



# 聖克拉拉縣 行為健康會員手冊

專業心理健康服務與 **Medi-Cal** 藥物有組織交付  
系統 (**Drug Medi-Cal Organized Delivery  
System**)

828 S. Bascom Avenue  
San Jose, CA 95128  
1-800-704-0900  
每週 7 天、24 小時（含假日）

生效日期：2025 年 1 月 1 日<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 會員首次獲取服務時必須被提供手冊。



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: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 711). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ហ្គាសម្ព័ន្ធជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រីន ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 711)។ 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: 711)。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: 711)。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: 711) 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: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 711) 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: 711) 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: 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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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。1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-704-0900 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ເທກໄລ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕໂຟມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ເທກໄລ 1-800-704-0900 (TTY: 711). 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: 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 nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-704-0900 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-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 1-800-704-0900 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-704-0900 (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия ТТТ: 711). 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 ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-704-0900 (TTY: 711). 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: 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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## 目錄

其他語言和格式.....	6
縣府聯絡資訊.....	7
本手冊的目的.....	8
行為健康服務訊息.....	9
獲得行為健康服務.....	12
選擇提供者.....	18
您使用智慧型裝置存取行為健康記錄和提供者目錄資訊的權利.....	20
服務範圍.....	21
透過電話或遠距醫療提供的服務.....	34
問題解決流程：提出申訴、上訴或要求舉行州公平聆訊。.....	35
預立醫療指示.....	45
權利和責任.....	46
無歧視聲明.....	54

## 其他語言和格式

### 其他語言

如果您需要您的語言協助，請致電 **1-800-704-0900**（TTY：**711**）。也為殘疾人提供幫助和服務，例如盲文和大字體的文檔。請致電 **1-800-704-0900**（TTY：**711**）。這些服務是免費的。

### 其他格式

您可以以其他格式取得此資訊，例如盲文、**20**點字體大字、音訊，以及免費的電子格式。本手冊封面上列出的縣府電話號碼（TTY：**711**）。此通話免費。

### 口譯服務

縣府提供免費的合格的口譯員 **24** 小時口譯服務。您不必使用家人或朋友作為口譯員。我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員，除非是緊急情況。為您免費提供口譯、語言和文化服務。每週 **7** 天、每天 **24** 小時提供幫助。如需語言幫助或取得不同語言版本的手冊，請撥打縣府電話本手冊封面上所列的號碼（TTY：**711**）。此通話免費。

## 縣府聯絡資訊

我們隨時為您提供協助。以下縣的聯絡資訊將幫助您獲得所需的服務。

聖克拉拉縣府客服中心 1-800-704-0900

聖克拉拉縣府網站 <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

聖克拉拉縣府提供者目錄 <https://bhsd.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories>

**如果我有自殺念頭，我該聯絡誰？**

如果您或您認識的人處於危機之中，請撥打 **988** 自殺和危機生命熱線 **988** 或撥打全國電話自殺防治生命線：**1-800-273-TALK (8255)**。可以用以下網址聊天 <https://988lifeline.org/>。

要獲取您的本地計劃，請撥打上面列出的 **24/7** 獲取熱線。

## 本手冊的目的

### 為什麼閱讀本手冊很重要？

您的縣府有一項心理健康計劃，提供稱為「專業心理健康服務」的心理健康服務。此外，您的縣府還有 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System)，為酗酒或吸毒提供服務，稱為「物質使用障礙服務」。這些服務統稱為「行為健康服務」，重要的是，您必須了解這些服務的資訊，以便獲得所需的照護。本手冊解釋了您的福利以及如何獲得照護。它還將回答您的許多問題。

您將學到：

- 如何透過您的縣府接受行為健康服務。
- 您可以獲得哪些好處。
- 如果您有疑問或問題該怎麼辦。
- 作為您坐在縣的成員，您的權利和責任。
- 如果有有關您的縣府的其他資訊，可能會在本手冊末尾註明。

如果您現在沒有閱讀本手冊，您應該保留它以便稍後閱讀。本書應與您註冊 Medi-Cal 福利時獲得的書籍一起使用。如果您對 Medi-Cal 福利有任何疑問，請使用本書封面上的電話號碼致電縣府。

### 我可以在哪裡獲得有關 Medi-Cal 的更多資訊？

瀏覽醫療照護服務部網站 <https://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

有關 Medi-Cal 的更多資訊 。



## 行為健康服務訊息

### 如何判斷您或您認識的人是否需要幫助？

許多人都會經歷生活中的艱難時期，並可能會出現心理健康或藥物濫用問題。最重要的是要記住，可以獲得幫助。如果您或您的家庭成員符合 **Medi-Cal** 資格並需要行為健康服務，您應該撥打本手冊封面上列出的 **24/7** 熱線。如果您的縣府認為您或家庭成員需要管理式醫療計劃不承保的行為健康服務，您的管理式醫療計劃還可以幫助您聯繫您的縣府。您的縣府將幫助您找到您可能需要的服務的提供者。

下面的清單可以幫助您決定您或家庭成員是否需要幫助。如果出現多個跡像或持續很長時間，則可能表示存在更嚴重的問題，需要專業協助。以下是您可能需要心理健康問題或藥物濫用問題幫助的一些常見跡象：

### 想法與感覺

- 可能無緣無故地強烈情緒變化，例如：
  - 太多擔心、焦慮或恐懼
  - 太悲傷或低落
  - 太好了，在世界之巔
  - 情緒低落或生氣太久
- 考慮自殺
- 只專注於取得和使用酒精或毒品
- 難以解釋的注意力、記憶力或邏輯思考和言語問題
- 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問題

