

## Chương Trình Kế Hoạch Tâm Thần (MHP) và Chương Trình Dịch Vụ Tâm Lý Hành Vi (BHS) Khiếu Nại/Các Cách Nộp Đơn Khiếu Nại cho Người Thụ Hưởng Medi-Cal/Bệnh Nhân

Tất cả các bệnh nhân/người thụ hưởng đều có quyền nộp đơn khiếu nại hoặc phàn nàn về các dịch vụ đã được cung cấp và/hoặc các cuộc hẹn với các nhà cung cấp dịch vụ trong phạm vi của chương trình Y Tế Tâm Thần quận Cam.

Làm thế nào để nộp đơn khiếu nại/phàn nàn về nhà cung cấp dịch vụ?

- Gặp mặt trực tiếp
- Điện thoại
- Gởi thư

Bệnh nhân/người thụ hưởng có thể nộp đơn khiếu nại tại các địa điểm mà quý vị đang nhận các dịch vụ bằng cách điền đơn Khiếu Nại hay Kháng Cáo được đặt tại phòng sảnh của trung tâm. Đơn Khiếu Nại hay Kháng Cáo đều có kèm theo bao thư có in sẵn địa chỉ để gởi về văn phòng Quản Lý Chất Lượng (QMS) cho sự thuận tiện của quý vị. Bệnh nhân/ người thụ hưởng cũng có thể nộp đơn này cho bất cứ nhân viên nào và họ cũng có thể giúp đỡ quý vị trong quá trình điền đơn.

Bệnh nhân/người thụ hưởng cũng có thể gọi đến văn phòng Quản Lý Chất Lượng (QMS) ở số (866) 308-3074 hoặc đường dây dành cho người khuyết tật ở số (866) 308-3073 và nói chuyện trực tiếp với người sẽ nhận đơn khiếu nại/kháng cáo.

Bệnh nhân/người thụ hưởng có thể nói chuyện với người cung cấp dịch vụ rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại. Nhân viên hoặc đại diện của trung tâm sẽ viết và nộp đơn khiếu nại gởi tới văn phòng Quản Lý Chất Lượng (QMS).

Nếu bệnh nhân/người thụ hưởng tin rằng có một người, một trung tâm hoặc chương trình nào đó đã vi phạm quyền bảo mật thông tin sức khỏe cá nhân hoặc của người khác có thể gọi trực tiếp đến văn phòng Tuần Thủ ở số (714) 568-5614 để báo cáo vấn đề hoặc nộp đơn khiếu nại theo đường link sau:

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

Hội Đồng Khoa Học Hành Vi (BBS) cũng cung cấp các cách bổ sung để bệnh nhân/người thụ hưởng có thể nộp đơn khiếu nại về một nhà cung cấp dịch vụ có bằng hành nghề hoặc đã đăng ký với BBS.

Hội Đồng Khoa Học Hành Vi sẽ đón nhận và trả lời khiếu nại về các dịch vụ đã được cung cấp trong phạm vi chữa trị của Cán Sự Hôn Nhân Gia Đình, Nhà Giáo Dục Tâm Lý Học, Cán Sự Xã Hội, hoặc các Cố Vấn Chuyên Nghiệp Xã Hội. Quý vị cũng có thể liên lạc với Hội Đồng trên mạng ở địa chỉ [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov) hoặc bằng cách gọi đến số (916) 574-7830.

Tất cả các khiếu nại về các Cán Sự Xã Hội không có bằng hành nghề hoặc các cá nhân không đăng ký đang cung cấp các dịch vụ trong phạm vi của Hội Đồng quản trị bằng cấp, bệnh nhân/người thụ hưởng có thể nộp đơn khiếu nại đến văn phòng Quản Lý Chất Lượng (QMS). Văn phòng Quản Lý Chất Lượng (QMS) nhận và trả lời khiếu nại về các công việc thực hành tâm lý trị liệu bởi các nhân viên không có bằng hành nghề hoặc không đăng ký thông qua Chương Trình Y Tế Tâm Thần Quận Cam và/hoặc các Chương Trình Y Tế Tâm Lý. Để nộp đơn khiếu nại, liên lạc QMS bằng điện thoại, gởi thư hoặc gặp mặt trực tiếp.

Bệnh nhân/người thụ hưởng có thể liên lạc với văn phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân bất cứ lúc nào, trước, trong hoặc sau quá trình khiếu nại. Quý vị có thể gọi đến văn phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân ở số (800) 668-4240.

