

ACBHCS Quality Assurance Office Reintroduces the Consumer and Family Assistance Phone line

Complaint / Grievance or Appeal?

¿Queja/Reclamo o
Apelación?

Llame a la Oficina de
Asistencia al Consumidor
y la Familia

上訴 / 投訴或
申訴?

致電消費者與家庭
援助辦事處

Than Phiên/Phản
Nàn hay Khiếu Nại?

Gọi cho Văn Phòng Trợ Giúp
Khách Hàng và Gia Đình

شکایت / دایکواهی یا
استیلاقی؟

به دفتر کمک به مصرف کنندگان و
خانواده ها (Office) تلفن کنید

Call the Consumer and Family Assistance Office

(800) 779-0787

- After your call is received, the CF Assistance Specialist will attempt to resolve your issue to your satisfaction.
- If you are dissatisfied with the resolution, you may request a hearing for committee review. (NOTE: ACMHP is not required to provide a Committee Review, and may decline your request.)
- Notice of Action-Appeals and Expedited Appeals will be handled by the Authorization Department (510) 567-8141.
- You may also contact the Patients' Rights Advocates at (800) 734-2504 regarding patient rights issue.
- Or the California Department of Mental Health Ombudsman at (800) 896-4042 / (800) 896-2512.

24-hour Assistance

Al recibir la llamada, el
especialista de asistencia al
consumidor y la familia intentará
resolver sus problemas de forma
satisfactoria.

Si no está conforme con la
resolución, puede solicitar una
audiencia para que un comité
revise su pedido. (NOTA: ACMHP
no tiene la obligación de proveer
una revisión por un comité y
puede rechazar su pedido.)

El Departamento de
Autorizaciones (510) 567-8141
se encargará de las apelaciones,
los avisos de acción y las
apelaciones agilizadas.

Si se trata de un tema relacionado
con los derechos del paciente,
también puede llamar a la
Defensoría de los Derechos de los
Pacientes al (800) 734-2504.

También se puede comunicar con el
Ombudsman del Departamento de
Salud Mental de California al (800)
896-4042/TTY (800) 896-2512.

消費者與家庭援助專員
在收到您的來電之後，
將會嘗試解決您的問題。

如果您對於問題的解決
方式感到不滿意，可
以要求舉行聽證會讓
委員會進行審核。(注
意：ACMHP 沒有必須
進行委員會審核的義
務，同時可以拒絕您的
要求。)

中訴的訴訟通知與快速
中訴將由授權部門負
責處理，電話為 (510)
567-8141。

您也可以撥打 (800)
734-2504 與病患權利
提倡組織聯繫並討論
有關病患權利方面的
問題。

或者您可以撥打以下
電話與加州精神健康
部調查官聯繫，電話
為：(800) 896-4042 /
TTY: (800) 896-2512。

Sau khi nhận cú gọi của bạn, thì
Chuyên gia Trợ Giúp CF sẽ cố gắng
giải quyết vấn đề cho vừa lòng quý vị.

Nếu không hài lòng với cách giải
quyết, thì quý vị có thể yêu cầu một
buổi điều trần cho ủy ban duyệt xét.
(GHI CHÚ: ACMHP không được
yêu cầu cung cấp Duyệt Xét Ủy Ban
(Committee Review), và có thể từ
chối yêu cầu của quý vị).

Bố Cáo Hành Động (Notice of
Action)-Những Khiếu Nại và Khiếu
Nại Tộc Hành sẽ được Ban Cấp Phép
(Authorization Department) lo liệu
theo số (510) 567-8141.

Quý vị cũng có thể liên lạc với Biện
Hộ Quyền Lợi Bệnh Nhân (Patients'
Rights Advocates) theo số (800) 734-
2504 về vấn đề quyền lợi của bệnh
nhân.

Hoặc Thanh Tra Ban Sức Khỏe
Tâm Thần California (California
Department of Mental Health
Ombudsman) theo số (800) 896-
4042 / Máy điện văn (TTY): (800)
896-2512.

پس از دریافت تلفن شما، وگه متخصصین
کمک به مصرف کنندگان و خانواده ها
سعی می کنند که مشکل را مسورت
رشدایت بخشد، پرانی شما حل کند.

اگر شما از این راه حل نارضایتی داشته
می تازید، تری می تازید، می تازید
درخواست جلسه رسیدگی کنید. (توجه:
ACMHP ملزم نیست که جلسه تری می
گردداده و ممکن است که درخواست
شما را رد کند.)

اظهاره شکایت، استیلاقی و استیلاقی
السرور شده در بخش صدور اجازه
به (Authorization Department)
تلفن شماره (510) 567-8141 اقدام می
گردد.

شما همچنین می تازید به سازمان حقوق
بیماران (Patients' Rights Advocates)
به شماره (800) 734-2504 در رابطه با
حقوق و آزادی شما با تازید.

یا با دفتر رسیدگی به شکایات سازمان
بهداشت روانی کالیفرنیا (California
Department of Mental Health
Ombudsman) به شماره (800) 896-
4042 / TTY: (800) 896-2512
تلفن کنید.

ALAMEDA COUNTY
Behavioral Health Care Services
A Department of Alameda County Health Care Services Agency

Complaint/Grievance or Appeal Poster
Rev 01/10

The revamped line will serve
consumers and family members
with immediate access to:
Complaints/Grievances or Appeals
Change of Provider Request
Request for Services

The line goes live July 25, 2011