### 身體

- 許多身體問題，可能沒有明顯的原因，例如：
  - 頭痛
  - 胃痛
  - 睡眠太多或太少

- 吃太多或太少
- 無法清晰說話
- 容貌衰退或強烈在意容貌，例如：
  - 體重突然減少或增加
  - 紅眼睛和異常大的瞳孔
  - 呼吸、身體或衣服上有奇怪的氣味

## 行為

- 由於心理健康狀況的變化或酗酒或吸毒，您的行為會產生後果，例如：
  - 工作或上學遇到問題
  - 與其他家人或朋友的關係出現問題
  - 忘記您的承諾
  - 無法進行日常活動
- 避免朋友、家人或社交活動
- 有秘密行為或秘密需要金錢
- 由於心理健康狀況的變化或酗酒或吸毒而涉及法律系統

## 21 歲以下的會員

### *我如何知道兒童或青少年何時需要幫助？*

如果您認為您的孩子或青少年表現出行為健康狀況的跡象，您可以聯繫您的縣府或管理式醫療計劃，為他們進行篩檢和評估。如果您的孩子或青少年符合 **Medi-Cal** 資格，並且篩選或評估顯示需要行為健康服務，則縣府將安排您的孩子或青少年接受行為健康服務。如果您的縣府認為您的孩子或青少年需要管理式醫療計劃不承保的行為健康服務，您的管理式醫療計劃還可以幫助您聯繫您的縣府。那些因為為人父母而感到壓力的父母也可以獲得服務。

如果主治專業人士認為 12 歲或以上的未成年人足夠成熟，則可能不需要父母同意即可接受門診心理健康服務或住所服務參加行為健康服務或住所服務。12 歲或以上的未成年人

可能不需要父母同意即可接受治療藥物濫用障礙相關問題的醫療照護和諮詢。需要父母或監護人的參與，除非參加的專業人士在與未成年人協商後確定他們的參與不合適。

下面的清單可以幫助您確定您的孩子或青少年是否需要幫助。如果出現不只一種跡像或持續很長時間，則您的孩子或青少年可能有更嚴重的問題，需要專業協助。以下是一些需要注意的跡象：

- 很難集中注意力或保持安靜，使他們面臨身體危險或造成上學問題
- 強烈的擔憂或恐懼妨礙日常活動
- 無緣無故突然感到巨大的恐懼，有時伴隨心率加快或呼吸急促
- 感到非常悲傷或遠離他人兩週或更長時間，導致日常活動出現問題
- 導致人際關係出現問題的強烈的情緒波動
- 行為發生巨大變化
- 不進食、嘔吐或使用藥物減肥
- 反復飲酒或吸毒
- 嚴重、失控的行為，可能會傷害自己或他人
- 嚴肅計畫或試圖傷害或自殺
- 屢次打架、使用武器或嚴重計劃傷害他人

## 獲得行為健康服務

### 我如何獲得行為健康服務？

如果您認為您需要行為健康服務，例如精神健康服務和/或物質使用障礙服務，您可以使用本手冊封面上列出的電話號碼致電您的縣府。一旦您聯繫縣府，您將接受篩檢並安排預約評估。

如果您是會員，您也可以從管理式醫療計劃中要求行為健康服務。如果管理式醫療計劃確定您符合行為健康服務的獲取標準，管理式醫療計劃將幫助您進行評估，以便透過您的縣府府接受行為健康服務。歸根結柢，獲得行為健康服務是不會走錯門的。除了透過您的縣府府提供的行為健康服務之外，您甚至可以透過管理式醫療計劃獲得行為健康服務。如果您的行為健康提供者確定這些服務在臨床上適合您，並且只要這些服務協調一致且不重複，您就可以透過行為健康提供者獲得這些服務。

此外，請記住以下幾點：

- 您可能會被其他人或組織轉介到您的縣府尋求行為健康服務，包括您的全科醫生/醫生、學校、家庭成員、監護人、您的管理式醫療計劃或其他縣機構。通常，除非有緊急情況，否則您的醫生或管理式醫療計劃需要您的同意或兒童父母或照顧者的許可，才能直接轉診至本縣。
- 您的縣府不得拒絕初步評估以確定您是否符合接受行為健康服務的標準的請求。
- 行為健康服務可以由縣府或其他與縣府簽約的提供者（例如診所、治療中心、社區組織或個人提供者）提供。

### 我可以在哪裡獲得行為健康服務？

您可以在您居住的縣內獲得行為健康服務，如有必要，也可以在您的縣府外獲得行為健康服務。每個縣都為兒童、青少年、成人和老年人提供行為健康服務。如果您未滿 21 歲，您有資格獲得早期和定期篩檢、診斷和治療項下的額外承保和福利。有關更多資訊，請參閱本手冊的「早期和定期篩檢、診斷和治療」一節。

您的縣府將幫助您找到能夠為您提供所需照護的提供者。縣府必須將您推薦給距離您家最近的提供者，或在時間或距離標準內滿足您需求的提供者。

### **我什麼時候可以獲得行為健康服務？**

您的縣府在為您安排服務時必須符合預約時間標準。對於心理健康服務，縣必須為您提供預約：

- 在您非緊急請求開始使用心理健康計劃提供服務後 10 個工作天內； 心理健康計劃；
- 在您申請緊急病症服務的 48 小時內；
- 在您提出與精神科醫師預約的非緊急請求後 15 個工作日內；以及，
- 對於持續病情的非緊急後續預約，自先前預約起 10 個工作日內。

對於藥物使用障礙服務，縣府必須為您提供預約：

- 在您非緊急請求向藥物濫用障礙提供者提供門診和重症門診服務後 10 個工作日內；
- 在您請求麻醉治療計劃服務後 3 個工作日內；
- 如果您正在接受持續藥物濫用障礙的治療，則需要在 10 天內進行後續非緊急預約（治療提供者確定的某些情況除外）。

