

## 약물 메디칼 조직 제공 시스템 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System)

### 메디칼 수혜자를 위한 불만 접수 방법

모든 수혜자들은 오렌지 카운티 약물 메디칼 조직 제공 시스템에서 받은 서비스나 서비스 제공자와의 만남에 관한 불만을 접수할 권리가 있습니다.

불만 접수 방법에는 무엇이 있나요?

- 직접 방문 접수
- 전화 접수
- 우편 접수

수혜자들은 서비스 제공 장소에 비치된 **불만 또는 항변 양식**을 이용하여 직접 불만 접수를 할 수 있습니다. 함께 비치되어 있는 주소가 적힌 봉투를 사용하여 Quality Management Services로 우편 접수할 수 있습니다. 또는 직원의 도움을 받아 양식 작성 및 접수할 수 있습니다.

수혜자들은 Quality Management Services (866) 308-3074 또는 TTD (866) 308-3073로 전화하여 불만을 접수할 수 있습니다.

수혜자들은 서비스 제공자에게 불만을 접수하고 싶다고 직접 얘기할 수 있습니다. 서비스 제공자나 클리닉 담당자가 불만 접수를 도와드릴 수 있습니다.

만약 개인, 기관, 또는 프로그램이 클라이언트/수혜자 또는 다른 사람의 건강 정보 보호 권리를 침해했다고 생각될 경우 Office of Compliance에 714-568-5614 또는 다음 링크에서 신고할 수 있습니다:

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

The California Board of Behavioral Sciences (BBS) 또한 BBS의 허가를 받아 일하고 있는 서비스 제공자와 (자격증 소지자 및 등록자) 관련된 불만을 접수 할 수 있는 다른 방법을 제공하고 있습니다:

BBS는 결혼가정상담치료사 (marriage and family therapists), 면허소지 교육심리학자 (licensed education psychologists), 임상사회복지사 (clinical social workers), 또는 전문임상심리사 (professional clinical counselors)에게서 제공받은 서비스 관련 불만신고를 접수 및 대응합니다. 온라인 [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov) 또는 전화 (916) 574-7830로 연락할 수 있습니다.

그 외의 서비스 제공자 (unlicensed or unregistered) 관련 불만 접수는 오렌지카운티 보건국의 Quality Management Services (QMS)로 할 수 있습니다. QMS는 BBS에 등록되지 않은 그 외의 서비스 제공자들이 오렌지 카운티 약물 메디칼 조직 제공 시스템을 통해 제공한 심리치료 관련 불만신고를 접수 및 대응합니다. 불만 접수는 전화, 우편 또는 직접 방문하여 할 수 있습니다.

Residential Adult Alcoholism, Drug Abuse Recovery or Treatment Facilities 또는 Alcohol and other Drug (AOD) 카운셀러에 관한 불만은 캘리포니아 보건국 (DHCS) 877-685-8333을 통해 접수할 수 있습니다.

불만 접수 양식은 다음의 링크에서 이용할 수 있습니다:

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



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