



**San Francisco  
Department of Public Health**

**San Francisco  
Behavioral Health Services  
三藩市心理行為健康服務**

**Mental Health Plan (MHP)  
心理健康計劃**

**Beneficiary Handbook  
受益人手冊**

**Specialty Mental Health Services  
專業心理健康服務**

1380 Howard Street  
San Francisco, CA 94103

修訂日期： 2023年12月28日

生效日期： 2024年1月1日\*

---

\*該手冊必須在受益人首次獲得服務時提供。

## LANGUAGE TAGLINES

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call [1-888-246-3333] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-888-246-3333] (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 繁體中文標語 (Chinese)

請注意：如果您需要以您的母語提供幫助，請致電 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。另外還提供針對殘疾人士的幫助和服務，例如盲文和需要較大字體閱讀，也是方便取用的。請致電 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。這些服務都是免費的。

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निः शुल्क हैं।



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

### Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711)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。 [1-888-246-3333] (TTY: 711)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 [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິເພີມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nye i waac nor douc waac daaih lorx taux [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx [1-888-246-3333] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou ja uv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

### Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допомогою засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 目錄

其他語言版本和形式 .....	6
非歧視聲明.....	7
基礎資訊.....	10
關於 MEDI-CAL計劃的重要資訊.....	18
如何判斷您或您相識的人是否需要協助.....	21
獲得專業心理健康服務.....	24
選擇一位服務供應商.....	31
您使用智慧型裝置存取醫療記錄和服務供應商目錄資訊的權利.....	33
服務範圍.....	34
心理健康計劃中的《不利權益裁決》.....	41
問題解決流程：提出申訴或發起上訴.....	44
申訴流程.....	46
上訴流程（常規流程和加急流程）.....	48
州公平聽證會流程.....	52
預立指示.....	55
受益人的權利和責任.....	56



## 其他語言版本和形式

### 其他語言

您可免費獲得其他語言版本的《受益人手冊》和其他資料。我們提供由合格翻譯人員提供的書面翻譯。請致電 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）1-888-246-3333（TTY：711）。此電話為免費電話。閱讀本受益人手冊以了解有關醫療保健語言援助服務（例如口譯員和筆譯服務）的更多資訊。

### 其他形式

您也可以免費獲得以其他形式提供的本手冊內容，包括點字、20號大字體印刷版本，和電子版本。請致電 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）1-888-246-3333（TTY：711）。此電話為免費電話。

### 口譯服務

San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）有合格的口譯員提供24小時免費的口譯服務。您無需尋求家人或朋友的幫助來為您提供口譯。我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員，除非是緊急情況。您可以免費獲得口譯、語言和文化服務。每週7天，每天24小時提供協助。如需語言協助或獲得本手冊的其他語言版本，請致電 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）1-888-246-3333（TTY：711）。此電話為免費電話。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 非歧視聲明

歧視是違法的。San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）遵守州和聯邦民權法。San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族裔群體、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳訊息、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥他人或區別對待。

San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）提供：

- 為殘疾人提供免費援助和服務，幫助他們更好地溝通，例如：
  - 合格的手語翻譯員
  - 其他形式的書面訊息（大字體、點字、音訊或可存取的電子形式）
- 為母語非英語的人士提供免費語言服務，例如：
  - 合格的口譯員
  - 用其他語言編寫的信息

如果您需要這些服務，請致電 **1-888-246-3333** 聯繫三藩市心理行為健康服務，每周 7 天、每天 24 小時。或者，如果您聽不清楚或講話不流暢，請撥打 711。根據要求，我們可以以點字、大字體、音訊或可存取的電子形式向您提供本文檔。

### 如何提出投訴

如果您認為 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）未能提供這些服務或以其他方式非法歧視性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族裔群體、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，您可以向 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）的民權協調員提出申訴。您可以透過電話、書面、親臨或電子方式提出投訴：

- **透過電話：**撥打 **1-888-246-3333** 聯繫 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）的民權協調員，每周 7 天、每天 24 小時。或者，如果您聽不清楚或講話不流暢，請撥打 711。



- 書面形式：填寫投訴表或寫信並寄給：

San Francisco Behavioral Health Services  
Grievance/Appeal Office  
1380 Howard Street, 2nd Floor  
San Francisco, CA 94103

- 親臨：前往您的醫生辦事處或 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）並表示您想要提出投訴。

---

### 民權辦事處 - 加州醫療保健服務部

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事處提出民權投訴：

- 透過電話：致電916-440-7370。如果您言語或聽力不佳，請致電711（加州轉接服務）。
- 書面形式：填寫投訴表或寄信至：  
Department of Health Care Services（醫療保健服務部民權辦事處）  
PO Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

投訴表格可在以下網址獲得：

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

- 電子方式：發送電子郵件至 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

### 民權辦事處 - 美國衛生與公眾服務部

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，您也可以透過電話向美國衛生與公眾服務部民權辦事處提出民權投訴，以書面或電子方式：

- 透過電話：撥打1-800-368-1019。如果您言語或聽力不佳，請致電 TTY/TDD 1-800-537-7697。
- 書面形式：填寫投訴表或寄信至：



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。



US Department of Health and Human Services (美國衛生與公眾服務部)  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

投訴表格可在以下網址獲得：

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- 電子方式：造訪民權辦事處投訴入口網站：

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是  
<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 基礎資訊

### 使命宣言

三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃的使命是為三藩市的合格居民提供高品質、有效、具有成本效益的心理健康護理系統。本系統以社區為基礎、具有文化素養，並以消費者為導向。

### 系統目標

本系統的目標是促進康復，獲得積極實用的成果，以及減輕精神病人的症狀。它將提高公眾認識在哪裡以及如何獲得心理健康和藥物濫用方面的幫助。此外，它亦擴大主動的和低門檻的介入措施，以減少危險的行為。

### 價值觀

- 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃尊重個體。這是精神健康計劃的核心價值，包括客戶選擇、滿意度和保密性。
- 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃預見所有三藩市人能夠體驗精神和情緒健康福祉，並在一生中及各代人中有意義地融入和參與社區。
- 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃致力開發和維護一個具有文化素養和客戶導向的護理系統。以下原則是提高文化素養和適齡服務的基礎：
  1. 服務的規劃和設計將與使用服務的多元文化客戶一起合作進行。
  2. 提供公平、有效的藥物使用和心理保健，以促進三藩市人的行為健康和福祉。
  3. 我們認識到，由每種文化定義的家庭，是系統的主要支柱。因此我們應該根據客戶的需要，盡可能與家庭一起安排和規劃服務。
  4. 我們承認並承諾與客戶及社區的自然和非正式的網絡結合運作。
  5. 我們將在服務系統內提供語言和文化素養的幫助。
  6. 我們致力提供精通和熟練服務多元文化群體的工作人員。
  7. 我們將在資源範圍內，盡可能為三藩市的多元人口，提供有效的推廣服務、教育、預防和促進心理健康的服務。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

8. 我們致力為兒童、成人和長者客戶提供全面的適齡服務。
- 當消費者被視為康復過程中的合作夥伴，他們便有最大的潛力重拾健康。臨床服務提供者在這種合作關係中的角色包括給客戶帶來希望，並支持有可能復原的信念。
  - 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃致力提供及時和容易得到的護理。
  - 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃將預防、教育和早期介入作為策略，以便促進健康、避免危機並盡可能讓客戶留在社區中。
  - 服務提供者在提供護理時將認識並採納客戶所期望的結果。當與家庭和其他看護者（不論客戶年齡大小）、以社區為基礎的方案、私人組織、公共機構和諮詢小組合作，便會取得積極成效。
  - 跨學科方法綜合護士、精神科醫生、心理學家、社會工作者、婚姻/家庭/兒童顧問、其他精神健康專業人員、同伴支持和同儕輔導者的專長，對於提供全面護理扮演至關重要的角色。
  - 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃認可並尊重服務提供者和客戶之間隨著時間而發展的中心關係。
  - 各服務提供者是大型護理系統的一部分。大型護理系統代表著許多服務提供者共同合作，以增進客戶的健康和福利。
  - 治療和出院規劃應該允許客戶轉到限制最少的環境中，並獲得最適當的護理，盡可能與社區加強聯繫。
  - 三藩市縣 Mental Health Plan (MHP) 精神健康計劃認識到安全環境對提供護理至關重要，並且在評估和治療時顧及客戶因過往的經歷，包括創傷和虐待，所產生的敏感性。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。



## 重要的電話號碼

緊急情況	911
24小時三藩市心理行為健康服務熱線	(888) 246-3333 (415) 255-3737 TTY: 711
綜合危機服務	
兒童危機	(415) 970-3800
流動危機處理團隊	(415) 970-4000
ZSFG公立醫院精神科緊急服務熱線	(628) 206-8125
西區社區危機	(415) 355-0311
三藩市預防自殺危機熱線	(415) 781-0500
申訴 / 上訴辦事處	(415) 255-3632
患者權利倡導	(800) 729-7727 (415) 552-8100

### 如何知道是否有人立刻需要幫助？

如果以下一項或多項行為屬實，即使不是緊急情況，有心理健康問題的人也需要立刻獲得幫助：

- 聽到或看到別人認為並不存在的事物
- 極端和頻繁的想到或談論死亡
- 放棄他們的東西
- 揚言要自殺
- 想傷害自己或別人

如果以上一項或多項行為屬實，請撥打911或三藩市心理行為健康服務熱線 (888) 246-3333 (24小時免費電話)。心理健康工作者每天24小時值班。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

### 三藩市縣提供什麼心理健康專科服務？

\* **預防和早期介入**：為了促進三藩市兒童的健康，兒童、青年和家庭護理系統透過與社區機構、學校、保健中心、庇護所、托兒中心和家庭護理提供者合作，提供心理健康預防和早期介入。