但是，如果您的提供者確定較長的等待時間在醫學上是適當的並且不會對您的健康造成損害，則這些時間可能會更長。如果您被告知您已被列入候補名單，並認為等待時間過長對您的健康有害，請透過本手冊封面上列出的電話號碼聯絡您的縣府。如果您沒有得到及時的照護，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「申訴流程」一節。

。

## 急症服務是什麼？

急症服務是為遇到意外醫療狀況（包括精神科緊急醫療狀況）的會員提供的服務。緊急醫療狀況的症狀非常嚴重（可能包括劇烈疼痛），以至於普通人可以合理預期隨時可能發生以下情況：

- 個人的健康（或胎兒的健康）可能會出現嚴重麻煩
- 對您的身體機能造成嚴重傷害
- 對任何身體器官或部位造成嚴重傷害

當一個普通人認為某人出現精神科緊急醫療狀況時：

- 由於心理健康狀況或疑似心理健康狀況，目前對自己或他人構成危險。
- 由於心理健康問題或疑似心理健康問題，無法滿足基本需求，例如衣食住行。

**Medi-Cal** 會員每週 7 天、每天 24 小時享受急症服務。急症服務不需要事先授權。**Medi-Cal** 計劃將承保急症，無論該情況是由於身體健康還是心理健康狀況（導致與自己或他人相關的痛苦和/或功能障礙的思想、感受、行為）。如果您加入了 **Medi-Cal**，即使事實證明並非急症，您也不會收到前往急診室的帳單。如果您認為自己遇到急症，請致電 **911** 或前往任何醫院或其他場所尋求協助。

## 誰決定我要接受哪些服務？

您、您的提供者和縣府都參與決定您需要接受哪些服務。行為健康專家將與您交談，並協助確定需要哪種服務。

您無需知道自己是否有行為健康診斷或特定的行為健康狀況即可尋求協助。當您的提供者完成評估時，您將能夠獲得一些服務。

如果您未滿 21 歲，並且由於創傷、參與兒童福利系統、少年犯法問題或無家可歸而出現行為健康問題，您也可能可以獲得行為健康服務。此外，如果您未滿 21 歲，縣

必須提供必要的醫療服務來幫助您改善行為健康。維持、支援、改善行為健康狀況或使其更容易忍受的服務被認為具有醫學必要性。

某些服務可能需要事先獲得縣府的授權。需要事先授權的服務包括強化家庭服務、日間強化治療、日間復健、行為治療服務、寄養治療和藥物使用障礙住宿服務。您可以向縣府詢問有關其事先授權流程的更多資訊。使用本手冊封面上的電話號碼致電您的縣府，索取更多資訊。

縣府的授權流程必須遵循特定的期限。

- 對於標準藥物使用障礙授權，縣府必須在 **14** 個日曆日內就您的提供者的請求做出決定。
  - 如果您或您的提供者提出要求，或者縣認為從您的提供者那裡獲取更多資訊符合您的利益，則此期限最多可以再延長 **14** 個日曆日。延期可能符合您利益的一個例子是，如果縣府從您的提供者處獲得了其他資訊，則縣府認為它可能能夠批准您的提供者的授權請求，並且在沒有這些資訊的情況下必須拒絕該請求。如果縣延長期限，縣府將向您寄有關延期的書面通知。
- 對於標準的事先心理健康授權，縣府必須根據您的醫療服務提供者的請求，根據您的病情要求盡快做出決定，但不得超過縣府收到請求後五(5) 個工作日。
  - 例如，如果遵循標準期限可能會嚴重危害您的生命、健康或獲得、維持或恢復最大功能的能力，您的縣府必須盡快做出授權決定，並根據與您的情況相關的期限發出通知。如果您或您的提供者請求延期，或者縣提供了延期符合您最佳利益的理由，則您的縣府可以在收到請求後將時間延長最多 **14** 個日曆日。

在這兩種情況下，如果縣府延長了提供者授權請求的期限，縣將向您發送有關延期的書面通知。如果縣府未在列出期限內做出決定拒絕、延遲、減少或終止請求的服務，縣府向您寄不利福利決定通知，告知您服務被拒絕、延遲、減少或終止，通知您可以提出上訴，並向您提供有關如何提出上訴的資訊。

您可以向縣府詢問有關其授權流程的更多資訊。

如果您不同意縣關於授權程序的決定，您可以提出上訴。有關詳細資訊，請參閱本手冊的「問題解決」一節。

### **什麼是醫療必要性？**

您接受的服務必須具有醫療必要性且臨床上適合解決您的病情。對於 21 歲及以上的會員，如果為了保護您的生命、預防重大疾病或殘疾或改善嚴重疼痛而合理且必要，則服務在醫療上必要。

對於 21 歲以下的會員，如果某項服務能夠糾正、維持、支援、改善或使行為健康狀況變得更容易忍受，則該服務被視為具有醫療必要性。維持、支援、改善或使行為健康狀況更容易忍受的服務被認為具有醫療必要性，並屬於早期和定期篩檢、診斷和治療服務。

### **我如何獲得縣府未承保的其他心理健康服務？**

如果您加入了管理式醫療計劃，您可以透過管理式醫療計劃獲得以下門診心理健康服務：

- 心理健康評估和治療，包括個人、團體和家庭治療。
- 心理和神經心理學測試，當臨床需要評估心理健康狀況時。
- 用於監測處方藥的門診服務。
- 精神科諮商。

要獲得上述服務之一，請直接致電您的管理式醫療計劃。如果您沒有加入管理式醫療計劃，您也許可以從接受 Medi-Cal 的個人提供者和診所獲得這些服務。該縣也許能夠幫助您找到提供者或診所。

任何接受 Medi-Cal 的藥局都可以配藥治療心理健康問題。請注意，藥房配發的大多數處方藥（稱為 Medi-Cal Rx）均包含在按服務收費 Medi-Cal 計劃（而非您的管理式醫療計劃）的承保範圍內。



