



SANTA CLARA 郡

精神健康計劃

受益人手冊

828 S. Bascom Ave., Suite 200
San Jose, CA 95128

修訂日期：2023 年 9 月 22 日
生效日期：2024 年 1 月 1 日

必須在受益人首次使用服務時提供本手冊。



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

語言標語

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕເຟິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsc.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия TTY: 1-800-855-7100). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия TTY: 1-800-855-7100). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-704-0900 (TTY: 1-800-855-7100). Các dịch vụ này đều miễn phí.



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsc.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

目錄

其他語言和格式	7
不歧視聲明.....	7
一般資料.....	10
有關 MEDI-CAL 計劃的重要資訊.....	13
如何得知您或您認識的人是否需要協助	16
如何獲得專業精神健康服務	20
選擇服務提供者	27
您使用智能裝置存取病歷記錄和服務業提供者名錄資料的權利.....	29
服務範圍.....	30
根據您的精神健康計劃發出的「不良效益決定通知」	39
問題解決程序：提出申訴或上訴	41
申訴程序.....	44
上訴程序（標準和加快）	46
州公平聽證會程序.....	50
預先指示.....	55
受益人的權利和責任	55



其他語言和格式

其他語言

您可以免費獲取本受益人手冊和其他計劃資料的其他語言版本。我們提供合格翻譯員的書面翻譯。請致電 1-800-704-0900（聽障專線：711）。此為免付費電話。閱讀本受益人手冊，了解更多有關衛生保健語言協助服務的資訊，例如口譯和翻譯服務。

其他格式

您可免費取得本資料的其他格式，例如點字版、20 點字型大字版和無障礙電子版。請致電 1-800-704-0900（聽障專線：711）。此為免付費通話。

口譯員服務

Santa Clara 郡行為健康服務部 24 小時免費為您提供合格口譯員的口譯服務。您無須要求家庭成員或朋友作為口譯員。除非是緊急情況，否則我們不鼓勵採用未成年人作為口譯員。您可免費使用口譯員、語言和文化服務，並且全天候提供服務。如需語言協助或取得本手冊的其他語言版本，請致電 1-800-704-0900 或口譯員，服務電話 1-800-704-0900（聽障專線：1-800-855-7100 或 711）。此為免付費通話。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

不歧視聲明

歧視是違法的。Santa Clara 郡行為健康服務部遵循州和聯邦民權法。Santa Clara 郡行為健康服務部不會因為性別、種族、膚色、宗教、血統、民族血統、民族認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別以及性別認同或性取向而非法歧視、排斥或差別對待任何人。

Santa Clara 郡行為健康服務部提供：

- 為殘障人士提供免費輔助和服務，以幫助他們更好地溝通，例如：
 - 符合資格的手語口譯員
 - 其他格式的書面資料，例如大字體、點字、語音版或可存取的電子格式
- 為母語並非英語的人提供免費語言服務，例如：
 - 符合資格的口譯員
 - 以其他語言撰寫的資訊

如果您需要這些服務，請致電 1-800-704-0900 聯絡 BHSD，並且全天候提供服務。或者，如果您聽不清楚或說話不清楚，請致電聽障專線：1-800-855-7100 或 711。我們將按需求向您提供本文件的點字、大字體、語音版或可存取電子格式。

如何提出申訴

如果您認為 Santa Clara 郡 BHSD 未能提供這些服務，或者您因為性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、民族認同、婚姻狀況、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向，令您遭遇差別對待而受到非法歧視，您可以向 BHSD 質素保證提出申訴。您可以透過電話、書面、親自或電子方式提出申訴：

- 透過電話：請致電 1-800-704-0900 聯絡 BHSD，並且全天候提供服務。或者，如果您聽不清楚或說話不清楚，請致電聽障專線：1-800-855-7100 或 711。
- 書面申請：填寫投訴表格或寫信郵寄至：

County of Santa Clara
BHSD Quality Assurance
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159

- 親身申請：前往醫生診所或 BHSD 診所，並表示您想提出申訴。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

- 電子方式：請前往 BHSD 網站，網址為 [首頁 - 衛生為健康服務部 - Santa Clara 郡 \(sccgov.org\)](http://www.bhsd.sccgov.org)。

民權辦公室 – 加州衛生保健服務部

您也可以透過電話、書面或電子方式向加州衛生保健服務部民權辦公室提出民權投訴：

- 透過電話：請致電 916-440-7370。如果您說話不清楚或聽不清楚，請致電 711（加州轉接服務）。
- 書面申請：填寫投訴表格或寄信至：
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

投訴表格可在以下網址取得：

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- 電子方式：傳送電郵至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室 – 美國衛生和人類服務部

如果您認為自己因種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別而受到歧視，您也可以透過電話、書面或電子方式，向美國衛生及公共服務部民權辦公室提出民權投訴：

- 透過電話：請致電 **1-800-368-1019**。如果您說話不清楚或聽不清楚，請致電 **電傳通訊／聽障專線 1-800-537-7697**。
- 書面申請：填寫投訴表格或寄信至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- 投訴表格可在 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 取得。
- 電子方式：前往民權辦公室投訴入口網站：
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

一般資料

為什麼閱讀本手冊非常重要？

我們很榮幸您選擇了 **Santa Clara** 郡行為健康服務部的服務。作為管理式照護計劃，我們致力向受益人提供方便、優質、管理良好的醫療服務。

我們的願景：

Santa Clara 郡行為健康服務部管理式照護計劃的願景，是確保所有需要行為健康服務的受益人都能夠獲得符合其需求的優質、及時護理服務。

我們的任務：


提供容易獲取、以人為本、優質的行為健康服務，而且護理服務在整個過程都安排妥當。為了實現這個目標，我們透過互相協調的系統，在限制最少、無污名化、最容易提供服務的環境提供行為健康服務，並且尊重不同的家庭狀況、語言、文化、種族、性別和性別認同。

本手冊告訴您如何透過您所在郡的精神健康計劃獲得 **Medi-Cal** 專業精神健康服務。本手冊向您提供福利以及如何獲取護理的資訊。還將回答您的各種問題。

您將可了解：

- 如何獲得專業精神健康服務
- 您可以獲得什麼福利
- 如果您有問題或疑慮時該採取的行動
- 您身為 **Medi-Cal** 受益人的權利和責任

如果您現在不想閱讀本手冊，則請保留本手冊以便日後閱讀。您可透過 <https://bhsd.sccgov.org/> 獲取手冊和其他書面材料的電子版本，或透過精神健康計劃索取印刷版，費用全免。如果您想要印刷版本，請致電您的精神健康計劃。

 透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

使用本手冊作為您在加入 Medi-Cal 時獲得資訊的補充讀物。

需要您母語版本或其他格式的本手冊？

如果您使用英語以外的其他語言，您可以使用免費口譯員服務。請致電 Santa Clara 郡行為健康服務部，電話為 1-800-704-0900。您的精神健康計劃全天候提供服務。

如果您需要本手冊的列印版本或其他格式的書面資訊，例如大字體、點字或音訊，您也可以致電 1 (800) 704-0900 聯絡精神健康計劃。您的精神健康計劃致力為您提供支援。

如果您想要本手冊的列印版，或其他非英文的其他語言的版本，請致電您的精神健康計劃。您的精神健康計劃將透過電話以您的語言為您提供協助。

此信資訊以下列語言提供。

- 英文
- 西班牙文
- 菲律賓文
- 越南文
- 中文
- 波斯文

我的精神健康計劃負責什麼？

您的精神健康計劃負責以下事項：

- 確定您是否符合從郡或其服務提供者網絡獲取專業精神健康服務的標準。
- 提供評估，以確定您是否需要專業精神健康服務。
- 提供全天候接聽的免付費電話號碼，可以告訴您如何從精神健康計劃中獲得幫助。
 - 危機和自殺預防生命熱線 – 1 (800) 704-0999，按 1（或傳送文字短訊 RENEW 至 741741）



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhscd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

- **Santa Clara** 郡行為健康電話中心 – 1 (800) 704-0900 提供精神健康和藥物濫用服務和治療。
- 在您附近有足夠的服務提供者，以確保您能夠獲得精神上的協助精神健康計劃涵蓋的健康治療服務（如果您需要）。
- 告知並教育您有關您精神健康計劃提供的服務。
- 以您的語言或透過口譯員（如有需要）免費為您提供服務，並讓您知道有這些口譯員服務提供。
- 以其他語言或其他形式（如點字或大字體）為您提供有關可用內容的書面資訊。如果您需要其他格式，請致電 1-800-704-0900 聯絡 BHD 電話中心。
- 在變更的預期生效日期前至少 30 天通知您本手冊中特定資訊的任何重大變更。當可提供的服務的數量或類型增加或減少，或者如果網絡內的服務提供者數量增加或減少，或當有任何其他會影響您透過精神健康計劃獲得的福利之變更，便視為重大變更。
- 視乎需要將您的護理與其他計劃或服務提供系統協調，以促進護理過渡並指引受益人轉診，確保轉診循環完成，並且新服務提供者向受益人提供護理。
- 如果更換服務提供者會為您的健康帶來影響或增加住院的風險，請確保您在一段時間內繼續使用您之前和目前的網絡外服務提供者。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。