\* **精神健康和校際合作**：這種合作透過精神健康工作者的現場臨床服務、諮詢和病例管理相關工作，為服務有嚴重情緒困擾的兒童的教師和其他特殊教育人員提供支援。

\* **整合式基層護理 / 行為健康服務**：在這個模式中，所有基層護理中心都有整合式的非專科行為健康團隊作為基層護理團隊的成員之一，向基層護理診所的患者提供服務。服務包括提供簡短的、實證的治療介入措施，基層護理團隊成員的會診，以及參加護理管理小組。此外，基層護理團隊融入了四個作為行為健康之家的行為健康診所。

\* **過渡年齡期青少年服務**：過渡年齡期青少年服務透過提供臨床諮詢、資訊和轉介以及連繫個案管理，協調為16-24歲年輕人提供服務。目標是確保這個年齡層從兒童、青少年和家庭護理系統平穩過渡到成人和長者護理系統。

\* **寄養心理健康**：Foster Care Mental Health (FCMH) (寄養心理健康) 為 San Francisco's Child Welfare System (三藩市兒童福利系統) 中的兒童、青少年和家庭提供精神健康檢查並連繫所需的服務（包括精神健康專科）。FCMH 也提供個人治療、家庭治療、團體治療和其他支援服務。

#### \* 門診服務

門診服務透過一些管道提供，包括機構服務提供者、私人服務提供者和密集式個案管理計劃。

機構服務提供者（診所）提供的門診服務旨在減少精神疾病，恢復和維持客戶在社區的獨立機能。服務包括評估、一般精神健康服務、緊急護理、藥物支援和個案管



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

理。

私人服務提供者網路 ( PPN ) 提供的門診服務旨在為那些可以從轉介到私人醫生中受益，並且不需要由診所提供各種支援服務的客戶。私人服務提供者網路 ( PPN ) 的使用可以代替診所。

密集式個案管理計劃 提供的門診服務包括診所內和診所外的危機介入、非預約的藥物就診、一般心理健康服務和連繫相關的服務，以促進成功的社區整合。服務聯繫可以是每天、24 小時。

\* 心理健康危機：雖然門診計劃提供危機介入，但是 Comprehensive Crisis Services 完善危機服務是一個專屬計劃，為不同年齡層的兒童到成年人提供危機介入：兒童危機團隊向任何面臨心理健康危機的三藩市青少年提供24小時回應服務，流動危機處理團隊則為有心理健康危機的三藩市成年人提供 15小時回應服務。

\* 精神科緊急服務：24小時為自願及非自願客戶，評估和治療精神病急症的設施。提供緊密的醫療監督、護理、藥物支援、評估、重新評估、連接和轉介到持續的心理健康服務。

\* 預防自殺：為有憂鬱和自殺傾向者提供電話諮詢和轉介。一天24小時提供心理健康和藥物服務資訊及轉介。

\* 緊急護理：在非緊急但客戶處於壓力，需要24小時內連繫，的情況下提供簡短的介入。

\* 急性精神科住院：24小時為自願及非自願客戶，評估和治療急性和嚴重的精神病症的設施。

\* 住院/醫院危機轉移：為處於急性發病或危機的客戶，設計短期開放社交模式的危機住院項目，以替代住院治療，或作為減少急性住院治療的措施。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

\* 穩定危機：為有精神病危機的自願及非自願青少年提供23小時緊密的介入，目標是穩定青少年，避免住進精神住院，使青少年回歸順其自然的支援。

\* 過渡性住院治療：住院治療最適合不再處於危機中，但仍需要在安全和提供24小時支援治療的環境下，繼續需要穩定的客戶。

\* 局部住院：非住院式治療計劃，不一定以住院為基礎。本計劃的服務內容包括：評估、心理健康服務、醫療監督和藥物支援，其緊密度與住院計劃相當，但僅限於白天。

\* 專業護理：為已經有基層醫療診斷和需要行為健康專科治療的客戶，提供長期治療服務的設施。

### 閱讀本手冊的重要性是什麼？

本手冊將告知您，如何透過您所在的縣的心理健康計劃獲得 Medi-Cal 中的專業心理健康服務。本手冊講解的是您擁有的權益以及獲得護理的方法。本手冊也將為您解答許多問題。

您將了解：

- 如何獲得專業心理健康服務
- 您可獲得哪些權益
- 若您有相關疑問或問題應該如何處理
- 身為 Medi-Cal 受益人，您的權利和責任分別有哪些

若您現在無法閱讀本手冊，請保留手冊以便日後閱讀。本手冊和其他書面資料均可透過以下兩種方式免費獲得：您可造訪網站 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> 獲得電子版本，也可透過心理健康計劃獲得免費的印刷版本。若您想獲得列印本，可撥打 1-888-246-3333 (TTY: 711)，致電心理健康計劃。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

在您投保 Medi-Cal 之後，您將收到本手冊作為了解計劃的附加資訊。

## 您是否需要您所用的語言版本的手冊或其他形式的手冊？

如果您說英語以外的語言，我們將免費為您提供口語翻譯服務。請致電 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市心理行為健康服務）。您的心理健康計劃將每週 7 天，每天 24 小時提供服務。

若您需要獲得本手冊或其他書面資料的其他形式（如大字體印刷版本、點字版本或音訊版本），您也可以致電 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯繫心理健康計劃。心理健康計劃將協助您解決問題。

若您需要本手冊或其他書面資料的非英語語言版本，請致電心理健康計劃。心理健康計劃將透過電話以您的語言為您提供協助。

此資訊可按下列語言提供。

- 英文、中文、俄文、西班牙文、他加祿語和越南語

## 心理健康計劃涵蓋哪些責任？

心理健康計劃涵蓋以下責任：

- 甄別您是否符合標準獲得由縣政府或其供應商網絡所提供的專業心理健康服務。
- 提供評估服務，從而判斷您是否有需要接受專業心理健康服務。
- 提供每週 7 天，每天 24 小時免費電話服務，隨時為您講解如何獲得心理健康計劃的相關服務。請撥打 1-888-246-3333 (TTY: 711)。
- 為您近距離配對充足的照護者資源，確保您在有需要的時候，可獲得由心理健康計劃提供的心理健康治療服務。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。



- 告知並幫助您了解心理健康計劃的各項服務詳情。
- 以您的語言為您提供服務項目或（如有需要）提供免費的口譯服務，並讓您了解這些口譯服務都是可為您所用的。
- 以其他語言版本或替代形式（如點字或大字體印刷）向您提供有關您各項服務的書面資訊。我們以三藩市的大眾語言提供訊息，包括英語、中文、俄文、西班牙文、他加祿語和越南語。根據您的要求，您還可以獲得其他語言或其他輔助格式的資訊。
- 若本手冊有任何重大資訊變更，將會在變更生效日期前最少 30 天內通知您相關變更。重大變更所指的是：增加或刪減可用的服務種類，增加或刪減網絡內供應商，或有可能影響到您透過心理健康計劃所享權益的任何變更。
- 根據需要，與其他計劃或輸送系統協調您的照護需求，使交按照護服務平穩過度，指導受益人轉診，確保轉介流程順利完成，確認新的護理人員可以為受益人提供照護服務。
- 如果更換醫護供應商將導致您的健康受損或增加住院風險，我們會確保您在一段時間內仍然能夠繼續到之前和現在的網絡外的醫護供應商就診。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 關於 Medi-Cal 計劃的重要訊息

### 是否提供交通服務？

如果您無法前往醫療預約或心理健康計劃預約，Medi-Cal計劃可以幫助您找到交通安排。當 Medi-Cal受益人無法自行乘車或駕車，或出於醫療必要性需享有 Medi-Cal所涵蓋的特定服務時，可為其安排交通。有兩種預約交通方式：

- 非醫療交通是指為沒有其他方式前往預約的人提供私人或公共交通工具。
- 非緊急醫療交通是指為無法使用公共或私人交通工具的人提供救護車、輪椅車或改裝車的運輸。

我們提供前往藥房或領取所需醫療用品、義肢、矯正器和其他設備的交通服務。有關交通的更多資訊和協助，請聯絡您的管理式醫療計劃。

當您是 Medi-Cal參保人士但尚未加入管理式醫療計劃，而您需要非醫療交通前往跟健康有關的服務，您可以直接聯繫非醫療交通供應商或您的醫療服務供應商以得到幫助。當您和交通公司聯繫時，他們將會問您預約的日期和時間。如果您需要非緊急醫療交通，您的醫療服務供應商可以指派非緊急醫療交通服務，並幫助您與交通供應商取得聯繫，以協調您往返預約的行程。

### 什麼是緊急服務？

緊急服務指的是受益人遭遇意外醫療狀況，包括精神疾病類的緊急醫療狀況時，需要提供的服務。

緊急醫療狀況指的症狀是非常嚴重（包括劇烈疼痛），以至於一般人能夠合理地預計以下狀況可能隨時發生：



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

- 個人健康（或未出生胎兒的健康）有可能會出現非常嚴重的問題
- 對您的身體運作機能造成嚴重傷害
- 對身體任何器官或部位造成嚴重傷害

精神疾病類的緊急醫療狀況，發生在一般人認為某人出現以下狀況：

- 因心理健康狀況或疑似心理健康狀況的原因，當下某人有可能對他或她或其他人構成危險。
- 因心理健康狀況或疑似心理健康狀況的原因，導致某人立即出現無法提供食物、無法進食、無法穿衣或無法藏身等行為。