### **管理式照護計畫或 Medi-Cal「服務收費」計畫還提供哪些其他藥物使用障礙服務？**

管理式醫療計畫必須在初級保健機構中提供承保的物質使用障礙服務以及菸草、酒精和非法藥物篩檢。他們還必須承保為懷孕會員提供的物質使用障礙服務，以及為 11 歲及以上會員提供的酒精和毒品使用篩檢、評估、簡短幹預以及轉介至適當的治療機構。管理式醫療計畫必須提供或安排初級保健、住院醫院、急診科和其他簽約醫療機構提供的成癮藥物治療（也稱為藥物輔助治療）服務。管理式照護計畫還必須提供穩定會員所需的緊急服務，包括自願住院戒毒。

### **我如何獲得其他 Medi-Cal 服務（初級保健/Medi-Cal）？**

如果您參加了管理式醫療計畫，縣負責為您尋找提供者。如果您沒有加入管理式醫療計畫並且擁有「常規」Medi-Cal（也稱為按服務付費 Medi-Cal），那麼您可以去任何接受 Medi-Cal 的提供者處。在開始獲得服務之前，您必須告訴您的提供者您有 Medi-Cal。否則，您可能需要為這些服務付費。您可以使用管理式醫療計畫以外的提供者來提供家庭規劃服務。

### **為什麼我需要精神病院住院服務？**

如果您患有精神健康狀況或精神健康狀況跡象且無法在較低水平的照護下安全治療，並且由於精神健康狀況或症狀，您可能會被送往醫院心理健康狀況，您：

- 表示對自己、他人或財產的危險。
- 無法照顧自己的衣食住行。
- 對您的身體健康造成嚴重風險。
- 由於心理健康狀況，近期工作能力顯著下降。
- 需要只能在醫院中提供的精神評估、藥物治療或其他治療。

## 選擇提供者

### 我如何找到我需要的行為健康服務提供者？

您的縣府需要在線發布當前的提供者目錄。您可以在本手冊的「縣府聯絡方式」一節找到提供者目錄連結。目錄包含有關提供者所在位置、他們提供的服務的資訊，以及幫助您獲得照護的其他資訊，包括有關提供者提供的文化和語言服務的資訊。

如果您對目前提供者有疑問或想要更新的提供者目錄，請造訪您的縣府的網站或使用本手冊封面上的電話號碼。如果您需要，您可以書面或透過郵件方式取得提供者名單。

**附註：**縣府可能會對您選擇的提供者設定一些限制。當您第一次開始接受行為健康服務時，您可以要求您的縣府為您提供至少兩個提供者的初步選擇。您的縣府也必須允許您更換提供者。如果您要求更換提供者，縣必須允許您在可能的情況下在至少兩個提供者之間進行選擇。您的縣府有責任確保您能夠及時獲得照護，並且您附近有足夠的提供者，以確保您在需要時可以獲得承保的行為健康服務。

有時，縣府的簽約提供者選擇不再提供行為健康服務，因為他們可能不再與縣簽訂合同，或不再接受 **Medi-Cal**。發生這種情況時，縣府必須真誠地向每個接受提供者服務的人寄書面通知。您需要在終止生效日期前 30 個日曆日或在縣府知道提供者將停止工作後 15 個日曆日收到通知。發生這種情況時，如果您和提供者同意，您的縣府必須允許您繼續接受離開本縣的提供者的服務。這稱為「照護連續性」，解釋如下。

**附註：**有資格參加 **Medi-Cal** 且居住在已選擇加入 **Medi-Cal** 藥物有組織交付系統 (**Drug Medi-Cal Organized Delivery System**) 的縣的美洲印第安人和阿拉斯加原住民個人也可以透過擁有必要的藥物 **Medi-Cal** 認證的印度醫療保健提供者接受藥物 **Medi-Cal** 有組織的交付系統服務。

### **我可以繼續從目前的提供者處獲得專業心理健康服務嗎？**

如果您已經從管理式醫療計劃接受心理健康服務，即使您從您的心理健康提供者處獲得心理健康服務，您也可以繼續從該提供者處接受照護，只要這些服務是在此提供者之間進行協調的。

此外，如果您已經在接受其他心理健康計劃、管理式醫療計劃或個人 Medi-Cal 提供者的服務，您可以請求「照護連續性」，以便您可以繼續使用當前的提供者，長達 12 個月。如果您需要留在目前的提供者處以繼續正在進行的治療，或者因為更換新的提供者會對您的心理健康狀況造成嚴重傷害，您可能希望要求照護連續性。如果符合以下條件，您的照護連續性請求可能會獲得批准：

- 您與您要求的提供者保持著持續的關係，並且在過去 12 個月內見過此提供者；
- 您需要留在目前的提供者處繼續進行持續治療，以防止嚴重損害會員的健康或降低住院或送入精神病院的風險。
- 提供者合格並符合 Medi-Cal 要求；
- 提供者同意心理健康計劃關於與心理健康計劃簽訂合約和支付服務費用的要求；和
- 提供者與縣府分享有關您對服務的需求的相關文件。

### **我可以繼續從目前的提供者獲得藥物使用障礙服務嗎？**

如果出現以下情況，您可以要求保留您的網路外提供者一段時間：

- 您與您要求的提供者保持著持續的關係，並且在您過渡到 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 縣之日之前已經見過此提供者。
- 您需要留在目前的提供者處繼續進行持續治療，以防止嚴重損害會員的健康或降低住院或送入精神病院的風險。

## 您使用智慧型裝置存取行為健康記錄和提供者目錄資訊的權利

您可以使用電腦、智慧型平板電腦或行動裝置上下載的應用程式存取您的行為健康記錄和/或尋找提供者。在選擇以這種方式獲取資訊的應用程式之前需要考慮的資訊可以在本手冊的「縣府聯絡方式」一節列出的您的縣府的網站上找到。

