

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

پروسه‌ها	
هدف:	هدف این پروسه‌ها، ایجاد روندی برای بررسی و حل و فصل شکایات مربوط به تبعیض است.
سیاست مربوطه:	01.01.150 سیاست عدم تبعیض اداره سلامت ویرجینیا
فرم‌ها و منابع مربوطه:	فرم شکایت مربوط به تبعیض
محدوده کار:	این پروسه‌ها، درباره تحویل شکایت‌ها از سوی افراد جامعه درباره تبعیض یا اقدام تلافی‌جویانه و بررسی و حل و فصل آن شکایت‌ها از سوی کارکنان مربوطه اداره سلامت ویرجینیا معتبر هستند. این پروسه‌ها شامل موارد زیر نمی‌شوند: • رویدادهای ایمنی بر اساس سیاست‌های رویدادهای ایمنی 04.02.101 • شکایات مربوط به تبعیض در زمینه استخدام بر اساس سیاست فرصت استخدام برابر شماره 2.05 دفتر منابع انسانی (OHR) • رفتار بر اساس سیاست رفتار مدنی در محل کار شماره 2.35 دفتر منابع انسانی (OHR)
مسئولیت‌ها:	مسئولیت‌های هماهنگ‌کننده عدم تبعیض عبارتند از: • بررسی همه شکایت‌ها به صورت عادلانه، به موقع، و بر اساس این پروسه‌ها و همه قوانین یا مقررات مربوطه. • هماهنگ کردن با منابع انسانی مربوطه یا سایر کارکنان سازمان برای رسیدگی به تبعیض‌های مرتب یا تبعیض‌های کشف شده. • هماهنگ کردن برای تامین هرگونه آموزش لازم برای کارکنان سازمان درباره تبعیض، تلافی یا موضوعات مربوطه دیگر.
روند کار:	1. ثبت کردن یک شکایت تبعیض آ. موارد عمومی. شکایات را می‌توان به روش‌های زیر نزد اداره سلامت ویرجینیا ثبت کرد: • پست: ATTN: Non-Discrimination Coordinator, VDH, 109 Governor St., Richmond, VA 23219 • ایمیل: Civil_Rights@VDH.Virginia.gov • آنلاین: https://redcap.link/VDHComplaint • تلفن: 7269-489 (804) (TTY: 1-800-828-1120) • فاکس: 864-7002 (804) شکایت، باید مشکل یا اقدامی را که ادعا می‌شود تبعیض‌آمیز است و روش جبران یا راهکار مورد درخواست را توضیح دهد. افراد شاکی با ثبت کردن یک شکایت تبعیض و اعلام این که شاکی احتمالاً بر اساس معلولیت، سن، نژاد، رنگ پوست، دین، جنسیت،

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

کشور زادگاه (شامل میزان تسلط به انگلیسی)، یا هرگونه وضعیت محافظت شده دیگر مورد تبعیض قرار گرفته است، می‌توانند از اداره سلامت ویرجینیا کمک دریافت کنند.

افراد شاکی می‌توانند شکایاتی را از طرف یک نفر دیگر (ولی، سرپرست قانونی، وکیل، وکالتنامه و غیره) ثبت کنند، البته اگر از نظر قانونی مجاز به انجام این کار باشند و باید اسناد خود مربوط به حق نمایندگی طرف مربوطه را ضمیمه کنند. اگر این اسناد ضمیمه نشوند، اداره سلامت ویرجینیا درخواستی برای اسناد خواهد فرستاد و خواهد خواست که آنها ظرف 14 روز تقویمی تحویل داده شوند. محدوده زمانی که در آن اداره سلامت ویرجینیا باید تصمیم‌گیری کند، زمانی آغاز خواهد شد که فرد شاکی اسناد کافی را ارائه کرده باشد.

اداره سلامت ویرجینیا، به صورت رایگان، ترجمه یا خدمات ارتباطی جایگزین را به همه شاکیانی که به دلیل معلولیت یا محدودیت تسلط به انگلیسی، برای ثبت شکایت تبعیض، کمک ارتباطی درخواست می‌کنند، ارائه خواهد کرد.

ب. ثبت به موقع. شکایت باید ظرف 90 روز تقویمی از تاریخ وقوع تبعیض مورد ادعا، نزد اداره سلامت ویرجینیا ثبت شود. شکایت زمانی «ثبت شده» تلقی می‌شود که از سوی اداره سلامت ویرجینیا دریافت شود، چه با ایمیل یا با روش‌های الکترونیکی. اگر شکایت دلیل خوبی ارائه کند، اداره سلامت ویرجینیا ممکن است محدوده زمانی برای ثبت شکایت را تمدید کند.

