



California's protection & advocacy system

# 医疗保健专业人员、设施和计划相关投诉的消费者信息

---

**2018 年 6 月，刊号 #5287.04 – Simplified Chinese**

如您需要关于医疗保健提供者、计划、设施、或您接受的服务信息或您有这方面的投诉，此刊物将对您有帮助。我们已经列出了首先专门负责处理投诉的政府机构。我们还在本刊物中列出了一些和您的权利相关的、可能会为您提供帮助的倡导组织以及信息来源。

## 目录

引言.....	2
健康计划和医疗保健系统.....	5
医院、疗养院、住宿和其他护理机构或设施.....	8
临床医师和持证医疗保健提供者.....	9
倡导、建议和信息.....	13

## 引言

加利福尼亚的健康和住宿护理受到许多不同机构的监管。以下为医疗保健服务监管机构的简要总结。这些组织经常被以令人困惑的首字母缩略词或昵称来称呼，因此我们也将它们以**粗体**包含在内。

临床医师提供的大部分与健康相关专业的服务都受到消费者事务部（**DCA**）、以及和此类型服务相关的许可部门或“**委员会**”监管。这些部门包括医学考试委员会、牙科委员会、心理学委员会、行为服务委员会、注册护士委员会及其他。其中一部分如下所列。由消费者事务部许可的所有专业人员类型见其网站。[点击](#)此处访问 **DCA** 网站

医院、诊所以及包括亚急性机构在内的疗养院都由加利福尼亚公共卫生部（**CDPH**）许可和监管。有关具体投诉的常规投诉信息和链接，请[点击](#)此处访问 **CDPH** 网站

加利福尼亚社会服务部（**CDSS**）的社区护理许可（**CCL**）部门负责大多数住宿、日间和儿童护理服务的许可和监管。住宿护理设施包括委员会和疗养院、社区护理设施（**CCF**）、老年人住宿护理设施（**RCFE**）以及辅助生活设施。[点击](#)此处访问 **CCLD** 网站

私人或商业管理式医疗计划由加利福尼亚管理式卫生保健部（**DMHC**）监管。[点击](#)此处访问 **DMHC** 网站

无论属于管理式医疗计划还是 **Fee-For-Service**，**Medi-Cal**、**Denti-Cal** 以及 **Mental Health** 医疗计划都由加利福尼亚卫生保健服务部（**DHCS**）进行监管。[点击](#)此处访问 **DHCS** 网站

许多 **Medi-Cal** 管理式医疗计划都有 **DMHC** 许可，并且因此 **Medi-Cal** 受益人也可以享受私人或商业计划中的消费者保护权利。

**Denti-Cal**、县 **Mental Health Medi-Cal** 管理式医疗计划、以及除了 **SanMateo** 县健康计划以外的县独立卫生系统（**COHS**）中的 **DMHC** 许可计划，均不承保以下县内的 **Medi-Cal** 接受者：**Del Norte** 县、**Humboldt** 县、**Lake** 县、**Lassen** 县、**Marin** 县、**Mendocino** 县、**Merced** 县、**Modoc** 县、

Monterey 县、Napa 县、Orange 县、San Luis Obispo 县、Santa Barbara 县、Sa

诸如卫生保健服务部（**DHCS**）和加利福尼亚公共卫生部（**DPH**）等多家机构均设有一个“**监察员**”办公室，这是一个旨在回答消费者疑问并解决投诉的办公室。此外，还设有一个独立的**长期护理监察员**计划来帮助疗养院及其他健康设施和住宿护理设施的人员。

不涉及管理式护理的私人健康保险计划，包括许多优先提供者组织（**PPO**）以及一些其他的保险计划等，受加利福尼亚保险部门（**CDI**）的监管。点击[此处访问 CDI 网站](#)

《平价医疗法案》（**ACA**）的消费者保护要求合规性，由 **Covered California**、管理式卫生保健部和保险部门执行。**ACA** 消费者保护示例包括根据父母政策为儿童及 26 岁以下人员提供保险，取消终身费用上限，以及无需自付或免赔额的预防性护理保险。

