

헬스케어 전문직 종사자, 의료 시설 및 프로그램에 관한 소비자 불만 정보

2018 년 6 월, 발행 #5287.03 - Korean

헬스케어 제공자, 프로그램, 시설 또는 서비스에 대한 정보가 필요하거나, 귀하가 받은 이러한 사항에 대한 불만이 있는 경우 본 간행물로부터 도움을 받을 수 있습니다. 우선 불만 사항을 처리할 수 있는 특정 책임이 있는 정부 기관을 열거하였습니다. 또한 도움이 될 수 있는 귀하의 권리에 대한 정보의 옹호 기관 및 출처의 일부 목록이 포함되어 있습니다.

목차

| | |
|--|----|
| 개요 | 2 |
| 헬스플랜 및 헬스케어..... | 6 |
| 병원, 요양소, 거주 요양 및 기타 기관, 시설 및 서비스 | 10 |
| 임상의 및 면허를 가진 헬스케어 제공자 | 13 |
| 옹호, 조언 및 정보 | 17 |

개요

캘리포니아주 헬스 및 거주 요양 보호는 다수의 다양한 기관에 의해 규제됩니다. 아래는 헬스케어 서비스를 규제하는 기관의 간략한 요약입니다. 사람들이 이러한 기관을 식별하는 과정에서 종종 혼란스러운 두문자어나 별칭을 사용하기 때문에, 이 기관들을 **굵은 글씨체**로도 표기하였습니다..

임상의가 제공하는 대부분의 헬스 관련 전문 서비스는 캘리포니아주 소비자보호국 (**DCA**), 면허 부서, 또는 서비스 유형에 적합한 “**위원회**”에 의해 규제됩니다. 이 기관들에는 **검시관위원회**, **치과의사위원회**, **심리학위원회**, **행동서비스위원회**, **공인간호사위원회** 및 기타 기관이 포함되어 있습니다. 이 중 일부는 아래에 열거되었습니다. 소비자보호국으로부터 자격을 받은 모든 종류의 전문직 종사자는 해당 웹사이트에 기재되었습니다. [DCA의 웹사이트를 방문하려면 이곳을 클릭하십시오.](#)

아급성 의료 시설을 포함하는 병원, 진료소 및 요양소는 캘리포니아주 공중보건국(**CDPH**)에 의해 면허를 받고 규제됩니다. 흔히 발생하는 불만에 대한 정보 및 특정 불만에 대한 링크는 [CDPH의 웹사이트를 클릭하시면 보실 수 있습니다.](#)

커뮤니티 케어 라이선싱(**CCL**) 캘리포니아주 사회복지국(**CDSS**)은 대부분의 거주, 주간 및 아동 보호 서비스를 허가하고 규제합니다. 거주형 보호 시설에는 보드앤케어홈, 커뮤니티 케어 시설(**CCFs**), 노인거주형 보호시설(**RCFE**)과 요양지원시설 등이 있습니다. [CCLD의 웹사이트를 방문하려면 이곳을 클릭하십시오.](#)

민간 또는 상업적으로 관리되는 케어 플랜은 캘리포니아 관리보건국(DMHC)이 규제합니다. [DMHC의 웹사이트를 방문하려면 이곳을 클릭하십시오.](#)

메디칼과 덴티칼, 멘탈 헬스케어, 관리 진료 또는 유료 서비스 여부는 캘리포니아 헬스케어서비스 관리국(DHCS)이 규제합니다. [DMCS의 웹사이트를 방문하려면 이곳을 클릭하십시오.](#)

많은 메디칼 관리 케어플랜은 DMHC로부터 허가를 받기 때문에 민간 또는 상업적 플랜에서 가능한 소비자 보호는 메디칼 수혜자에게도 역시 해당됩니다.

