VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH
To protect the health and promote the well-being of all people in Virginia.

የመድልዎ ቅሬታ አሰራሮች

አሰራሮች

ዓላማ፦	የእነዚህ አሰራሮች ዓላማ የመድልዎ ቅሬታዎችን ለመገምገም እና ለመፍታት ሂደትን ማዘጋጀት ነው።
ተዛማጅ ፖሊሲ፦	01.01.150 VDH መድልዎ የሌለበት ፖሊሲ
ተዛማጅ ቅጾች እና መርጃዎች፦	የመድልዎ ቅሬታ ቅጽ
የስራው ክፍል፦	እነዚህ አሰራሮች በህብረተሰቡ አባላት ለቀረበባቸው መድልዎ ወይም የበቀል እርምጃ እና እነዚያን ቅሬታዎች እና አቤቱታዎች በሚመለከተው የVDH ሰራተኞች መገምገማቸው እና መፈታታቸውን ይመለከታሉ። እነዚህ አሰራሮች በሚከተሉት ላይ አይተገበሩም፦ • በ 04.02.101 የደህንነት ክስተቶች ፖሊሲ የሚተዳደሩ የደህንነት ክስተቶች • በሰው ኃብት መሥሪያ ቤት (OHR) #2.05 እኩል የስራ እድል ፖሊሲ በሚመራው የቅጥር አሰራሮች መድልዎ ላይ ቅሬታዎች ወይም አቤቱታዎች • በOHR #2.35 ትህትና በስራ ቦታ ፖሊሲ የሚመራ ስነምግባር
ኃላፊነቶች፦	መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ ኃላፊነቶች የሚከተሉት ናቸው፦ • ሁሉንም ቅሬታዎች በፍትሃዊነት፣ በጊዜ፣ እና በእነዚህ አሰራሮች እና በማንኛውም የሚመለከታቸው ህግጋት ወይም መመሪያዎች መሰረት መገምገም። • ወጥ የሆነ ቅሬታዎችን ወይም የተገኘ መድልዎ ለመፍታት ከሚመለከተው የሰው ሃይል ወይም ከሌሎች የኤጀንሲው ሰራተኞች ጋር ማስተባበር። • ለኤጀንሲው ሰራተኞች በመድልዎ፣ በበቀል ወይም በሌሎች ተገቢ ርዕሶች ላይ ማንኛውንም አስፈላጊ ስልጠና ለመስጠት ማስተባበር።
አሰራር፦	**I. የመድልዎ ቅሬታ ማቅረብ** ሀ. አጠቃላይ። ቅሬታዎች በVDH በሚከተሉት መንገዶች ሊቀርቡ ይችላሉ፦ • ደብዳቤ፦ ATTN፦ አድልዎ የሌለበት አስተባባሪ፣ VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 • ኢሜይል፦ Civil_Rights@VDH.Virginia.gov • በመስመር ላይ፦ https://redcap.link/VDHComplaint • ስልክ፦ (804) 489-7269 (TTY: 1-800-828-1120 • ፋክስ፦ (804) 864-7002 ቅሬታው አድሎአዊ ነው የተባለውን ችግር ወይም እርምጃ እና መፍትሄ ወይም እፎይታን መግለጽ አለበት። ቅሬታ አቅራቢዎች በአካል ጉዳተኝነት፣ በዕድሜ፣ በዘር፣ በቀለም፣ በሃይማኖት፣ በጾታ፣ በመጡበት አገር (የእንግሊዘኛ ቋንቋ ችሎታን ጨምሮ) ወይም በማንኛውም ሌላ ጥበቃ የሚደረግለት ሁኔታ ላይ የተመሰረተ አድሎአዊ ድርጊት በቅሬታ አቅራቢ ላይ ተፈጽሞበት ሊሆን ይችላል የሚል የመድልዎ ቅሬታ በማቅረብ ከVDH እርዳታ ሊያገኙ ይችላሉ። ቅሬታ አቅራቢዎች በህጋዊ መንገድ ስልጣን ከተሰጣቸው (ወላጅ፣ ህጋዊ አሳዳጊ፣ ጠበቃ፣ የውክልና ስልጣን፣ ወዘተ) እና የተጎዳውን አካል ለመወከል የፍቃድን አግባብነት ያለው ሰነድ ማካተት አለባቸው። ሰነዱ ካልተካተተ VDH ሰነዶቹን ለማግኘት ጥያቄ ይልካል፣ እና በ14 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ

