새로운 시정 요구 절차

The New Grievance Process

DDS Department of Developmental Services

2026년 가을



Photo by Chona Kasinger, from Disabled and Here

환영합니다

새로운 시정 요구 절차 (Grievance Process) 이해하기



발표:
발달장애서비스부 (DDS)
케이티 혼버거 (Katie Hornberger)
마이클 맥널티 (Michael McNulty)
탐 블라이드 (Tom Blythe)

개요

- 새로운 시정 요구 절차



- ✓ 시정 요구 절차는 왜 변경 되나?
- ✓ 현재 절차는 무엇인가?
- ✓ 무엇이 변경되나?
- ✓ 변경되지 않는 것은 무엇인가?
- ✓ 새로운 절차는 무엇인가?
- ✓ 핵심 내용
- ✓ 질문

시정 요구 절차는 왜 변경 되나?



새로운 시정 요구 절차가 필요한 이유

- 2024년, 메디케어 & 메디케이드 서비스 센터(Centers for Medicare & Medicaid Services, **CMS**)는 메디케이드 서비스 이용 보장에 관한 최종 규정(Ensuring Access to Medicaid Services Final Rule, 이하 "**엑세스 룰**")을 발표했습니다.

- 엑세스 룰에 따라 각 주는 2026년 7월까지 가정 및 지역사회 기반 서비스(Home and Community-Based Services, **HCBS**)에 대한 시정 요구 절차를 마련해야 하며, CMS는 2027년 12월부터 이를 시행합니다.

- 엑세스 룰에 따라 각 주는 90일간의 시정 요구 절차를 감독해야 하며, 요구가 있을 경우 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설의 해결 결과에 대해 2단계 검토를 제공해야 합니다.



현재 절차는 무엇인가?



현재 절차는 무엇인가?

4731 & 시민 민원

- 어떤 절차에 어떤 양식을 사용해야 하는지 혼란스러움
- 리저널 센터와 발달장애서비스부(**DDS**) 양쪽에서 여러 단계를 거쳐야 하는 복잡한 절차
- 해결 과정이 위반 사항에 초점을 맞춤
- 공식 답변서 작성에 초점을 맞추는 DDS
- 관련 기록은 별도의 절차를 통해 제공
- 아직 등록 이전의 접수 및 자격 심사 과정에 있는 사람들을 위한 시정 요구 처리 절차 부제
- HCBS 면제 프로그램 요건 준수와 관련된 문제를 다루는 절차 부제
- 우려 사항이 있는 가족, 친구 및 지역사회 구성원을 위한 절차 부제







무엇이 변경되나?



무엇이 변경되나?

새로운 시정 요구 처리 절차

- ✓ No Wrong Door — 어디로 접수하더라도 적절한 절차로 연결
- ✓ 등록 이전의 접수 및 자격 심사 과정에 있는 개인도 이용 가능
- ✓ HCBS 관련 문제도 처리 가능
- ✓ 개별 결과에 초점을 맞춘 해결 과정
- ✓ 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설의 해결 결과에 만족하지 않는 경우 주정부 차원의 검토를 요청할 수 있음
- ✓ 주정부 차원의 검토 과정에서 DDS는 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설의 처리 절차와 개인별 해결 결과를 검토함
- ✓ 관련 기록은 시정 요구 제기자에게 자동으로 제공됨

새로운 절차에서 변경되는 사항

DDS가 아래의 세 가지를 하나의 절차로 통합:

- 4731 개인 권리 관련 불만 제기
- 시민 불만제기
- 일반 불만제기

변경되지 않는 것은 무엇인가?



