

## 投訴程序

### 如果你想投訴該怎麼做.....

Edgewood兒童和家庭中心（Edgewood）力求給你機會發起針對機構相關活動的投訴、申訴或不滿並尋求解決方案。投訴可能涉及服務獲取、服務規劃和（或）護理品質問題、隱私保護、特定員工行為，或關於Edgewood設施和（或）社區的事件。

任何客戶、家庭成員、法定監護人或社區成員都可以提出投訴。在任何時候，也可以向Edgewood以外的相關機構提出申訴。這些程序和相關文件可見於所有Edgewood辦公地點的接待區。請求Edgewood員工的協助，以獲得相關的投訴資料或協助解決語言需求。

如果你是Edgewood的員工，請遵循《員工手冊》中列出的報告程序 - 第1節「歧視、騷擾和報復預防報告程序」。

### 投訴步驟：

**第一步：**如果可能，盡力解決最直接相關人士的問題。如果你無法解決問題，可以填寫投訴表，然後進入下一步。

**第二步：**請將投訴表交給Edgewood的任何辦公地點，或者根據投訴聯絡人的要求，透過電話或郵件聯繫相關工作人員。我們會在收到表格的三（3）個工作日內與你聯繫。在此之後，如果你的情況仍未得到解決，請進入下一個步驟。

**第三步：**聯繫計畫長，他/她將審查所有相關文件，並可能向你索取更多資訊，以便解決問題。計畫長將在接獲聯繫後的三（3）個工作週內向你發送一份對投訴的書面答覆。如果你對答覆仍不滿意，請進入下一步驟。

*與隱私有關的投訴，可隨時聯繫機構的隱私保護官。*

**第四步：**縣、兒童福利、教育或其他監督機構的投訴程序可見於所有Edgewood辦公地點的接待區。外部申訴可在任何時候提出。

行為科學委員會接受並回應有關（婚姻和家庭治療師、持照教育心理學家、臨床社會工作者、專業臨床諮詢師）執業範圍內所提供服務的投訴。請聯繫委員會：電子郵件[www.bbs.ca.gov](mailto:www.bbs.ca.gov)或致電(916) 574-7830。

### 不得報復

Edgewood保證會採取措施來處理和解決所有投訴。提出投訴的客戶、家庭或社區成員不會受到任何形式的報復。Edgewood不容忍對任何投訴的客戶、家庭或社區成員進行威脅、騷擾或任何歧視。

## 投訴聯絡人

### 第二步聯絡人

三藩市地區聯絡人	郵寄地址	電話
America Grajeda, 執行主任 負責監督所有三藩市計畫：包括STRTP、醫院分流、部分住院治療、強化門診、非公立學校、危機穩定單位、治療性行為服務、全包服務、精神健康門診、校內服務、親屬服務、家庭資源中心	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	415-682-3175

聖馬刁地區聯絡人	郵寄地址	電話
Angela Buelow, 執行主任 監管所有聖馬刁計畫。包括：親屬服務、Medi-Cal管理式護理服務、全面服務夥伴關係 (Turning Point C/Y、TAY FSP、SAYFE、無須預約中心和)	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	650-832-6910

醫療服務聯絡人 (全機構)	郵寄地址	電話
Robin Randall, 醫療主任	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	415-682-3104

### 第三步聯絡人

監督所有計畫 (全機構)	郵寄地址	電話
Lynn Dolce, 執行長	1801 Vicente Street, San Francisco, CA 94116	415-681-3101

### 第四步聯絡人

機構	郵寄地址/聯絡人	電話
聖馬刁消費者和家庭事務辦公室	1950 Alameda de las Pulgas, Suite 155 CA 94403	800-388-5189
三藩市CBHS申訴和上訴	1380 Howard St, 2 <sup>nd</sup> Floor, San Francisco, CA 94103	415-255-3632
三藩市公共衛生局合規和隱私部	<a href="mailto:compliance.privacy@sfdph.org">compliance.privacy@sfdph.org</a>	855-729-6040
三藩市申訴專員	Todd Wright <a href="mailto:todd.wright@sfgov.org">todd.wright@sfgov.org</a>	415-558-2828
社區護理許可處 (針對STRTP住宅區)	851 Traeger Ave, Suite 360, San Bruno, CA 94066	650-266-8800
加州行為科學委員會	<a href="https://www.bbs.ca.gov/consumers/consumer_complaints.html">https://www.bbs.ca.gov/consumers/consumer_complaints.html</a>	916-574-7830
加州Medi-Cal監察專員	<a href="mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov">MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov</a>	888-452-8609
美國教育部民權辦公室三藩市辦事處	50 Beale Street, Suite 7200, San Francisco, CA 94105	415-486-5570
品質和患者安全辦公室 - 聯合委員會 電子郵件： <a href="mailto:patientsafetyevent@jointcommission.org">patientsafetyevent@jointcommission.org</a> 線上： <a href="https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentEntry.aspx">https://apps.jointcommission.org/QMSInternet/IncidentEntry.aspx</a>	One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181	630-792-5636 (Fax)

### 其他Edgewood聯絡人

聯絡人	郵寄地址	電話
Sapna Patel, 隱私官 <a href="mailto:sapnap@edgewood.org">sapnap@edgewood.org</a>	170 South Spruce Ave., Ste. 200, SSF, CA 94080	415-741-4684

**投訴表**

請使用本表格來報告對Edgewood兒童和家庭中心相關活動的投訴、申訴或不滿。請將本表格交到一處Edgewood地點，或是交給適當的投訴聯絡人，他們將協助解決投訴。

今天的日期： \_\_\_\_\_ 導致事件發生的日期 \_\_\_\_\_

填表人： \_\_\_\_\_

投訴人： \_\_\_\_\_

涉及的青少年/客戶（如適用）： \_\_\_\_\_

涉及的Edgewood員工（如果適用）： \_\_\_\_\_

投訴人的聯繫資訊： \_\_\_\_\_

電話號碼/最佳時間： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

投訴的性質和原因（請解釋和（或）在信中附上更完整的解釋）：

填表人簽名： \_\_\_\_\_

**僅供辦公室使用：**

收到日期： \_\_\_\_\_ 步驟 \_\_\_\_\_ 簽名： \_\_\_\_\_

備註： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_