緊急服務為 Medi-Cal 受益人提供每週 7 天，每天 24 小時服務。緊急服務無需事先得到許可。Medi-Cal 計劃將涵蓋緊急情況，無論所遭遇的情況是否因為身體健康或心理健康狀況（導致苦惱和/或與自己或他人的關係失調的想法、感覺和行為）的原因。若您已投保 Medi-Cal，您將免繳急診室費用，即便事後證明您不屬於緊急情況。如果您認為自己遭遇了緊急情況，可致電911或前往任何一家醫院或其他場所尋求救助。

### 我必須支付 Medi-Cal 的費用嗎？

大多數人無需為 Medi-Cal 支付任何費用。在某些情況下，根據您每月獲得或賺取的金額，您可能需要支付 Medi-Cal 的費用。

- 如果您的收入低於 Medi-Cal 根據您家庭人數的限制，您將無需支付 Medi-Cal 服務費用。
- 如果您的收入超過 Medi-Cal 根據您家庭人數的限制，您將需要為您的醫療或藥物濫用障礙治療服務支付一些費用。您支付的金額稱為您的 ‘share of cost’ 「費用份額」。當您支付了「費用份額」後，Medi-Cal 將支付您那個月的承保醫療費用的其餘部分。在沒有醫療費用的月份裡，您無需支付任何費用。
- 您可能需要為 Medi-Cal 下的任何治療支付 ‘co-payment’ 「共付」。這意味著您每次獲得醫療服務或去醫院急診室接受常規服務時都要自行支付部分費用。

您的醫護服務供應商會告訴您是否需要支付「共付」。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

### 如果我產生了自殺的念頭,我該聯絡誰?

如果您或相識的人陷入危機，請撥打 988 或1-800-273-TALK (8255) 致電全國預防自殺救援專線。您亦可以透過<https://988lifeline.org/> 進行網上聊天。

對於在尋求危機援助，且有需求聯繫心理健康計劃的本地居民，請致電 San Francisco Suicide Prevention三藩市預防自殺專線 415-781-0500。

### 我可以在哪裡獲得有關 Medi-Cal的更多資訊?

有關 Medi-Cal的更多信息，請訪問衛生保健服務部網站<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 如何判斷您或您相識的人是否需要協助

### 如何知曉我個人在何時需要協助？

很多人在生活中都會遭遇苦難，也可能會發生心理健康或情緒問題。要記住最重要的一點就是您可以獲得幫助。如果您或您的家人符合 Medi-Cal 的條件並需要心理健康服務，您可致電心理健康計劃專線，號碼為 1-888-246-3333 (TTY: 711)。若您的管理式醫療計劃認為您或您的家庭成員需要心理健康服務，但不是管理式醫療計劃所承保，他們也會幫助您聯繫心理健康計劃。心理健康計劃將幫助您尋找合適的服務供應商。

如果您發現您或家人正在經歷嚴重或持續的痛苦，這影響了您或他們管理日常生活的能力，或者感覺您不想活下去，請致電您的心理健康計劃。如果您需要以下一種或多種症狀的協助，請致電您的心理健康計劃：

- 太多的擔憂或恐懼
- 感覺太悲傷或情緒低落
- 思考遇到了問題：
  - 難以解釋的注意力、記憶力或邏輯思考和言語問題
- 極端的情緒變化，包括：
  - 感覺太好了，處於世界之巔
  - 感覺太煩躁或生氣太久
- 迴避朋友和社交活動
- 與他人的關係有問題
- 睡眠過多或過少
- 吃太多或太少
- 聽覺、視覺或感覺方面出現難以解釋或大多數人認為不存在的情況
- 酗酒或吸毒的問題



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

- 許多沒有明顯原因的身體問題，例如：
  - 頭痛
  - 胃痛
- 有自殺的念頭
- 功能突然或異常改變：
  - 無法進行日常活動，在工作、學校或熟悉的任務中遇到問題
- 對體重增加的強烈恐懼或對外表的關注。

### 如何辨別兒童或青少年何時需要協助？

若您覺得您的小孩或是青少年表現出任何心理健康狀況的症狀，可以致電 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯繫心理健康計劃或管理式醫療計劃，以對他們進行檢查和評估。如果您的小孩或青少年符合 Medi-Cal 的條件，而心理健康計劃評估顯示其需要心理健康計劃所包含的專業心理健康服務，心理健康計劃將安排為您的小孩或青少年提供相關服務。如果您的管理式醫療計劃認為您的小孩或是青少年需要心理健康服務，但不是管理式醫療計劃所承保，他們將幫助您聯繫您的心理健康計劃。同時對於家長因照顧孩子感到不知所措或是有心理健康狀況，也可提供相關服務。

以下核對表可以幫助您評估自己的小孩是否需要幫助，例如心理健康服務。如果出現不只一個跡像或是某種跡象持續較長的時間，都可能意味著有更嚴重問題的存在，需要尋求專業協助。以下是一些需要注意的跡象：

- 很難做到精神集中或是保持不動，以至於有導致身體危險的可能或導致學業問題
- 強烈的擔憂或恐懼妨礙他們的日常活動
- 無緣無故突然的強烈恐懼感，有時會伴隨心跳加速或呼吸急促
- 兩週或更長時間感到非常悲傷或孤僻，此行為持續兩週或更久，導致日常活動出現問題
- 極端情緒非常波動而導致人際關係出現問題
- 行為發生劇烈變化



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

- 不吃飯、嘔吐，或服用瀉藥減重
- 反覆酗酒或使用毒品
- 會做出可能傷害自己或他人的激烈、失控行為
- 有非常認真的自殘或是自殺計劃
- 反覆打架或使用武器，或是有非常認真的傷害他人的計劃



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 獲得專業心理健康服務

### 專業心理健康服務是什麼？

專業心理健康服務是為有心理健康狀況，或為兒科醫生或全科醫生可能無法診治的情緒問題的患者所提供的服務。這些疾病或狀況已經嚴重到了足以妨礙一個人進行日常活動的程度。

專業心理健康服務包括：

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 針對性個案管理
- 危機介入服務
- 危機穩定服務
- 成人入院治療服務
- 危機入院治療服務
- 日間密集式治療服務
- 日間康復
- 精神科住院服務
- 精神科保健設施服務
- 同儕支持服務（本服務僅在特定的縣為成年人提供，但根據《早期和定期檢查、診斷和治療服務》規定，21歲以下的受益人無論居住在哪個縣，都可能有資格獲得此服務）
- 流動危機服務

除了以上所列的專業心理健康服務之外，依據《早期和定期檢查、診斷和治療服務》的規定，21歲以下的受益人還享有附加的心理健康服務。他們包括：

- 密集式居家服務



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。



- 密集式護理協調
- 治療行為服務
- 治療性寄養

若您希望深入了解所享有的專業心理健康服務，請參考本手冊中《服務範圍》的內容。

### 如何獲得專業心理健康服務？

若您需要專業心理健康服務，可以致電心理健康計劃接受初步檢查並安排預約評估。您可以撥打您所在縣市的免費電話號碼。若您是管理式醫療計劃受益人，也可以要求管理式醫療計劃為您提供心理健康服務。如果管理式醫療計劃認為您符合接受專業心理健康服務的標準，管理式醫療計劃將透過心理健康計劃幫助您安排評估。您可以從任何管道申請心理健康服務，這意味著，除了您的心理健康計劃為您提供專業心理健康服務外，您也可以透過管理式醫療計劃享受非專科的心理服務，只要您的心理健康服務供應商確認這些服務在臨床上適合您，且他們之間相互協調和不重複。

其他人或組織也可能會轉介您到心理健康計劃以獲取專業心理健康服務，包括您的全科醫生、學校、家人、監護人、您的管理式醫療計劃，或其他縣的機構。一般來講，您的全科醫生或是管理式醫療計劃需要獲得您的允許，或是經家長或兒童看護人的允許之後，再直接安排轉介至心理健康計劃，除非有緊急情況。心理健康計劃不會拒絕以確定您是否符合資格享受心理健康計劃相關服務的初步評估請求。

專業心理健康服務可由心理健康計劃（縣）或其他心理健康計劃合作的供應商提供（例如診所、治療中心、社區組織，或是個人供應商）。

### 我可以在哪裡獲得專業心理健康服務？

您可以在您的所在縣獲得專業心理健康服務。如有需要，在其他縣也可獲得服務。請參閱前面標題為“基礎資訊”的部分，以了解有關三藩市縣專業心理健康服務的更多資訊。各



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

縣為兒童、青年、成人和長者提供專業心理健康服務。若您年齡在21歲以下，則符合資格享受《早期及定期檢查、診斷和治療服務》所規定的附加服務和權益。

心理健康計劃將幫助您尋找可以為您提供所需護理服務的供應商。心理健康計劃必須為您推薦距離您家最近的供應商，或能滿足您時間與路程要求的供應商。

### **我何時可以享有專業心理健康服務？**

心理健康計劃在為您安排預約時，需要符合加州預約時間標準的相關規定。心理健康計劃為您安排的預約必須符合以下標準：

- 在您向心理健康計劃提出非緊急服務要求之後的10個工作天之內安排服務；
- 在您因緊急狀況提出服務要求的48小時之內安排服務；
- 在您提出非緊急要求預約精神科醫生後的15個工作天之內安排服務；
- 距離上次預約的10個工作天之內，安排就您目前持續狀況的非緊急跟進預約服務。

但是，如果您的服務供應商認為對您來說，較長的等待時間在醫療上會更合適並且不會對您的健康構成傷害，上述的等待時間則有可能會延長。如果您被告知您已被列入候補名單，並且認為這段時間對您的健康有害，請撥打1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯繫您的心理健康計劃。如果您沒有得到及時的護理，您有權提出申訴。有關提出申訴的更多信息，請參閱本手冊的“申訴流程”部分。

