



## كيف تحقق الولاية في الشكاوى؟

يقوم موظفو الولاية الذين يطلق عليهم المعاینون (surveyors) بمراجعة السجل الطبي، والذهاب إلى دار الرعاية دون سابق إنذار لمراجعة الشكاوى، وقد يتقابلون مع الموظفين أو المقيمين. بالنسبة لكل مسألة، فإن الولاية ستتوصل إلى نتيجة من إثنين، إما

- "مُثبتة" إذا وافقت الولاية على أن دار الرعاية قد انتهكت قانون الولاية أو القانون الفيدرالي، أو
- "غير مدعومة بأدلة" إذا لم تجد الولاية أدلة كافية لدعم شكاوك أو لم تعتقد أن الموقف الذي اشتكيت بشأنه يعتبر انتهاك لقانون الولاية أو القانون الفيدرالي.

## هل سيتصل بي المعاین؟

من المفترض أن يتصل بك المعاین في بداية التحقيق أو أثناءه إذا أعطيت اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك.

## ماذا يحدث عند اكتمال التحقيق؟

سوف تتلقى تقريرًا مكتوبًا بنتائج التحقيق إذا أعطيت اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك.

## ماذا يحدث إذا تم إثبات الشكاوى؟

إذا تم إثبات الشكاوى، فستحدد الولاية القانون الفيدرالي أو قانون الولاية الذي تم انتهاكه. يتم إعطاء دار الرعاية تقريرًا مفصلاً عما وجدته الولاية ومطلوب من الدار إخبار الولاية كيف ومتى سيتم تصحيح المشكلة. في الحالات الخطيرة، قد يتم أيضًا تغريم المنشأة أو فرض عقوبات أخرى عليها، وستقوم الولاية بالمتابعة لتحديد ما إذا كان قد تم تصحيح المشكلة.

## برنامج أمين المظالم للرعاية طويلة الأجل في ميشيغان

مساعدة مجانية وسرية

**1-866-485-9393**

البريد الإلكتروني: [MLTCOP@meji.org](mailto:MLTCOP@meji.org)

الموقع الإلكتروني: [MLTCOP.org](http://MLTCOP.org)

3. إرسال نموذج شكوى بخصوص منشأة صحية BCBS-361 بعد استكماله إلى:

إدارة الترخيص والشؤون التنظيمية بولاية ميشيغان  
مكتب شكاوى المجتمع والنظم والمنشآت الصحية

Michigan Department of Licensing and Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems-Health Facility Complaints  
P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909

الفاكس: 517-335-7167

البريد الإلكتروني: BHCS-Facility-Complaints@michigan.gov

### ما هي المعلومات التي سأحتاج إلى تقديمها؟

أيًا كانت الطريقة التي تستخدمها، ستحتاج إلى اسم دار الرعاية وعنوانها، واسم المقيم، ومعلومات حول سبب تقديمك للشكوى، وتاريخ أو تواريخ الحادث (الحوادث). كلما زادت المعلومات الواقعية والتفصيلية التي تقدمها حول المشكلة أو الحادث، زادت احتمالية تمكّن الولاية من التحقق من مخاوفك.

سيكون مفيدًا بشكل خاص إذا كان بإمكانك تحديد الموظفين بالاسم، والإبلاغ عن تاريخ ووقت حدوث المشكلة، وذكر ما إذا كان هناك أي شهود آخرين. إذا كان بإمكانك التقاط صورة تساعد الولاية على فهم مخاوفك، فقد تتمكن من عرض ذلك على محقق الولاية المكلف بالتعامل مع شكاوك.

إذا اخترت ذلك، يمكنك إعطاء اسمك وعنوانك ورقم هاتفك. وسيسمح ذلك للولاية بالاتصال بك لمناقشة الشكوى وإرسال نتائج التحقيق إليك. لن تفصح الولاية عن اسمك أثناء التحقيق.

### ماذا تفعل الولاية عند تلقي شكوى؟

عندما تتلقى الولاية شكوى، سيحدد الموظفون الانتهاكات المحتملة لقانون الولاية والقانون الفيدرالي، ويحددون الأولوية بناءً على مدى خطورة الشكوى، ثم يحيلون الشكوى إلى الموظفين الذين سيحققون فيها. إذا قدمت اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك، فسوف ترسل الولاية لك خطابًا يؤكد استلام الشكوى.

### ما هي المدة المتوقعة أن يستغرقها البدء في التحقيق؟

إذا كانت الشكوى خطيرة للغاية وتم تصنيفها على أنها "خطر ملّح"، يتعين على الولاية التحقيق في غضون يومين عمل. الشكاوى التي تعتبر أقل خطورة سيتم التحقيق فيها على مدى فترة زمنية أطول.

### بيان حقائق: كيفية تقديم شكوى بشأن إحدى دور الرعاية؟

ماذا أفعل إذا كانت لدي شكوى بشأن دار للرعاية؟

يمكنك القيام بأي مما يلي أو بكل ما يلي:

- تقديم شكوى إلى طاقم العاملين بدار الرعاية وتوقع استجابة سريعة
- طلب مساعدة مجانية وسريّة عن طريق الاتصال ببرنامج Michigan Long Term Care Ombudsman Program (برنامج أمين المظالم للرعاية طويلة الأجل في ميشيغان) على الرقم **1-866-485-9393**
- تقديم شكوى إلى ولاية ميشيغان

#### من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكن لأي شخص، بما في ذلك المقيم، وعائلة المقيم أو الأصدقاء، وموظفي دار الرعاية، تقديم شكوى. يمكن للمقيمين وزوارهم أيضًا تقديم شكوى بشأن تجربة مقيم آخر. يمكن تقديم الشكاوى دون ذكر اسمك. من المهم أيضًا معرفة أن العاملين في دور الرعاية لا يجوز لهم التعامل بشكل سيء مع المقيم/ المقيمين المعنيين بسبب الشكوى المقدمة.

#### ما هي الأمور التي يمكنني تقديم شكوى بشأنها؟

يمكن أن تتعلق الشكوى بأي جانب من جوانب حياة المقيم في دار الرعاية، بما في ذلك ما إذا كان هناك عدد كافٍ من الموظفين، أو كيفية تعامل الموظفين مع المقيم، أو جودة الطعام أو اختياراته، أو حقوق المقيمين، أو جودة الرعاية. ستتحقق الولاية فقط في الشكاوى المتعلقة بانتهاكات قوانين الولاية أو القوانين الفيدرالية التي تحكم جوانب الحياة المختلفة بدور الرعاية. يمكن أن تتعلق شكاوك بأكثر من مسألة واحدة.

#### كيف يمكنني تقديم شكوى؟

هناك ثلاث طرق يمكنك من خلالها تقديم شكوى إلى الولاية:

1. اتصل بالخط الساخن لتقديم الشكاوى على الرقم **1-800-882-6006**
2. قم بإرسال الشكوى عبر الإنترنت على **www.michigan.gov/lara**
- على الجانب الأيسر، انقر على **“Bureau of Community and Health Systems”** (مكتب أنظمة المجتمع والصحة)
- في الوسط، انقر على **“File a Complaint”** (تقديم شكوى)
- في المنتصف، انقر على **“Health Agencies & Facilities”** (الوكالات والمنشآت الصحية)
- انقر على **“1. Submit a complaint using an online form.”** (1. إرسال شكوى باستخدام النموذج عبر الإنترنت)