

## Программы Плана оказания психиатрической помощи (Mental Health Plan, MHP) и Служб охраны психического здоровья (Behavioral Health Services, BHS) Способы подачи жалоб для бенефициаров и (или) участников Medi-Cal

Все участники и (или) бенефициары имеют право подавать жалобы в отношении услуг, предоставляемых в рамках BHS округа Ориндж, и (или) входящих в сеть плана поставщиков.

Способы подачи жалоб в отношении поставщиков услуг

- Лично
- По телефону
- По почте

Посетите учреждение, в котором вы получаете услуги, и заполните форму подачи жалобы или апелляции (можно найти в вестибюле клиники). Данная форма предоставляется вместе с конвертом с обратным адресом Отдела управления качеством обслуживания (Quality Management Services, QMS). При необходимости вы можете обратиться к одному из сотрудников учреждения с просьбой помочь вам заполнить и отправить форму.

Позвоните сотруднику QMS, уполномоченному принимать и передавать на рассмотрение жалобы, по номеру 866-308-3074 (TDD: 866-308-3073).

Обратитесь к своему поставщику услуг (персоналу или представителю учреждения) с просьбой помочь вам заполнить форму для подачи жалоб и отправить ее в QMS.

Если вы считаете, что сотрудник, агентство или программа нарушили ваши права о конфиденциальности медицинской информации либо права других лиц, обратитесь в Управление соответствия требованиям (Office of Compliance). Номер телефона для информирования о проблемах: 714-568-5614. Ссылка на форму для подачи жалоб:

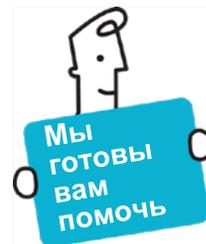
<https://www.ochealthinfo.com/about/candp/privacy/complaint>.

Жалобы, касающиеся лицензированных и зарегистрированных поставщиков услуг, можно также подавать в Совет поведенческих наук (Board of Behavioral Sciences, BBS).

BBS принимает и рассматривает жалобы в отношении услуг, предоставляемых семейными психотерапевтами, лицензированными педагогами-психологами, клиническими социальными работниками, а также профессиональными клиническими консультантами. Чтобы связаться с представителями BBS, посетите веб-сайт [www.bbs.ca.gov](http://www.bbs.ca.gov), или позвоните на номер 916-574-7830.

Жалобы, касающиеся нелицензированных и незарегистрированных поставщиков, предоставляющих услуги в рамках практики лицензиатов BBS, можно подавать в QMS. QMS Агентства здравоохранения (Health Care Agency, HCA) принимает и рассматривает жалобы в отношении психотерапевтических услуг, предоставляемых нелицензированными и незарегистрированными консультантами в рамках программ MHP и (или) BHS округа Ориндж. Чтобы подать жалобу, свяжитесь с представителями QMS по телефону или почте либо посетите офис учреждения лично.

Участники и (или) бенефициары могут связаться с представителями Службы оказания юридических услуг по защите прав пациентов (Patients' Rights Advocacy Services) в любой момент до, во время или после процедуры обжалования. Номер телефона: 800-668-4240.



Адрес QMS:

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