不会披露您的姓名。

州政府收到投诉后会做什么?

当州政府收到投诉后, 工作人员将确定可能违反州和联邦法律的行为, 根据投诉的严重程度排定优先顺序, 并将投诉分配给负责调查的人员。如果您提供了您的姓名和联系信息, 州政府将向您发送一封信函, 确认已收到投诉。

调查开始前需要多长时间?

如果投诉的问题非常严重, 并被归类为“立即有危险”, 则州政府必须在两个工作日内进行调查。被视为不太严重的投诉将需要等候更长的时间。

州政府如何调查投诉？

州政府雇员请调查员审查医疗记录、在不事先通知的情况下前往老年护理院审查投诉的情况、并可能约谈工作人员或居住者。对于每一个问题，州政府都会确定为：

- “已证实”— 如果州政府同意老年护理院违反了州或联邦法律；或者
- “未经证实”— 如果州政府没有发现足够的证据支持您的投诉，或者认为您投诉的情形没有违反州或联邦法律。

调查员会与我联系吗？

如果您提供您的姓名和联系信息，调查员应当在调查开始或调查过程中与您联系。

调查完成后会怎样？

如果您提供您的姓名和联系信息，您会收到一份有关调查结果的书面报告。

如果投诉已证实会怎样？

如果投诉已证实，州政府将说明违反了哪一项联邦或州法律，并将州政府的调查结果用详细报告的方式通知老年护理院，老年护理院需要告诉州政府如何和何时纠正发现的问题。如果情况严重，还可能对设施进行罚款或其他处罚。州政府会进行后续跟踪，以便确定问题是否得到纠正。

密歇根州长期护理监察专员计划

免费和保密帮助

1-866-485-9393

电邮：MLTCOP@meji.org

网站：MLTCOP.org

