

برامج خطة الصحة العقلية (Mental Health Plan, MHP) وخدمات الصحة السلوكية (Behavioral Health Services, BHS). طرق تقديم التظلمات/الشكاوى للمستفيدين/العلاء من برنامج Medi-Cal

يوفر مجلس العلوم السلوكية (Board of Behavioral Sciences, BBS) في California أيضا طريقة إضافية للعلاء/المستفيدين لتقديم شكوى تتعلق بمقدمي الخدمات المرخصين أو المسجلين لدى BBS:

يتلقى مجلس العلوم السلوكية ويستجيب للشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة في نطاق ممارسة معالجي الزواج والأسرة ، أو علماء النفس التربويين المرخصين ، أو الأخصائيين الاجتماعيين السريريين ، أو المستشارين السريريين المحترفين. يمكنك الاتصال بالمجلس عبر الإنترنت على www.bbs.ca.gov، أو عن طريق الاتصال على الرقم (916) 574-7830

بالنسبة للشكاوى المتعلقة بأي فرد غير مرخص أو غير مسجل يقدم خدمات في نطاق ممارسة المرخص لهم من مجلس الإدارة، يمكن للعلاء/المستفيدين تقديم تظلم أو شكوى إلى QMS. يتلقى QMS التابع لوكالة الرعاية الصحية (Health Care Agency,) (HCA) الشكاوى المتعلقة بممارسة العلاج النفسي من قبل أي مستشار غير مرخص أو غير مسجل يقدم خدمات من خلال خطة الصحة العقلية و/أو برامج خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة Orange ويستجيب عليها. لتقديم شكوى، اتصل بـ QMS عبر الهاتف أو البريد أو شخصياً.

يجوز للعلاء/المستفيدين الاتصال بخدمات الدفاع عن حقوق المرضى (Patients' Rights Advocacy Services) والتحدث معهم في أي وقت، سواء قبل عملية التظلم، أو أثناءها، أو بعدها. يمكن الوصول إلى خدمات الدفاع عن حقوق المرضى على الرقم (800) 668-4240.

يحق لجميع العلاء/المستفيدين تقديم تظلم أو شكوى بخصوص الخدمات المقدمة و/أو المعاملات مع مقدم الخدمة داخل خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة Orange

كيف يمكنني تقديم تظلم / شكوى ضد مقدم الخدمة؟

- بشكل شخصي
- عبر الهاتف
- عبر البريد

يمكن للعلاء/المستفيدين تقديم تظلم/شكوى في الموقع حيث يتلقون الخدمات عن طريق ملء إستمارة التظلم أو الاستئناف الموجود في ردهة العيادة. يرافق نموذج التظلم أو الاستئناف مطروفاً معنوناً ذاتياً للعميل/المستفيد، ويُرسل عبر البريد إلى خدمات إدارة الجودة (Quality Management Services, QMS) في الوقت الملائم. ويجوز للعميل/المستفيد أيضا تقديم هذا النموذج إلى أي موظف، ويمكنه تقديم المساعدة في عملية تقديم الشكوى.

يمكن للعلاء/المستفيدين الاتصال بـ QMS على 308-3074 (866) أو (866) TTD 308-3073 والتحدث مع شخص سيقبل ويقدم التظلم/الشكوى.

قد يخبر العلاء/المستفيدين مقدم العلاج الخاص بهم أنهم يرغبون في تقديم شكوى. سيقوم الموظف أو ممثل المركز بكتابة وتقديم إستمارة التظلم إلى AQIS. إذا اعتقد العميل/المستفيد أن شخصاً أو وكالة أو برنامجاً انتهك حقوق خصوصية الامتثال بمكتب الاتصال فيمكنه ، أحر شخص بصحة أو بصحته الخاصه المعلومات

(Office of Compliance) على الرقم (714) 568-5614 للإبلاغ عن المشكلة أو ملء نموذج الشكوى عبر الرابط:

<https://www.ochealthinfo.com/about/candp/privacy/complaint>



تقع خدمات إدارة الجودة في:

400 W. Civic Center Dr, 4th Floor, Santa Ana, CA 92701