## 服務範圍

如果您符合獲得行為健康服務的標準，則可以根據您的需求為您提供以下服務。您的提供者將與您一起決定採用哪一種服務對您而言將達到最佳效果。

### 專業心理健康服務

#### 心理健康服務

- 心理健康服務是指以個人、團體或家庭為基礎的治療服務，幫助患有心理健康問題的人培養應對日常生活的技能。這些服務還包括提供者為幫助接受照護的人提供更好的服務而所做的工作。這些事情包括評估您是否需要該服務以及該服務是否有效；治療計劃，以確定您的心理健康治療的目標以及將提供的特定服務；「抵押」是指與家庭成員和生活中重要的人（如果您給予許可）合作，幫助您提高或維持日常生活能力。
- 心理健康服務可以在診所或提供者的辦公室、您的家中或其他社區環境中透過電話或遠距醫療（包括純音訊和視訊互動）提供。縣和提供者將與您合作確定您的服務/預約的頻率。

#### 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。您的提供者還可以提供有關藥物的教育。這些服務可以在診所、醫生辦公室、您的家、社區環境中透過電話或遠距醫療（包括純音訊和視訊互動）提供。

#### 針對性的個案管理

- 此服務可幫助會員獲得醫療、教育、社會、職前、職業、復健或其他社區服務，而這些服務對於患有精神健康問題的人來說可能很難自己獲得。有針對性的個案管理包括但不限於：
  - 計畫制定；
  - 溝通、協調與轉介；

- 監控服務交付，以確保人員能夠存取服務和服務交付系統；及
- 監控人員的進度。

### **危機干預服務**

- 此服務可用於解決需要立即關注的緊急情況。危機干預的目標是幫助社區中的人們，使他們不需要去醫院。危機干預可持續長達八小時，可在診所或提供者的辦公室、您的家中或其他社區環境中提供。這些服務也可以透過電話或遠距醫療來完成。

### **危機穩定服務**

- 此服務可用於解決需要立即關注的緊急情況。危機穩定持續時間不超過 24 小時，並且必須在有執照的 24 小時醫療保健機構、醫院門診計畫或經認證可提供這些服務的提供者場所提供。

### **成人住所治療服務**

- 這些服務為居住在有執照的住宅設施中的患有精神健康問題的人提供心理健康治療。他們幫助人們培養技能，並為患有心理健康問題的人提供住院治療服務。這些服務每週 7 天、每天 24 小時提供。Medi-Cal 不承擔入住這些設施的食宿費用。

### **危機住所治療服務**

- 這些服務為患有嚴重精神或情緒危機的人提供心理健康治療和技能培養。這不適合需要在醫院接受精神科照護的人。有執照的住宅設施每週 7 天、每天 24 小時提供服務。Medi-Cal 不承擔這些設施的食宿費用。

### **日間治療增強服務**

- 這是一項結構化的心理健康治療計畫，為一群可能需要住院或其他 24 小時照護機構的人提供。計畫每天持續三個小時。它包括治療、心理治療和技能培養活動。

### **日間復健**

- 此計劃旨在幫助患有心理健康問題的人學習和培養應對和生活技能，以更好地管理他們的症狀。此計劃每天至少持續三個小時。它包括治療和技能培養活動。

### **精神科住院醫院服務**

- 這些是由有執照的精神病院提供的服務。有執照的心理健康專業人士會決定一個人是否需要針對其心理健康狀況進行全天候強化治療。如果專業人士認為會員需要全天候治療，則會員必須每天 24 小時留在醫院。

### **精神科健康機構服務**

- 這些服務由獲得許可的精神衛生機構提供，專門從事嚴重精神健康問題的 24 小時復健治療。精神衛生機構必須與附近的醫院或診所達成協議，以滿足機構內人員的身體保健需求。精神科醫療機構只能接收和治療沒有身體疾病或受傷且需要超出通常門診治療範圍的治療的患者。

### **治療行為服務**

行為治療服務是針對 21 歲以下會員的密集短期門診治療干預。接受這些服務的會員有嚴重的情緒困擾，正在經歷壓力變化或生活危機，並且需要額外的短期特定支援服務。

如果您有嚴重的情緒問題，這些服務是縣府提供的一種專業心理健康服務。要獲得行為治療服務，您必須接受心理健康服務，年齡在 21 歲以下，並且擁有全面的 Medi-Cal。

- 如果您住在家中，治療行為服務人員可以與您一對一合作，減少嚴重的行為問題，盡量避免您需要接受更高層次的照護，例如為有嚴重情緒問題-的兒童和 21 歲以下青少年提供的兒童之家。
- 如果您住在家外的安置安置中，行為治療服務人員可以與您合作，以便您可以搬回家或搬到以家庭為基礎的環境，例如寄養家庭。

行為治療服務將幫助您和您的家人、照顧者或監護人學習解決問題行為的新方法，並增加

使您成功的行為類型。您、行為治療服務人員以及您的家人、照護人員或監護人將作為一個團隊共同努力，在短時間內解決有問題的行為，直到您不再需要服務。您將制定一份治療行為服務計劃，它將說明您、您的家人、照顧者或監護人以及治療行為服務工作人員在接受這些服務時將做什麼。行為治療服務計劃還將包括提供服務的時間和地點。行為治療服務人員可以在您可能需要幫助的大多數地方與您合作。這包括您的家、寄養家庭、學校、日間治療計劃和社區的其他區域。

### ***重症監護協調***

這是一個有針對性的個案管理服務，促進對 21 歲以下受益人的服務評估、照護規劃和協調。此服務適用於有資格享受 Medi-Cal 全方位服務並因醫療需求而被轉介至該服務的人士。此服務是透過綜合核心實踐模式的原則提供的，其中包括建立兒童和家庭團隊，以幫助確保兒童、其家庭以及相關兒童服務系統之間存在健康的溝通關係。