የመድልዎ ቅሬታ አሰራሮች

	እንዲመለስ ይጠይቃል። VDH ውሳኔ ሊሰጥበት የሚገባው የሚጀምረው ቅሬታ አቅራቢው በቂ ሰነዶችን ሲያቀርብ ነው። VDH በአካል ጉዳተኝነት ወይም በተገደበ የእንግሊዝኛ ችሎታ ምክንያት የመድልዎ ቅሬታ ለማቅረብ የግንኙነት እርዳታ ለሚጠይቅ ለማንኛውም ቅሬታ አቅራቢ ያለምንም ወጪ፣ የትርጉም ወይም አማራጭ የመገናኛ አገልግሎቶችን ይሰጣል። ለ. በጊዜ ማስገባት መድልዎ ከተፈጸመበት ቀን ጀምሮ በ90 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ቅሬታ ለVDH መቅረብ አለበት። ቅሬታው በደብዳቤም ሆነ በኤሌክትሮኒክስ መንገድ በVDH ሲደርሰው "እንደገባ" ይቆጠራል። ቅሬታ አቅራቢው ጥሩ ምክንያት ካሳየ፣ VDH ቅሬታ የማቅረብ ጊዜውን ሊያራዝም ይችላል። 1. ቅሬታ መድልዎ ከተፈጸመበት ቀን ጀምሮ ከ90 የቀን መቁጠሪያ ቀናት በላይ ከሆነ በኋላ ከቀረበ ቅሬታ አቅራቢው ስለ ጥሩ ምክንያት ማብራሪያ ማካተት አለበት። ቅሬታው የጥሩ ምክንያት ማብራሪያን ካላካተተ፣ መድሎ የሌለበት አስተባባሪ ቅሬታ አቅራቢው ያለጊዜው በማቅረቡ ጥሩ ምክንያት እንዲያስረዳ በጽሁፍ ይጠይቃል። ቅሬታ አቅራቢው የVDH ጥያቄ በቀረበ በ14 ቀናት ውስጥ የጥሩ ምክንያት ማረጋገጫ ማቅረብ አለበት። ቅሬታ አቅራቢው ጥያቄው በቀረበ በ14 ቀናት ውስጥ ማስረጃውን ካላቀረበ ቅሬታው በጊዜው ባለመቅረቡ ምክንያት ይዘጋል። 2. ቅሬታ አቅራቢው የጥሩ ምክንያት ማብራሪያ ካቀረበ ነገር ግን መድልዎ የሌለበት አስተባባሪው ለጥሩ ምክንያት መስፈርቱን እንደማያሟላ ካወቀ፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ ቅሬታው መዘጋቱን እና የተዘጋበትን ምክንያት በጽሁፍ ለቅሬታ አቅራቢው ያሳውቃል። 3. ጥሩ ምክንያት የሚከተሉትን ሊያካትት ይችላል፦ ሀ. ቅሬታ አቅራቢው ወይም ተጎጂው አካል በጠና ታሟል፣ ይህም በወቅቱ ማስገባትን ይከለክላል። ለ. በቅሬታ አቅራቢው ወይም በተጎዳው ወገን የቅርብ ቤተሰብ ውስጥ ሞት ወይም ከባድ ህመም ነበረ። ሐ. አንድ አደጋ አስፈላጊ መዝገቦች እንዲወድሙ አድርጓል። መ. ሰነዶችን በጊዜ ገደቦች ውስጥ ማግኘት አስቸጋሪ ነበር። ሠ. ቅሬታ ከመቅረቡ በፊት አለመግባባቱን ለመፍታት ሙከራ ተደርጓል። ረ. ተጽዕኖ የደረሰበት አካል ወይም ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታ የማቅረቢያ ጊዜን የመረዳት አቅም የላቸውም። ሰ. ቅሬታ አቅራቢው በጊዜ ገደቡ ውስጥ ቅሬታውን ወደ ሌላ የመንግስት ኤጀንሲ በታማኝነት ልኳል፣ ወይም ሸ. ያልተለመዱ ወይም የማይታለፉ ሁኔታዎች በወቅቱ ማቅረብን ከልክለዋል። ሐ. ምዝግብ ማስታወሻ እና መዝገብ ማቆየት። መድልዎ የሌለበት አስተባባሪው ከቅሬታ ጋር የተያያዙ ሁሉንም መረጃዎች በVDH የአድልዎ ቅሬታ መዝገብ ውስጥ ይመዘግባል እና የቅሬታ ማመሳከሪያ ቁጥር ይመድባል። የቅሬታ መዝገቦች ከቅሬታው ጋር የተያያዘ የመጨረሻው ድርጊት ከተፈጸመ በኋላ ለሶስት (3) ዓመታት መቆየት አለባቸው። **II. ግምገማ እና ውሳኔ** ሀ. የመጀመሪያ ግምገማ። የቅሬታ የመጀመሪያ ግምገማ ቅሬታው የበለጠ መመርመር፣ መዘጋት ወይም ወደ ሌላ ቦታ መመራት እንዳለበት ይወስናል። 1. መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ የመጀመሪያ ቅሬታ ግምገማ ያካሂዳል እና ቅሬታው ትክክለኛ መሆኑን እና ተጨማሪ ምርመራ የሚያስፈልገው መሆኑን ለመወሰን የሚከተሉትን ነጥቦች ይገመግማል፦ ሀ. ቅሬታው በወቅቱ የቀረበ ነው ወይንስ ዘግይቶ ለመቅረብ በቂ ምክንያት አለ?