### **由誰決定我將接受哪種服務？**

您本人、服務供應商和心理健康計劃，三者共同參與決定您將透過心理健康計劃接受哪些服務。一位心理健康專家會和您溝通，根據您的需求來決定您需要哪種專業心理健康服務。

您不需要在拿到具體的心理健康診斷書或是出現了具體的心理健康狀況之後再尋求幫



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

助。心理健康計劃將對您的狀況進行評估。服務供應商將評估您是否患有心理健康狀況，以及如果您不接受治療，該狀況是否會對您的日常生活產生負面影響。在服務供應商進行評估期間，您將能夠獲得臨床上適當並且受承保的服務。

如果您未滿21歲，並且因為曾經受創傷、參與兒童福利系統、涉及青少年司法系統，或無家可歸而患有心理健康狀況，您可以申請專業心理健康服務。另外，如果您未滿21歲，心理健康計劃必須為您提供必要的醫療服務，以幫助您糾正或改善心理健康狀況。提供具有糾正，維持、支援、改善作用或使心理健康狀況程度得以減輕的必要醫療服務。

某些服務可能需要獲得心理健康計劃的事前批核。需要事前批核的服務包括：密集式居家服務、密集式日間治療、日間復健、治療行為服務和治療寄養服務。您可以向心理健康計劃詢問有關其事前批核流程的更多資訊。致電您的心理健康計劃以索取更多資訊。

心理健康計劃必須聘請合格的專業人員對服務批核進行核查。核查過程稱為專業心理健康服務的事前批核。心理健康計劃的批核過程必須遵循特定的時間表要求。對於標準的事前批核來說，心理健康計劃必須根據服務供應商的要求，以您的狀況為標準盡快完成，但不超過心理健康計劃收到請求後的五個工作日。舉例來說，如果遵循標準時間表有可能會嚴重危害您的生命、健康或獲得、維持或最大限度恢復身體機能的能力，基於您的健康狀況，心理健康計劃必須盡快作出批核決定並發出通知，此時間範圍不得超過服務要求提出後的72小時。如果您或您的供應商要求延期，或者心理健康計劃提供了延期理由以符合您的最大利益，您的心理健康計劃則可以在收到請求後將時間延長最多14個日曆日。

需要延期的一個例子是心理健康計劃認為如果他們從您的服務供應商獲取更多資訊之後，有可能批准服務供應商所提出的治療要求。如果心理健康計劃根據服務供應商的要求延長時間線，該縣會就延長事宜向您發送書面通知。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

如果心理健康計劃拒絕、延遲、減少或終止您的服務要求，心理健康計劃必須給您發送《不利權益裁決通知》，告知您相關服務已被拒絕，延遲、減少或終止，同時告知您可以上訴和如何上訴。如果您不同意心理健康計劃拒絕您的服務申請，或他們採取了其他未經您同意的行動，您有權提出申訴或上訴。欲了解更多相關信息，可查閱本手冊第41頁的心理健康計劃中的《不利權益裁決》。

### 什麼是醫療必要性？

您所接受的服務必須具備醫療必要性並且適用於解決您的病情。對於 21 歲或以上的人，具備醫療必要性的服務指的是合理且必要地保護您的生命，預防重大疾病或殘障的發生，或減輕劇烈的疼痛的服務。

對於21歲以下的人，具備醫療必要性的服務指的是具有糾正、維持、支援、改善或減輕心理健康狀況的服務。具有維持、支援、改善或減輕心理健康狀況的服務，被視為醫療必要性的服務，並且也是《早期和定期檢查、診斷和治療服務》中所涵蓋的服務。

### 我如何獲得心理健康計劃未涵蓋的其他心理健康服務？

如果您投保了管理式醫療計劃，您可以透過醫療計劃獲得以下心理健康門診服務：

- 心理健康評估和治療，包括個人、團體和家庭治療。
- 從臨床角度顯示需要進行心理健康狀況評估時，進行心理學和神經心理學的測驗。
- 為監測處方藥物而設的門診服務。
- 精神問題諮詢。

若想獲得以上其中一項服務，請直接致電您的管理式醫療計劃。若您沒有投保管理式醫療計劃，您可以從那些接受 Medi-Cal的私人服務供應商和診所獲得服務。心理健康計劃或許可以幫助您找到這樣的私人服務供應商或診所，或提供一些關於您如何尋找他們的建議。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

任何接受Medi-Cal的藥房都可提供用於治療心理健康狀況的處方。請注意，大多數藥房配發的處方 Medi-Cal Rx 都包含在 Fee-For-Service Medi-Cal (按次付費 Medi-Cal) 項目中，而不是從管理式醫療計劃來支付。

### 如何獲得未涵蓋在心理健康計劃中的其他 Medi-Cal 服務（基層醫療 / Medi-Cal 健保）？

如果您已經投保了管理式醫療計劃，該計劃將負責為您尋找服務供應商。如果您沒有投保管理式醫療計劃，但是有“普通”Medi-Cal，也稱為 Fee-For-Service Medi-Cal (按次付費 Medi-Cal)，那麼您可選擇任何一所接受 Medi-Cal 的診所就診。在您開始接受服務之前，您必須告知您的服務供應商您有 Medi-Cal。否則您有可能會為這些服務承擔費用。

您可以選用您的管理式醫療計劃以外的服務供應商來提供計劃生育服務。

### 如果我有酗酒或藥物成癮的問題怎麼辦？

如果您認為自己需要治療酗酒或是藥物成癮問題的相關服務，可依下列方式聯絡您的所在縣：

San Francisco Behavioral Health Services  
1380 Howard Street  
San Francisco, CA 94103  
(415) 255-3737 (或)  
(888) 246-3333  
TTY: 711

### 為什麼我需要精神科住院服務？

您可能會因為心理健康狀況或是無法在較低水平的護理條件下完成安全治療心理健康狀況



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

而需要住院。由於心理健康狀況或心理健康狀況所引發的諸多症狀，您：

- 當下可能對自己或他人構成危險，或可能造成重大的財產損失
- 無法提供食物或進食，無法穿衣，無法藏身
- 對自己的身體健康構成嚴重威脅
- 因心理健康狀況問題，在近期呈現出某些功能和能力上的明顯退化
- 需要精神科的評估、藥物治療，或其他只能由醫院提供的治療



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是  
<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 選擇一位服務供應商

### 如何依照個人需求選擇一個專業心理健康服務的供應商？

您的心理健康計劃必須在網上發布現有的供應商名錄。如果您對目前的供應商有疑問或想要最新的名錄，請到心理健康計劃的網站 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> 或免費致電心理健康計劃 (1-888-246-3333)。如果你要求的話，供應商名錄可在五個工作天內以紙本形式免費提供。若您許可，本手冊也可以透過電子郵件以電子形式發送。

心理健康計劃可能會對您可選的服務供應商範圍施加一些限制。當您剛開始接受專業心理健康服務的時候，您可以要求心理健康計劃為您在最初期提供至少兩個服務供應商進行選擇。心理健康計劃必須滿足您更換服務供應商的要求。如果您要求更換服務供應商，心理健康計劃需確保您可以在至少兩位或更多服務供應商中做出選擇。

您的心理健康計劃有責任確保您可及時接受診療，並且您週邊能有數量充足的服務供應商，以確保您在需要的時候可以得到心理健康計劃涵蓋的心理健康治療服務。有的時候，心理健康計劃的合作服務供應商選擇不再提供專業心理健康服務。心理健康計劃的服務供應商有可能不再與心理健康計劃繼續合作，或不再自行接收，或不再應心理健康計劃要求繼續接收 Medi-Cal 提供的專業心理健康服務的患者。發生這種情況時，心理健康計劃必須盡努力書面通知每一位在該服務供應商接受專業心理健康服務的人。遞送給受益人的通知必須於終止生效日期之前的 30 個日曆日，或於心理健康計劃知曉該服務供應商終止合作當天的 15 個日曆日之內送達。發生這種情況時，如果您和服務供應商均同意，心理健康計劃必須允許您繼續在這家已從心理健康計劃解約的服務供應商獲得服務。這種情況稱為“continuity of care”（“持續護理”），解釋如下。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 我可以從目前的服務供應商繼續接受服務嗎？

如果您已經從管理式醫療計劃獲得心理健康服務，同時您亦接受由心理健康計劃服務供應商提供的服務，只要確保不同服務供應商之間可相互協調，且所提供的服務並不相同，您仍舊可以繼續兩邊的服務。

此外，如果您已經從另外的心理健康計劃、管理式醫療計劃，或 Medi-Cal 的個人服務供應商處接受專業心理健康服務，您可以要求申請“continuity of care”（“持續護理”），這樣您可以延長使用現在的服務供應商的服務最多12個月。如果您需要留在現在的服務供應商以持續治療，或者因為更換新的服務供應商會對您的心理健康狀況造成嚴重傷害，您可能希望要求“持續護理”。如果符合以下條件，您的“持續護理”請求可能會獲得批准：

- 您與您要求的服務供應商保持著關係，並且在過去12個月內見過該服務供應商；
- 服務供應商符合資格，並且符合 Medi-Cal 的要求；
- 服務供應商同意心理健康計劃的要求，與心理健康計劃簽訂合約以及服務費用；和
- 服務供應商與心理健康計劃共同參考關於您對服務需求的相關文件。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。



## 您使用智慧型裝置存取醫療記錄和服務供應商目錄資訊的權利

您所在的縣需要建立和維護一個安全系統，以便您可以使用電腦、智慧型平板電腦或流動裝置等普遍技術來存取您的醫療記錄及尋找服務供應商。此系統稱為 Patient Access Application Programming Interface (API) (病人存取應用程式介面)。關於選擇哪一個應用程式來存取您的醫療記錄、搜索服務供應商和客戶教育資訊，請瀏覽：<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。