1. اگر یک شکایت دیرتر از 90 روز از تاریخ وقوع تبعیض مورد ادعا ثبت شود، فرد شاکی باید دلیل خوبی ارائه کند. اگر شاکی یک دلیل خوب ارائه نکند، هماهنگ کننده عدم تبعیض، به صورت کتبی، درخواست خواهد کرد که شاکی دلیل ثبت دیر هنگام را ارائه کند. شاکی باید توضیحات مربوط به دلیل خوب را ظرف 14 روز پس از درخواست اداره سلامت ویرجینیا ارائه کند. اگر شاکی توضیحات را ظرف 14 روز پس از درخواست ارائه نکند، شکایت به دلیل ثبت دیر هنگام بسته خواهد شد.

2. اگر شاکی توضیحات مربوط به دلیل خوب را ارائه کند ولی از نظر هماهنگ کننده عدم تبعیض، استاندارد لازم برای دلیل خوب را نداشته باشد، هماهنگ کننده عدم تبعیض به صورت کتبی بسته شدن شکایت و دلیل آن را به شاکی اطلاع خواهد داد.

3. دلیل خوب ممکن است شامل موارد زیر باشد:

آ. شاکی یا طرف متضرر شدیداً بیمار بود که مانع از ثبت به موقع شکایت شد؛

ب. اعضای درجه یک خانواده شاکی یا طرف متضرر، دچار مرگ یا بیماری شدید شدند؛

پ. یک حادثه باعث از بین رفتن مدارک مهم شد؛

ت. تهیه اسناد در محدوده زمانی مشخص شده سخت بود؛

ث. قبل از ثبت شکایت، سعی شد اختلاف حل شود؛

ج. طرف متضرر یا شاکی، توانایی درک محدوده زمانی ثبت شکایت را نداشت؛

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

ج. شاکی، در محدوده زمانی مشخص شده و با حسن نیت، شکایت را به یک سازمان دولتی دیگر فرستاد؛ یا
ج. شرایط غیرعادی یا غیرقابل دسترس، مانع از ثبت به موقع شد.

پ. ورود و حفظ سوابق. هماهنگ کننده عدم تبعیض همه معلومات مربوط به شکایت را در گزارش شکایت تبعیض اداره سلامت ویرجینیا وارد خواهد کرد و یک شماره مرجع شکایت را تعیین خواهد کرد. سوابق شکایت باید به مدت سه (3) سال پس از آخرین اقدام مربوط به شکایت نگهداری شوند.

2. بررسی و تعیین

آ. بررسی اولیه. بررسی اولیه یک شکایت تعیین خواهد کرد که آیا شکایت باید بیشتر بررسی شود، بسته شود، یا به جایی دیگر ارجاع داده شود.

1. هماهنگ کننده عدم تبعیض، یک بررسی اولیه شکایت را انجام خواهد داد و موارد زیر را ارزیابی خواهد کرد تا تعیین کند آیا شکایت معتبر است و نیاز به بررسی بیشتر وجود دارد یا خیر:

آ. آیا شکایت در زمان مناسب ثبت شد یا دلیل خوبی برای ثبت دیر هنگام وجود دارد؟

ب. آیا شکایت از سوی طرف متضرر یا کسی که اجازه مناسب برای پیگیری شکایت از طرف فرد متضرر دارد ثبت شده است؟

پ. آیا موضوع شکایت در محدوده قانونی، قراردادی و/یا اختیارات اداره سلامت ویرجینیا برای بررسی است یا خیر؟

ت. آیا درباره مطالبه حقوق مدنی است؟

2. آ. در موارد زیر، شکایت نامعتبر خواهد بود:

ا. اداره سلامت ویرجینیا اختیار قانونی برای بررسی شکایت نداشته باشد؛

ب. شکایت، نقض قوانین و مقررات حقوق مدنی را اعلام نکند؛

پ. شکایت به موقع ثبت نشود و دلیل خوبی برای پذیرش شکایت وجود نداشته باشد؛

ت. شکایت، مجوز مناسب برای نمایندگی طرف متضرر را ارائه نکند؛

ث. شکایت مبتنی بر فرضیات، جعلی، یا متناقض باشد یا جزئیات کافی برای استنتاج تبعیض نداشته باشد و شکایت، معلوماتی را که

هماهنگ کننده عدم تبعیض اداره سلامت ویرجینیا درخواست می‌کند، ظرف 14 روز تقویمی پس از درخواست ارائه نکند، مگر آن که شاکی

زمان بیشتری برای ارائه معلومات درخواست شده درخواست کند.