የመድልዎ ቅሬታ አሰራሮች

ለ. ቅሬታው የቀረበው በተጎዳው አካል ነው ወይስ የተጎዳውን አካል ወክሎ ቅሬታውን ለመከታተል የሚያስችል ትክክለኛ ፍቃድ ባለው ሰው ነው?
ሐ. የቅሬታ አቅራቢው ጉዳይ በVDH ህጋዊ፣ ውል እና/ወይም የመገምገም ስልጣን ውስጥ ነው?
መ. የሲቪል መብቶች ጥያቄ ነው?

2. የሚከተለው ከሆነ ቅሬታ ተቀባይነት የለውም፦
ሀ. VDH ቅሬታውን ለመመርመር ህጋዊ ስልጣን ከሌለው፤
ለ. ቅሬታው የሲቪል መብቶች ህግጋት ወይም መመሪያዎችን ካልገለጸ፤
ሐ. ቅሬታው በወቅቱ አልቀረበም እና አቤቱታውን ለመቀበል በቂ ምክንያት አልነበረም፤
መ. ቅሬታ አቅራቢው የተጎዳውን አካል ለመወከል ተገቢውን ፈቃድ አላቀረበም፤
ሠ. ቅሬታው ግምታዊ፣ ማጠቃለያ ወይም ወጥነት የሌለው፣ ወይም በቂ ዝርዝር መረጃ የጎደለው መድልዎ ሲሆን እና ቅሬታ አቅራቢው በ14 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ የVDH መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ የጠየቀውን መረጃ አይሰጥም፣ ቅሬታ አቅራቢው የተጠየቀውን መረጃ ለማቅረብ ተጨማሪ ጊዜ ካልጠየቀ በስተቀር። ቅሬታ አቅራቢው ምላሹን ለማቅረብ የወሰደው ጊዜ በጠቅላላው VDH የቅሬታ ውሳኔ ላይ ውሳኔ ለማድረግ ባሉት ቀናት ውስጥ አይቆጠርም።
ረ. ቅሬታው በሌላ የፌደራል፣ የግዛት ወይም የአካባቢ የሲቪል መብቶች ኤጀንሲ ወይም በሌሎች የውስጥ ቅሬታ አሰራሮች ተመርምሯል፣ እና በVDH ተቀባይነት ባላቸው ህጋዊ ደረጃዎች መሰረት ተመጣጣኝ የመፍትሔ ሂደት ነበር ወይም አሁንም በመጠባበቅ ላይ ከሆነ VDH በVDH ተቀባይነት ባላቸው ህጋዊ ደረጃዎች መሰረት ተመጣጣኝ የመፍትሔ ሂደት እንደሚኖር ይገመታል። VDH ቅሬታ አቅራቢውን የሌላ አካል ድርጊት ከተጠናቀቀ በኋላ በጉዳዩ ላይ ምንም ውሳኔ ከሌለ በ60 ቀናት ውስጥ ቅሬታውን በVDH በድጋሚ የማቅረብ መብት እንዳለው ምክር ይሰጣል; ወይም
ሰ. በተመሳሳዩ የተግባር እውነታዎች ላይ ተመስርተው አንድ አይነት ወይም ተመሳሳይ ክሶች ቅሬታ አቅራቢው በአንድ ተቀባይ ላይ በግዛት ወይም በፌደራል ፍርድ ቤት ቀርበዋል። VDH ቅሬታ አቅራቢውን የሌላ አካል ድርጊት ከተጠናቀቀ በኋላ በጉዳዩ ላይ ምንም ውሳኔ ከሌለ ወይም የፍርድ ቤት ቅሬታ እልባት ከላገኘ በ60 ቀናት ውስጥ ቅሬታውን በVDH በድጋሚ የማቅረብ መብት እንዳለው ምክር ይሰጣል።

3. ቅሬታው በቀረበ በአምስት የስራ ቀናት ውስጥ፣ የVDH መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ ቅሬታ አቅራቢውን በጽሁፍ ያሳውቃል የሚከተሉት ከሆነ (i) በሌላ ሰው ስም ቅሬታ ካቀረበ የፈቃድ ማረጋገጫ ካስፈለገ፤ (ii) ያለጊዜው ስላልቀረበ በቂ ምክንያት ያስፈልጋል; (iii) ቅሬታውን ለማስኬድ ተጨማሪ መረጃ ያስፈልጋል; (iv) ቅሬታው ልክ ያልሆነ እና ምክንያቱ; ወይም (v) ቅሬታው ይመረመራል።

ለ. ምርመራ። ሁሉም ትክክለኛ እና ወቅታዊ ቅሬታዎች ይመረመራሉ። ይህ ምርመራ መደበኛ ያልሆነ ሊሆን ይችላል፣ ነገር ግን ጥልቅ ይሆናል፣ ሁሉም ፍላጎት ያላቸው አካላት ከቅሬታው ጋር ተዛማጅነት ያላቸውን ማስረጃዎች እንዲያቀርቡ እድል ይሰጣል። መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ መድልዎ ፈጽሟል ለተባለው አካል የቅሬታ ግልባጭ እና ሌሎች ቅሬታ አቅራቢው ያቀረቡትን ሰነዶች ያቀርባል። ፓርቲው የቅሬታ ቁሳቁሶች በደረሰው በ14 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ መድልዎ ለሌለበት አስተባባሪ የጽሁፍ ምላሽ የማቅረብ መብት አለው፣ የጊዜ ማራዘም ካልተፈቀደለት በስተቀር። ምላሹ ከደረሰው በኋላ፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ ጥልቅ ምርመራን ለማጠናቀቅ አስፈላጊውን መረጃ ለመሰብሰብ ሌሎች ግለሰቦችን ማነጋገር ይችላል።

ሐ. የጽሑፍ ውሳኔ። መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ በሁሉም የሚመረመሩ ቅሬታዎች ላይ የጽሁፍ ውሳኔ ያዘጋጃል።

