

## Medi-Cal 有组织药物提供系统 Medi-Cal 受益人提交申诉/投诉的方法

针对 橙县Medi-Cal 有组织药物提供系统 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) 提供的服务，以及/或在该系统内医疗服务提供者处就诊的经历，所有受益人皆有权提出申诉或投诉。其中包括通过 Orange 县 DMC-ODS 提供的各个护理级别的所有服务

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

受益人可填写申诉或上诉表，以在接受服务的场所提交申诉，该表放置于该场所的大厅或其他显眼的位置。申诉或上诉表随回邮信封一并提供，供受益人在方便时将其邮寄给品质管理服务部 (Quality Management Services, QMS)。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撰写申诉并提交给 QMS。

如果受益人或参与者认为某个人士、机构或计划侵犯了其或他人的健康信息隐私权，其可联络合规办公室 (Office of Compliance)。受益人和参与者可拨打 (714) 568-5614 联络合规办公室，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>

California 行为科学委员会 (Board of Behavioral Sciences, BBS) 还为公众提供向 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的相关投诉，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](http://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，受益人可向当局和 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Medi-Cal 有组织药物提供系统提供服务，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。

如需提交针对成人酗酒或药物滥用住院康复或治疗机构的投诉，以及针对酒精和其他药物 (Alcohol and other Drug, AOD) 咨询师的投诉，可拨打免费电话 (877) 685-8333 联系 California 医疗保健服务部 (Department of Health Care Services, DHCS) 药物滥用障碍 (Substance Use Disorder, SUD) 合规科。受益人可在线获取及提交投诉表，链接如下：

<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>



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