三藩市縣將在 2024 年推出病人存取應用程式介面 (API)。當病人存取應用程式介面 (API) 完全通用後，三藩市縣會更新本手冊和發佈給客戶。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 服務範圍

如果您符合獲得專業心理健康服務的標準，根據您的需要，您將享有下列服務。您的服務供應商會和您一起決定哪些是對您最有利的服務。

### 心理健康服務

- 心理健康服務是一種個人的、小組的，或以家庭為單位的治療服務，幫助有心理健康狀況的人培養其應付日常生活的技能。這些服務中也包括服務提供者為改善服務品質而進行的相關工作。這類工作包括：評估您是否需要相關服務，以及相關服務的效果是否理想；制定治療方案，確定您的心理健康治療目標和將會提供的具體服務項目；親屬配合，意思是與您的家庭成員或與您身邊重要的人一起配合（在經您允許的情況下），幫助您改善或維持日常生活能力。心理健康服務可以在診所或服務供應商的辦事處、在您的家中，或是在其他社區設施內，透過電話或網上診療的方式（包括只使用音訊和視訊進行的溝通）提供。

### 藥物支援服務

- 這些服務包括精神科藥物的開處方、管理、分發和監測；以及與精神科藥物相關的教育。藥物支援服務可以在診所或是服務供應商的辦事處、在您的家中，或在其他社區設施內，透過電話或網上診療的方式（包括只使用音訊和視訊進行的溝通）提供。

### 針對性個案管理

- 此服務幫助有心理健康狀況的人群，幫助他們獲得醫療、教育、社交、職前教育、就業、復健或其他社區服務，尤其當這些服務對他們來說可能難以靠自己得到。針對性個案管理包括，但不限於，制定計劃，提供交流機會，協調和轉介；監督服務執行情況以確保客戶享有相應的服務和連繫提供服務的系統；並跟進客戶



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

的進展。

### 危機介入服務

- 這服務旨在解決需要立即關注的緊急狀況。危機介入的目標是幫助社區的人，讓他們最終不用住院。危機介入可以持續長達八小時，可以在診所或是服務供應商的辦事處、在您的家中，或在其他社區設施內，透過電話或網上診療的方式（包括只使用音訊和視訊進行的溝通）提供。

### 危機穩定服務

- 這服務旨在解決需要立即關注的緊急狀況。危機穩定服務的時間不會超過24小時，並且必須在有執照和 24小時服務的醫療護理設施、醫院的門診計劃或經認證許可能夠提供危機穩定服務的服務供應商處提供。

### 成人住院治療服務

- 這些服務為由於心理健康狀況現正在有執照的設施接受住院治療的人們，提供心理健康治療和能力復建。這些服務每週 7 天，每天 24 小時提供。Medi-Cal不支付成人住院治療服務的食宿費用。

### 危機住院治療服務

- 這些服務為有嚴重心理或情緒危機，但不需要精神科醫院照護的人們，提供心理健康治療和能力復建。這些服務每週 7 天，每天 24 小時由有執照的設施提供。Medi-Cal 不支付危機住院治療服務的食宿費用。

### 日間治療密集服務

- 這是一項為有可能需要入醫院治療或入住其他 24 小時護理設施的人們提供的結構性心理健康治療計劃。這項計劃每天至少持續三小時。這項計劃包含能力復建活



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

動和治療，並且心理治療。

## 日間復健

- 這是一項為有心理健康狀況的人們提供的結構性計劃，旨在幫助他們學習和培養應對及生活技能，並且更有效地管理心理健康狀況的相關症狀。這項計劃每天至少持續三小時。這項計劃包含能力復建活動和治療。

## 精神科醫院病患服務

- 這些服務由有執照的精神科醫院提供。客戶經過有執照的精神健康專業人員判斷，認為客戶需要 24 小時緊密的心理健康治療。

## 精神科健康設施服務

- 這些服務由有執照的精神科健康設施提供，為有嚴重心理健康狀況的人們提供 24 小時復健治療。精神科健康設施必須與臨近的醫院或診所達成協議，以滿足設施內人們的身體照護需求。精神科健康設施只能接收和治療沒有身體疾病或沒有超出一般門診治療範圍的傷患。

## 流動危機服務（因縣而異）

- 如果您遇到心理健康和/或藥物濫用危機（即「行為健康危機」），可以使用流動危機服務。流動危機服務是由專業醫療人員在您遇到危機的地點提供服務，包括您的家、工作場所、學校或任何其他地點（不包括醫院或其他設施場所）。流動危機服務全年 365 天，每週 7 天，每天 24 小時提供服務。
- 流動危機服務包括快速應對、個人評估和以社區為基礎的穩定服務。如果您需要進一步護理，流動服務供應商也會為您提供妥善的交接服務或轉介至其他服務。
- 三藩市心理行為健康服務擁有 Comprehensive Crisis Services (CCS)(綜合危機服務)，可對電話呼救進行分類，並到現場回應電話危機呼救。現場團隊由兩人組成，其中一名是持有執照或豁免持有執照的臨床醫生，另一名是醫療工作人員。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

- CCS(綜合危機服務)提供多民族和多種語言服務，包括該三藩市縣的大眾語言：西班牙文、中文、俄文、他加祿語和越南語。其他語言可以透過電話或現場口譯服務提供。
- CCS(綜合危機服務)的工作人員採取創傷知情、減少傷害的策略。
- CCS(綜合危機服務)與照護客戶的服務提供者，以及根據需要，與危機接收和穩定設施，進行合作和協調。
- CCS(綜合危機服務)可以存取電子健康記錄，查看客戶的健康圖表，以了解我們所照顧的客戶的病歷和服務提供者資訊。

### 會否為兒童，和/或 21 歲以下的青少年提供特殊服務？

依據 Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment 《早期及定期檢查、診斷與治療服務》規定，21 歲以下的客戶符合資格享有 Medi-Cal 的附加服務。

《早期和定期檢查、診斷和治療服務》的條件規定，客戶的年齡必須在 21 歲以下，並且享有全範圍的 Medi-Cal。《早期和定期檢查、診斷和治療服務》涵蓋可以糾正或改善任何健康狀況行為所需要的服務。凡具有維持、支援、改善作用或使健康狀況行為程度得以減輕的服務，均被視為對心理健康狀況有幫助，因此也具備醫療必要性，是《早期和定期篩查、診斷與治療服務》中所涵蓋的服務。

若您對《早期及定期檢查、診斷與治療服務》有任何問題，請致電 1-888-246-3333 (TTY: 711)，或瀏覽加州衛生保健服務部《早期和定期檢查、診斷和治療服務》的網頁

[DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage](#)。

心理健康計劃也為兒童、青少年和 21 歲以下青年提供以下服務：行為治療服務，密集式護理協調服務、密集式居家服務及寄宿治療護理服務。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 行為治療服務

行為治療服務是為 21 歲以下的客戶提供緊密的、個人化的、短期的門診治療介入。接受這些服務的人有嚴重的情緒困擾，正在經歷壓力過渡或生活危機，需要額外的短期、具體支援服務。

行為治療服務是一種專業心理健康服務，如果您有嚴重的情緒問題，可以透過各個心理健康計劃獲得。行為治療服務的條件規定，您必須已經享有心理健康服務，年齡在 21 歲以下，並且享有全範圍的 Medi-Cal。

- 如果您現在住在自己的家中，行為治療服務的工作人員可以為您提供一對一的服務，以緩解嚴重行為問題，盡量讓您不需要到更高程度的護理，例如為 21 歲以下有非常嚴重情緒問題的兒童和青少年而設立的團體之家。
- 如果您現在住在為 21 歲以下有非常嚴重情緒問題的兒童和青少年而設立的團體之家，行為治療服務的工作人員可以和您合作，讓您也許能夠搬到以家庭為基礎的環境，例如寄養家庭或回家。

行為治療服務將幫助您和您的家人、照顧者，或監護人學習新的解決行為問題的方法，和增加有助於您成功的行為的方法。您、行為治療服務的工作人員和您的家人、照顧者，或監護人將作為一個團隊共同合作，在短期內共同解決行為問題，直到您不再需要行為治療服務為止。您將享有一個行為治療服務計劃，它明確說明您、您的家人、照顧者，或監護人，還有行為治療服務的工作人員，在行為治療服務過程中都需要做什麼，以及在何時和何處進行行為治療服務。行為治療服務的工作人員可以在大部分您有可能需要幫助行為問題的地點為您提供服務。這些地點包括您的住所、寄養家庭、團體之家、學校、日間治療計劃和社區內的其他地方。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 密集式護理協調

密集式護理協調是一項針對性個案管理服務，為 21 歲以下的客戶進行護理規劃評估和協調服務。客戶須有全範圍的 Medi-Cal，並且根據醫療需要，被轉介接受此項服務。

密集式護理協調服務以Integrated Core Practice Model《綜合核心實踐模式》的原則為基礎，包括組成“兒童與家庭團隊”以確保促進兒童、其家人和相關的兒童服務系統之間的合作關係。

“兒童與家庭團隊”包括正式的支援工作（例如兒童服務機構的護理協調員、服務供應商和個案經理），自然的支援工作（例如家人、鄰居、朋友和神職人員），和其他一起製定和實施客戶計劃，並且負責支援兒童及其家庭以實現其醫療目標的人。密集式護理協調亦會提供一位專門的密集式護理協調員負責：