有關 MEDI-CAL 計劃的重要資訊

有交通工具提供嗎？

如果您對於出席醫療預約或精神健康計劃預約有問題，Medi-Cal 計劃可以幫助您找到交通工具。可為無法自行獲得交通服務的 Medi-Cal 受益人，或有需要接受 Medi-Cal 涵蓋服務的有醫療需要的受益人，提供非緊急交通和非醫療交通服務。約診有兩種交通方式：

- 非醫療交通是指為沒有其他方式赴約的人士提供的私人或公共交通工具。
- 非急診醫療交通是指無法使用公共或私人交通服務的人士，乘坐救護車、輪椅廂型車或輪床車的交通服務。

提供前往取藥，或領取所需的醫療用品、義肢、矯形器和其他設備的交通。如需更多有關交通的資訊和協助，請聯絡您的管理式照護計劃。

如果參與 Medi-Cal，但未加入管理式照護計劃，而且您需要非醫療交通以取得健康相關服務，您可以直接聯絡非醫療交通服務提供者或您的服務提供者尋求協助。當您聯絡運輸公司時，他們會詢問您有關預約日期和時間的信資訊。如您需要非緊急醫療交通，服務提供者可以開立非緊急醫療交通的批條，並讓您與交通服務供應商聯絡，以安排您往返預約的行程。

管理式照護計劃 (MCP) 必須因應以下情況安排和提供非醫療交通 (NMT) 或非緊急醫療交通 (NEMT)：

1. 前往所有 Medi-Cal 服務的醫療、牙科或行為健康預約的交通。
 - 這包括 MCP 未涵蓋的服務，例如專業精神健康服務 (SMHS) 和藥物濫用 (SUD) 服務。
2. 從一般緊急醫療服務醫院或急診部門轉移到精神病設施的交通，包括精神病院、專業護理院和精神健康康復中心。
3. 出院後的交通——從入院或急症部門就診，或各設施之間的交通，無論該設施是否為 IMD。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

要獲得 NEMT 服務，主診醫生必須向 MCP 提交醫生認證聲明 (PCS) 表格以獲取授權。以

下為表格的連結：Santa Clara 家庭健康計劃

50171e_transportation_services_and_physician_certification_statement_0918.pdf

(cloudinary.com)

什麼是緊急服務？

緊急服務是為出現意外醫療狀況（包括精神病緊急醫療狀況）的受益人提供之服務。

緊急醫療狀況的症狀非常嚴重（可能包括劇烈疼痛），可以合理地預期一般人可能隨時發生以下情況：

- 個別人士的健康（或未出生嬰兒的健康）可能會出現嚴重問題
- 對您的身體功能造成嚴重傷害
- 對任何身體器官或部位造成嚴重損害

當一個普通人認為某人出現以下情況，則屬於緊急精神科醫療狀況：

- 由於精神健康狀況或疑似精神健康狀況，當時對自己或他人構成危險。
- 由於精神健康狀況或疑似精神健康狀況，無法即時提供食物或進食，或穿著衣服或入住住所。

為 Medi-Cal 受益人提供全天候緊急服務。緊急服務不需要事先授權。Medi-Cal 計劃將涵蓋緊急情況，無論該情況是由於身體健康或精神健康狀況（因想法、感受、行為而導致自己或他人困擾和／或功能障礙）。如果您加入了 Medi-Cal，您將不會收到急症室的賬單，並要求付款，即使結果證明不屬於急診狀況。如果您認為自己遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往任何醫院或其他場所尋求協助。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

我需要支付 Medi-Cal 的費用嗎？

大多數人無需為 Medi-Cal 支付任何費用。在若干情況中，根據您每個月獲得或賺取的金額，您可能需要支付 Medi-Cal。

- 如果您的收入低於您家庭人數的 Medi-Cal 限額，您則不需要支付 Medi-Cal 服務的費用。
- 如果您的收入超過您家庭人數的 Medi-Cal 限額，您將需要支付部分您的醫療或藥物濫用治療服務的費用。您支付的金額稱為「分擔費用」。當您支付了「分擔費用」，Medi-Cal 將支付當月餘下的醫療費用。在您沒有醫療費用支出的月份，您不需要支付任何費用。
- 您可能需要支付任何 Medi-Cal 治療的「共付額」。這代表您每次獲得醫療服務或到醫院急症室接受一般服務時，需要支付共付額。

您的服務提供者會告知您是否需要支付共付額。

如果我有自殺想法，我應該聯絡誰？

如果您或您認識的人面臨自殺危機，請致電全國預防自殺生命熱線 **988** 或 **1-800-273-TALK (8255)**。 <https://988lifeline.org/> 提供聊天服務。

面臨危機，需要尋求協助和獲取當地精神健康計劃的當地居民，請致電：

- 危機和自殺預防生命熱線，電話為 **1 (800) 704-0900**，按 **1** 或傳送「**RENEW**」文字短訊到 **741741**，全天候提供服務，
- 機動危機應對小組，電話為 **(800) 704-0900**，星期一至星期五早上 8 時至晚上 8 時提供服務，或
- 精神健康緊急護理，電話為 **(408) 855-7855**，每星期 7 天早上 8 時至晚上 10 時提供服務。

如果您遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往離您最近的急症部門。



透過免付費電話 **1 (800) 704-0900** 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

我可以在哪裡取得更多關於 **Medi-Cal** 的資料？

請瀏覽衛生保健服務部網站 <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

以了解有關 **Medi-Cal** 的更多資訊。如何得知您或您認識的人是否需要協助

我如何得知我何時需要協助？

很多人在生活中都會遇到困難，可能會出現精神健康狀況或情緒問題。最重要的是要記住，我們能夠提供協助。如果您或您的家人符合資格享用 **Medi-Cal** 的服務，並需要精神健康服務，您應該致電精神健康計劃獲取熱線 **1-800-704-0900**。如果您的管理式照護計劃認為您或您的家庭成員需要該計劃未有涵蓋的精神健康服務，您的管理式照護計劃還可以幫助您聯絡您的精神健康計劃。精神健康計劃將幫助您找到您可能需要的服務提供者。

如果您注意到您或家人正經歷重大或持續性的痛苦，而這影響到您或他們管理日常生活的能力，或您覺得不想活下去，請致電您的精神健康計劃。如果您就下列一項或多項症狀需要協助，請致電您的精神健康計劃：

- 過度擔憂或恐懼
- 感覺太悲傷或低落
- 思考出現問題：
 - 對於專注、記憶或邏輯思考和難以解釋的言語出現問題
- 極端的情緒變化，包括：
 - 感覺太棒，認為自己是世界上最幸福
 - 感覺太煩躁或憤怒太久
- 避開朋友和社交活動
- 與他人的關係出現問題
- 睡得太多或太少
- 進食過多或過少
- 有聽到、看到或感測到難以解釋而大多數人認為不存在的東西的問題
- 飲酒或濫藥問題



透過免付費電話 **1 (800) 704-0900** 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

- 許多沒有明顯原因的身體問題，例如：
 - 頭痛
 - 胃痛
- 考慮自殺
- 功能突然或不尋常地變化：
 - 無法進行日常活動，在工作、上學或熟悉的任務方面出現問題
- 對體重增加的強烈恐懼或對外觀的擔憂

我如何得知兒童或青少年何時需要協助？

如果您認為您的子女或青少年展示出任何精神健康狀況的跡象，您可以致電精神健康計劃熱線 1-800-704-0900，或聯絡管理式照護計劃讓他們接受篩查和評估。如果您的子女或青少年符合參與 Medi-Cal 的資格，而且精神健康計劃評估顯示其需要精神健康計劃涵蓋的專業精神健康服務，則精神健康計劃將安排您的子女或青少年接受服務。如果您的管理式照護計劃認為您的子女或青少年需要該計劃未有涵蓋的精神健康服務，您的管理式照護計劃還可以幫助您聯絡您的精神健康計劃。對於身為父母而感到不知所措，或有精神健康狀況的父母，也有相關服務為其提供。

以下清單可以有助您評估您的子女是否需要協助，例如精神健康服務。如果出現超過一個跡象，或一個跡象持續出現一段長時間，則可能代表有較嚴重的問題，需要專業的協助。

以下是一些值得留意的跡象：

- 非常難以集中注意力或保持靜止狀態，令他們處於身體受傷風險或導致學校方面的問題
- 日常活動受到影響的強烈擔憂或懼怕
- 突然而且無緣無故的極度恐懼，有時伴隨心跳加速或呼吸急促
- 持續兩個星期或以上感到非常傷心或遠離他人，導致日常活動出現問題
- 導致人際關係出現問題的極端情緒波動



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

- 行為出現劇烈變化
- 不進食、令自己嘔吐或使用瀉藥來減輕體重
- 反覆使用酒精或藥物
- 可能傷害到自己或他人的嚴重、失控行為
- 嚴重的計劃或試圖傷害自己或自殺
- 反覆和他人打架，或使用武器，或嚴重計劃傷害他人