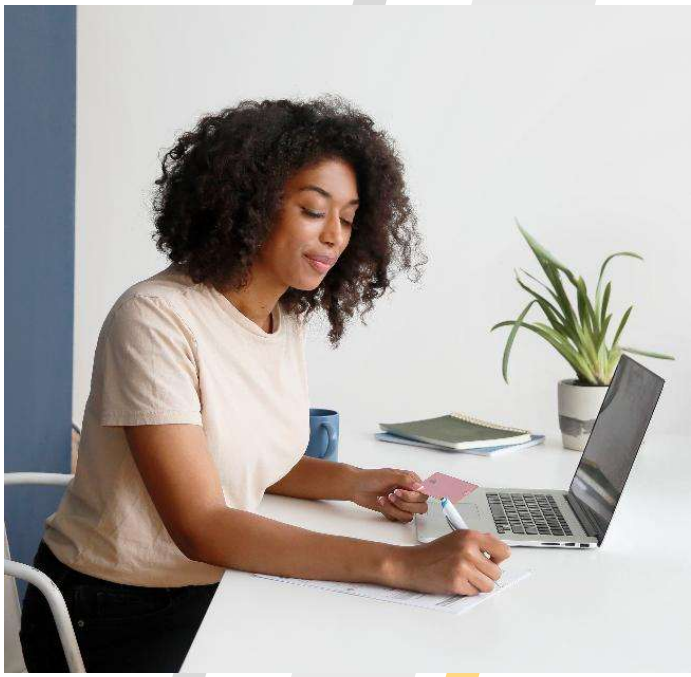


변경에 포함되지 않는 절차

새로운 시정 요구 절차는 다음을 대체하지 않습니다.

- Early Start 주정부 불만제기 절차, 조정(Mediation) 및 적법 절차(Due Process)
- 랜터맨 서비스 및 자격 관련 이의제기 절차
- 내부고발자 불만제기 (Whistleblower Complaints)

새로운 절차는 무엇인가?



새로운 시정 요구 절차는 무엇인가?

- 모든 유형의 불만처리를 하나의 절차로 통합하여 간소화
- 단일 양식/단일 단계의 시정 요구 절차
- 각 개인에게 적합한 해결과 결과에 중점을 둔 처리 과정
- DDS는 시스템 전반의 문제를 검토하고 기술적 지원을 제공하는 데 중점
- 관련 기록은 별도의 요청 없이 자동으로 제공접수 및 자격 심사 과정에 있는 사람들도 이용 가능
- HCBS 면제 프로그램 요건 준수와 관련된 문제도 처리 가능
- 우려 사항을 제기하고자 하는 가족, 친구 및 지역사회 구성원도 이용 가능



시정 요구 절차에서는 어떤 문제를 다루나?

시정 요구는 리저널 센터, 서비스 제공기관 또는 주정부 운영 시설이 취한 조치에 대한 우려나 불만과 관련될 수 있으며, 다음과 같은 사항이 포함됩니다.

- 개인의 권리
- 사람 중심 계획 (Person-Centered Planning)
- 주거 환경이 HCBS 프로그램 요건을 충족하는지 여부



시정 요구는 누가 제기할 수 있나?

2027년 2월 1일부터 다음에 해당하는 사람이 요구를 제기할 수 있습니다.

- 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설의 서비스를 신청 중이거나 받고 있는 개인
- 권한을 위임받은 대리인
- 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설의 서비스를 신청 중이거나 받고 있는 개인을 대신하여 요구를 제기할 수 있도록 서면 동의를 받은 사람
- 지역사회 구성원 또는 우려를 가진 시민



시정 요구 제기 방법

- DDS는 개인이 민원을 온라인으로 제출할 수 있도록 온라인 시정 요구 포털을 마련했습니다.

- 개인 또는 권한을 위임받은 대리인이 리저널 센터나 주정부 운영 시설에 직접 요구를 제출한 경우, 해당 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설은 그 요구를 포털에 입력해야 합니다.

- DDS는 구두, 우편, 이메일 또는 팩스로 접수된 모든 요구를 포털에 입력합니다.

처리 일정

1일

요구 제출

1 - 5일 사이

DDS가 민원을 검토한 후
리저널 센터에 전달

5 – 65일 사이

리저널 센터가 검토 담당자를
지정하고 요구인으로부터
관련 정보 수집

5 - 8일 사이

리저널 센터가 관련 기록을
요구한 분께 제공

Timeline

5 - 65일 사이

리저널 센터가 시정 요구를
해결하고 결과 양식을
시정요구인과 DDS에 제출

65 - 95일 사이*

리저널 센터가 합의된 조치를 시행

Timeline

65 - 80일 사이

민원인은 DDS에 주정부 차원의 검토(State-Level Review)를 요청할 수 있음

80 – 90일 사이

DDS가 민원 검토 후 서면 답변을 발행

DDS의 초기 분류(Triage) 책임

- DDS는 요구 접수 후 5일 이내에 제출된 내용이 시정 요구에 해당하는지 확인합니다. 시정 요구에 해당하면 검토 및 해결을 위해 적절한 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설로 전달합니다.

