

Drug Medi-Cal Organized Delivery System

Métodos de Presentar una Queja/Reclamo 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 Organizado de Medi-Cal de Tratamiento de Trastornos relacionados con el uso de sustancias del Condado de Orange [Orange County Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS)]. Esto incluye todos los servicios dentro de todos los niveles de cuidado del Condado de Orange DMC-ODS.

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

- En persona Teléfono Correo

Beneficiarios pueden presentar una queja en el sitio donde reciben servicios por medio de llenar el formulario Queja o Apelación colocada en el área de recepción o en un lugar conspicuo dentro del programa. La forma de Queja o Apelación es acompañada con un sobre con la dirección para que el cliente/beneficiario pueda enviar por correo a Autoridad y Mejoramiento de Calidad de Servicios [Authority and Quality Improvement Services (AQIS)]. El beneficiario también puede entregar el formulario a cualquier miembro del personal y ellos le pueden proveer asistencia con el proceso de presentación.

Beneficiarios pueden llamar a Autoridad y Mejoramiento de Calidad de Servicios al (866) 308-3074 o TTD (866) 308-3073 para hablar con una persona que acepte y presente su queja/reclamo.

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 AQIS.

Si un beneficiario o participante 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 práctica 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, 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 Autoridad y Mejoramiento de Calidad de Servicios. AQIS 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 Organizado de Medi-Cal de Tratamiento de Trastornos relacionados con el uso de sustancias del Condado de Orange. Para presentar una queja comuníquese con AQIS por teléfono, correo, o en persona.

Quejas relacionadas a programas de Tratamiento Residencial de Adultos para Alcoholismo o Recuperación de Abuso de Drogas o Instalaciones de Tratamiento y Consejeros de Alcohol y Otras Drogas [Alcohol and other Drug (AOD)] quejas se pueden presentar por comunicarse con la División de Cumplimiento del Trastorno de Sustancias [Substance Use Disorder (SUD) Compliance Division] del Departamento de Servicios de Atención Médica de California [California Department of Health Care Services (DHCS)] por teléfono

llame gratuito al (877) 685-8333. El formulario de queja está disponible y puede enviarse por internet al siguiente: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>