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

如何獲得專業精神健康服務

何謂專業精神健康服務？

專業精神健康服務是向患有兒科醫生或普通科醫生無法治療的精神健康狀況或情緒問題人士提供的服務。這些狀況嚴重到足以影響某人進行日常活動的能力。

專業精神健康服務包括：

- 精神健康服務
- 藥物支援服務
- 針對性的個案管理服務
- 危機介入服務
- 危機穩定服務
- 成人住院治療服務
- 危機住院治療服務
- 重症日間治療服務
- 日間復康服務
- 精神科住院服務
- 精神健康設施服務
- 同輩支援服務（僅適用於某些郡的成年人，但 21 歲以下的受益人不論居住於哪個郡，都有可能符合資格獲得早期和定期篩查、診斷和治療服務）
- 行動危機服務

除了上方列出的專業精神健康服務外，21 歲以下的受益人亦可根據早期和定期篩查、診斷和治療服務獲得額外的精神健康服務。這些服務包括：

- 重症居家服務
- 重症護理協調服務
- 治療式行為服務
- 治療式寄養服務



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

如果您想了解更多關於您可取得的各項專業精神健康服務，請參閱本手冊的「服務範圍」部分。

如何獲得專業精神健康服務？

如果您認為您需要專業精神健康服務，您可以致電您的精神健康計劃以接受初步篩查，並安排預約以進行評估。您可以致電您所郡的免付費電話號碼。如果您是計劃受益人，您還可以要求接受管理式照護計劃下的精神健康服務。如管理式照護計劃確定您符合專業精神健康服務的獲取資格，管理式照護計劃將協助您獲得評估，以透過精神健康計劃接受精神健康服務。評估精神健康服務有求必應，這代表除了專業精神健康服務之外，您甚至可以透過您的管理式照護計劃獲得非專業精神健康服務。如果您的服務提供者確定這些服務在臨床上適合您，並且只要這些服務是經過協調而且沒有重疊，您就可以透過您的精神健康服務提供者獲得這些服務。

您也可能由其他人或組織轉介到您的精神健康計劃以獲得專業精神健康服務，當中包括您的主診醫生、學校、家庭成員、監護人、您的管理式照護計劃或其他郡的機構。通常，除緊急情況外，您的主診醫生或管理式照護計劃需要您的許可，或兒童父母或看護人的許可才能直接轉介至精神健康計劃。您的精神健康計劃不得拒絕進行初步評估要求，以確定您是否符合接受精神健康計劃服務的資格。

專業精神健康服務可由精神健康計劃（郡）或與精神健康計劃簽訂合約的其他服務提供者（例如診所、治療中心、社區組織或個別提供者）提供。

在哪裡獲得專業精神健康服務？

您可以在您居住的郡獲取專業精神健康服務，如有需要也可以在獲取郡外的服務。您的服務涵蓋整個 Santa Clara 郡，包括 Campbell、Cupertino、Gilroy、Los Altos、Los



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

Altos Hills、Los Gatos、Milpitas、Monte Sereno、Morgan Hill、Mountain View、Palo Alto、San Jose、Santa Clara、Saratoga 和 Sunnyvale。每個郡都有針對兒童、青少年、成人和長者的專業精神健康服務。如果您未滿 21 歲，則您符合資格獲得早期和定期篩查、診斷和治療服務下的額外保障和福利。

您的精神健康計劃將協助您找到可向您提供所需護理的服務提供者。精神健康計劃必須將您轉介至離您住所最近，或者在時間或距離準則符合您需求的服務提供者。

何時可獲得專業精神健康服務？

當為您安排精神健康計劃服務預約時，您的精神健康計劃必須符合州的預約時間準則。精神健康計劃必須向您提供符合以下條件的預約：

- 在您向精神健康計劃申請開始非緊急服務要求後的 10 個工作日內；
- 如果您因緊急情況而申請服務，則在 48 小時內；
- 在您的非緊急申請與精神科醫生預約後的 15 個工作日內；和
- 對於持續狀況的非緊急後續預約，則在上一個預約的 10 個工作日內。

但如果您的服務提供者確定較長的等待時間屬於適當而且對您的健康無礙，則等待時間可能會更長。如果您被告知您被列入候補名單，並且認為時間長度對您的健康有害，請致電 1-800-704-0900 聯絡您的精神健康計劃。如果您沒有及時接受護理，您有權提出申訴。有關提出申訴的更多資訊，請參閱本手冊的「申訴程序」一節。

誰決定我將獲得哪些服務？

您、您的服務提供者和精神健康計劃都涉及決定您需要透過精神健康計劃獲得哪些服務。精神健康專家將與您交談，並根據您的需要協助確定哪種專業精神健康服務適合您。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

您不需要知道自己是否確診有精神健康問題或特定的精神健康狀況，都可尋求協助。精神健康計劃將對您的狀況進行評估。服務提供者將評估您是否可能患有精神健康狀況，且若您未接受治療，其可能對您的日常生活造成負面影響。在您的服務提供者進行此項評估期間，您將可獲得在臨床上適合且獲涵蓋的服務。

如果您未滿 21 歲，並且由於創傷、涉及到兒童福利系統事宜、涉及到少年司法程序或經歷無家可歸而導致出現精神健康狀況，您可能符合條件獲得專業精神健康服務。此外，如果您未滿 21 歲，精神健康計劃必須提供所需醫療服務以糾正或改善您的精神健康狀況。糾正、維持、支援、改善或令精神健康狀況較容易被接受的服務被界定為醫學上必需。

有些服務可能需要精神健康計劃的事先授權。需要事先授權的服務包括：重症居家服務、重症日間治療服務、日間復康服務、治療式行為服務和治療式寄養服務。您可以向精神健康計劃查詢有關其事先授權流程的更多資訊。請致電您的精神健康計劃以獲取更多資訊。

精神健康計劃必須使用合資格專業人士進行服務授權審查。此審查過程稱為專業精神健康服務的事先授權。精神健康計劃的授權過程必須遵照特定的時間表。根據標準的事先授權，精神健康計劃必須根據您的服務提供者的要求，但自精神健康計劃收到要求起不超過 5 個工作日內盡快根據您的情況作出決定。例如，如果遵循標準時限可能會嚴重危害您的生命、健康或達到、維持或恢復最大功能的能力，則您的精神健康計劃必須加快授權決定，並根據與您的健康狀況相關的時限提供通知，時限不得晚於收到服務要求後 72 小時。如果您或您的服務提供者要求延長時限，或精神健康計劃提供延長時限對您最有利的理由，則您的精神健康計劃可能在其收到要求後延長最多 14 個曆日。

可能需要延期的例子包括：當精神健康計劃認為如他們從服務提供者處獲得更多資



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

訊，可能會批准您服務提供者的治療申請時

。如果精神健康計劃根據服務提供者的要求延後了時限，郡政府將向您發送一份關於延期的書面通知。

如果精神健康計劃拒絕、延遲、減少或停止要求的服務，精神健康計劃必須向您發出一份「不良效益決定通知」(Notice of Adverse Benefit Determination)，告知您服務被拒絕、延遲、減少或停止，通知您可以提出上訴，並向您提供關於如何提出上訴的資訊。要了解更多您對精神健康計劃拒絕為您提供服務的決定或其進行您不同意的其他行動時提出申訴或上訴的權利，請參閱本手冊第 38 頁您的精神健康計劃作出的「不良效益決定通知」(Notice of Adverse Benefit Determination)部分。

何謂醫療上的需要？

您接受的服務必須有醫療上的必要，並適合解決您的病情。對於 21 歲及以上的成年人，當治療能夠合理且必要地保護您的生命、預防重大疾病或殘疾，或能夠減輕劇烈疼痛時，則被視為該在醫療上是必要的。

對於 21 歲以下的人士，如果提供服務可以糾正、維持、支援、改善或令精神健康狀況較容易被接受，則該服務在醫療上屬必需。維持、支援、改善或令精神健康狀況較容易被接受的服務被界定為醫學上必需，並屬於早期和定期篩查、診斷和治療服務涵蓋的服務。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

如何獲取精神健康計劃未有涵蓋的其他精神健康服務？

如果您加入了管理式照護計劃，您可以透過管理式照護計劃獲取以下的門診精神健康服務：

- 精神健康評估和治療，包括個人、團體和家庭治療。
- 心理和神經心理學測試（當臨床指出需要接受精神健康狀況評估時）。
- 以監測處方藥物為目的的門診服務。
- 心理諮詢。

要獲得其中一項上述服務，請直接致電您的管理式照護計劃。如果您並非 **Medi-Cal** 管理式照護計劃的參與者，您可以透過 **Medi-Cal** 的個人服務提供者和診所獲得這些服務。精神健康計劃可能有助您尋找服務提供者或診所為您提供支援，或者可能提供如何找到服務提供者或診所的一些意見。

任何接受 **Medi-Cal** 的藥房都可以為您配藥以治療精神健康狀況。請注意，藥房配發的大部分處方藥，稱為 **Medi-Cal Rx**，均由按服務收費的 **Medi-Cal** 計劃涵蓋，而非您的管理式照護計劃中。