兒童和家庭團隊包括專業支援（例如：兒童服務機構的照護協調員、提供者和個案經理）、自然支援（例如：家庭成員、鄰居、朋友和神職人員），以及共同製定和執行客戶計劃的其他人。團隊支援並確保兒童和家庭實現他們的目標。

此服務還設有一個協調員：

- 確保獲得、協調並以基於實力的、個性化的、以客戶為基礎的方式提供必要的醫療服務驅動、文化和語言適當的方式。
- 確保服務和支援基於兒童的需求。
- 創造一種方式讓每個人一起為兒童、家庭、提供者等工作。
- 支援父母/照顧者幫助滿足孩子的需求
- 幫助建立兒童與家庭團隊和提供持續支援。
- 確保兒童在需要時得到其他兒童服務系統的照顧。



## **強化家庭服務**

- 這些服務是專門為每個會員設計的。它包括基於力量的干預措施，以改善可能干擾兒童/青少年機能的心理健康狀況。這些服務旨在幫助兒童/青少年培養必要的技能，以便在家庭和社區中更好地發揮作用，並提高家庭幫助他們做到這一點的能力。
- 強化家庭服務由兒童和家庭團隊根據綜合核心實踐模式提供。它使用家庭整體服務計劃。這些服務提供給 21 歲以下有資格享受全面 Medi-Cal 服務的會員。需要基於醫療必要性的轉介才能獲得這些服務。

## **治療性寄養**

- 治療性寄養服務模式為 21 歲以下有複雜情緒和行為需求的兒童提供短期、強化和創傷相關的專業心理健康服務。這些服務是專門為每個會員設計的。在治療性寄養中，兒童被安置在經過訓練、監督和支援的治療性寄養父母身邊。

## **犯法重入社會**

- 在刑滿釋放前 90 天內為犯法的成員提供醫療服務。提供的服務類型包括重返個案管理、行為健康臨床諮詢服務、同儕支援、行為健康諮詢、治療、病患教育、藥物服務、出院後和出院計畫、化驗和放射學服務、藥物資訊、支援服務和協助註冊適當的提供者，例如麻醉治療計畫，以便在獲釋後繼續接受藥物輔助治療。要獲得這些服務，個人必須是 Medi-Cal 或 CHIP 會員，並且：
  - 若未滿 21 歲，則被關在青少年懲教所。
  - 如果是成年人，則應被拘留並滿足此計劃的醫療保健需求之一。
- 使用本手冊封面上的電話號碼聯絡您的縣府，以了解有關此服務的更多資訊。

## **Medi-Cal 同儕支援服務（因縣而異）**

- Medi-Cal 同儕支援服務促進復建、韌性、參與、社交、自給自足、自我宣傳、自然支持的發展以及透過結構化活動識別優勢。這些服務可以提供給您或您指定的重要支援人員，並且可以在您接受其他心理健康服務的同時獲得。Medi-Cal 同儕支援服務中的同儕支援專家是具有行為健康或物質使用狀況且正在康復中的個人，已

完成縣的州政府批准的認證計劃的要求，並獲得縣府的認證，並在獲得州政府許可、豁免或註冊的行為健康專業人員的指導下提供這些服務。

- **Medi-Cal** 同儕支援服務包括個人和團體輔導、教育技能培養小組、資源導航、鼓勵您參與行為健康治療的參與服務以及促進自我宣傳等治療活動。
- 21 歲以下的會員可能有資格享受早期和定期篩檢、診斷和治療服務，無論他們居住在哪個縣。
- 參與縣可選擇是否提供 **Medi-Cal** 同儕支援服務。請參閱本手冊末尾的「有關您的縣府的其他資訊」一節，以了解您的縣府是否提供此服務。

### **行動危機服務**

- 如果您遇到心理健康危機，可以使用行動危機服務。
- 行動危機服務由醫療服務提供者在您遇到危機的地點提供，包括您的家、工作場所、學校或其他社區地點，不包括醫院或其他設施場所。行動危機服務全年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時提供。
- 行動危機服務包括快速反應、個人評估和社區為基礎的穩定。如果您需要進一步照護，行動危機提供者還將提供熱情的交接服務或轉介至其他服務。

### **藥物使用障礙服務**

#### **什麼是 *Medi-Cal* 藥物有組織交付系統 (*Drug Medi-Cal Organized Delivery System*) 縣服務？**

**Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (*Drug Medi-Cal Organized Delivery System*) 縣服務**面向有物質使用狀況的人，這意味著他們可能濫用酒精或其他藥物，或者可能有發生兒科醫生認為的物質使用狀況風險的人或者全科醫生可能無法治療。這些服務也包括提供者為幫助接受照護的人提供更好的服務而所做的工作。這些事情包括評估您是否需要此服務以及此服務是否有效。

**Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (*Drug Medi-Cal Organized Delivery System*) 服務**可以在診所或提供者的辦公室、您的家庭或其他社區環境中透過電話或遠距醫療 (其中包括

純音訊和視訊互動)。縣府和提供者將與您合作確定您的服務/預約的頻率。

### **美國成癮醫學會 (ASAM)**

您可能收到的一些 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 服務是基於美國成癮醫學會標準。如果需要，縣或提供者將使用美國成癮醫學會工具為您找到合適的服務類型。這些類型的服務被描述為「照護等級」，定義如下。

### **篩檢、評估、簡短干預與轉介治療 (美國成癮醫學會 0.5 級)**

酒精和藥物篩檢、評估、簡短干預和轉診治療 (SABIRT) 不是 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 福利。這是 Medi-Cal 按服務收費和 Medi-Cal 管理式醫療服務系統為 11 歲及以上會員提供的福利。管理式醫療計劃必須提供承保的藥物濫用障礙服務，包括為 11 歲及以上會員提供的服務。