**Medicare** 主要由 **Medicare** 和 **Medicaid Services**（**CMS**）中心监管[点击此处访问 CMS 网站](#)

在加利福尼亚，**Medicare** 补充保险或 **MEDIGAP** 保险由保险部门（**CDI**）负责管理。点击[此处访问 CDI 网站上的 MEDIGAP 保险页面](#)。

加利福尼亚州还有其他涉及保健服务、权利和投诉及其他选择的政府机构、倡导组织和其他消费者信息来源。

以下是以上机构和其他机构、以及一些倡导组织和信息来源的具体联系方式，如果您对您的医疗保健有疑虑，这些可能会对您有用。我们列出了绝大多数的主要网站以及投诉部门的链接。您可以在这些网站上获取投诉表，并且随时了解这些机构或组织的最新动态。

如果您需要在线寻找相应的参考资料，但是没有电脑或打印机并且需要打印投诉表，或者其他疑问，请拨打机构的免费热线获取信息，或者在您决定提交投诉时获取填写投诉表的帮助。

您也可以致电 **800-776-5746**，就您的医疗保健服务问题联系加利福尼亚州残疾人权利协会。如所附图表末尾的问题示例中所示，一般而言您可以通过多种方法来解决医疗保健服务问题。DRC 的所有 TTY 电话，请拨打 **800-719-5798**

## 健康计划和医疗保健系统

管理式医疗计划

管理式卫生保健部 (DMHC)

DMHC 帮助中心

888-466-2219

[DMHC 主页](#)

[DMHC 网站上的“提交投诉”页面](#)

Medi-Cal 管理式医疗计划

卫生保健服务部 (DHCS)

Medi-Cal 监察员

888-452-8609

电子邮件: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)

[DHCS 网站上的“MMCD 监察员办公室”页面](#)

常规信息:

[DHCS 网站上的常规 MMCD 页面](#)

退伍军人健康和服务人员护理福利

退伍军人管理局 (VA)

877-327-0022

800-877-8339 (TTY)

[VA 网站](#)

旨在协助获取 VA 福利和加利福尼亚退伍军人的福利的 Cal Vet:

当地 Cal Vet 服务官员: 844-737-8368

[当地 Cal Vet 服务官员网站](#)

找到您的当地残疾美国退伍军人 (DAV):

[DAV 网站上的“找到您的当地办公室”页面](#)

美国瘫痪退伍军人

福利帮助热线：866-734-0857；TTY 800-795-4327

医疗服务卫生保健热线：800-232-1782

[美国瘫痪退伍军人网站上的“退伍军人福利”页面](#)

退伍军人援助组织：1-866-584-7191

帮助申请援助和服务人员护理服务以及其他福利：[退伍军人组织网站上的“申请”页面](#)

县级层面的 Medi-Cal 资格和投诉

社会服务部（CDSS）

916-636-1980

Medi-Cal 资格

[DHCS 网站上的 Medi-Cal 资格联系人页面](#)

联系县社会服务部或卫生和公共服务部——详见当地号码链接

[DHCS 网站上的“健康保险、Medi-Cal 和其他益处”页面。](#)

Medicare

Medicare 和 Medicaid Services 中心（CMS）

877-267-2323

[Medicare 和 Medicaid Services 中心网站](#)

提交关于您的 Medicare 健康或药物计划的投诉：

[Medicare 网站上的“提交关于您的 Medicare 健康或药物计划的投诉”页面](#)

Medicare 确认的加利福尼亚资源：

[Medicare 网站上的“找人谈话”页面](#)

[CMS 网站上的“上诉和申诉”页面](#)

Medicare, Medi-gap, 长期护理

加利福尼亚老龄化部门

800-510-2020

[加利福尼亚老龄化部门网站上的“向谁致电申请服务”页面](#)