덴티칼 아래 DMHC가 허가한 플랜은 없으며, 마테오(San Mateo) 카운티 헬스플랜을 제외하고, 카운티 멘탈헬스 메디칼 관리케어, 카운티 운영 헬스 제도(COHS)가 다음과 같은 주에서 메디칼 수혜자에게도 적용됩니다. 델 노르테(Del Norte), 험볼트(Humboldt), 레이크(Lake), 라센(Lassen), 마린(Marin), 멘도시노(Mendocino), 머세드(Merced), 모독(Modoc), 몬테레이(Monterey), 나파(Napa), 오렌지(Orange), 산루이스 오비스포(San Luis Obispo), 산타 바바라(Santa Barbra), 사(Sa)

헬스케어 서비스국(DHCS)와 같은 몇몇 기관과 캘리포니아 공중보건국(DPH)는 “**옴부즈맨**” 사무소를 운영 중인데, 이곳에서는 소비자의 질문에 대답하고 불만 사항을 해결해줍니다. 또한 독립 기관인 **장기 케어 옴부즈맨** 프로그램을 운영하여 요양원과 기타 헬스 시설 및 거주형 보호시설에 있는 사람들을 돕습니다.

많은 선호 의료 서비스 제공자 또는 PPO 를 포함하여, 관리 케어에 속하지 않는 민간 건강 보험 플랜과 일부 기타 보험 플랜은 캘리포니아 보험국(CDI)이 규제합니다. CDI 의 웹사이트를 방문하려면 이곳을 클릭하십시오.

건강보험개혁법(ACA)에 필요한 소비자 보호 준수는 이에 적용되는 캘리포니아 관리보건국과 보험국에 의해 시행됩니다. ACA 소비자 보호 사례에는 26 세까지 부모 정책에 따라 아동 보호 보장, 수명 비용 상한액 제거, 본인부담 의료비 또는 본인우선 부담금 없이 예방 의료의 적용 등이 포함됩니다.

메디케어는 메디케어 및 메디케이스 서비스 센터(CMS)에 의해 주로 규제됩니다. CMS 웹사이트를 방문하려면 여기를 클릭하십시오.

메디케어 보충 보험 또는 메디갭 보장은 보험국(CDI)을 통해서 캘리포니아에서 관리됩니다. 웹사이트에 나온 메디갭 보장 페이지를 방문하려면 여기를 클릭하십시오.

또한 캘리포니아 주민을 위한 헬스케어 서비스, 권리, 불만, 기타 옵션에 대한 기타 정부 기관, 옹호 단체 및 기타 소비자 정보원 등이 있습니다.

아래에는 이러한 기관 및 기타 기관의 세부적인 연락처가 나와 있고, 일부 옹호 단체와 정보 출처가 나와 있어 귀하의 헬스케어에 대한 유용한 정보를 찾을 수 있을 것입니다. 대부분의 주요 웹사이트는 물론 불만처리 부서로 연결되는 링크가 포함되어 있습니다. 불만제기 양식은 이러한 웹사이트에서 찾을 수 있고 관련 당국이나 조직에 의해 항상 최신 버전으로 유지됩니다.

온라인으로 적절한 참고자료 검색에 도움이 필요하거나, 컴퓨터나 프린터가 없거나, 불만 제기 양식의 인쇄 자료가 필요하거나, 기타 질문이 있는 경우, 수신자 부담 방식으로 해당 기관에 전화하여 해당 정보를 얻고, 불만 사항을 제출하기로 결정할 경우 도움을 받으십시오.

또한 캘리포니아주 장애인 권리단체(DRC)에 전화(800-776-5746)하여 귀하의 헬스케어 서비스에 관한 문제점을 문의하실 수 있습니다. 첨부된 자료의 마지막에 포함된 문제 사례에 나타난 바와 같이 헬스케어 서비스 문제를 해결할 수 있는 여러 방식이 있습니다. 모든 TTY(문자 전화)의 경우, DRC 에 전화(800-719-5798)하시면 됩니다.

헬스플랜 및 헬스케어

관리 케어 플랜

관리보건국 (DMHC)

DMHC 도움말 센터

888-466-2219

[DMHC's homepage](#)

[DMHC 웹사이트의 'A 불만 제출'](#)

메디칼 관리 케어 플랜

헬스케어 서비스국(DHCS)

메디칼 옴부즈맨

888-452-8609

Email MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov

[DHCS 웹사이트의 '옴부즈맨의 MMCD 사무소' 페이지](#)

일반 정보:

[DHCS 웹사이트의 일반 MMCD 페이지](#)

제대군인 의료 및 간병 혜택

제대군인 관리국(VA)

