

## نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير طرق تقديم التظلمات/الشكاوى للمستفيدين من برنامج Medi-Cal

يوفر مجلس العلوم السلوكية (Board of Behavioral Science, BBS) في California أيضاً طريقة إضافية للجمهور 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](http://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 للمستفيدين تقديم تظلم أو شكوى إلى الهيئة و 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 نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعة Orange ويستجيب عليها. لتقديم شكوى، اتصل بنظام إدارة الجودة عبر الهاتف أو البريد أو شخصياً.

يمكن تقديم الشكاوى المتعلقة بإدمان الكحول على البالغين أو مرافق العلاج أو التعافي من تعاطي المخدرات أو شكاوى مستشاري الكحول والمخدرات الأخرى (Alcohol and other Drug, AOD) عن طريق الاتصال بقسم الامتثال (Office of Compliance) لاضطراب تعاطي المخدرات (Substance Use Disorder, SUD) التابع لإدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية (Department of Health Care Services, DHCS) عبر الهاتف المجاني على الرقم 877) 685-8333. نموذج الشكاوى متاح ويمكن تقديمه عبر الإنترنت على الرابط التالي:

<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>



تقع خدمات إدارة الجودة في:

400 W. Civic Center Dr, 4<sup>th</sup> Floor, Santa Ana, CA 92701

يقب جميع المستفيدين تقديم تظلم أو شكوى بشأن الخدمات المقدمة و/أو بشأن المعاملات مع مقدم الخدمة داخل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعة Orange (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS). وهذا يشمل جميع الخدمات على جميع مستويات الرعاية من خلال نظام DMC-ODS في مقاطعة Orange

كيف يمكنني تقديم تظلم / شكوى ضد مقدم الخدمة؟

- بشكل شخصي
- عبر الهاتف
- عبر البريد

يمكن للمستفيدين تقديم تظلم في الموقع حيث يتلقون الخدمات عن طريق ملء نموذج تظلم أو استئناف موجود في ردهة البرنامج أو أي مكان آخر واضح. يرافق نموذج التظلم أو الاستئناف مظروفاً معنوناً ذاتياً للبريد، ويُرسَل عبر البريد إلى خدمات إدارة الجودة (Quality Management Services, QMS) في الوقت الملائم. ويجوز للمستفيد أيضاً تقديم هذا النموذج إلى أي موظف، ويمكنه تقديم المساعدة في عملية تقديم الشكاوى.

يمكن للمستفيدين الاتصال بخدمات إدارة الجودة على (866) 308-3074 أو (866) 308-3073 TTD والتحدث مع شخص سيقبل ويقدم التظلم / الشكاوى.

قد يخبر المستفيدون مقدم العلاج الخاص بهم أنهم يرغبون في تقديم شكوى. سيقوم الموظف أو ممثل المركز بكتابة التظلم وتقديمه إلى QMS.

إذا اعتقد المستفيد أو المشارك أن شخصاً أو وكالةً أو برنامجاً قد انتهك حقوق خصوصية المعلومات الخاصه بصحته أو بصره شخصاً آخر، فيمكنه الاتصال بمكتب الامتثال (Office of Compliance). يمكن للمستفيدين والمشاركين الاتصال بمكتب الامتثال (Office of Compliance) على (714) 568-5614 للإبلاغ عن مشكلة أو ملء نموذج الشكاوى عبر الرابط التالي:

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