加利福尼亚保险部门审查 Medicare 补助计划。消费者热线：800-927-4357。

[加利福尼亚保险部门的“Medicare 补助指南”网页](#)

长期护理监察员紧急热线

800-231-4024

健康保险咨询和维权项目（HICAP）

800-434-0222

[加利福尼亚健康倡导者网站上的“HICAP”网页](#)

精神健康护理

加拿大卫生保健服务部

（DHCS）

精神健康监察员

800-896-4042

800-896-2512-TTY

电子邮件：[MHombudsman@dhcs.ca.gov](mailto:MHombudsman@dhcs.ca.gov)

[DHCS 网站上的“精神健康监察员服务”页面](#)

健康保险

加利福尼亚州保险部——获取帮助

800-927-4357

[加利福尼亚保险部门网站上的“获取帮助”页面](#)

[加利福尼亚保险部门的“消费者投诉中心”登录页面](#)

## 医院、疗养院、住宿和其他护理机构或设施

医院、医疗诊所、家庭健康机构、家庭健康援助、护理助理、疗养院

加利福尼亚公共卫生部（DPH）

许可和认证计划

健康机构/消费者信息系统

916-552-8700

800-236-9747

- 常规许可信息：[加利福尼亚公共卫生部网站上的“许可和认证计划”页面](#)
- 投诉申请信息：[加利福尼亚公共卫生部网站上的“针对健康机构/提供者的投诉”页面](#)
- 除了州许可意外，许多健康机构和提供者还获得了医疗机构认证联合委员会——JCAHO 的认可和认证。[联合委员会网站的“关于”网页](#)
- 关于患者安全性事件的报告或关于卫生保健组织的担忧：[联合委员会网站上的“报告患者安全性事件”投诉页面](#)

前往此处查看卫生保健机构的认可和认证状态：[质量检查网站](#)

630-792-5800

墓地和殡葬场所

消费者事务部（DCA）

公墓和殡仪局

800 - 952 - 5210

(916) 574-7870

[消费者事务部公墓和殡仪局网站上的“投诉”页面](#)

长期护理/疗养院

关于向联合委员会提交许可投诉或投诉的内容 *详见上文*。

长期护理监察员

800 - 231 - 4024

[加利福尼亚老龄化部门网站上的“长期护理监察员计划”页面](#)



## 药房

消费者事务部 (DCA)  
加利福尼亚州药房委员会

消费者查询或提交投诉: 916-574-7900

提交对药房的投诉: [在加利福尼亚州药房委员会网站上“提交投诉”](#)

如果您在当地的一家连锁药房遇到了问题, 请致电连锁店总部。

在 **Medi-Cal** 计划中, 几乎所有医学上必需的药物都由该计划承担, 或者如果药物不在未经事先授权就可承担的处方集上, 则由 **Medi-Cal** 授权承担。如果您被告知“**Medi-Cal** 不承担”某种处方药, 通常这是不对的。向您的医生和药房寻求帮助来获得授权。

社区护理设施、儿童护理、疗养院、成人日间护理

加利福尼亚社会服务部 (**CDSS**)  
[加利福尼亚社会服务部网站](#)

社区护理许可部门 (**CCL**)  
844-LET US NO  
844-538-8766  
cclid.ca.gov/  
[CDSS 网站上的“社区护理许可部门”页面](#)

临床医师和持证医疗保健提供者

顾问——婚姻/家庭/孩子  
顾问/治疗师（LMFT）、临床社工（LCSW）等。

加利福尼亚消费者事务部（DCA）

行为科学委员会

916-574-7830

916-445-4933

[加利福尼亚行为科学委员会网站](#)

[BBS 网站上的“消费者投诉”页面](#)

医生、医师助理（PA）和

其他医疗助理及医疗人员

加利福尼亚医学委员会

800- 633-2322

916-263-2424

[加利福尼亚医学委员会网站](#)

[加利福尼亚医学委员会网站上的“消费者信息”页面](#)