如何獲取精神健康計劃未有涵蓋的其他 **Medi-Cal** 服務（初步醫療／**Medi-Cal**）？

如果您參加了管理式照護計劃，則該計劃負責為您尋找服務提供者。如果您未加入管理式照護計劃並擁有「一般」**Medi-Cal** 資格，也被稱為按服務收費 **Medi-Cal**，您則可以使用任何接受 **Medi-Cal** 的服務提供者。在您開始接受服務前，您必須告訴您的服務提供者您擁有 **Medi-Cal**。否則，您可能會收到這些服務的帳單。

您可以使用您的管理式照護計劃之外的服務提供者來提供家庭計劃服務。

如果我有酗酒或吸毒問題，應該怎麼辦？

如果您認為您需要服務來治療酗酒或吸毒問題，請聯絡您所在的郡：



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

行為健康電話中心 – 1 (800) 704-0900

為什麼我可能需要精神科住院服務？

如果您的精神健康狀況或精神健康狀況的症狀無法以較低水平的護理安全地治療，並且由於精神健康狀況或精神健康狀況的症狀導致以下情況，則您可能需要住院：

- 當前導致對您自己或他人帶來危險，或重大財產損失
- 無法提供食物或進食，穿著衣服或入住住所
- 對您的身體健康構成嚴重風險
- 由於精神健康狀況，身體能力最近顯著下降
- 需要只能在醫院提供的精神科評估、藥物治療或其他治療



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

選擇服務提供者

如何尋找所需專業精神健康服務的提供者？

我們需要您的精神健康計劃，以提供網上的服務提供者名錄。如果您對目前的服務提供者有疑問或想要更新的服務提供者名錄，請瀏覽您的精神健康計劃網站：

<https://bhsd.sccgov.org/information-resources/bhs-provider-directory> 或致電精神健康計劃的免付費電話號碼。如您要求，我們可向您提供一份書面或郵寄的清單。

精神健康計劃可能會對您的服務提供者選擇添加一些限制。當您首次開始接受專業精神健康服務時，您可以要求您的精神健康計劃向您提供至少兩名服務提供者作為初始選擇。您的精神健康計劃也必須允許您更換服務提供者。如果您要求更換服務提供者，精神健康計劃必須盡量允許您在至少兩名服務提供者之間進行選擇。

您的精神健康計劃負責確保您能夠及時接受護理，而且您附近有足夠的服務提供者，讓您能夠在需要時獲得精神健康計劃涵蓋的精神健康治療服務。有時，精神健康計劃的合約服務提供者選擇不再提供專業精神健康服務。精神健康計劃的服務提供者可能不再與精神健康計劃簽約，或者不再自行或因應精神健康計劃的要求接收 **Medi-Cal** 專業精神健康服務的患者。當出現這種情況時，精神健康計劃必須盡力向每位從該服務提供者處接受專業精神健康服務的人士發出書面通知。

通知應在服務終止生效日期前 **30** 個曆日，或精神健康計劃知悉服務提供者將停止服務後的 **15** 個曆日向受益人發出。當出現這種情況時，如果您和服務提供者同意，您的精神健康計劃必須允許您繼續從退出精神健康計劃的服務提供者處繼續獲得服務。這稱為「連貫的護理」，並在下文進行了解釋。

我是否可繼續從我目前的服務提供者處獲得服務？

如果您已經從管理式照護計劃獲得精神健康服務，只要您從您的精神健康計劃服務提供者處獲得的精神健康服務在服務提供者之間協調良好，而且服務沒有重疊，則即使您已



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

從該服務提供者獲得精神健康服務，也可以繼續接受其護理。

另外，如果您已經正在接受其他精神健康計劃、管理式照護計劃或個人 **Medi-Cal** 服務提供者提供的專業精神健康服務，您可以申請「連貫護理」，讓您可以繼續使用目前的服務提供者，最長達 **12** 個月。如果您需要留在目前的服務提供者處繼續接受治療，因為更換新的服務提供者會對您的精神健康情況造成嚴重損害，您可以要求接受連貫護理。若符合以下條件，可能會核准您的連貫護理要求：

- 您與所要求的服務提供者有持續的關係，並且在過去 **12** 個月裡看過該服務提供者；
- 服務提供者符合資格，並符合 **Medi-Cal** 的要求；
- 服務提供者同意與精神健康計劃簽訂合約的要求並為服務支付；及
- 服務提供者與精神健康計劃分享有關您需要這些服務的相關文件。



您使用智能裝置存取病歷記錄和服務業提供者名錄資料的權利

您所在的郡必須建立並維護安全系統，以便您可以使用電腦、智能平板電腦或行動裝置等常用技術來存取您的病歷記錄並找到醫療服務提供者。此系統稱為病人存取應用程式介面 (Application Programming Interface, API)。在選擇存取您病歷記錄和尋找服務提供者的應用程式時，可在您所在郡的網站上找到需要考慮的資訊。

Santa Clara 郡居民可透過此網站連結取得資料和資源：[資料與資源 - 行為健康服務 - Santa Clara 郡 \(sccgov.org\)](https://www.sccgov.org/behavioral-health-services)



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

服務範圍

如果您符合獲得專業精神健康服務的要求，則可根據您的需要為您提供以下服務。您的服務提供者將與您一起決定哪些服務最適合您。

精神健康服務

- 精神健康服務是一種以個人、團體或家庭為基礎的治療服務，可幫助有精神健康狀況的人士建立應對日常生活的技巧。服務還包括服務提供者為向接受服務的人提供更好服務而進行的工作。此類型的工作包括：評估以了解您是否需要該服務，以及該服務對您而言是否有用；治療計劃決定您的精神健康治療目標和將提供的具體服務；「親人參與」，這代表您與家人和您生活中的重要人士（如果您允許）一起合作，幫助您改善或維持您的日常生活能力。精神健康服務可以在診所或服務提供者的辦公室，或您的家中或其他社區環境，透過電話或遠程醫療進行（包括僅限語音及視像交流）。

藥物支援服務

- 這些服務包括精神科藥物的處方、管理、配藥和監測；及精神科藥物相關的教育。藥物支援服務可以在診所或服務提供者的辦公室，或您的家中或其他社區環境，透過電話或遠程醫療進行（包括僅限語音及視像交流）。

針對性的個案管理服務

- 此服務有助患者獲得醫療、教育、社會、職前、職業、復康或其他社區服務，對於精神健康狀況不佳的人，這些服務可能難以自行獲得。針對性的個案管理服務包括但不限於制定計劃；溝通、協調和轉介；監督服務的提供，以確保患者有途徑獲得服務和服務提供系統；和監控患者的進度。

危機介入服務

- 此服務可用於解決需要即時關注的緊急情況。危機介入的目標是幫助社區中的人士，務求他們最終不會住進醫院。危機介入服務可長達八小時，並可以在診



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

所或服務提供者的辦公室，或您的家中或其他社區環境，透過電話或遠程醫療進行（包括僅限語音及視像交流）。

危機穩定服務

- 此服務可用於解決需要即時關注的緊急情況。危機穩定服務持續時間少於 24 小時，必須在持牌 24 小時醫療保健機構、以醫院為基礎的門診計劃或經認證可提供危機穩定服務的服務提供者地點提供。

成人住院治療服務

- 這些服務的服務對象為居住在專為有精神健康狀況人士提供住院治療服務的持牌設施中的患者，向其提供精神健康治療和技能培訓。這些服務全天候提供。Medi-Cal 不涵蓋在提供成人住院治療服務機構中的住宿和食物費用。

危機住院治療服務

- 這些服務為有嚴重精神或情緒危機，但不需要精神病院護理的人士提供精神健康治療和技能培訓。這些服務全天候於持牌設施提供。Medi-Cal 不涵蓋在提供危機住院治療服務機構中的住宿和食物費用。

重症日間治療服務

- 這是一項設計結構嚴謹的精神健康治療計劃，向可能需要住院或其他 24 小時護理機構的人士提供。此計劃每天至少持續三個小時。此計劃包括技能培訓活動、治療以及心理治療。

日間復康服務

- 這是一項設計結構嚴謹的計劃，旨在幫助有精神健康狀況的人士學習和發展應對及生活上的技能，並更有效地管理精神健康狀況的症狀。此計劃每天至少持續三個小時。此計劃包括技能培訓活動及治療。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

精神科住院服務

- 這些服務於持牌精神病院中提供，而服務根據持牌精神健康專家確定患者需要 24 小時重症精神健康治療而提供。

精神健康設施服務

這些服務由持牌精神健康機構提供，該機構專門為有嚴重精神健康狀況的患者提供 24 小時復康治療。精神健康設施必須與附近的醫院或診所達成協議，以滿足機構內患者的身體健康護理需求。精神健康機構只能接收並治療沒有身體疾病或受傷而需要超過通常可以門診治療範圍治療的患者。