877-327-0022

800-877-8339 (TTY)

[VA 웹사이트](#)

VA 혜택과 캘리포니아 제대군인 혜택 정보를 접속 시 도움을 주는 Cal Vet:

지역 Cal Vet 서비스 담당자: 844-737-8368

[지역 Cal Vet 서비스 담당자 웹페이지](#)

거주하는 지역의 상이군인회(DAV)를 찾으려면:

[DAV 웹사이트의 '지역 사무소 찾기' 페이지](#)

미국 마비 상이군인회

혜택 전화상담서비스: 866-734-0857; TTY 800-795-4327

메디칼 서비스 헬스케어 전화상담서비스: 800-232-1782

[미국 마비 상이군인회 웹사이트의 '제대군인 혜택' 페이지](#)

제대군인 지원 단체: 1-866-584-7191

도움 & 간병 및 기타 혜택 신청 시 도움말 서비스: [제대군인 지원 단체](#)

[웹사이트의 '신청' 페이지](#)

카운티 수준의 메디칼 자격 및 불만 제기

캘리포니아 사회서비스국 (CDSS)

916-636-1980

메디칼 자격

[DHCS 웹사이트의 메디칼 자격 연락처 페이지](#)

카운티 사회 또는 복지 서비스국과 연락하려면 - 지역 번호에 관한 링크를
보십시오

[DHCS 웹사이트의 건강 보장, 메디칼, 기타 혜택 신청을 위한 카운티 사무소'
페이지](#)

메디케어

메디케어 및 메디케이드 서비스 센터(CMS)
877-267-2323

[메디케어 및 메디케이드 서비스 웹사이트 센터](#)

메디케어 헬스 또는 약 플랜에 관한 불만 사항 제출:

[메디케어 웹사이트의 '헬스 또는 약 플랜에 관한 불만 제출' 페이지](#)

메디케어 식별 캘리포니아 자원:

[메디케어 웹사이트의 '대화 상대 검색' 페이지](#)

[CMS 웹사이트의 '상소 및 불만' 페이지](#)

메디케어, 메디갭, 장기 케어

캘리포니아 노인국
800-510-2020

[CA 노인국 웹사이트의 '서비스 문의 센터 찾기' 페이지](#)

메디케어 보충 플랜에 관한 캘리포니아 보험국 소비자 직통 전화 800-927-4357.

[캘리포니아 보험국 '메디케어 보충 가이드' 웹사이트 페이지](#)

장기 케어 ombudsman 긴급 전화
800-231-4024

건강 보험 상담 및 옹호 프로젝트 (HICAP)
800-434-0222

[캘리포니아 건강 옹호 사이트의 'HICAP' 웹페이지](#)

멘탈 헬스 케어

캘리포니아 헬스케어 서비스국
(DHCS)

멘탈 헬스 옴부즈맨

800-896-4042

800-896-2512-TTY

이메일: MHombudsman@dhcs.ca.gov

[DHCS 웹사이트의 '멘탈 헬스 옴부즈맨 서비스' 페이지](#)

건강 보험

주 보험국

캘리포니아 보험-도움 받기

800-927-4357

[CA 보험국 웹사이트의 '도움 받기' 페이지](#)

[CA 보험국 '소비자 불만 센터' 로그인 페이지](#)

병원, 요양소, 거주 요양 및 기타 기관, 시설 및 서비스

병원, 의료 진료, 가정 건강 기관, 가정 건강 지원 센터, 간호 보조원,
요양소

캘리포니아 공중보건국(DPH)

허가 및 인증 프로그램

의료 시설/소비자 정보 시스템

916-552-8700

800-236-9747

- 일반 허가 정보: [CA 공중보건부 웹사이트의 '허가 및 인증 프로그램' 페이지](#)
- 불만 제출 정보: [CA 공중보건부 웹사이트의 '의료시설/제공자에 대한 불만' 페이지](#)
- 주 허가 외에도 많은 의료 시설 및 제공자들이 헬스케어 기관 승인 공동 위원회(JCAHO)에 의해 승인을 받고 인증을 받습니다. [공동 위원회 '소개'웹페이지](#)
- 헬스케어 기관에 관한 환자 안전 사고 또는 우려에 관한 보고서: [공동 위원회 사이트의 '환자 안전 사고' 불만 페이지](#)

