

## Система организованного обеспечения лекарственными препаратами за счет страхования Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) Способы подачи жалоб для бенефициаров Medi-Cal

Все бенефициары имеют право подавать жалобы в отношении услуг (независимо от их типа и уровня ухода), предоставляемых в рамках DMC-ODS 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 либо другом видном месте). 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, на номер 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.

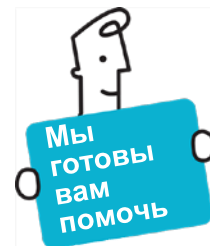
Если вы считаете, что сотрудник, агентство или программа нарушили ваши права о конфиденциальности медицинской информации либо права других лиц, обратитесь в Управление соответствия требованиям (Office of Compliance). Номер телефона для информирования о проблемах: 714-568-5614. Ссылка на форму для подачи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

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

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 органы власти и QMS. QMS Агентства здравоохранения (Health Care Agency, HCA) принимает и рассматривает жалобы в отношении психотерапевтических услуг, предоставляемых нелицензированными и незарегистрированными консультантами в рамках DMC-ODS округа Ориндж. Чтобы подать жалобу, свяжитесь с представителями QMS по телефону или почте либо посетите офис учреждения лично.

Жалобы, касающиеся реабилитационных и лечебных центров для взрослых алко- и наркозависимых лиц, а также консультантов по лечению алкогольной и наркотической зависимости (Alcohol and other Drug, AOD), можно подавать в Отдел по соблюдению требований в отношении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder, SUD), Департамента здравоохранения (Department of Health Care Services, DHCS) Калифорнии. Бесплатный номер телефона: 877-685-8333. Форма подачи жалоб доступна для заполнения и отправки онлайн на веб-странице <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>.



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