1. ቅሬታው በVDH በቀረበ በ90 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ ለቅሬታ አቅራቢው እና መድልዎ ፈጽሟል ተብሎ ለተጠረጠረው አካል የጽሁፍ ውሳኔ ይሰጣል። ጥሩ ምክንያት ወይም ተጨማሪ መረጃ በVDH ከተጠየቀ የ90-ቀን ጊዜ ይረዝማል (ለምሳሌ፦

የመድልዎ ቅሬታ አሰራሮች

	VDH ጥሩ ምክንያት ከጠየቀ እና ቅሬታ አቅራቢው ጥያቄው ከቀረበ ከ7 ቀናት በኋላ ምላሽ ከሰጠ፣ የውሳኔው ቀነ ገደብ ቅሬታው ከቀረበበት ቀን ጀምሮ በ97 ቀናት ውስጥ ይሆናል)። በተጨማሪም፣ ውስብስብ በሆኑ ጉዳዮች፣ መድልዊ የሌለበት አስተባባሪ የመጀመሪያው የ90 ቀን ጊዜ ከማብቃቱ በፊት በቅሬታ አቅራቢው በጽሁፍ ከተስማማ ውሳኔ ለማድረግ እስከ 30 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ድረስ ያለውን ጊዜ ሊያራዝም ይችላል። 2. መድልዎ የሌለበት አስተባባሪው የተባለው መድልዎ መፈጸሙን ሲወስን የማስረጃ ደረጃው ሚዛኑ በሚደፋ መልኩ ይጠቀማል። መድልዎ የመከሰቱ ዕድል ከፍተኛ ከሆነ የማስረጃው ሚዛን መድፋት አለ። 3. መድልዎ የሌለበት አስተባባሪው የውሳኔውን ምክንያት ሙሉ በሙሉ ያብራራል እና የሚከተሉትን ያጠቃልላል፡- ሀ. የVDH በቅሬታው ላይ ውሳኔ የመስጠት ስልጣን፤ ለ. ቅሬታው የሚመለከታቸው ሁሉም አካላት መታወቂያ፤ ሐ. የተከሰሰው አድሎአዊ ድርጊት(ዎች) ማጠቃለያ፤ መ. በመድልዎ ውስጥ ተሳትፏል ተብሎ ከፓርቲው የተቀበለው ምላሽ ማጠቃለያ፤ ሠ. በምርመራው ወቅት የተሰበሰቡ ሌሎች መረጃዎች ማጠቃለያ፤ ረ. መድልዎ እንደተፈጸመ በማስረጃዎች ሚዛን በመድፋት ምክንያት ለመደምደም በቂ እውነታዎች ካሉ፤ እና ሰ. መድልዎ መፈጸሙ ከተገኘ፣ መድልዎውን ለመፍታት የማስተካከያ እርምጃ ዕቅድ VDH ይከተላል። ውሳኔው ቅሬታ አቅራቢውን በVDH ውሳኔ ካልረካ፣ ቅሬታ አቅራቢው ተጨማሪ አስተዳደራዊ ወይም ህጋዊ መፍትሄዎችን የመከተል መብት እንዳለው ያሳውቃል። ውሳኔው የፌደራል