The New Grievance Process
新的申訴程序

DDS Department of Developmental Services

Fall 2026

2026年秋季



Photo by Chona Kasinger, from Disabled and Here

歡迎

了解新的申訴流程



主講者：

Department of Developmental Services

發展服務部

Katie Hornberger

Michael McNulty

Tom Blythe

概述

- 新的申訴流程



- ✓ 目前的投訴流程為什麼要調整？
- ✓ 目前的流程是什麼？
- ✓ 正在發生什麼改變？
- ✓ 什麼沒有改變？
- ✓ 新流程是什麼？
- ✓ 關鍵要點
- ✓ 問題？

目前的投訴流程為什麼要調整？



為何設立新的申訴程序

- 2024年，美國聯邦醫療保險和醫療補助服務中心（CMS）發布了《確保獲得醫療補助服務最終規則》（簡稱「獲取規則」）。
- 《獲取規則》要求各州在2026年7月前建立針對居家和社區服務（HCBS）的申訴與投訴處理機制，並由美國聯邦醫療保險和醫療補助服務中心（CMS）於2027年12月起實施監管。
- 《獲取規則》（Access Rule）要求各州監管一項為期90天的申訴程序，並應申訴人的請求，對區域中心或州立設施作出的處理決定進行二級審查。



目前的流程是什麼？



目前的流程是什麼？

4731 與市民投訴

- 容易混淆針對不同流程應使用哪一種表格
- 涉及 RC（區域中心）及相關部門多個環節、流程繁瑣的申訴程序
- 決議聚焦於違規行為
- 發展服務部側重於正式回覆函
- 記錄透過單獨的流程發布。
- 針對處於初次評估與資格認定階段的個人，未設立投訴程序。
- 關於居家與社區服務豁免（Home & Community Based Waiver）合規相關問題, 未設投訴流程
- 針對有疑慮的家屬、朋友及社區成員，未設立投訴流程



什麼正在發生改變?



什麼正在改變?

新的申訴流程

- ✓ 沒有錯的門
- ✓ 適用於正在進行初次評估及資格審核的個人
- ✓ 可協助解決居家與社區服務的問題
- ✓ 決議著重於個人成果
- ✓ 對於對區域中心或州立設施的處理結果不滿的人士，可申請州級複核。
- ✓ 在州級審查期間，該部門重點關注區域中心或州立設施的流程以及針對個人的解決方案。
- ✓ 相關記錄會自動提供給申訴人

新流程帶來了哪些變化

DDS 正在合併為一個流程。：

- 4731 個人權利投訴
- 市民投訴
- 一般性投訴

哪些方面保持不變?



不包含內容?

它不能替代：

- 「早期起步」（Early Start）計畫州級申訴程序、調解及正當程序
- Lanterman蘭特曼法案服務與資格申訴
- 檢舉人投訴

新流程是什麼？?



新的申訴流程是什麼？？

- 針對各類投訴的精簡流程
- 「一表式」/「一步式」申訴流程
- 決議著重於個人成果
- 該部門專注於系統性問題並提供技術援助
- 記錄將自動提供
- 此流程適用於正在進行初次評估及資格審核的個人
- 此流程可用於解決居家與社區服務豁免（Home & Community Based Waiver）的合規問題
- 有顧慮的家人、朋友及社區人士均可使用此流程。



申訴程序涵蓋哪些內容？?

申訴可能涉及對區域中心、服務提供者或州立機構所採取的與以下方面相關的行動的擔憂或不滿：

- 個人權利,
- 以人為本的規劃, 或者
- 居住環境是否符合「居家與社區服務」計畫的要求



誰可以提出申訴?

自2027年2月1日起，申訴可透過以下方式提交：：

- 向區域中心或州立設施申請服務或接受服務的個人
- 授權代表
- 獲得書面授權，代表正在申請或接受區域中心（Regional Center）或州立機構（State-Operated facility）服務的人士提出申訴的個人。
- 社區成員或關心此事的公民



如何提出申訴

- 發展服務部開發了一個線上投訴平台，允許個人以電子方式提交投訴。
- 如果個人或其授權代表直接向區域中心或州立設施提交投訴，則該區域中心或州立設施必須將投訴輸入到投訴平台系統中。
- 發展服務部將輸入所有透過口頭、信件、電子郵件或傳真方式收到的申訴。

時間表

第1天

已提交申訴

第1-5天

發展服務**部審查申訴，並將其移交給區域中心。**

第5-65天

區域中心指派一名審查員，並向申訴人收集資料。

第5-8天

區域中心將記錄提供給申訴人。

Timeline

第5-65天

區域中心解決申訴，並將處理結果通知書發送給申訴人和發展服務**部。**

第5-95 *天

區域中心落實任何商定的行動。

Timeline

第65-80天

申訴人可請求由發展服務部進行州級審查。

第80-90天

發展服務部**審查申訴並發出書面答覆。**

發展服務部分診職責

- 發展服務部會在五天內審查提交的文件，以確定是否屬於申訴。若屬於申訴，部門便會將其轉交至相應的區域中心或州立機構進行審查與解決。

- 如果投訴顯示有嚴重傷害或嚴重傷害風險（涉及身體、情感或財務方面），發展服務部會向相關安全機構報告，並迅速將其轉交至區域中心或相關設施進行處理。

- I如果提交的事項不屬於申訴範疇，發展服務部會協助將其轉介至相關部門。例如，若涉及資格認定或服務相關事宜，該事項將轉交至蘭特曼（Lanterman）上訴部門，且提交人會獲悉此轉交安排。

區域中心職責

當區域中心收到來自發展服務部的申訴時：

- 區域中心或州立機構會指派一名申訴審查員——即一位未參與該事件的獨立領域專家——負責調查並協調解決事宜。
- 申訴人將在三個工作天內免費獲得查閱案卷的權限。
- 在發布解決方案之前，必須給予申訴人機會，透過當面、遠端或書面方式提供證據、資訊或證詞。
- 申訴審查員須在60個日曆日內，向申訴人、相關部門及任何被點名的服務提供者發出經簽署的書面解決方案。

區域中心職責

- 解決方案必須解決問題，並有助於防止其再次發生。所有行動都必須以人為本。
- 可能的處置措施包括：
  - 召集規劃團隊
  - 與服務提供者會面
  - 分享資訊或資源
  - 指派新的服務協調員
  - 與區域中心或機構建立定期溝通或會議機制

- 如果決議要求區域中心或機構採取行動，則必須盡快著手實施，且不得晚於決議發出後30天。

州級審查職責

- 如果提出申訴的人員對處理結果不滿意，可在 15 個日曆日內向發展服務部申請州級複核。
- 請求可以透過多種方式提出：線上、電子郵件、信件、傳真或電話。
- 發展服務部會對處理計劃進行審查，以確保其中包含了所有必要的聯邦規定內容。
- 針對個別（具體個案）的申訴，發展服務部會核查解決方案是否切合當事人的具體情況。
- 針對系統性投訴，發展服務部會核查解決方案中是否包含防止問題再次發生的措施。

州級審查職責

- 在州級審查期間，發展服務部不會重新調查該申訴，也不會接受新證據。

- 在收到複審請求後的21天內，發展服務部將向申訴人、區域中心或相關設施以及任何被點名的服務提供者發送決定通知。

- 發展服務部的決定可能：
  - 批准解決計劃
  - 退回修改
  - 要求採取糾正措施

關鍵要點



流程要點

發展服務部將:

- 審查數據
- 提供技術援助
- 向區域中心提供諮詢
- 定期在部門網站上發布數據



問題