헬스케어 기관의 승인 및 인증 상황을 체크하려면 여기를 방문하십시오:

[품질 체크 웹사이트](#)

630-792-5800

묘지 및 장례식 시설

소비자 보호국 (DCA)

묘지 및 장례 부서

800 - 952 - 5210

(916) 574-7870

[소비자 보호국 묘지 및 장례 부서 사이트의 '불만' 페이지](#)

장기 케어/요양소

허가 또는 공동위원회에 관한 불만 제출은 *위를 참조하십시오.*

장기 케어 ombudsman

800 – 231 – 4024

[CA 노인국 웹사이트의 '장기 케어 ombudsman 프로그램' 페이지](#)

계약

소비자 보호국 (DCA)

캘리포니아주 계약위원회

소비자 문의 또는 불만 제출에 관한 정보: 916-574-7900

계약에 관한 불만 제출: [CA 주 계약위원회 웹사이트의 '불만 제출'페이지](#)

체인의 부분인 지역 계약에 관한 문제에 직면하는 경우 체인 본부에 연락하십시오.

메디칼의 경우, 사전 허가 없이 적용되는 처방 약이 아니라면 의학적으로 필요한 거의 모든 약은 플랜이나 메디칼 인가에 적용될 수 있습니다.

"메디칼에 적용되지 않는" 처방 약이라고 들었다면 대부분 틀린 정보입니다.

담당 의사와 약국에 도움을 요청하여 허가를 받도록 하십시오.

**커뮤니티 케어 시설, 아동 보호, 거주형 시설
성인 데이케어**

캘리포니아 사회복지국 (CDSS)

[CA 사회복지국 웹사이트](#)

커뮤니티케어 허가국(CCL)

844-LET US NO

844-538-8766

ccl.d.ca.gov/

[CDSS 사이트의 '커뮤니티 케어 허가 부서' 페이지](#)

임상의 및 면허를 가진 헬스케어 제공자

상담자 - 결혼/가정/아동 상담 /치료사 (LMFT/), 임상 사회복지사(LCSW)
등.

캘리포니아주 소비자보호국 (DCA)

행동학위원회

916-574-7830

916-445-4933

[CA 행동학위원회 웹사이트](#)

[BBS 웹사이트의 '소비자 불만' 페이지](#)

의사, 보조의사(PA) 및

기타 의료 보조원과 건강 관리 직원

캘리포니아 의학위원회

800- 633-2322

916-263-2424

[캘리포니아 의학위원회 웹사이트](#)

[CA 의학위원회 웹사이트의 '소비자 정보' 페이지](#)

검안

소비자 보호국(DCA)

캘리포니아주 검안위원회

optometry@dca.ca.gov

916-575-7170

866-585-2666

[CA 주 검안위원회 웹사이트](#)

[CA 소비자보호국 BreEZe 온라인 서비스의 불만 페이지](#)

심리학자 (PhD, PsyD) 및 심리학 보조원

소비자 보호국 (DCA)

캘리포니아 심리학위원회

866 – 503 -3221

[DCA 심리학위원회 웹사이트](#)

[DCA 심리학위원회 사이트의 '불만 제출' 웹페이지](#)

지역 센터 및 지역 센터 벤더

발달장애 서비스국 (DDS)

일반 정보: 916-654-1690

청각 장애: 916-654-2054

[DDS 웹사이트](#)

거주 지역의 지역센터를 찾으려면 아래를 방문하십시오.

[DDS 웹사이트의 '지역센터 디렉토리' 페이지](#)

공인 간호사, 간호 전문인, 간호 조산사 등.