مدت زمانی که طول کشیده تا شاکی پاسخ را تحویل دهد، در تعداد کل روزهایی که اداره سلامت ویرجینیا باید درباره شکایت تصمیم‌گیری کند محاسبه نخواهد شد.

ج. شکایت از سوی یک سازمان حقوق مدنی فدرال، ایالتی یا محلی یا

از طریق سایر پروسه‌های داخلی شکایت بررسی شده باشد، و یک

پروسه معادل حل و فصل مطابق با استانداردهای قانونی وجود داشته

باشد که برای اداره سلامت ویرجینیا قابل قبول است، یا اگر همچنان

در حال تعلیق باشد، اداره سلامت ویرجینیا پیش‌بینی کند که یک

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

پروسه معادل حل و فصل مطابق با استانداردهای قانونی قابل پذیرش از سوی اداره سلامت ویرجینیا وجود خواهد داشت. اداره سلامت ویرجینیا به شاکی درباره حق او برای ثبت دوباره شکایت نزد اداره سلامت ویرجینیا ظرف 60 روز پس از تکمیل اقدام نهاد دیگر راهنمایی خواهد کرد، البته اگر تصمیم دیگری درباره پرونده وجود نداشته باشد؛ یا چ. مطالبات یکسان یا مشابه بر پایه حقایق عملیاتی یکسان، از سوی شاکی علیه دریافت‌کننده یکسان در محکمه ایالتی یا فدرال ثبت شده باشد. اداره سلامت ویرجینیا درباره حق شاکی برای ثبت دوباره ظرف 60 روز پس از پایان پروسه محکمه او را راهنمایی خواهد کرد، البته اگر تصمیمی درباره پرونده یا حل و فصل شکایت محکمه وجود نداشته باشد. 3. ظرف پنج روز کاری پس از ثبت شکایت، هماهنگ کننده عدم تبعیض اداره سلامت ویرجینیا به صورت کتبی به شاکی اطلاع خواهد داد که (1) مدرک مربوط به مجوز لازم است، البته اگر شکایت از طرف یک شخص دیگر انجام شود؛ (2) به دلیل ثبت دیر هنگام، یک دلیل خوب لازم است؛ (3) معلومات اضافی برای رسیدگی به شکایت لازم است؛ (4) شکایت نامعتبر است و دلیل آن؛ یا (5) شاکی مورد تحقیق قرار خواهد گرفت.

ب. بررسی. همه شکایات معتبر که به موقع ثبت شده‌اند، بررسی خواهند شد. این بررسی ممکن است غیررسمی باشد، ولی کامل خواهد بود و به همه طرف‌های ذینفع فرصت خواهد داد اسناد مرتبط با شکایت را ارائه کنند. هماهنگ کننده عدم تبعیض، یک کپی از شکایت و همه اسناد تحویل داده شده از سوی شاکی را به طرفی که ادعا می‌شود در تبعیض شرکت داشته است، تحویل خواهد داد. طرف مربوطه حق دارد ظرف 14 روز پس از دریافت اسناد شکایت، پاسخ کتبی را به هماهنگ کننده عدم تبعیض تحویل دهد، مگر آن که مشمول تمدید شود. پس از دریافت پاسخ، هماهنگ کننده عدم تبعیض ممکن است با افراد دیگر تماس بگیرد تا حقایق لازم برای انجام بررسی کامل را جمع‌آوری کند.

پ. تصمیم کتبی. هماهنگ کننده عدم تبعیض یک تصمیم کتبی را برای همه شکایات تحت بررسی آماده خواهد کرد.

1. ظرف 90 روز پس از ثبت شکایت نزد اداره سلامت ویرجینیا، هماهنگ کننده عدم تبعیض یک تصمیم کتبی را به شاکی و طرفی که ادعا می‌شود در تبعیض مشارکت داشته است صادر خواهد کرد. اگر دلیل خوب یا معلومات اضافی از سوی اداره سلامت ویرجینیا درخواست شده باشد، مدت 90 روز تمدید خواهد شد (مثلا اگر اداره سلامت ویرجینیا دلیل خوب را درخواست کرد و شاکی 7 روز پس از درخواست پاسخ داد، مهلت صدور تصمیم، 97 روز پس از روزی خواهد بود که شکایت دریافت شده است). همچنین، در موضوعات پیچیده، هماهنگ کننده عدم تبعیض ممکن است مدت زمان تصمیم‌گیری را حداکثر تا 30 روز تقویمی دیگر تمدید کند، البته اگر شاکی به صورت کتبی پیش از سپری شدن مدت 90 روز اولیه، با این امر موافقت کند.