ሲቪል መብቶች መሥሪያ ቤት እውቂያ መረጃን ያካትታል። እንደአስፈላጊነቱ ወይም እንደተጠየቀው፣ ተፅዕኖ ያለበት ግለሰብ ስለ ቅሬታው ይነገረዋል እና የVDH የመጨረሻ ውሳኔ ቅጂ ይሰጠዋል። መ. የተጠበቀው ሙግት። ቅሬታ አቅራቢው በVDH ወይም በኮመንዌልዝ ላይ በአድልዎ ምክንያት ቅሬታ አቅራቢው ምርመራ በሚደረግበት ጊዜ በማንኛውም ጊዜ ወይም ከምርመራ በኋላ ህጋዊ ክስ ለመመስረት ሊያስብ ወይም ሊፈልግ እንደሚችል መድልዎ የሌለበት አስተባባሪው ካወቀ በ VDH አጠቃላይ አገልግሎቶች መሥሪያ ቤት ውስጥ ለአጠቃላይ አገልግሎቶች ክፍል ዳይሬክተር ማሳወቅ አለበት። በVDH ወይም በኮመንዌልዝ ላይ ህጋዊ የይገባኛል ጥያቄ ከተነሳ፣ የአጠቃላይ አገልግሎቶች ክፍል ዳይሬክተር እንደአስፈላጊነቱ በቨርጂኒያ ግምጃ (Virginia Treasury) ቤት ውስጥ ያለውን ለአደጋ አስተዳደር ክፍል ማሳወቅ አለበት። **III. መፍትሄ እና የማስተካከያ እርምጃ** ሀ. የማስተካከያ እርምጃ መርሐግብር፡- የቅሬታ ምርመራ መድልዎ እንደተፈጸመ ካረጋገጠ፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ ከሚመለከተው የVDH የስራ ክፍል ጋር በመሆን የማስተካከያ እርምጃ መርሐግብር ለማዘጋጀት ይሰራል። 1. የVDH ሰራተኛ፣ በጎ ፍቃደኛ ወይም ተለማማጅ በመድልዎ ላይ ከተሰማራ፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ የምርመራ ግኝቶችን እና የማስተካከያ እርምጃ መርሐግብሩን ለሰራተኛው ክፍል ዳይሬክተር እና ለVDH የሰው ሃብት መሥሪያ ቤት ይልካል። 2. ቅሬታው የVDH አቅራቢን፣ ኮንትራክተርን ወይም ንዑስ ተቋራጭን የሚያካትት ከሆነ፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ የምርመራ ግኝቶቹን እና የማስተካከያ እርምጃ መርሐግብሩን ለVDH የግዥ እና አጠቃላይ አገልግሎቶች መሥሪያ እንዲሁም ለሚመለከተው የVDH ኮንትራት ስራ አስኪያጅ ይልካል።