공인간호사이사회 (BRN)

(916) 322-3350

TTY: (800) 326-2297

[캘리포니아 공인간호사이사회 웹사이트](#)

[CA BRN 웹사이트의 '불만 처리'페이지](#)

언어병리학자(SPL)

캘리포니아주 소비자보호국(DCA)

언어병리학 & 청각학 & 보청기공급이사회

916-263-2666

[DCA 언어병리학 & 청각학 & 보청기공급이사회 웹사이트](#)

[DCA 언어 및 청력 이사회 웹사이트의 '불만 처리' 페이지](#)

직업 간호사 및 정신의학 전문가

캘리포니아 소비자보호국 (DCA)

직업 간호사 및 정신의학 전문가 이사회

916-263-7827

[DCA 직업 간호사 및 정신의학 전문가 이사회 웹사이트](#)

LVN 또는 PT 에 대한 불만 제출:

[BVNPT 웹사이트의 '불만 제출 방법' 페이지](#)

치과의사 (DDS)

캘리포니아 소비자보호국 (DCA)

치과심사이사회

916-263-2300

[DCA 캘리포니아 치과이사회 웹사이트](#)

소비자 불만:

[CA 치과이사회의 '소비자 불만 양식' PDF 문서](#)

옹호, 조언 및 정보

옹호, 법률 상담, 및/또는 법률 추천

캘리포니아 장애인권리단체 (DRC)

800-776-5746

[캘리포니아 장애인인권단체 웹사이트.](#)

상단에 나열된 배너에서 다른 주제들 중 메디칼과 헬스케어 권리에 관한 내용을 다룬 "간행물"을 클릭합니다.

DRC 의 의뢰인 권리 옹호 사무소(OCRA)

무료 법률 정보, 조언 및 진술을 지역 센터 의뢰인에게 제공: [DRC](#)

[웹사이트의 의뢰인 권리 옹호 사무소 페이지](#)

LawHelp.org

[캘리포니아 법률 도움말 웹사이트](#)

지리적 영역과 주제에 따른 법률 지원 또는 자문 옵션으로 식별하는 캘리포니아주 변호사협회와 캘리포니아주 법률지원협회의 대화형 웹사이트.

캘리포니아 법률지원협회

[캘리포니아 법률지원협회 웹사이트;](#)

"지역 검색" 아래 웹사이트의 오른쪽에서 지역을 클릭하고 해당 지역의 법률 서비스 프로그램 목록을 검색합니다.

헬스 소비자 연맹 – 메디칼 소비자, 캘리포니아 헬스 플랜 적용 및 기타 사항에 관한 도움말

[헬스 소비자 연맹 웹사이트](#) – 지역 HCA 연락 정보에 관한 "지역 도움말 센터"를 클릭합니다.

HCA 의 훌륭한 문서 자료를 보려면 "간행물"을 클릭하십시오.

소비자 직통 전화
888-804-3536.

메디케어 옹호

캘리포니아 건강 옹호

개인 약속을 잡으려면 HICAP 에 문의 요망:

800-434-0222

카운티별 HiCAP 사무소: <http://cahealthadvocates.org/hicap/>

소비자 정보:

[캘리포니아 건강 옹호 '메디케어 베이직' 웹페이지](#)

요양소

캘리포니아 요양소 개혁 옹호(CANHR)

916 – 322 – 3350

[CANHR 웹사이트](#)

메디케어, 메디케이드, 제대군인, 노인법 및 노인학대에 관한 웹사이트 정보와 , 초기 상담 할인 요금으로 민간 변호사 추천

법과 빈곤 서부센터 -

[법과 빈곤 서부 센터 웹사이트](#)

[WCLP 웹사이트의 '2016 헬스케어 자격 가이드' 페이지](#)

직접적인 설명 또는 소비자 조언을 제공하지 않는 백업센터; 2016 옹호 매뉴얼 "저소득층 캘리포니아주민을 위한 헬스케어 보장 알고 유지하기"를 포함한 정보의 훌륭한 출처로서의 웹사이트

국가 건강 법 프로그램 - NHeLP

[NHeLP 웹사이트](#) – 이슈 아래 캘리포니아 클릭 후 "메디칼" 검색.

직접적인 설명 또는 소비자 조언을 제공하지 않는 백업센터; 정보의 훌륭한 출처로서의 웹사이트

고령화의 공정성

[고령화의 공정성 웹사이트](#)

직접적인 설명이나 소비자 조언을 제공하지 않지만 영양소에서 발생하는 일반적인 문제들의 해결 자료의 훌륭한 출처를 제공하는 백업 센터:

[고령화의 공정성 웹사이트의 '영양소에서 흔히 발생하는 20 가지 문제점과 해결 방법' 페이지](#)

메디케어 권리센터 -

국가 전화상담센터 800-333-4114

[메디케어 권리센터 사이트의 '문의' 페이지](#)

[메디케어 권리 센터 웹사이트](#)

웹사이트의 온라인 "메디케어 대화형" 온라인 참조 도구를 확인하십시오.