- 確保您所需要的醫療服務能夠獲取、協調、並以實在的、個人化的、以客戶為先，符合客戶文化和語言需求的適當方式來提供服務。
- 確保所提供的服務和支援工作均以兒童的需求為出發點。
- 促進兒童、其家人和相關的服務系統之間的合作關係。
- 支援家長/照顧者，以協助他們滿足兒童之所需。
- 幫助建立“兒童與家庭團隊”，並提供持續的支援工作。
- 組織和配對服務供應商和兒童服務系統的護理，以便兒童可在其社區內獲得服務。

## 密集式居家服務

密集式居家服務是一項個人化的、實在的介入服務，旨在改善那些乾擾兒童/青少年身體功能的心理健康狀況，目的在於幫助兒童/青少年培養在家庭和社區中成功作業所需的技能。同時，提升兒童/青少年其家人的能力，幫助兒童/青少年在家庭和社區中成功作業。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

密集式居家服務是由“兒童與家庭團隊”根據Integrated Core Practice Model《綜合核心實踐模式》的原則，與家庭整體服務計劃共同協調提供。密集式居家服務為年齡在 21 歲以下，享有全範圍的Medi-Cal，並且根據醫療需要，被轉介接受此項服務的客戶。

### 寄養治療護理

寄養治療護理服務模式是為 21 歲以下，有複雜情緒和行為需求的兒童，提供短期、緊密的、創傷知情和個人化的專業心理健康服務。在寄養治療護理期間，兒童由有經過培訓，指導和支援的寄養治療護理家長代為照顧。

### 可透過電話或網上診療獲取的服務

您與您的服務供應商不一定要親身、面對面的接觸，才能獲得心理健康服務。根據您的服務，您也許能夠透過電話或網上診療獲得服務。您的服務供應商應向您解釋有關使用電話或網上診療的信息，並在開始服務之前確保您同意。即使您同意透過電話或網上診療接受服務，您也可以稍後選擇親身或面對面接受服務。某些類型的心理健康服務不能只透過電話或網上診療提供，因為它們要求您在特定的地點接受服務，例如住院治療服務或醫院服務。





## 心理健康計劃中的《不利權益裁決》

### 當心理健康計劃拒絕我想要或我認為應該有的服務時，我有什麼權利？

如果心理健康計劃，或代表心理健康計劃的服務供應商，拒絕、限制、減少、延遲，或結束您想要或是您認為應該享有的服務，您有權利從心理健康計劃獲取一份書面《通知》（稱為《不利權益裁決通知》）。您也有權利不同意該裁決，要求上訴。以下部分詳述您對《不利權益裁決通知》的有關權利，以及如果您對於心理健康計劃的決定有異議時可以採取的行動。

### 《不利權益裁決》是什麼？

《不利權益裁決》的定義是指心理健康計劃採取以下任何行動：

1. 拒絕或有限度授權您所要求的服務，包括根據服務的類型或等級、承保福利的醫療必要性、適當性、設定或有效性而作出的裁決；
2. 降低、暫停或終止某項已有授權的服務；
3. 拒絕支付某項服務的全部或部分費用；
4. 未能及時提供服務；
5. 依據申訴和上訴的解決標準，未能在要求的時限內採取行動（如果您向心理健康計劃提出申訴，而心理健康計劃在您提出申訴後的 90 天內沒有給您書面回覆。如果您向心理健康計劃提出上訴，而心理健康計劃在您提出上訴後的 30 天內沒有給您書面回覆；或如果您提交了加急上訴，在提交後的 72 小時內您沒有收到回覆）；或者
6. 拒絕客戶對財務責任提出異議的請求。



## 《不利權益裁決通知》是什麼？

《不利權益裁決通知》是心理健康計劃決定拒絕、限制、減少、延遲或終止您或您的服務供應商認為您應該享有的服務時，向您發出的一封書面通知信。這包括拒絕支付某項服務費用，拒絕非計劃範圍內的服務，拒絕不具備醫療必要性的服務，拒絕支付因選用了錯誤的服務供應商的服務，或拒絕對財務責任提出爭議的請求。《不利權益裁決通知》也將用於告知您的申訴、上訴或加急上訴未能及時解決，或是您未能在心理健康計劃的服務時間標準範圍內獲得服務等事宜。

## 發出通知的時間

心理健康計劃必須在終止、暫停或減少某項已獲得批准的專業心理健康服務之前，至少10天，向客戶發出郵件通知。心理健康計劃亦必須在決定拒絕支付費用，或決定拒絕、延遲或調整全部或部分的專業心理健康服務的要求的兩個工作天內，向客戶發出郵件通知。

## 我是否在每次未能獲得我想要的服務時，均會收到《不利權益裁決通知》？

是的，您將會收到《不利權益裁決通知》。但是，如果您沒有收到通知，您可以向您所在的縣的心理健康計劃提出上訴，或如果您已完成上訴流程，您可以要求 State Fair Hearing (州公平聽證會)。當您與您所在的縣聯繫時，請表示您經歷了不利權益的裁決，但沒有收到通知。本手冊包含關於如何提出上訴或要求州公平聽證會的資訊。這些資訊在您的服務供應商的辦事處也可獲得。

## 《不利權益裁決通知》會傳達哪些訊息給我？

《不利權益裁決通知》會告知您：

- 心理健康計劃做了哪些影響您和您獲得服務的能力的事項
- 裁決的生效日期和理由



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

- 裁決所依據的州或聯辦法規
- 如果您對心理健康計劃的裁決有異議，您有權提出上訴
- 如何獲得與心理健康計劃的裁決有關的文件、記錄和其他資訊的副本
- 如何向心理健康計劃提出上訴
- 如果您對心理健康計劃給您的上訴裁決感到不滿，您如何要求州公平聽證會
- 如何申請加急上訴或加急州公平聽證會
- 如何獲得協助以提交上訴或要求州公平聽證會
- 您必須在多長時間內提交上訴或要求州公平聽證會
- 當您在等待上訴或州公平聽證會期間，您有權繼續接受服務，如何要求持續這些服務，和這些服務的費用是否由 Medi-Cal 支付
- 如果您想繼續獲得服務，您必須在什麼時間內提交上訴或要求州公平聽證會

### 當我收到《不利權益裁決通知》的時候，我該怎麼做？

當您收到《不利權益裁決通知》的時候，您應該仔細閱讀通知裡的全部內容。如果您不明白通知的內容，心理健康計劃可以幫助您。您也可以找其他人為您提供協助。

當您正在提交上訴或要求州公平聽證會，您可以要求繼續已中斷的服務。您必須在收到《不利權益裁決通知》的郵戳蓋章或親自交給您之後的10個日曆天之內，或裁決生效日期之前，請求繼續提供服務。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 問題解決流程：提出申訴或上訴

### 如果心理健康計劃沒能給予我想要的服務，我該怎麼做？

您的心理健康計劃必須要有流程，為您解決任何有關您想要的或正在接受的專業心理健康服務的投訴或問題。我們稱之為問題解決流程，它可能涉及：

1. **申訴流程：**對您的專業心理健康服務或心理健康計劃提出不滿。
2. **上訴流程：**審核心理健康計劃或服務供應商對您的專業心理健康服務所做的決定（例如：拒絕、終止或減少服務）。
3. **州公平聽證會流程：**如果心理健康計劃拒絕您的上訴，您可在州行政法官面前，要求行政聽證會的程序。

提出申訴、上訴或申請州公平聽證會，將不會對您造成不利，也不會影響您正在接受的服務。提出申訴或上訴可以幫助您獲得您所需要的服務，並解決您在接受專業心理健康服務時所遇到的任何問題。申訴或上訴，還可幫助心理健康計劃，提供有助他們改善服務的信息。當完成處理您的申訴或上訴後，心理健康計劃將會通知您和其他相關人員，例如服務提供者，最終結果。當州公平聽證會做出決定後，州公平聽證會辦事處將會通知您和其他相關人員最終結果。您可以在下面了解更多關於各個問題解決流程的資訊。

### 我能否在提交上訴、申訴或州公平聽證會方面獲得協助？

您的心理健康計劃可以為您解釋這些流程，並且必須幫助您提出申訴、上訴或是要求州公平聽證會。心理健康計劃還可幫助您確定您是否符合資格申請“expedited appeal”（“加急上訴”）流程，這是因為您的健康、心理健康，和/或穩定性面臨風險，您的上訴將會得到更快的審查。您也可以授權他人代您行使權力，包括您的專業心理健康服務供應商或倡導者。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

如果您需要協助，可以致電 1-888-246-3333 (TTY/TDD: 711)。心理健康計劃必須為您提供合理的協助，填寫表格和其他有關申訴或上訴的步驟。這包括，但不只限於，提供口譯服務和配有TTY/TDD及口譯功能的免費電話服務。

### 州政府能否幫我解決問題/解答疑問？

您可於週一至週五，上午8時至下午5時（假日除外）致電 888-452-8609 或寄電郵至 [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov) 聯絡 Department of Health Care Services（醫療保健服務部），Office of the Ombudsman（監察員辦公室）。請注意：電子郵件的內容不是保密內容。請您不要在電子郵件中提及個人資訊。

您也可能在本地法律援助辦事處或從其他團體，獲得免費的法律協助。您也可以撥打 **800-952-5253**（對於TTY，請撥打 **800-952-8349**）聯絡 California Department of Social Services (CDSS)（加州社會服務部）的 Public Inquiry and Response Unit（公共查詢和回應部門），以了解您的聽證會權利。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 申訴流程