የመድልዎ ቅሬታ አሰራሮች

	3. ቅሬታው የግላዊነት ጥሰትን የሚያካትት ከሆነ ለምሳሌ የጤና መድህን ተንቀሳቃሽነት እና ተጠያቂነት ህግ (HIPAA) ጥሰት፣ መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ የማስተካከያ እርምጃ እቅድ ለማዘጋጀት የVDH ግላዊነት መኮንን ያማክራል። ለ. የስልጠና ማጽደቅ። የማስተካከያ እርምጃ እቅድ ከመጠቀምዎ በፊት መድልዎ በሌለበት አስተባባሪ የተገመገሙ እና የጸደቁትን ተዛማጅ የመድልዎ ርእሶች ላይ አድልዎ የለሽ ስልጠናዎችን ማካተት አለበት። ሐ. የትግበራ ጊዜ። የማስተካከያ እርምጃ እቅዱ ተግባራዊ የሚሆንበት ጊዜ እና አድልዎ የሌለበት ስልጠና በመድልዎ አልባ አስተባባሪ መመደብ አለበት። መ. የቅሬታ መፍትሔ VDH በብቸኝነት በአጥጋቢ የቅሬታ መፍትሔ ላይ ሲደርስ ውሳኔ መስጠት አለበት። ቅሬታ አቅራቢው በመፍትሔው ካልተደሰተ፣ ይህ ቅሬታ አቅራቢው ማንኛውንም ተጨማሪ ምርመራ፣ ይግባኝ ወይም በህጋዊ መንገድ ሊያገኙ የሚችሉ ሌሎች መፍትሄዎችን ከመከተል አያግደውም።
የጥራት ቁጥጥር እና የጥራት ማረጋገጫ	መድልዎ የሌለበት አስተባባሪ የምርመራውን ክትትል ለሚመለከተው የመሥሪያ ቤት ወይም የዲስትሪክት አመራር በውክልና ሊሰጥ ይችላል፣ ነገር ግን ቅሬታው በበቂ ሁኔታ መመርመሩን ለማረጋገጥ ወደ ቅሬታ አቅራቢው ከመላኩ በፊት ውሳኔውን እና ማንኛውንም የማስተካከያ እርምጃ እቅድ መገምገም አለበት። ቅሬታ አቅራቢው ለVDH ከ90 ቀናት ገደብ በላይ ያለፈ ጥሩ ምክንያት ውድቅ በመደረጉ ቅሬታው እንዲዘጋ በጽሁፍ ይግባኝ ካለ፣ የግዛት ጤና ኮሚሽነር በ14 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ጥሩ ምክንያት መቀበል እንዳለበት ወይም ቅሬታው ተዘግቶ የሚቆይ ከሆነ ይወስናል። ቅሬታ አቅራቢው መድልዎ በሌለበት አስተባባሪ በተላለፈው ውሳኔ፣ መፍትሔ ወይም የማስተካከያ እርምጃ እቅድ ካላረካ ቅሬታ አቅራቢው ውሳኔው በደረሰው በ7 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ውሳኔው