

心理健康计划 (Mental Health Plan, MHP) 与行为健康服务 (Behavioral Health Services, BHS) 计划 Medi-Cal 受益人/受惠人提交申诉/投诉的方法

针对 橙县行为健康服务计划提供的服务，以及/或在计划内医疗服务提供者处就诊的经历，所有受惠人/受益人皆有权提出申诉或投诉

我如何对医疗服务提供者提出申诉/投诉？

- 当面提出
- 电话
- 邮件

受惠人/受益人可填写放置于诊所大厅的申诉或上诉表，以在接受服务的场所提交申诉/投诉。申诉或上诉表随回邮信封一并提供，供受惠人/受益人在方便时将其邮寄给品质管理服务部 (Quality Management Services, QMS)。受惠人/受益人亦可将填妥的表格交给任何工作人员，其可以帮助进行提交流程。

受惠人/受益人可拨打 (866) 308-3074 或 TTD 专线 (866) 308-3073 联络品质管理服务部，并咨询负责接收和提交申诉/投诉的工作人员。

受惠人/受益人可以将想要提交申诉一事告知其治疗提供者。工作人员或机构代表会填写申诉表并提交给授权与品质管理服务部 (Quality Management Services, QMS)。

如果受惠人/受益人认为某个人士、机构或计划侵犯了其或他人的健康信息隐私权，其可拨打 (714) 568-5614 联络合规办公室 (Office of Compliance) 以上报相关问题，或访问以下链接以填写投诉表：

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

行为科学委员会 (Board of Behavioral Sciences, BBS) 还为受惠人/受益人提供向 BBS 投诉持照或注册医疗服务提供者的其他方法：

行为科学委员会负责受理婚姻和家庭治疗师、持照教育心理学家、临床社工或专业临床咨询师在执业范围内所提供服务的相關投诉，并对这些投诉作出回复。您可以在线或致电联络该委员会，网址：www.bbs.ca.gov，电话：(916) 574-7830

如果投诉涉及提供委员会持照人执业范围内服务的任何无执照或未注册个人，受惠人/受益人可向 QMS 提出申诉或投诉。如果投诉涉及任何无执照或未注册咨询师从事心理治疗工作，且其通过 橙县心理健康计划和/或行为健康服务计划提供服务，医疗保健机构 (Health Care Agency, HCA) 的 QMS 会予以受理和回应。如需提交投诉，请通过致电、寄信或亲自拜访的方式联络 QMS。

无论是在申诉程序开始之前、进行期间还是完成之后，受惠人/受益人都可随时联系并咨询患者权利倡导服务部 (Patients' Rights Advocacy Services)。患者权利倡导服务部的电话号码为 (800) 668-4240。



品质管理服务部地址如下：
400 W. Civic Center Dr, 4th Floor, Santa Ana, CA 92701