### 什麼是申訴？

申訴是表達對專業心理健康服務的不滿，這些問題不是在上訴和州公平聽證會的程序之內。

### 申訴流程是什麼？

申訴程序將：

- 採用簡單和易於理解的程序，讓您得以口頭或書面表達您的不滿。
- 不會以任何方式對您或您的服務供應商不利。
- 允許您授權其他人代表您，包括服務供應商或倡導者。如果您授權他人代表您，心理健康計劃可能會要求您簽署一份表格，以授權心理健康計劃能夠向該人透露資訊。
- 確保對申訴有決策權的相關人員具備資格，並且不曾參與過往任何層面的審核或決定
- 確定您、您的心理健康計劃和您的服務供應商的角色和責任。
- 在規定的時間內解決申訴

### 我什麼時候可以申訴？

若您對專業心理健康服務有不滿之處，或對於心理健康計劃有其他想法，您隨時可以向心理健康計劃提出申訴。

### 如何提出申訴？

您可以致電您的心理健康計劃 1-888-246-3333 (TTY: 711) 尋求申訴協助。您可透過口頭



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

或書面方式提出申訴。口頭申訴不必再以書面跟進。如果您想以書面提出申訴，心理健康計劃在所有服務供應商的地點提供回郵信封，以便您郵寄您的申訴。如果您沒有回郵信封，您可以將申訴直接郵寄到這手冊封面上的地址。

### **我如何獲知心理健康計劃收到了我的申訴？**

您的心理健康計劃必須在收到您的申訴後的5個日曆天之內，向您發出書面確認，告知您已經收到您的申訴。透過電話或親身收到的申訴，如果您同意，在下一個工作天結束前獲得解決，則可以豁免書面確認，並且您可能不會收到信件。

### **我的申訴裁決結果需要等多久？**

心理健康計劃必須在您提出申訴之後的90個日曆天之內做出決定。如果您要求延期，或心理健康計劃認為需要更多資訊並且延期對您有利，裁決的時間則可以增加最多14個日曆天。舉例說明什麼時候延期可能對您有利，例如當心理健康計劃認為延期可以讓他們從您或其他相關人士了解到更多的信息有助於解決您的申訴。

### **我如何獲知心理健康計劃已就我的申訴做出了決定？**

當心理健康計劃已經就您的申訴做出了決定，心理健康計劃將以書面方式通知您或您的代表。如果您的心理健康計劃沒有將申訴的受理結果准時通知您或任何受影響的各方，心理健康計劃必須給您一份《不利權益裁決通知》，告知您有權要求州公平聽證會。您的心理健康計劃必須在期限屆滿當日寄給您《不利權益裁決通知》。如果您沒有收到《不利權益裁決通知》，您可以致電心理健康計劃了解更多資訊。

### **提出申訴有截止時間嗎？**

沒有，您可在任何時間提出申訴。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 上訴流程（常規流程和加急流程）

您的心理健康計劃必須允許您，對您不同意的心理健康計劃的決定提出質疑，並要求審核心理健康計劃或您的服務供應商就您的專業心理健康服務所做的某些決定。提出審核的方式有兩種。一種是透過常規上訴流程。另一種是透過加急上訴流程。這兩種上訴方式是相似的；但是，申請加急上訴流程需要符合特定要求。以下解釋特定要求。

### 什麼是常規上訴？

常規上訴是要求審核，心理健康計劃或是您的服務供應商拒絕或更改您認為您所需要的服務的決定。如果您提出常規上訴，心理健康計劃將在30天內完成審核。如果您認為30天的審核時間對於您的健康狀況會造成風險，您可以申請“expedited appeal”（“加急上訴”）。

常規上訴流程是：

- 您可以提出口頭或書面上訴。
- 確保提出上訴不會對您或您的服務供應商在任何方面造成不利。
- 允許您授權其他人代表您，包括服務供應商。如果您授權他人代表您，心理健康計劃可能會要求您簽署一份表格，以授權心理健康計劃能夠向該人透露資訊。
- 在規定時限內，即自您的《不利權益裁決通知》郵寄或親自交給您之日起10天內，提出上訴，您可以要求繼續享用您的福利。在等待上訴裁決期間，您不一定要為持續的服務支付費用。但是，如果您要求繼續享用您的福利，而上訴的最終判決是減少或中止您正在使用的服務，則您可能需要支付在上訴待決期間所提供的服務的費用。
- 確保對上訴有決策權的的相關人員具備資格，並且不曾參與過往任何層面的審核或決定。
- 允許您或您的代表查看您的上訴案件檔案，包括您的醫療記錄和上訴過程中考慮的任何其他文件或記錄。





- 給您合理的機會，以親身或書面的形式，提供證據、證詞，和法律與事實論證
- 允許您、您的代表或已故受益人的遺產法定代表作為上訴方。
- 透過給您書面確認函，讓您知道您的上訴正在審核過程中。
- 在心理健康計劃完成上訴過程後，通知您有權申請州公平聽證會。

## 我何時可以提出上訴？

您可以在以下任何一種情況時，向心理健康計劃提出上訴：

- 心理健康計劃或其中一個有合約的服務供應商，認為您不符合接受任何 Medi-Cal 專業心理健康服務的資格，理由是您的情況不符合使用的標準。
- 您的服務供應商認為您需要專業心理健康服務，並向心理健康計劃提出申請，但心理健康計劃沒有同意申請，並拒絕了服務供應商的要求，或變更了服務的類型或頻率。
- 您的服務供應商已經向心理健康計劃提出申請，等待批核，但是心理健康計劃需要更多資訊來判斷而未能及時完成審批。
- 您的心理健康計劃沒有在規定的時間範圍內為您提供服務。
- 您認為心理健康計劃沒有及時提供足夠的服務以滿足您的需求。
- 您的申訴、上訴或加急上訴未有及時解決。
- 您和您的服務供應商未能就您所需的專業心理健康服務達成一致。

## 我該如何提出上訴？

您可致電您的心理健康計劃 1-888-246-3333 (TTY: 711) 尋求上訴協助。心理健康計劃在所有服務供應商的地點提供回郵信封，以便您郵寄您的上訴申請。如果您沒有回郵信封，您可以將上訴直接郵寄到手冊封面上的地址，也可以將上訴傳真至415-252-3001。

## 我如何獲知我的上訴是否已經決定？



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

心理健康計劃將以書面形式，通知您或您的代表上訴裁決結果。通知函將包括以下資訊：

- 上訴裁決結果
- 上訴裁決日期
- 如果上訴裁決結果並非完全對您有利，通知函還將包含有關您要求州公平聽證會的權利和提交程序的資訊。

### **提出上訴有截止日期嗎？**

您必須在《不利權益裁決通知》發出之日起的60天內提出上訴。若您沒有收到《不利權益裁決通知》，則沒有提出上訴的截止日期，您可在任何時間提出上訴。

### **我的上訴裁決結果需要等多久？**

心理健康計劃必須在收到您的上訴之後的30個日曆天之內做出決定。如果您要求延期，或心理健康計劃認為需要更多資訊並且延期對您有利，裁決的時間則可以增加最多14個日曆天。舉例說明什麼時候延期可能對您有利，例如當心理健康計劃認為延期可以讓他們從您或您的服務供應商了解到更多的信息有助於批准您的上訴。

### **如果我無法為上訴裁決的結果等待 30 天怎麼辦？**

如果您的上訴案件情況符合加急上訴過程的條件，則可以加快上訴流程的速度。

### **加急上訴是什麼？**

加急上訴是一種對上訴更加快速做出決定的方式。加急上訴流程和常規上訴流程的流程基本一致。然而，您必須能證明按照常規上訴流程的標準等待將會導致您的心理健康狀況變差。加急上訴流程在截止日期上和常規上訴流程不同。心理健康計劃有 72 小時時間用以審核加急上訴。您可以口頭提出加急上訴申請。您無需以書面申請加急上訴。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 我何時可以提交加急上訴申請？

如果您認為常規上訴流程中的30 天等待期將對您的生活、健康或獲得、維持或最大限度地恢復身體機能造成損害，您可以要求進行加急上訴。如果心理健康計劃認為您符合加急上訴的要求，他們將在收到上訴的 72 小時之內予以解決。如果您要求延期，或者心理健康計劃認為需要更多資訊並且延遲對您有利，那麼決定時間最多會增加14個日曆日。

如果心理健康計劃延長了決定時間，則他們將以書面解釋的方式告知您延長的理由。如果心理健康計劃認為您不符合加急上訴的要求，那麼他們必須竭盡全力給您即時的口頭通知，並且在兩個日曆日之內以書面形式通知您，並對決定的理由做以解釋。您的上訴將遵循本節之前所述的標準上訴時間表。如果您對心理健康計劃認為您不符合加急上訴條件的結果不認同，您可以提出申訴。

一旦心理健康計劃解決了您的加急上訴請求，心理健康計劃將以口頭和書面形式向您和相關各方發出通知。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 州公平聽證會流程

### 什麼是州公平聽證會？

州公平聽證會是獨立的審核機制，由加州社會服務部門管轄的行政法官執行，以確保您可享有 Medi-Cal項下的專業心理健康服務。若需獲得更多資源，您可以點選[https:// www.w.cdss.ca.gov/hearing-requests](https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests)造訪加州社會服務部網站。

### 我有哪些州公平聽證會權利？

您有權：

- 在行政法官面前舉行聽證會（也稱為州聽證會）
- 被告知如何申請州公平聽證會
- 被告知州公平聽證會代表的規則
- 當您在規定的時間內要求申請州公平聽證會，您的要求保證您可在州公平聽證會流程期間繼續享有各項權益。

### 我在何時可以申請州公平聽證會？

您可在以下任何情況發生時申請州公平聽證會：

- 您提出了上訴，並收到上訴結果，告知您心理健康計劃拒絕了您的上訴申請。
- 您的申訴、上訴或加急上訴未能及時解決。

### 如何申請州聽證會？

您可以按以下方式申請州公平聽證會：

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



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

- **書面申請：**依照《不利權益裁決通知》上所示地址，向縣福利部門提交申請，或將其郵寄至：

California Department of Social Services (加州社會服務部)  
State Hearings Division (州聽證會部門)  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