视力测定

消费者事务部（DCA）

加利福尼亚州视力测定委员会

[optometry@dca.ca.gov](mailto:optometry@dca.ca.gov)

916-575-7170

866-585-2666

[加利福尼亚州视力测定委员会网站](#)

[加利福尼亚州视力测定委员会 BreEZe 在线服务中的“投诉”页面](#)

心理学家（PhD, PsyD）和心理学助理

消费者事务部（DCA）

加利福尼亚心理学委员会

866 – 503 -3221

[DCA 心理学委员会网站](#)

[在 DCA 心理学委员会网站上的“提交投诉”网页](#)

各地区中心和地区中心供应商

发展服务部（DDS）

常规信息：916-654-1690

听力受损：916-654-2054

[DDS 网站](#)

寻找您的当地的地区中心：

[DDS 网站上的“地区中心目录”](#)

注册护士、执业护士、助产护士等

注册护士委员会（BRN）

(916) 322-3350

TTY: (800) 326-2297

[加利福尼亚注册护士委员会网站](#)

[CA BRN 网站上的“投诉流程”页面](#)

言语病理学家（SPL）

加利福尼亚消费者事务部（DCA）

言语-语言病理学和听力学以及助听器分发者委员会

916-263-2666

[语言病理学与听力学和助听器分发者委员会](#)

[DCA 言语和听力委员会网站上的“投诉流程”页面](#)

职业护士和精神科技师

加利福尼亚消费者事务部（DCA）

职业护士和精神科技师委员会

916-263-7827

[DCA 职业护士和精神科技师委员会网站](#)

提交对 LVN 或 PT 的投诉:

[BVNPT 网站上的“如何提交投诉”页面](#)

牙医 (DDS)

加利福尼亚消费者事务部 (DCA)

牙科检查医师委员会

916-263-2300

[加利福尼亚 DCA 牙科委员会网站](#)

消费者投诉:

[加利福尼亚牙科委员会网站上的“消费者投诉表” PDF 文档](#)

## 倡导、建议和信息

维权，法律咨询和/或法律转介

加利福尼亚州残疾人权利协会（DRC）

800-776-5746

[加利福尼亚州残疾人权利协会网站](#)。

请在顶部的大标题上点击“刊物”查看关于 Medi-Cal 和医疗保健权利的信息。

DRC 受助者权益维护办公室（OCRA）

向地区中心的受助者提供免费的法律信息、建议和代表服务。[DRC 网站上的受助者权益维护办公室页面](#)

LawHelp.org

[LawHelpCA 网站](#)

加利福尼亚州律师协会和加利福尼亚法律援助协会的互动网站，通过地区和主题来确定法律辅助或建议。

加利福尼亚法律援助协会

[加利福尼亚法律援助协会网站](#)；

在网站右侧的“选择地区”一栏下点击某个地区来获得该地区的法律服务项目列表。

健康消费者联盟——就 Medi-Cal、Covered California 健康计划及其他方面为消费者提供帮助

[健康消费者联盟网站](#)——点击“当地帮助中心”获取您的当地 HCA 联系信息。

点击“刊物”获取 HCA 出色的书面材料

HCA 消费者热线：

888-804-3536

## Medicare Advocacy

加利福尼亚健康倡导者组织

致电 HICAP 进行个人预约：

800-434-0222

HiCAP 各县办公室：<http://cahealthadvocates.org/hicap/>

消费者信息：

[加利福尼亚健康倡导者组织的“Medicare 基本信息”网页](#)

## 疗养院

加利福尼亚疗养院改革倡导者组织（CANHR）

916 – 322 – 3350

[CANHR 网站](#)

关于 Medicare、Medicaid、退伍军人、老年人法、虐待老人及转介私人律师进行折减率初步咨询的网站信息

西方法律与贫困中心——

[西方法律与贫困中心网站](#)

[WCLP 网站上的“2016 医疗保健资格指南”](#)

