

## Hệ Thống Phân Phối Thuốc Có Tổ Chức Medi-Cal Khiếu Nại/Các Cách Nộp Đơn Khiếu Nại cho Người Thụ Hưởng Medi-Cal

Tất cả các quý vị 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 hệ thống phân phối thuốc có tổ chức Medi-Cal (DMC-ODS). Điều này bao gồm tất cả các cấp độ chăm sóc qua hệ thống DMC-ODS của quận Cam.

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

- Gặp mặt trực tiếp
- Bằng điện thoại
- Gửi thư

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 chờ của trung tâm hoặc tại các vị trí dễ thấy. Đơn Khiếu Nại hay Kháng Cáo đều có kèm theo bao thư có in sẵn địa chỉ để gửi về văn phòng Cải Thiện Chất Lượng cho sự thuận tiện của quý vị. 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.

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

Nếu người thụ hưởng hoặc người nhà 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, quý vị có thể gọi trực tiếp đến văn phòng Tuân Thủ ở số (714) 568-5614 để báo cáo vấn đề hoặc nộp đơn khiếu nại theo đường link sau:

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

Hội Đồng Khoa Học Hành Vi tiểu bang California (BBS) cũng cung cấp các phương pháp bổ sung công cộng để mọi người 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 nhân viên Tư Vấn 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 hành nghề của Hội Đồng quản trị bằng cấp, 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 tư vấn 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, gửi thư hoặc gặp mặt trực tiếp.

Khiếu nại về các chương trình Nghiện Rượu Người Lớn hoặc Phục Hồi Cai Nghiện hoặc các Trung Tâm Điều Trị và khiếu nại về các nhân viên tư vấn Rượu và Ma Túy (AOD) có thể được làm bằng cách liên lạc với văn phòng Chống Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD) bằng cách gọi số miễn phí (877) 685-8333. Đơn khiếu nại có sẵn và có thể điền trên mạng ở đường link: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/pages/SUD-complaints.aspx>



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