或傳真至： 916-651-5210或916-651-2789 。

您也可以透過以下方式申請州公平聽證會或加急州公平聽證會：

- **電話申請：**撥打免費電話800-743-8525或855-795-0634致州聽證會部門，或撥打免費電話800-952-5253或TDD號碼為800-952-8349致公共查詢和回應熱線。

### 申請州聽證會有截止日期嗎？

有，您只有120天的時間申請州公平聽證會。120天可以從心理健康計劃書面上訴決定通知之日算起。

### 等待州公平聽證會決定結果期間，我是否可以繼續享有服務？

如果您目前正享有已授權服務，並希望在等待州公平聽證會決定結果期間繼續享有服務，您務必在收到《不利權益裁決通知》起的10天內提出州聽證會申請，或在心理健康計劃告知您服務將會停止或降級的當天起10天內提出。當您申請州公平聽證會時，請您務必說明您希望在等待州公平聽證會決定結果期間繼續享有服務。

如果您申請服務繼續，並且州公平聽證會的最終結果是減少或中斷您正享有的服務，則



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

您將需要為等待州公平聽證會期間所享受的服務支付費用。

### **我的州公平聽證會需要等待多久才會得到決定？**

在您申請州公平聽證會之後，最多可能需要90天的時間來決定您的案件並將結果發送給您。

### **我能否申請更快的州公平聽證流程？**

若您覺得長時間的等待期將有損您的健康，您將有可能在三個工作天之內收到結果。您需要請您的全科醫生或心理健康專業人員為您寫一封信說明情況。您也可以自己寫這封信。這封信需要詳細解釋等待長達90將如何嚴重損害您的生活、健康或損害您達到、維持或恢復最大功能的身體功能。然後，確保您要求“加急聽證會”，並提交申請聽證會的信件。

社會服務部門和州聽證會部門將審查您的加急州公平聽證會申請，並判斷您的情況是否符合資格。如果您的加急聽證會申請被批准，則州聽證會部門將在收到您申請的三個工作日之內舉行聽證會並做出判決。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 預立指示

### 預立指示是什麼？

您有權利獲得預立指示。預立指示是加州法律認可的關於您健康照護的書面說明。其中所包含的資訊將說明，如果或是當您無法表達個人意見的時候，您所希望提供的醫療照護的方式，或您希望如何做出決定。您有時可能會聽到人們將預立指示稱為生前遺囑或持久委託書。

加州法律將預立指示定義為，一種口頭方式或是書面方式的個人健康照護說明或委託書（一份可以授權某人為您做決定的書面文件）。所有心理健康計劃都必須事先制定預立指示。當被問及相關資訊時，心理健康計劃需要在心理健康計劃預立指示政策和州法律解釋文件中提供書面資訊。若您需要索取相關資訊，您可以致電心理健康計劃。

預立指示政策旨在讓人們可以掌控個人治療，特別是當他們無法就自己的照護提供指導意見時。這是一份法律文件，讓人們可以在他們無法做出健康照護相關決定的時候，提前說明他們的意願。其中包括接受或拒絕醫療救治、手術或其他健康照護的權利說明。在加州，預立指示包括兩部分內容：

- 由您指定的代表 (某人)對您的醫療照護作出決定;
- 您個人的健康照護說明

您可以從心理健康計劃或網上得到預先指示的表格。在加州，您有權向您所有的健康照護供應商提供預立指示說明。您也有權在任何時間變更或取消您的預立指示。

如果您對加州法律中預先指示要求部分的內容有疑問，您可以寫信到：

California Department of Justice (加州司法部)

Attn: Public Inquiry Unit (公眾諮詢部門)

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

## 受益人的權利和責任

### 身為專業心理健康服務的受益人，我有哪些權利？

作為有資格享受 Medi-Cal 的人士，您有權在有醫療必要的情況下接受來自心理健康計劃的專業心理健康服務。接受這些服務時，您有權：

- 被尊重，尊重您的個人尊嚴和隱私。
- 獲得有關可用治療選擇項目的信息，以您能理解的方式向您介紹這些選擇。
- 參與和您心理健康照護的相關決定，包括拒絕治療的權利。
- 不會受到任何形式的約束或隔離。約束或隔離通常都是出於強制、約束、便利、懲罰或打擊之目的所採用的手段。
- 可以索取一份您的病歷記錄，並在需要時對記錄進行更改或更正。
- 獲得本手冊中關於心理健康計劃所涵蓋的服務，心理健康計劃的其他義務，以及此處所述的您的權利的資訊。
- 從心理健康計劃所獲得的專業心理健康服務，遵循與州簽訂的合約，範圍涉及保證服務的可用性、足夠的能力和充足的服務，護理的協調和連續性，以及保證服務的覆蓋範圍和授權。心理健康計劃需要：
  - 聘請足夠的服務供應商，或與他們簽訂書面合約，以確保全部符合 Medi-Cal 條件且有資格獲得專業心理健康服務的受益人都能及時獲得到此項服務。
  - 如果心理健康計劃無法提供僱員或簽約供應商為您服務，心理健康計劃需要在網絡外為您尋找可及時提供必要醫療服務的供應商。「合作網絡以外的供應商」是指心理健康計劃供應商清單以外的供應商。在這種情況下，心理健康計劃必須確保您無需為網絡外的供應商額外支付費用。
  - 確保供應商接受過訓練，可提供經供應商同意的專業心理健康服務。
  - 確保心理健康計劃所涵蓋的專業心理健康服務數量、時間充足，規模上足



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。



以滿足 Medi-Cal 受益者的需求。包括確保心理健康計劃的系統是基於醫療必要性的，並確保准入標準得到公平使用。

- 確保其供應商對可能接受服務的人員進行充分評估，並與將接受服務的人士合作，以製定將要提供的治療和服務的目標。
- 若您有需求，可向心理健康計劃網絡內或網絡外的合格健康保健專業人員諮詢第二意見，無需額外費用。
- 如有必要，協調心理健康計劃的服務和 Medi-Cal 管理醫療計劃下的服務，或您的初級保健者所提供的服務，並確保您的隱私受到聯邦健康資訊隱私規則的保護。
- 及時提供護理，包括對緊急精神狀況，或危機狀況提供每週7天，每天24小時的必要醫療救治。
- 和州方面共同努力，鼓勵向所有的人（包括那些英文程度有限和具有多種文化、種族背景人士）提供滿足其文化需求的服務。
- 您的心理健康計劃必須確保您的治療不會因為您表達自己的權利而產生有害的改變。心理健康計劃需要遵守適用範圍內的聯邦與州法律（例如：根據《聯邦法規》第45卷第80章的規定實施的《1964年民權法案》第六篇；根據《聯邦法規彙編》第45卷第91章的規定實施的1975年《年齡歧視法》；1973年《康復法》；1972年《教育修正案》第九章（關於教育計劃和活動）；《美國殘疾人法》第二和第三章）；《病患保護與平價醫療法案》第1557節；以及此處所述的權利。
- 根據州法律的規定，在心理健康治療方面您可能還有其他附加權利。如果您想要聯絡所在縣的「病患權利維護」部門，您可以致電 415-552-8100 或 800-729-7727。

### 身為專業心理健康服務的受益人，我擁有哪些責任？

作為專業心理健康服務的受益人，您的責任如下：

- 仔細閱讀此受益人手冊和其他來自心理健康計劃的重要資訊通知資料。這些材料



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

將幫助您了解哪些服務是可用的，以及如何在您需要它的時候獲得這些服務。

- 按時參加治療。如果您可以和供應商就您的治療共同設定目標，並努力達成這些目標，您將會獲得最佳效果。如果您無法前往某次預約，請至少提前24小時電話聯絡服務供應商，並另行約定下一次診療的日期和時間。
- 當您前往治療時，請每次都攜帶您的 Medi-Cal身份證 (BIC) 和帶有照片的身份證。
- 若您需要口語翻譯，請在預約診療前，告知您的服務供應商。
- 請您將所有關切的醫療問題告知您的供應商。您所分享的資訊越完整，您的治療就會越成功。
- 若您有任何問題，都可詢問供應商。完整理解治療期間您所收到的任何資訊對您來說是至關重要的。
- 遵循並執行您和供應商達成一致的行動計劃。
- 如果您對於服務有任何問題，或您與您的供應商有任何您無法解決的問題，都可聯絡心理健康計劃。
- 若您的個人資訊有任何變更，請告知您的服務供應商和心理健康計劃，包括您的地址、電話號碼和任何其它有可能會影響治療的醫療資訊。
- 尊重和禮貌地對待為您提供治療服務的員工。
- 如果您懷疑有任何詐欺或是不法行為，請檢舉：
  - 三藩市公共衛生部設有隱私與合規熱線，**每年 365 天、每天 24 小時**，可透過電話舉報詐欺行為，電話：855-729-6040。
  - 您也可以透過電子郵件向[compliance.privacy@sfdph.org](mailto:compliance.privacy@sfdph.org) 報告疑慮。
  - 健康照護服務部門呼籲，任何人在發現疑似出現 Medi-Cal詐欺、浪費，或濫用的情況，請撥打**1-800-822-6222**，致電 DHCS Medi-Cal詐欺舉報專線。如果您遇到緊急情況，請撥打**911**，以尋求及時救援。此通電話為免費電話，來電者可保持匿名。
  - 您也可以寄電子郵件到 [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov)舉報疑似詐欺或濫用的行為，也可以填寫網上表格  
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>。



免費致電心理健康計劃，電話號碼是1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>。  
三藩市心理行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。