

## Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal Métodos de Presentación de Quejas/Quejas para Beneficiarios de Medi-Cal

Todos los clientes/beneficiarios tienen el derecho a presentar una queja sobre los servicios proveídos y/o encuentros con un proveedor dentro del Sistema de Entrega Organizada de Medi-Cal para Medicamentos del Condado de Orange (DMC-ODS). Esto incluye todos los servicios en todos los niveles de atención a través del DMC-ODS del Condado de Orange

¿Cómo puedo presentar una queja/reclamo sobre un proveedor?

- En persona
- Teléfono
- Correo

Cientes/beneficiarios pueden presentar una queja/reclamo en el lugar donde están recibiendo servicios por medio de llenar el formulario Queja o Apelación colocada en la recepción de la clínica. El formulario de Queja o Apelación es acompañado con un sobre con la dirección para que el cliente/beneficiario pueda enviar por correo a Servicios de Gestión de Calidad [Quality Management Services (QMS)] a su conveniencia. El cliente/beneficiario también puede entregar el formulario a cualquier miembro del personal y ellos le pueden proveer asistencia con el proceso de presentación.

Cientes/beneficiarios pueden llamar a QMS al (866) 308-3074 o TTD (866) 308-3073 para hablar con una persona que acepte y presente su queja/reclamo.

Cientes/beneficiarios pueden decirle a su proveedor de tratamiento que les gustaría presentar una queja. El personal o representante del sitio escribirá y enviará su formulario de queja a QMS.

Si un cliente/beneficiario cree que una persona, agencia, o programa ha violado sus derechos de privacidad de información de salud o los de otra persona pueden comunicarse a la Oficina de Cumplimiento [Office of Compliance] al (714) 568-5614 para comunicar el problema o llenar el formulario de queja al siguiente

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



La Junta de Ciencias del Comportamiento [Board of Behavioral Sciences (BBS)] también proporciona un método adicional para que clientes/beneficiarios presenten una queja relacionada con proveedores con Licencia o Registración ante el BBS.

La Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a quejas relacionados a los servicios proveídos dentro del alcance de practica de terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos de educación con licencia, trabajadores sociales clínicos con licencia, o asesores profesionales. Puede comunicarse al BBS por internet a [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov), o llamando al (916) 574-7830.

Para quejas relacionadas con un individuo sin licencia o que no esté registrado y este proveyendo servicios dentro del alcance de la práctica de licenciaturas, clientes/beneficiarios pueden presentar una queja o reclamo con QMS. QMS de Agencia de Cuidados de Salud [Health Care Agency (HCA)] recibe y responde a quejas relacionadas a la práctica de psicoterapia de cualquier consejero sin licencia o sin registración proveyendo servicios por medio del Sistema de Prestación Organizada de Medi-Cal de Medicamentos del Condado de Orange. Para presentar una queja comuníquese con QMS por teléfono, correo, o en persona.

Las quejas relacionadas con los Centros Residenciales de Recuperación o Tratamiento de Alcoholismo o Abuso de Drogas para Adultos y las quejas de los consejeros de Alcohol y otras Drogas (AOD) se pueden presentar comunicándose con la División de Cumplimiento de Trastornos por Uso de Sustancias (SUD) del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) por teléfono al número gratuito (877) 685-8333. El Formulario de Reclamación está disponible y se puede presentar en línea en el siguiente enlace: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>

Quality Management Services:  
400 W. Civic Center Dr, 4th Floor, Santa Ana, CA 92701