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

2. هماهنگ‌کننده عدم تبعیض، در هنگام تعیین این که آیا تبعیض مورد ادعا رخ داده است یا نه، از برتری مدارک و اسناد استفاده خواهد کرد. برتری مدارک و اسناد زمانی وجود دارد که احتمال رخ دادن تبعیض بیش از رخ ندادن آن است.

3. هماهنگ‌کننده عدم تبعیض، دلیل تصمیم را به طور کامل شرح خواهد داد و این موارد را اضافه خواهد کرد:

آ. اختیار قانونی اداره سلامت ویرجینیا برای تصمیم‌گیری درباره شکایت؛

ب. معرفی همه طرف‌های درگیر در شکایت؛

پ. خلاصه‌ای از اقدام/اقدامات تبعیض‌آمیز مورد ادعا؛

ت. خلاصه‌ای از پاسخ دریافت شده از طرفی که ادعا می‌شود در تبعیض مشارکت کرده است؛

ث. خلاصه‌ای از همه معلومات دیگر که در طول بررسی جمع‌آوری شده است؛

ج. این که حقایق کافی برای نتیجه‌گیری، از طریق برتری اسناد و مدارک، وجود دارد که تبعیض رخ داده است یا خیر؛ و

چ. اگر مشخص شود که تبعیض رخ داده است، برنامه اقدام اصلاحی اداره سلامت ویرجینیا برای رسیدگی به تبعیض اجرا خواهد شد.

در تصمیم، همچنین به شاکی اطلاع داده خواهد شد که اگر با تصمیم اداره سلامت ویرجینیا موافق نباشد، در این صورت شاکی حق دارد سایر راهکارهای قانونی یا اداری را پیگیری کند. تصمیم، شامل معلومات تماس برای دفتر فدرال حقوق مدنی خواهد بود.

در صورت نیاز یا لزوم، فرد مربوطه از شکایت مطلع خواهد شد و یک کپی از تصمیم نهایی اداره سلامت ویرجینیا به او داده خواهد شد.

خ. دعوی قضایی پیش بینی شده. اگر هماهنگ‌کننده عدم تبعیض در هر مرحله از بررسی شکایت یا پس از آن مطلع شود که شاکی به دلیل تبعیض مورد ادعا می‌خواهد علیه اداره سلامت ویرجینیا یا ایالت به صورت قانونی شکایت کند یا احتمال این کار وجود دارد، هماهنگ‌کننده عدم تبعیض باید به مدیر بخش خدمات عمومی در دفتر خدمات عمومی اداره سلامت ویرجینیا اطلاع دهد. در یک مطالبه قانونی علیه اداره سلامت ویرجینیا یا ایالت، مدیر بخش خدمات عمومی در صورت نیاز باید بخش مدیریت خطر در خزانه‌داری ویرجینیا را مطلع کند.

3. حل و فصل و اقدام اصلاحی

آ. طرح اقدام اصلاحی: اگر در بررسی یک شکایت مشخص شود که تبعیض رخ داده است، هماهنگ‌کننده عدم تبعیض با واحد مربوطه اداره سلامت ویرجینیا همکاری خواهد کرد تا یک طرح اقدام اصلاحی را تهیه کنند.

1. اگر یکی از کارکنان، داوطلبان یا کارآموزان اداره سلامت ویرجینیا در تبعیض مشارکت کرده باشد، هماهنگ‌کننده عدم تبعیض یافته‌های بررسی و طرح اقدام اصلاحی را به مدیر بخش کارکنان و دفتر منابع انسانی اداره سلامت ویرجینیا ارجاع خواهد داد.