同輩支援服務（因郡而異）

- 各郡的醫療服務提供者可選擇性提供同輩支援服務。同輩支援服務由 **Santa Clara** 郡提供，但並非所有郡醫療服務提供者都提供這些服務。
- 同輩支援服務是有效的文化個人和團體服務，可促進患者的復康、堅持、參與度、社交、自力更新、自我督促、建立固有的支援及透過結構設計活動識別個人強項。這些服務可以提供給您或您指定的重要支援人士，並且可以在您接受其他專業精神服務的同時接受此服務。
- 同輩支援服務專家是指在精神健康或藥物濫用狀況方面有經驗，已完成郡的州核准認證計劃要求並正在康復中，且經郡政府認證，並在獲得加州執照、豁免或註冊的行為健康專業人員的指導下提供這些服務。
- 同輩支援服務包括個人和小組指導、教育性技能培訓小組、資源導覽、鼓勵您參與行為健康治療的加強投入度服務，以及加強自我監督等治療活動。
- 同輩支援服務旨在預防復發、透過基於力量的訓練增強受益人的能力、支援與社區資源的連結，以及教育受益人及其家人有關其病況和復原過程的資訊。同輩支援服務或向受益人或重要支援人員一起提供，且會在臨床或非臨床環境中提供。同輩支援服務可包括與家庭成員或其他親人（家庭成員或支援受益人的其他人士）的聯



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

絡，前提是親人的參與目的是透過支援實現受益人的目標來關注受益人的治療需求。

行動危機服務（因郡而異）

- 如果您正經歷精神健康和／或藥物濫用危機（「行為健康危機」），則可使用行動危機服務。行動危機服務是由健康專業人員在您遇到危機的地點提供的服務，包括在您的家中、工作、學校或任何其他地點，不包括醫院或其他設施環境。行動危機服務全天候提供服務。
- 行動危機服務包括快速應變、個人評估和社區為本的穩定服務。如果您需要進一步照護，行動醫療服務提供者也會協助友好移交或轉介至其他服務。
- 行動危機服務可透過行動危機工作人員或語言服務，以個人偏好的語言提供。

此服務適用於所有 **Santa Clara** 郡居民。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

是否有為兒童和／或 21 歲以下的青年提供的特殊服務？

21 歲以下的受益人符合資格透過稱為「早期和定期篩查、診斷和治療服務」的福利獲得額外的 Medi-Cal 服務。

要獲得「早期和定期篩查、診斷和治療服務」，受益人必須未滿 21 歲並且有全面的 Medi-Cal 服務涵蓋。「早期和定期篩查、診斷和治療服務」涵蓋糾正或改善任何行為健康狀況的必需服務。維持、支援、改善或令行為健康狀況較容易被接受的服務被界定為能夠改善精神健康狀況，進而被界定為是醫學上屬必需，並屬於早期和定期篩查、診斷和治療服務涵蓋的服務。

如果您對「早期和定期篩查、診斷和治療服務」有任何疑問，請致電行為健康電話中心 1 (800) 704-0900 或瀏覽 [DHCS 早期和定期篩查、診斷和治療服務網站](#)。

精神健康計劃還為兒童、青年和 21 歲以下的人士提供以下服務：治療式行為服務、重症護理協調服務、重症居家服務和治療式寄養服務。

治療式行為服務

治療式行為服務專為 21 歲以下受益人提供的重症、個人化、短期門診治療介入措施。接受這些服務的人士有嚴重的情緒障礙，正在經歷大壓力的轉變或生活危機，並需要額外的短期、特定支援服務。

如果您有嚴重的情緒問題，可考慮治療式行為服務，這是個透過每個精神健康計劃提供的一種專業精神健康服務。如要獲得治療式行為服務，您必須先接受精神健康服務，年齡在 21 歲以下，並且擁有全面的 Medi-Cal 涵蓋。

- 如果您住在家中，治療式行為服務的工作人員可與您一對一提供服務，以減輕嚴重的行為問題，盡量避免您需要使用程度更高的護理，例如為有嚴重情緒問題的



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

兒童和 21 歲以下青年提供的團體之家。

- 如果您住在為有嚴重情緒問題的兒童和 21 歲以下青年提供的團體之家，治療式行為服務中心的工作人員可為您提供服務，讓您可以轉移到以家庭為基礎的環境，例如寄養家庭或回家。

治療式行為服務將幫助您和您的家人、看護人或監護人學習解決問題行為的新方法，以及提高讓您成功的行為種類的方式。您、治療式行為服務工作人員和您的家人、看護人或監護人將作為一個團隊一起努力，在短時間內解決問題行為，直到您不再需要治療式行為服務為止。您將獲得一份治療式行為服務計劃，該計劃將詳述您、您的家人、看護人或監護人及治療式行為服務工作人員在治療式行為服務期間將做些什麼，以及治療式行為服務將在何時何地進行。治療式行為服務的工作人員可在大部分您可能需要協助解決問題行為的地方向您提供服務。包括您的家中、寄養家庭、團體之家、學校、日間治療計劃和社區的其他地方。

重症護理協調服務

重症護理協調服務是一項有針對性的個案管理服務，它有助於促進對 21 歲以下受益人的護理計劃的評估，並為符合資格獲得全面 Medi-Cal 服務的 21 歲以下受益人以及因應醫療上的需要而獲轉介的人士提供服務和協調。

重症護理協調服務是透過整合核心實行模式的原則提供，包括成立兒童和家庭團隊以確保促進兒童、他們的家庭和涉及的兒童服務系統之間的協調合作關係。

兒童和家庭團隊包括正式支援（例如來自兒童服務機構的護理協調員、服務提供者和個案經理）、自然的支援（例如家庭成員、鄰居、朋友和神職人員）以及其他一起合作制定和實行客戶計劃並負責支援兒童及其家庭落實目標的其他個別人士。重症護理協調服務還提供一位重症護理協調服務協調員，其負責：

- 確保以基於優勢、個人化、以客戶為本及符合文化和語言能力的方式獲取、



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

協調和提供醫療上必須的服務。

- 確保服務和支援以兒童的需求為重心。
- 促進兒童、他們的家庭和涉及為他們提供服務的系統之間的合作關係。
- 支援父母／看護人滿足兒童的需求。
- 幫助建立兒童和家庭團隊並提供持續的支援。
- 在服務提供者和兒童服務系統之間組織和配對護理，讓孩子在他們的社區獲得服務。

重症居家服務

重症居家服務是以強度為基礎的個人化介入措施，設計目的為改善介入兒童／青年功能的精神健康狀況，旨在幫助兒童／青年培養在家庭和社區中生活而必需的技能，並改善兒童／青年的家庭幫助兒童／青年在家庭和社區中生活的能力。

重症居家服務由兒童與家庭團隊配合家庭整體服務計劃，以綜合核心實務模式提供。重症居家服務向符合資格獲得全面的 Medi-Cal 服務，以及因應醫療上的需要而獲轉介的 21 歲以下受益人提供。

治療式寄養服務

治療式寄養服務模式允許為 21 歲以下有複雜情緒問題和行為修正需求的兒童提供短期、重症、創傷知情和個人化的專業精神健康服務。在治療式寄養服務中，孩子們被安排在訓練有素、進行加強監督和提供支援的治療式寄養服務父母身邊。

透過電話或遠程醫療提供的服務

• 您和您的服務提供者之間的親自面對面接觸並非您獲得精神健康服務的必要條件。根據您的服務，您可能可以透過電話或遠程醫療接受服務。您的服務提供者應向您解釋有關使用電話或遠程醫療，並確保您在開始服務前同意。即使您同意透過遠程醫療或電話接受服務，您也



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

可選擇稍後親自或面對面接受服務。某些類型的精神健康服務不能只透過遠程醫療或電話提供，因為它們要求您前往特定地點接受服務，例如住院治療服務或醫院服務。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時。

根據您的精神健康計劃發出的「不良效益決定通知」

如精神健康計劃拒絕提供我想要或認為我需要的服務，我有什麼權利？

如果您的精神健康計劃，或代表精神健康計劃的服務提供者拒絕、限制、減少、延遲或停止您想要或您認為您應該獲取的服務，您有權要求取得精神健康計劃的書面通知（稱為「不良效益決定通知」(Notice of Adverse Benefit Determination)）。您還有權透過申請上訴對該決定表示不同意。以下部分討論您收取通知的權利，以及如果您不同意您的精神健康計劃的決定時應採取的行動。

何謂不良效益決定？

不良效益決定的定義是指精神健康計劃採取了以下任何的行動：

1. 拒絕或限制所要求服務的授權，包括根據服務類型或程度、醫療上的需要、適當度、環境或涵蓋福利的有效度而作出的決定；
2. 減少、暫停或終止提供先前授權的服務；
3. 拒絕支付全部或部分服務的費用；
4. 無法及時提供服務；
5. 無法在標準解決申訴和上訴規定的時間範圍內採取行動（如果您向精神健康計劃提出申訴，而精神健康計劃未在 90 天內以書面形式回覆您的申訴。如果您提出對精神健康計劃的申訴，而精神健康計劃未在 30 天內將對您的申訴提供書面決定回覆，或者如果您提出加快申訴，但未能在 72 小時內收到回覆）；或
6. 拒絕受益人對付款責任提出異議的要求。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