- 시정 요구 내용에 신체적, 정서적 또는 재정적으로 심각한 피해가 발생했거나 심각한 피해 위험이 있는 것으로 나타나는 경우, DDS는 이를 적절한 안전 관련 기관에 신고하고 신속한 조치가 이루어지도록 리저널 센터 또는 시설에 전달합니다.

- 제출된 내용이 이 시정 요구 절차의 대상에 해당하지 않는 경우, DDS는 적절한 절차로 연결되도록 지원합니다. 예를 들어 자격 또는 서비스에 관한 사안이라면 랜터맨 이의제기 담당 부서(Lanterman Appeals Unit)로 전달되며, 제출자에게 이관 사실을 알립니다.

리저널 센터의 책임

리저널 센터가 발달장애서비스부(DDS)로부터 민원을 전달받으면

- 리저널 센터 또는 주정부 운영 시설은 해당 사안에 관여하지 않은 독립적인 분야별 전문가를 시정 요구 검토 담당자로 지정하여 조사하고 해결 과정을 조정하도록 합니다.
- 영업일 기준 3일 이내에 요청인은 비용 부담 없이 케이스 기록을 열람할 수 있습니다.
- 해결 계획을 발행하기 전에 요청에게 대면, 화상 또는 서면으로 증거, 정보 또는 진술을 제출할 기회를 제공해야 합니다.
- 시정 요구 검토 담당자는 달력일 기준 60일 이내에 서명된 서면 해결 계획을 요청인, DDS 및 시정 요구에 명시된 서비스 제공기관에 제공합니다.

리저널 센터의 책임

- 해결 방안은 문제를 바로잡고 동일한 문제가 다시 발생하지 않도록 해야 하며, 모든 조치는 발달장애인 중심(Person-Centered)으로 이루어져야 합니다.

- 가능한 해결 조치에는 다음이 포함됩니다.
  - 계획팀(Planning Team) 소집
  - 서비스 제공기관과의 회의
  - 정보 또는 자료 제공
  - 새로운 서비스 코디네이터 배정
  - 리저널 센터 또는 시설과 정기적인 연락 또는 회의 일정 마련

- 해결 방안에 따라 리저널 센터 또는 시설이 조치를 취해야 하는 경우, 가능한 한 빨리 조치를 시작해야 하며 해결 결과가 발송된 후 늦어도 30일 이내에는 시작해야 합니다.

주정부 차원의 검토 책임

- 시정 요구를 제기한 사람이 해결 결과에 만족하지 않는 경우, 달력일 기준 15일 이내에 DDS에 주정부 차원의 검토를 요청할 수 있습니다.
- 검토 요청은 온라인, 이메일, 우편, 팩스 또는 전화로 할 수 있습니다.
- DDS는 해결 계획에 연방정부에서 요구하는 모든 필수 사항이 포함되어 있는지 검토합니다.
- 개인별(특정 케이스) 민원의 경우, DDS는 해결 방안이 해당 개인의 고유한 상황에 적합한지 확인합니다.
- 시스템 전반의 민원(Systemic Grievance)의 경우, DDS는 동일한 문제가 다시 발생하지 않도록 예방하는 조치가 해결 방안에 포함되어 있는지 확인합니다.

주정부 차원의 검토 책임

- DDS는 주정부 차원의 검토 과정에서 시정요구를 다시 조사하거나 새로운 증거를 접수하지 않습니다.

- 검토 요청 후 21일 이내에 DDS는 요청인, 리저널 센터 또는 시설, 그리고 시정요구에 명시된 서비스 제공기관에 결정 내용을 전달합니다.

- DDS는 다음과 같은 결정을 내릴 수 있습니다.
  - 해결 계획 승인
  - 해결 계획 수정 요구
  - 시정 조치 요구

핵심 내용



핵심 절차

DDS는 다음 업무를 수행합니다.

- 자료 검토
- 기술적 지원 제공
- 리저널 센터에 자문 제공
- DDS 웹사이트에 자료를 정기적으로 게시





질문