정보 출처에 소비자를 위한 다국어 전화상담 서비스를 갖춘 웹사이트.

뇌 손상 성인을 위한 가족 간병

제목: 간병인 자원 센터:

800 – 445 – 8106

[가족 간병인 연맹 웹사이트의 '캘리포니아 간병인 자원 센터' 페이지](#)

[간병 웹사이트의 가족 간병인 연맹 - 국가 센터의 '문의' 페이지](#)

알츠하이머 질환과 관련 장애

알츠하이머 협회 장

[알츠하이머 협회 웹사이트](#)

800-272-3900 – 국립

[캘리포니아 공중보건국의 '알츠하이머 질환 프로그램' 페이지](#)

지역 장을 찾으려면 800-660-1993

캘리포니아 장으로 연결:

[알츠하이머 협회 웹사이트의 '나의 커뮤니티' 검색 페이지](#)

['알츠하이머 협회 장' 페이지](#)

시민권

미국 보건복지국(HHS)

시민권 사무소

800 – 368 – 1019

[시민권 HHS 사무소 웹사이트](#)

[시민권 HHS 사무소 웹사이트의 '시민권 불만 제출' 페이지](#)

또한 각 카운티는 시민권 사무소를 갖추고 있으므로 해당 카운티에 전화 문의 시 이에 대해 문의 바랍니다.

해당 카운티에 제출한 시민권 불만 제기의 결과에 대하여 불만족스럽고, 제기한 불만이 헬스케어 서비스국이나 사회복지국에서 감독하는 주 및/또는 연방 프로그램에 관한 것일 경우 해당 카운티에 제출한 불만 사항을 DSS 또는 DHCS 에 항소할 수 있습니다.

헬스케어 서비스국

시민권리 사무소 – 916-440-7370

[캘리포니아 헬스케어 서비스 부서의 "DHCS 언어 이용 차별 불만 처리" PDF 문서](#)

사회복지국

시민권리 사무소 – 916-654-2098

[사회복지부서의 HHS 부서 "귀하의 권리: 캘리포니아 복지 프로그램에 준함" 팜플렛 PDF](#)

또는 처음에 해당 주 부서에 불만을 제기할 수 있습니다.

화재 안전법

주 소방청장실

916-445-8200

[주 소방청장실 웹사이트](#)

메디칼 사기

헬스케어 서비스국(DHCS)

800-822-6222

[DHCS 웹사이트의 '메디칼 사기 방지' 페이지](#)

캘리포니아주 법무장관(CAG)

800-722-0432

[캘리포니아주 법무장관실 웹사이트의 '메디칼 사기' 페이지](#)

메디케어/메디케이드 사기

미국 보건복지국(HHS)

감사관실

800-700-5952

[감사관실 HHS 웹사이트](#)

HIV

AIDS 직통전화

800 - 367 - 2437

[건강자원 및 서비스관리국의 '주 HIV/AIDS 직통전화' 정보 페이지](#)

사회 보장

사회 보장국(SSA)

800-772-1213

[사회보장국 웹사이트의 '사회보장 문의' 페이지](#)

귀하의 의견을 듣고 싶습니다! 저희 간행물에 대한 다음 설문 조사지를 작성하여 저희 활동이 어떻게 진행되고 있는지 알려 주십시오! [\[설문조사에 응합니다.\]](#)

법률 상담은 800-776-5746 으로 전화하거나 [상담 요청 양식](#)을 작성하십시오. 기타 다른 목적으로는 916-504-5800(북부 캘리포니아), 213-213-8000(남부 캘리포니아)으로 전화하십시오.

캘리포니아 장애인 권리 단체는 다양한 출처로부터 기금이 조성됩니다. 자금 제공자 명단 전체를 보시려면 여기를 방문하십시오. [DRC 웹사이트의 '자금 기부자 명단과 연락처' 페이지.](#)