不提供直接代表或消费者建议的备用中心；作为良好信息来源的网站，包含了 2016 年的宣传手册《争取并维持加利福尼亚低收入人群的医疗保健保险覆盖率》。

国家卫生法计划——NHeLP

[NHeLP 网站](#)——在议题中点击“加利福尼亚”然后搜索“Medi-Cal”。

不提供直接代表或消费者建议的备用中心；作为良好信息来源的网站

“老年人的正义” Justice in Aging

[“老年人的正义”网站](#)

不提供直接代表或消费者建议的备用中心，不过可以作为解决疗养院中常见问题时的良好资料来源：

[“老年人的正义”网站“20 个常见疗养院问题及解决方案”页面](#)

Medicare 权利中心——

关于全国帮助热线 800-333-4114

Medicare 权利中心网站上的“联系我们”页面

[Medicare 权利中心网站](#)

查看网站上的“Medicare Interactive”在线参考工具。

对消费者来说，网站是一个信息来源，以及多语言的服务热线。

脑损伤成人的家庭护工

回复：

护工资源中心：

800 – 445 – 8106

[家庭护工联盟网站上的“加利福尼亚护工资源中心”网页](#)

[家庭护工联盟——全国护理中心网站上的“联系信息”页面](#)

阿兹海默病和相关疾病

阿兹海默病协会分会

[阿兹海默病协会网站](#)

800-272-3900——全国

[加利福尼亚公共卫生部网站上的“阿兹海默病项目”页面](#)

800-660-1993——寻找当地分会

加利福尼亚各分会链接：

[阿兹海默病协会网站上的“我的社区中”搜索页面](#)

[“阿兹海默病协会分会”网页](#)

公民权利

美国卫生和人类服务部（HHS）

公民权利办公室

800 – 368 – 1019

[HHS 公民权利办公室网站](#)

[HHS 公民权利办公室网站上的“提交公民权利投诉”页面](#)

此外，每个县都拥有一个公民权利办公室，当您致电县办公室时可询问该单位信息。

如果您对提交至县办公室的公民权利投诉的处理结果不满意，并且该投诉是由卫生保健服务部或社会服务部监管的州和/或联邦计划的投诉，那么您有权将向县提交的投诉上诉至 DSS 或 DHCS。

卫生保健服务部

公民权利办公室——916-440-7370

[加利福尼亚卫生保健服务部的“DHCS 语言访问歧视投诉流程” PDF 文档](#)

社会服务部

公民权利办公室——916-654-2098

[HHS 社会服务部的“您的权利：加利福尼亚福利计划”宣传册 PDF 文档](#)

或者您也可以先向州部门提交投诉。

消防安全法

州消防总局

916-445-8200

[州消防总局网站](#)

Medi-Cal 欺诈

卫生保健服务部（DHCS）

800-822-6222

[DHCS 网站上的“停止 Medi-Cal 欺诈”页面](#)

加利福尼亚总检察长（CAG）

800-722-0432

[加利福尼亚司法部总检察长办公室网站上的“Medi-Cal 欺诈”页面](#)

Medicare/Medicaid 欺诈



美国卫生和公共服务部（HHS）  
监察长办公室  
800-700-5952  
[HHS 网站上的检察长办公室页面](#)

HIV

AIDS 热线  
800 - 367 - 2437  
[卫生资源与服务管理局网站上的“州 HIV/AIDS 热线”信息页](#)

社会保障

社会保障事务管理局（SSA）  
800-772-1213  
[SSA 网站上的“联系社会保障事务管理局”](#)

---

我们期待您的意见！请填写有关我们刊物的以下调查问卷，让我们知道我们的服务是否完善！[\[填写调查问卷\]](#)

法律援助请致电 800-776-5746 或填写[援助申请表](#)。如有其他需求，请致电：916-504-5800（北加州）；213-213-8000（南加州）。

加利福尼亚州残疾人权利协会由多种资源资助，完整的资助人名单请查看：[DRC 网站上的“资金拨款和合同清单”页面](#)。