### **早期干預服務**

早期干預服務是一項承保的 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 服務，適用於 21 歲以下的會員。接受承保的任何服務門診等級下的服務為早期干預服務。21 歲以下會員的早期干預服務不需要物質使用疾患診斷

### **早期定期篩檢、診斷與治療**

21 歲以下的會員可以透過稱為早期和定期篩檢、診斷和治療的福利來獲得本手冊前面所述的服務以及其他 Medi-Cal 服務。

為了能夠獲得早期和定期篩檢、診斷和治療服務，會員必須年滿 21 歲並擁有全方位的 Medi-Cal。此福利涵蓋糾正或幫助身體和行為健康狀況所需的醫療服務。維持、支援、改善或使病情更容易忍受的服務被認為有助於改善病情，並屬於早期和定期篩檢、診斷和治療服務的承保範圍。21 歲以下會員的准入標準與成人獲得 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 服務的准入標準不同且更加靈活，以滿足早期和定期篩檢、診斷和治療的要求以及預防和早期干預的意圖。

如果您對這些服務有疑問，請致電您的縣府或瀏覽 [DHCS 早期和定期篩檢、診斷和治療網頁](#)。

### **門診治療服務（美國成癮醫學會 1 級）**

- 當有醫療需求時，成人每週向會員提供最多 9 小時的諮詢服務，21 歲以下的會員每週向會員提供最多 6 小時的諮詢服務。根據您的需要，您可能會獲得更多時間。服務可以由獲得許可的人員（例如顧問）親自、透過電話或遠距醫療提供。
- 門診服務包括評估、照護協調、諮詢（個人和團體）、家庭治療、藥物服務、阿片類藥物使用障礙的成癮藥物治療、酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用的成癮藥物治療障礙、病患教育、復健服務和藥物使用疾患危機干預服務。

### **強化門診服務（美國成癮醫學會 2.1 級）**

- 在有醫療需求時，為成人會員提供每週最少 9 小時、最多 19 小時的密集門診服務；為 21 歲以下會員提供每週最少 6 小時、最多 19 小時的門診服務。根據個人醫療需要，服務可能會超出最高限額。服務主要是關於成癮相關問題的諮商和教育。服務可以由有執照的專業人士或經過認證的顧問在結構化環境中提供。強化門診治療服務可以親自、透過遠距醫療或電話提供。
- 強化門診服務包含與門診服務相同的內容。主要區別是服務時間更長。

### **部分住院（因縣而異）（美國成癮醫學會 2.5 級）**

- 21 歲以下的會員可以透過早期和定期篩檢、診斷和治療獲得此項服務，無論他們居住在哪個縣。
- 部分住院服務包括每週 20 小時或以上的服務（根據醫療需求）。部分住院治療計劃可以直接獲得精神科、醫療和實驗室服務，並滿足已確定的需要日常監測或管理的需求，但可以在診所適當解決。服務可以親自、透過遠距醫療或電話提供。
- 部分住院服務與重症門診服務類似，主要差異在於小時數的增加和獲得更多醫療服務的機會。

### **住所治療（須經縣授權）（美國成癮醫學會 3.1 – 4.0 級）**

- 住所治療是一項計劃，在確定有醫療必要時，為診斷出藥物濫用障礙的會員提供復健服務。會員應居住在房屋內，並透過社區支援系統努力改變、維持、運用人際互動和獨立生活技能，並獲得支援。大多數服務都是親自提供的；然而，遠距醫療和電話也可用於在住所治療期間提供服務。提供者和居民共同努力確定障礙、確定優先事項、制定目標並解決與藥物濫用障礙相關的問題。目標包括不使用藥物、為復發誘因做好準備、改善個人健康和社交技能以及參與長期照護。
- 住所服務需要獲得 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 縣的事先授權。
- 住所服務包括入住與評估、照護協調、個人諮商、團體諮商、家庭治療、藥物服務、鴉片類藥物使用疾患的成癮藥物治療、酒精使用疾患和其他非鴉片類物質的成癮藥治療使用障礙、病患教育、復健服務和藥物使用疾患危機干預服務。
- 住所服務提供者必須直接在現場提供成癮治療藥物，或幫助會員異地取得成癮治療藥物。住所服務提供者僅提供成癮治療藥物提供者的聯絡訊息，無法滿足此要求。住所服務提供者必須向 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 承保的會員提供和開立藥物處方。

### **住院服務（須經縣府授權）（因縣而異）（美國 A 學會成癮醫學水平 3.1 – 4.0）**

- 21 歲以下的受益人可能有資格獲得早期和定期篩檢、診斷和治療服務，無論其居住在哪個縣。
- 24 小時提供住院服務，在住院環境中提供專業指導的評估、觀察、醫療監測和成癮治療。大多數服務都是親自提供的；然而，遠距醫療和電話也可用於在住院治療期間提供服務。
- 住院服務高度結構化，醫生可能每天 24 小時在現場提供服務，還有註冊護士、成癮諮詢師和其他臨床工作人員。住院服務包括評估、照護協調、諮詢、家庭治療、藥物服務、阿片類藥物使用障礙的成癮治療藥物、酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的成癮治療藥物、患者教育、康復服務和物質使用疾患危機干預服務。

## **麻醉品治療計劃**

- 麻醉品治療計劃是醫院外的一項計劃，根據醫生的醫療需要，提供治療物質使用障礙的藥物。麻醉品治療計劃必須提供會員藥物，包括美沙酮、丁丙諾啡、納洛酮和雙硫崙。
- 每個日曆月必須提供會員至少 50 分鐘的諮詢課程。這些諮詢服務可以親自、透過遠距醫療或電話提供。麻醉品治療服務包括評估、照護協調、諮詢、家庭治療、醫學心理治療、藥物服務、照護管理、阿片類藥物使用障礙的成癮藥物治療、酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的成癮藥物治療、病患教育、復健服務和藥物濫用障礙危機干預服務。