何謂不良效益決定通知？

不良效益決定通知是您的精神健康計劃在決定拒絕、限制、減少、延遲或終止您和您的服務提供者認為您應該獲得的服務時，向您發出的一封書面信函。當中包括拒絕支付服務費用、聲稱服務不在涵蓋範圍為理由而拒絕、聲稱服務並非醫療上必需為理由而拒絕、以服務屬於錯誤的服務提供系統為理由拒絕，或對付款責任提出異議的要求作出拒絕。如果您的申訴、上訴或加快上訴沒有及時獲得解決，或者您無法在精神健康計劃規定的服務時間標準內獲得服務，也將使用不良效益決定通知告知您。

通知的時間

精神健康計劃必須在終止、暫停或減少之前已授權的專業精神健康服務的提供日期前至少 10 天，將通知郵寄給受益人。精神健康計劃還必須在拒絕付款的決定或導致拒絕、延遲或修改全部或部分要求的專業精神健康服務決定的兩個工作日內將通知郵寄給受益人。

當我無法獲得我想要的服務時，我是否總是會收到不良效益決定通知？

是，您應收到不良效益決定通知。但如果您沒有收到通知，您可以向所在郡的精神健康計劃提出上訴，或者如果您的上訴程序已完成，您可以要求舉行州公平聽證會。當您與您的所屬郡聯絡時，請指出您已經過不良效益決定，但尚未收到通知。本手冊包括有關如何提出上訴或要求州公平聽證會的資訊。您的服務提供者的辦公室應該也能夠提供資訊。

不良效益決定通知會告訴我什麼？

不良效益決定通知會告訴您：

- 您的精神健康計劃所作出的行動，而該行動影響您和您獲得服務能力



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

- 決定生效的日期及決定的原因
- 該決定所的州或聯邦規例依據
- 如果您不同意精神健康計劃的決定，您有權提出上訴
- 如何接收與精神健康計劃決定相關的文件、記錄和其他資料的副本。
- 如何對精神健康計劃的決定提出上訴
- 如您對精神健康計劃對您上訴作出的決定不滿，如何申請州公平聽證會
- 如何要求加快上訴或加快州公平聽證會
- 如何取得提出上訴或要求州公平聽證會的協助
- 您必須在何時提出上訴或要求進行州公平聽證會
- 您在等待上訴或州公平聽證會決定的期間繼續接受服務的權利，如何要求繼續獲得這些服務，以及這些服務的費用是否由 **Medi-Cal** 支付
- 如果您希望繼續獲得服務，您必須在何時提出上訴或要求州公平聽證會

當我收到不良效益決定通知，應怎麼辦？

當您收到不良效益決定通知時，您應該仔細閱讀通知上的所有資訊。如果您對該通知有任何不理解，您的精神健康計劃可以為您提供協助。您也可以請其他人為您提供協助。

當您提交上訴或要求州公平聽證會時，您可以要求繼續提供已被中斷的服務。您必須在不遲於不良效益決定通知郵寄給您或親自送到您手上當日起 **10** 個曆日內，或在變更生效日期前要求繼續提供服務。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

問題解決程序：提出申訴或上訴

如果無法透過精神健康計劃中獲得想要的服務，該採取什麼行動？

您的精神健康計劃必須設有一個流程，讓您能夠解決與您想要或正在接受專業精神健康服務相關任何問題的投訴或問題。這稱為問題解決程序，當中可能涉及：

1. **申訴程序**：讓您表達對專業精神健康服務或精神健康計劃相關任何事宜的不滿。
2. **上訴程序**：要求審查精神健康計劃或您服務提供者對您專業精神健康服務做作出的決定（例如，拒絕、終止或減少服務）。
3. **州公平聽證會程序**：如精神健康計劃拒絕您的上訴，則要求州級別的行政法官舉行行政聽證會的程序。

提出申訴、上訴或要求州公平聽證會不會對您造成任何不利，也不會影響您正在接受的服務。提出申訴或上訴有助於您獲得您需要的服務，並解決您在專業精神健康服務方面遇到的任何問題。申訴和上訴還可以向精神健康計劃提供能夠改善服務的資訊，讓服務更完善。當您的申訴或上訴完成後，您的精神健康計劃會將最後結果通知您和其他涉及的人員，例如服務提供者。當您的州公平聽證會作出決定時，州公平聽證會辦公室會將最後結果通知您和其他涉及的人員。您可以在下方了解有關每個問題解決程序的更多資訊。

我可以獲得有關提出上訴、申訴或州公平聽證會的協助嗎？

您的精神健康計劃將為您提供協助，為您解釋這些流程，而且必須協助您提出申訴、上訴或要求州公平聽證會。精神健康計劃還可以協助您決定您是否符合所謂的「加快上訴」程序的資格，這代表由於您的健康、精神健康和／或穩定性處於風險中，上訴能夠更快地獲得處理。您也可以授權其他人代您處理，包括您的專業精神健康服務提供者或權利倡議者。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

如您需要幫助，請致電 1 (800) 704-0900。您的精神健康計劃必須在您填寫與申訴或上訴相關的表格和其他程序的步驟時，向您提供合理的協助。當中包括但不限制於，提供口譯員服務和有聽障專線／語障專線和口譯能力的免付費電話號碼。

州可以協助我解決我的問題／疑慮嗎？

您可以在星期一至星期五上午 8 時至下午 5 時聯絡美國健康服務部申訴專員辦公室（假日除外），電話號碼為 **888-452- 8609** 或電郵至

MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov。請注意：電郵訊息不被視為機密資訊。您不應在電郵中包括個人資訊。

您還可以透過當地的法律援助辦公室或其他團體獲取免費法律協助。您也可以聯絡加州社會服務部 (CDSS) 的公眾諮詢和回應部門查詢您的聽證權利，電話號碼為 **800-952-5253**（TTY 請致電 **800-952-8349**）。

您可以隨時利用申訴表提出申訴，並將其郵寄至郵政信箱 28504, San Jose, CA 95159，或於任何診所進行投遞。您也可以致電 1-800-704-0900 和／或電郵至 qa@hhs.sccgov.org。如有需要和／或如有其他語言需求，我們將為您提供完成表格的支援。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

申訴程序

何謂申訴？

申訴是指您對專業精神健康服務任何不滿意的表達方式，該等服務不屬於上訴和州公平聽證會程序所涵蓋的問題之一。

何謂申訴程序？

申訴程序將：

- 涉及簡單和易明的程序，讓您可透過口頭或書面提出您的申訴。
- 上訴不會對您或您的服務提供者帶來任何形式的不利。
- 您也可以授權其他人士代表您行事，包括服務提供者或權利倡議者。如果您授權他人代您處理，精神健康計劃可能會要求您簽署一份表格，授權精神健康計劃向該人士披露資訊。
- 確保作出決定的人士符合資格這樣做，並且沒有參與任何先前級層面的審查或決策。
- 確定您、您的精神健康計劃和您的提供者的角色和責任。
- 在要求的時限內提供申訴的決議。

我可何時提出申訴？

如果您對專業精神健康服務不滿意或對精神健康計劃有其他疑慮，您可隨時向精神健康計劃提出申訴。

我可如何提出申訴？

您可以致電您的精神健康計劃尋求申訴方面的協助。可以口頭或書面形式提出申訴。如協助口頭申訴，則不必以書面形式進行後續跟進。如果您想以書面形式提出申訴，精神健康計劃將在所有服務提供者地點提供回郵信封，讓您將申訴郵寄出去。如果您沒有回



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

郵信封，您可以將您的申訴直接郵寄到本手冊正面提供的地址。

如何可以得知精神健康計劃是否收到了我的申訴？

您的精神健康計劃需要在收到申訴的 5 個曆日內向您送出書面確認，讓您知道其已收到您的申訴。透過電話或當面收到的申訴，您同意在下一個工作日結束前解決，則可獲得豁免，您可能不會收到信函。

我何時可獲得申訴的裁決？

精神健康計劃必須在您提出申訴當日起 90 個曆日內就您的申訴作出決定。如果您申請延期，或如果精神健康計劃認為需要更多資訊並且延遲對您而言有利，則作出決定的時間範圍最多可延後 14 個曆日。延遲可能對您而言有利的例子包括，當精神健康計劃認為如果他們有更多時間從您或其他相關人士處獲取資訊，其可能能夠解決您的申訴時。

如何得知精神健康計劃是否已就我的申訴作出決定？

當就您的申訴作出決定後，精神健康計劃將以書面形式將決定通知您或您的代表。如您的精神健康計劃

無法及時通知您或任何受影響方申訴的決定，則精神健康計劃需向您提供一份不良效益決定通知，告知您您有權申請州公平聽證會。您的精神健康計劃需要在時限到期前，向您提供不良效益決定通知。如果您沒有收到不良效益決定通知，您可以致電精神健康計劃了解更多資訊。

是否有提出申訴的截止日期？

沒有，您可以隨時利用申訴表提出申訴，並將其郵寄至郵政信箱 28504, San Jose, CA 95159，或於任何診所進行投遞。您也可以致電 1-800-704-0900 和／或電郵至



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

qa@hhs.sccgov.org。如有需要和／或如有其他語言需求，我們將為您提供完成表格的支援。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時。