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

2. اگر شکایت درباره یکی از تامین‌کنندگان، پیمانکاران یا پیمانکاران فرعی اداره سلامت ویرجینیا باشد، هماهنگ‌کننده عدم تبعیض یافته‌های بررسی و طرح اقدام اصلاحی را به دفتر تدارکات و خدمات عمومی اداره سلامت ویرجینیا و نیز مدیر قرارداد مربوطه اداره سلامت ویرجینیا ارجاع خواهد داد. 3. اگر شکایت درباره نقض حریم خصوصی باشد، مانند نقض قانون قابلیت انتقال و مسئولیت‌پذیری بیمه سلامت (HIPAA)، هماهنگ‌کننده عدم تبعیض برای تهیه طرح اقدام اصلاحی، با مسئول حریم خصوصی اداره سلامت ویرجینیا نیز مشورت خواهد کرد. ب. تایید آموزش. طرح اقدام اصلاحی باید شامل آموزش عدم تبعیض در موضوعات مرتبط تبعیض باشد که، پیش از استفاده، از سوی هماهنگ‌کننده عدم تبعیض بررسی و تایید شده باشد. پ. دوره‌های زمانی برای اجرای طرح اقدام اصلاحی و آموزش عدم تبعیض، باید از سوی هماهنگ‌کننده عدم تبعیض تعیین شوند. ت. حل و فصل شکایت. اداره سلامت ویرجینیا فقط با صلاحدید خود، باید تعیین کند که حل و فصل رضایت‌بخش شکایت چه زمان حاصل شده است. اگر شاکی همچنان از نحوه حل و فصل ناراضی باشد، منعی وجود ندارد که شاکی از طریق هرگونه تحقیق، تجدیدنظر، یا راهکار دیگری که حق استفاده از آن را دارد، موضوع را دنبال کند.	
هماهنگ‌کننده عدم تبعیض ممکن است نظارت بر بررسی را به دفتر مربوطه یا مدیریت ناحیه محول کند، ولی پیش از فرستادن به شاکی باید تصمیم و هرگونه طرح اقدام اصلاحی را بررسی کند تا مطمئن شود که شکایت به میزان کافی بررسی شده است. اگر شاکی به صورت کتبی نسبت به تصمیم اداره سلامت ویرجینیا درباره بسته شدن شکایت به دلیل رد دلیل خوب برای ثبت دیرتر از مهلت 90 روزه درخواست تجدیدنظر کند، کمیسر سلامت ایالت باید ظرف 14 روز تقویمی تعیین کند که آیا دلیل خوب باید پذیرفته شود یا نه، یا آیا شکایت بسته خواهد ماند یا نه. اگر شاکی با تصمیم، حل و فصل یا طرح اقدام اصلاحی که از سوی هماهنگ‌کننده عدم تبعیض اعلام شده است موافق نباشد، شاکی، به صورت کتبی و ظرف 7 روز تقویمی پس از دریافت تصمیم، می‌تواند اصلاح تصمیم یا طرح اقدام اصلاحی را درخواست کند. هماهنگ‌کننده عدم تبعیض باید ظرف 7 روز تقویمی پس از دریافت درخواست اصلاح، (1) تصمیم اصلاح شده یا (2) اطلاعیه‌ای مبنی بر این که تصمیم اولیه معتبر است و دلیل رد اصلاحات درخواست شده را به شاکی بفرستد. هرگونه اصلاحات در تصمیم اولیه یا طرح اقدام اصلاحی باید پیش از ارسال به شاکی، از سوی کمیسر سلامت ایالت تایید شود. هر تصمیم اصلاح شده، به معنی اقدام نهایی اتخاذ شده از سوی اداره سلامت ویرجینیا درباره شکایت است. اگر شاکی بخواهد شکایتی را درباره یک اقدام تلافی‌جویانه به دلیل ارائه یک شکایت ثبت کند، شکایت باید ظرف 30 روز پس از وقوع اقدام تلافی‌جویانه ثبت شود. اگر شاکی معتقد باشد که پیش از ثبت شکایت مربوط به تبعیض، در معرض اقدام تلافی‌جویانه قرار گرفته است، باید شکایت مربوط به اقدام تلافی‌جویانه را همراه با شکایت تبعیض	کنترل کیفیت و تضمین کیفیت

پروسه‌های شکایت مربوط به تبعیض

ثبت کند و باید شکایت مربوط به اقدام تلافی‌جویانه را ظرف 30 روز پس از اقدام تلافی‌جویانه مورد ادعا ثبت کند. شکایت، از سوی هماهنگ‌کننده عدم تبعیض و بر اساس پروسه‌های شکایت، ثبت، بررسی و حل و فصل خواهد شد.	
این پروسه باید از نظر به‌روز رسانی‌های ضروری حداقل یکبار در سال بررسی شود.	دفعات بازبینی و بررسی

تایید پروسه

تاریخ	بررسی کننده: Joseph Hilbert معاون کمیسر امور دولتی و تنظیمی
تاریخ	تایید کننده: Karen Shelton، دکتر کمیسر سلامت ایالت

شخص/اشخاص تماس:

نام شخص تماس : Claudia Guerrero-Barrera
عنوان شخص تماس، دفتر/بخش شخص تماس: هماهنگ‌کننده عدم تبعیض، دفتر کمیسر
ایمیل شخص تماس : Claudia.Guerrero-Barrera@vdh.virginia.gov
شماره تلفن شخص تماس: 804-489-7269