እንዲሻሻል ወይም እንዲስተካከል በጽሁፍ ሊጠይቅ ይችላል። መድልዎ የሌለበት አስተባባሪው የማሻሻያ ጥያቄው በደረሰው በ7 የቀን መቁጠሪያ ቀናት ውስጥ ቅሬታ አቅራቢውን (i) የተሻሻለውን ውሳኔ ወይም (ii) ዋናው ውሳኔ እንደቆመ ማሳወቅ እና የተጠየቁትን ማሻሻያዎች ውድቅ ለማድረግ ማረጋገጫ መላክ አለበት። በዋናው ውሳኔ ላይ የተደረጉ ማናቸውም ማሻሻያዎች ወይም የማስተካከያ እርምጃ እቅድ ወደ ቅሬታ አቅራቢው ከመላካቸው በፊት በግዛቱ ጤና ኮሚሽነር ይፀድቃሉ። የተሻሻለው ውሳኔ በቅሬታ ላይ በVDH የሚወሰደው የመጨረሻ እርምጃ ይሆናል። ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታውን በማቅረቡ የበቀል እርምጃ መውሰዱን የሚገልጽ አቤቱታ ለማቅረብ ከፈለገ፣ አቤቱታው መቅረብ ያለበት በ30 ቀናት ውስጥ ነው። ቅሬታ አቅራቢው የመድልዎ ቅሬታ ከማቅረቡ በፊት የበቀል እርምጃ እንደተወሰደበት ካመነ፣ የበቀል ቅሬታውን በመድልዎ ቅሬታ ማቅረብ እና የበቀል አቤቱታውን በ30 ቀናት ውስጥ ማቅረብ ይኖርበታል። አቤቱታው የሚቀርበው፣ የሚመረመረው እና የሚፈታው በቅሬታ አሰራሮች መሰረት መድልዎ በሌለበት አስተባባሪ ይሆናል።
የክለሳዎች እና የግምገማዎች ድግግሞሽ	ይህ አሰራር አስፈላጊ ለሆኑ ዝማኔዎች ከዓመት ባነሰ ጊዜ ውስጥ መከለስ አለበት።

የሂደቱ መጽደቅ

ገምጋሚ፦ ______________________ ቀን ______________

Joseph Hilbert
የመንግስት እና ቁጥጥር ጉዳዮች ምክትል ኮሚሽነር

የመድልዎ ቅሬታ አሰራሮች

አጽዳቂ፦ ______________________________ ቀን ________________

Karen Shelton, MD
የግዛት ጤና ኮሚሽነር

ዕውቂያ(ዎች)፦

የእውቂያ ስም፦ Claudia Guerrero-Barrera
የእውቂያ ርዕስ፣ የእውቂያ መሥሪያ ቤት/ ክፍል፦ መድልዎ የለሽ አስተባባሪ፣ የኮሚሽነሩ መሥሪያ
ቤት የእውቂያ ኢሜይል፦ Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov
የእውቂያ ስልክ ቁጥር፦ 804-489-7269