上訴程序（標準和加快）

您的精神健康計劃必須容許您有對精神健康計劃決定的質疑，讓您表達出不同意，並要求審查精神健康計劃作出的某些決定，或您的服務提供者了解您的專業精神健康服務。您可以透過兩種方式要求作出審核。其中一種方式是使用標準上訴程序。另一種方式是使用加快上訴程序。這兩種類型的上訴形式相似；但是，要進行加快上訴程序，設有具體的資格要求。具體要求詳述如下。

何謂標準上訴？

標準上訴是要求精神健康計劃或您的服務提供者作出涉及拒絕或更改您認為您需要服務的決定之審查。如果您申請標準上訴，精神健康計劃可能需要長達 **30** 天的時間對個案進行審查。如果您認為等待 **30** 天會為您的健康帶來風險，您應該要求「加快上訴」。

標準上訴程序將：

- 允許您可以透過口頭或書面形式提出上訴。
- 請放心，提出上訴不會對您或您的服務提供者帶來任何形式的不利。
- 您也可以授權其他人士代表您行事，包括服務提供者。如果您授權他人代您處理，精神健康計劃可能會要求您簽署一份表格，授權精神健康計劃向該人士披露資訊。
- 在要求的時間範圍內根據上訴要求繼續向您提供福利，該期限為從郵寄或親自送到您手上的不良效益決定通知當日起 **10** 天。在等待上訴決定的期間，您不必為繼續獲取服務而被收費。但如果您確切要求繼續享受福利，而且上訴的最終決定確認要減少或終止您正接受服務的決定，您可能需要支付在上訴待處理期間所提供服務的收費。
- 確保對您的上訴作出決定的人士有資格這樣做，並且沒有參與任何先前級層面的審查或決策。
- 允許您或您的代表檢查您的個案檔案，包括您的醫療記錄，以及在上訴過程



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

中考慮的任何其他文件或記錄。

- 讓您有合理的機會提供證據和證詞，並親自或以書面形式提出法律和事實證據。
- 讓您、您的代表或已故受益人的法定代表被視為上訴方，並包括在案件內。
- 向您發出書面確認，讓您知道您的上訴正在被處理。
- 通知您在完成精神健康計劃的上訴程序後，您有權要求舉行州公平聽證會。

我何時可提交上訴？

在任何以下的情況下，您都可以對您的精神健康計劃提交上訴：

- 精神健康計劃或其中一位合約服務提供者決定，因為您不符合評估標準，所以不符合資格接受任何 **Medi-Cal** 專業精神健康服務。
- 您的服務提供者認為您需要專業精神健康服務並要求精神健康計劃的批准，但精神健康計劃不同意並拒絕您的服務提供者的要求，或更改服務類型或頻率。
- 您的服務提供者已申請精神健康計劃的批准，但精神健康計劃需要更多資訊才能作出決定，並且未能按時完成批核過程。
- 您的精神健康計劃無法根據精神健康計劃設立的時間表為您提供服務。
- 您認為精神健康計劃提供的服務無法以滿足您的需求。
- 您的申訴、上訴或加快上訴未有得到及時解決。
- 您和您的服務提供者不同意您需要的專業精神健康服務。

我如何可提交上訴？

您可以致電您的精神健康計劃尋求協助以提交上訴。精神健康計劃將在所有服務提供者地點提供回郵信封，讓您將上訴郵寄出去。如果您沒有回郵信封，您可以將您的上訴直接郵寄到本手冊前面提供的地址，或者您可以將您的上訴電郵提交至 QA@hhs.sccgov.org 或傳真至 (408) 288-6113。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhds.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

我如何得知我的上訴是否已有結果？

您的精神健康計劃將以書面形式通知您或您的代表其對上訴作出的決定。此通知將包括以下資訊：

- 上訴決議程序的結果
- 作出上訴決定的日期
- 如果上訴沒有完全以對您有利的得到解決，該通知還將包括關於您參加州公平聽證會的權利和提交州公平聽證會程序的資訊

是否有提出上訴的截止日期？

您必須在不良效益決定通知發布當日起 **60** 天內提出上訴。如果您沒有收到不良效益決定通知，則沒有提出上訴的截止日期，因此您可以隨時提交此類上訴。

何時會對我的上訴作出決定？

精神健康計劃必須在收到您的上訴申請後 **30** 個曆日內對您的上訴作出決定。如果您申請延期，或如果精神健康計劃認為需要更多資訊並且延遲對您而言有利，則作出決定的時間範圍最多可延後 **14** 個曆日。延遲對您而言有利的例子包括，當精神健康計劃認為當他們有更多時間從您或您的服務提供者處獲取資訊，其能夠解決您的上訴時。

如果我無法就我的上訴決定等待 **30** 天，該怎麼辦？

如果符合加快上訴程序的條件，上訴程序可能會更快獲得處理。

何謂加快上訴？

加快上訴是更快決定上訴結果的方法。加快上訴程序採取與標準上訴程序類似的流程。但



透過免付費電話 **1 (800) 704-0900** 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhscd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

是，您必須證明等待標準上訴可能會使您的精神健康狀況惡化。加快上訴程序也採取與標準上訴不同的截止日期。精神健康計劃有 **72** 小時的時間來審查加快上訴。您可以口頭要求進行加快上訴。您不必以書面形式提出加快上訴要求。

我何時可提交加快上訴？

如果您認為等待標準上訴決定長達 **30** 天，會危及您的生命、健康或獲取、維持或最大恢復精神健康的能力，您可以要求加快進行上訴決議。如精神健康計劃同意您的上訴符合加快上訴的要求，您的精神健康計劃將在收到上訴後的 **72** 小時內解決您的精神健康計劃加快上訴。如果您申請延期，或如果精神健康計劃展示出需要更多資訊並且延遲對您而言有利，則作出決定的時間範圍最多可延後 **14** 個曆日。

如果您的精神健康計劃延後了處理個案時間範圍，精神健康計劃會向您提供一份書面解釋，說明延後時限的原因。如精神健康計劃決定您的上訴不符合加快上訴的條件，則精神健康計劃必須盡合理努力及時向您提供口頭通知，並將在兩個曆日內以書面形式通知您作出的決定之原因。然後，您的上訴將採取本節前面概述的標準上訴時限。如果您不同意精神健康計劃關於您上訴不符合加快上訴標準的決定，您可以就此提出申訴。

當您的精神健康計劃解決了您的加快上訴要求，精神健康計劃將以口頭和書面形式通知您和所有受影響各方。



州公平聽證會程序

何謂州公平聽證會？

州公平聽證會是一項獨立的審查，由為加州社會服務部工作的行政法官進行，以確保您能夠獲得根據 Medi-Cal 計劃您有權獲取的專業精神健康服務。您也可以瀏覽加州社會服務部，網址為 <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> 取得更多資源。

我的州公平聽證會權利包括什麼？

您有權：

- 在行政法官面前舉行聽證會（也稱為州聽證會）
- 獲告知如何申請州公平聽證會
- 獲告知有關州公平聽證會治理代表的規則
- 如果您在規定的時間範圍內要求舉行州公平聽證會，在州公平聽證會過程中因應您的要求繼續向您提供福利

我何時可以申請州公平聽證會？

您可以在以下任何情況下申請州公平聽證會：

- 您提出上訴並收到一封上訴決議信函，告知您的精神健康計劃拒絕了您的上訴要求。
- 您的申訴、上訴或加快上訴未有得到及時解決。

我可如何提交州公平聽證會要求？

您可以透過以下方式申請州公平聽證會：

- 網上申請，網址為：<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

- 書面申請：按照不良效益決定通知上顯示的地址，將您的申請提交至相關郡福利部門，或郵寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

或傳真至：**916-651-5210** 或 **916-651-2789**。

您也可以要求州公平聽證會或加快州公平聽證會：

- 透過電話：致電州聽證會部門，免付費電話為 **800-743-8525** 或 **855-795-0634**，或致電公眾諮詢和回應熱線免付費電話為 **800-952-5253** 或 TDD，號碼為 **800-952-8349**。

要求舉行州公平聽證會是否有截止日期？

是，您只有 **120** 天的時間可以申請舉行州公平聽證會。從精神健康計劃的書面上訴決定通知日期起 **120** 天。

如果您沒有收到不良效益決定通知，您可以隨時申請州公平聽證會。

我可以在等待州公平聽證會決定期間繼續接受服務嗎？

如果您目前正在接受之前已授權的服務，而且您希望在等待州公平聽證會決定期間繼續接受服務，您必須在收到不良效益決定通知當日起 **10** 天內，或在您的精神健康計劃聲稱服務將會停止或減少的日期之前要求舉行州公平聽證會。當您要求舉行州公平聽證會時，您必須指出您希望在州公平聽證會進行過程中繼續獲得服務。



透過免付費電話 **1 (800) 704-0900** 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

如果您的確要求繼續接受服務，並且州公平聽證會的最終決定結果為確認減少或終止您正在接受服務的決定，您可能需要支付州公平聽證會期間所使用服務的費用。

什麼時候會就我的州公平聽證會決定作出決定？

在您申請州公平聽證會後，最多可能需要 90 天的時間來就您的案件作出裁決，並向您提供答覆。

我可以更快進行州公平聽證會嗎？

如果您認為等待聽證會期間對您的健康有害，您可能可以在三個工作日內收到答覆。請要求您的主診醫生或精神健康專業人員為您寫一封信函。您也可以自行撰寫信函。此信函必須詳細解釋等待長達 90 天的時間以為您的案件提供決議，將如何嚴重危及您的生命、健康或獲取、維持或最大恢復精神健康的能力。然後，確保您要求「加快聽證會」，並將其連同您的聽證會要求信函一起遞交。

社會服務部、州公平聽證會部門將審查您的加快州聽證會要求，並決定其是否符合條件。如果您的加快聽證會申請獲得批准，將舉行聽證會，並在州聽證會部門收到您的申請當日起三個工作日內發出聽證會決定。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

預先指示

何謂預先指示？

您有權獲得預先指示。預先指示是加州法律認可，關於您醫療護理的書面指示。當中包括說明您希望在如果或當您無法表達自己意見的情況下，說明您希望如何提供醫療護理或您希望作出哪些決定的資訊。您有時可能會聽到預先指示被描述為「生前遺囑」或「持久授權書」。

加州法律將預先指示定義為口頭或書面的個人醫療護理指示或授權書（允許某人為您作出決定的書面文件）。所有精神健康計劃都必須有預先指示政策。如果被要求提供資訊，您的精神健康計劃必須提供有關精神健康計劃的預先指示政策之書面資訊和州法律的解釋。如果您想獲取相關資訊，您應該致電您的精神健康計劃以獲取進一步資訊。

預先指示旨在讓患者能夠掌控自己的醫療，尤其是當他們無法提供關於自己護理的指示時。這是一份法律文件，讓個別人士提前說出他們在無法作出醫療護理決定的情況時意願。這可能包括例如接受或拒絕醫療治療、手術或作出其他醫療護理選擇的權利。在加州，預先指示由兩個部分組成：

- 由您指定的代理（個人）對您的醫療護理作出決定；和
- 您的個人醫療護理指示

您可以透過您的精神健康計劃或網上獲取一份預先指示表格。

加州，您有權向所有醫療護理服務提供者作出預先指示。您亦有權隨時更改或取消您的預先指示。

如果您對加州法律就預先指示要求方面有疑問，您可以致函到：

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

Sacramento, CA 94244-2550

行為健康服務部重視並維護個別人士決定其生活各個層面的權利和自由，包括臨終決定。BHSD 承認並接納所有保護和保障個別人士決定的權利和自由的文件，包括進行預先指示的權利。此外，BHSD 還提供有關預先指示政策和程序的教育。BHSD 向透過 BHSD 或 BHSD 承包商處接受行為健康服務的所有成年受益人提供有關預先指示和加州法律規定個人權利的書面資訊。

行為健康服務部門會：

1. 為所有服務提供者和承包商提供一般語言的預先指示手冊。
2. 根據現行的加州法律維護預先指示手冊。
3. 在變更實施後的 90 天內更新預先指示，以反映出州法律的變更。
4. 包括在年度行政審查期間，對預先指示服務提供者進行監控，以確保服務提供者擁有所有一般語言的預先指示手冊，並就此政策對其工作人員進行培訓。
5. 確保服務提供者在工作場所認證期間，每三 (3) 年維護一次一般語言的手冊。
6. 就預先指示政策對服務提供者和承包商進行培訓。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

受益人的權利和責任

作為專業精神健康服務的受益人，我有哪些權利？

作為符合資格享受 **Medi-Cal** 的人士，您有權從精神健康計劃中獲得醫學上有必要的專業精神健康服務。在獲取這些服務時，您有權：

- 獲得對您個人的尊重，並尊重您的尊嚴和私隱。
- 獲得有關提供的治療選擇資訊，並以您可以理解的方式對向您解釋。
- 參與關於您的精神健康護理的決定，包括拒絕治療的權利。
- 免受任何形式的脅迫、紀律處分、提供便利、懲罰作為約束或隔離手段，或對使用約束和隔離進行報復。
- 索取並獲得一份您的病歷副本，並在有需要時要求對其進行更改或修正。
- 收到本手冊中關於精神健康計劃涵蓋的服務、精神健康計劃的其他義務以及此處描述您的權利的資訊。
- 從精神健康計劃獲得專業精神健康服務，該計劃遵從與州簽訂的服務提供度合約、足夠能力和服務的保證、護理的安排和連貫的護理，以及服務的覆蓋範圍和授權。精神健康計劃需要：
 - 僱用或與數量足夠的服務提供者簽訂書面合約，以確保所有符合 **Medi-Cal** 資格且符合資格獲得專業精神健康服務的受益人都能及時獲得這些服務。
 - 如果精神健康計劃沒有可以提供服務的員工或合約服務提供者，請及時為您提供必要的網絡外醫療服務。「網絡外服務提供者」是指不在精神健康計劃服務提供者名單上的服務提供者。在此情況下，精神健康計劃必須確保您不會為到網絡外服務提供者出接受服務而支付任何額外費用。
 - 確保服務提供者接受過培訓，可以提供服務提供者同意涵蓋專業精神健康服務。
 - 確保精神健康計劃涵蓋的專業精神健康服務在數量、時間長度和範圍上足以滿足 **Medi-Cal** 合資格受益人的需求。這包括確保精神健康計劃的服務款



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時

項審批系統基於醫療上的需要，並確保公平地根據評估標準提供服務。

- 確保服務提供者對可能接受服務的人士進行充足的評估，並確保其與將接受服務的人一起制定將要提供的治療和服務目標。
 - 如果您提出要求，免費向您提供精神健康計劃網絡內，或網絡外符合資格的醫療護理專業人員第二意見。
 - 如有需要，將其提供的服務與透過 **Medi-Cal** 管理式照護計劃或與您的基層醫療服務提供者提供的服務互相協調，並確保您的私隱按照聯邦健康資訊私隱規則的規定受到保護。
 - 及時提供護理，包括在醫療上有必要時及時治療緊急精神疾病或緊急或危機情況時，全天候提供服務。
 - 加入本州的倡議，以符合個人文化的方式向所有人士提供服務，包括向英文水平有限和有不同文化和種族背景的人士。
- 您的精神健康計劃必須確保您的治療不會因您表達權利而受到有害影響。您的精神健康計劃必須遵守適用的聯邦和州法律（例如：根據聯邦法規 (CFR) 第 45 條第 80 部分規定實施的 1964 民權法案第 6 章；根據 45 CFR 第 91 部分的規定實施的 1975 年年齡歧視法案；1973 年復康法案；1972 年教育修正法案第 IX 條（關於教育計劃和活動）；美國殘障人士法案第 II 章和第 III 章）；患者保護和廉價醫療法案第 1557 條；以及此處闡述的權利。
 - 根據有關精神健康治療的州法律，您可能擁有額外的權利。如果您想聯絡您所在郡的患者權利倡議者，您可以聯絡 **Law Foundation of Silicon Valley**：

4 North Second Street, Suite 1300

San Jose, CA 95113

電話：(408) 293-4790

網站：<https://www.lawfoundation.org/>

作為專業精神健康服務的受益人，我有哪些義務？

作為專業精神健康服務的受益人，您有義務：



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhsd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日。及小時

- 仔細閱讀本受益人手冊和精神健康計劃的其他重要資訊材料。這些材料將協助您了解哪些服務可供使用，以及如何在有需要時獲得治療。
- 如期參加您的治療。如果您與您的服務提供者一起合作制定您的治療目標並實行這些目標，您將獲得最佳治療效果。如果您真的需要缺席預約，請至少提前 **24** 小時致電您的服務提供者，並重新安排另一日和其他時間。
- 參加治療時，請總是攜帶您的 **Medi-Cal** 福利識別卡 (**BIC**) 和附相片的身份證明文件。
- 在預約前讓您的服務提供者知道您是否需要口譯員。
- 告訴您的服務提供者您的所有醫療問題。您分享關於您需求的資訊越完整，您的治療就會越成功。
- 如有任何問題，請確保詢問您的服務提供者。完全理解您在治療期間獲得的資訊非常重要。
- 執行您和您的服務提供者協定的計劃行動步驟。
- 如果您對您的服務有任何疑問，或如果您與服務提供者有任何您無法解決的問題，請聯絡精神健康計劃。
- 如果您的個人資訊有任何更改，請告知您的服務提供者和精神健康計劃。當中包括您的地址、電話號碼和任何其他可能影響您參與治療的能力之醫療資訊。
- 尊重和禮貌地對待向您提供治療的員工。
- 如果您懷疑存在欺詐或不當的行為，請勇於舉報：
 - 美國健康服務部要求任何發現懷疑 **Medi-Cal** 欺詐、浪費或濫用的人士致電 **DHCS Medi-Cal 欺詐熱線 1- 800-822-6222**。如果您認為這屬於緊急情況，請致電 **911** 尋求即時協助。通話為免費的，來電者可以維持匿名。
 - 您也可以透過電郵舉報可疑的欺詐或濫用行為至 fraud@dhcs.ca.gov 或透過 <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> 使用網上表格報告。



透過免付費電話 1 (800) 704-0900 致電您的精神健康計劃或上網瀏覽 <https://bhscd.sccgov.org/>。Santa Clara 郡全天候提供服務，包括假日及小時