## **截斷管理**

- 截斷管理服務緊急且短期提供。這些服務可以在完成全面評估之前提供。戒斷管理服務可以在門診、住院或住院環境中提供。
- 無論環境類型為何，會員在戒斷管理過程中應受到監控。在居住或住院環境中接受戒斷管理的會員應居住在該地點。醫學上必要的康復和康復服務由有執照的醫生或有執照的處方者開處方。
- 戒斷管理服務包括評估、照護協調、藥物服務、阿片類藥物使用障礙的成癮治療藥物、酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的成癮治療藥物、觀察和康復服務

## **成癮治療藥物**

- 成癮治療藥物服務可在臨床和非臨床環境中提供。成癮治療藥物包括 FDA 批准的所有用於治療酒精使用疾患、鴉片類藥物使用疾患和任何物質使用疾患的藥物和生物製品。會員有權在現場或透過設施外的轉介獲得成癮治療藥物。核准的藥物清單包括：
  - 阿坎酸鈣
  - 鹽酸丁丙諾啡
  - 丁丙諾啡緩釋注射劑（Sublocade）
  - 丁基原啡因/鹽酸納洛酮

- 鹽酸納洛酮
  - 納曲酮（口服）
  - 納曲酮微球注射混懸液 (Vivitrol)
  - 鹽酸洛非西定 (Lucemyra)
  - 雙硫崙（安塔布司）
  - 美沙酮（由麻醉品治療計畫提供）
- 成癮治療藥物可與以下服務一起提供：評估、照護協調、個人諮詢、團體諮詢、家庭治療、藥物服務、患者教育、康復服務、物質使用障礙危機干預服務和戒斷管理服務。用於成癮治療的藥物可能作為所有 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 服務的一部分提供，包括門診治療服務、重症門診服務和住所治療等。
  - 會員也可以在藥物 Medi-Cal 組織交付系統縣之外獲得成癮治療藥物。例如，一些處方醫生可以在初級保健機構中開立成癮治療藥物，例如丁丙諾啡，這些處方與您的管理式醫療計劃配合使用，並且可以在藥房配發或服用。

### **犯法重入社會**

- 在刑滿釋放前 90 天內為犯法的成員提供醫療服務。提供的服務類型包括重返個案管理、行為健康臨床諮詢服務、同儕支援、行為健康諮詢、治療、病患教育、藥物服務、出院後和出院計畫、化驗和放射學服務、藥物資訊、支援服務和協助註冊適當的提供者，例如麻醉治療計畫，以便在獲釋後繼續接受藥物輔助治療。要獲得這些服務，個人必須是 Medi-Cal 或 CHIP 會員，並且：
  - 若未滿 21 歲，則被關在青少年懲教所。
  - 如果是成年人，則應被拘留並滿足此計劃的醫療保健需求之一。
- 使用本手冊封面上的電話號碼聯絡您的縣府，以了解有關此服務的更多資訊。

### **Medi-Cal 同儕支援服務 (因縣而異)**

- Medi-Cal 同儕支援服務促進復建、韌性、參與、社交、自給自足、自我宣傳、自然支持的發展以及透過結構化活動識別優勢。這些服務可以提供給您或您指定的重要支援人員，並且可以在您接受其他 Medi-Cal 藥物有組織交付系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) 服務的同時獲得。Medi-Cal 同儕支援服務中的同儕支援專家是具有行為健康或物質使用狀況且正在康復中的個人，已完成縣的州政府批准的認證計劃的要求，並獲得縣府的認證，並在獲得州政府許可、豁免或註冊的行為健康專業人員的指導下提供這些服務。
- Medi-Cal 同儕支援服務包括個人和團體輔導、教育技能培養小組、資源導航、鼓勵您參與行為健康治療的參與服務以及促進自我宣傳等治療活動。
- 歲以下的會員可能有資格享受早期和定期篩檢、診斷和治療服務，無論他們居住在哪個縣。
- 參與縣內可選擇是否提供 Medi-Cal 同儕支援服務。請參閱本手冊末尾的「有關您的縣府的其他資訊」一節，以了解您的縣府是否提供此服務。

### **復健服務**

- 復健服務可能是您復原和健康的重要組成部分。復健服務可以幫助您與治療社區建立聯繫，以管理您的健康和醫療保健。因此，這項服務強調您在管理健康、使用有效的自我管理支援策略以及組織內部和社區資源以提供持續的自我管理支援方面的作用。
- 您可能會根據您的自我評估或提供者對復發風險的評估來接受復健服務。您也可以親自、透過遠距醫療或電話接受復健服務。
- 復健服務包括評估、照護協調、個人諮商、團體諮商、家庭治療、復健監測和復發預防等內容。



## 照護協調

- 照護協調服務包括提供協調物質使用障礙照護、心理健康照護和醫療照護的活動，並為您的健康提供服務和支援的聯繫。所有服務都提供照護協調，並且可以在臨床或非臨床環境中進行，包括在您的社區中。
- 照護協調服務包括與醫療和心理健康提供者協調，以監測和支援健康狀況、出院計劃以及與輔助服務協調，包括將您與兒童保育、交通和住房等社區服務聯繫起來。

## 緊急管理（因縣而異）

- 21 歲以下的會員可能有資格享受早期和定期篩檢、診斷和治療服務，無論其居住在哪個縣。
- 參與縣內可選擇是否提供緊急管理服務。請參閱本手冊末尾的「有關您的縣府的其他資訊」一節，以了解您的縣府是否提供此服務。
- 緊急管理服務是一種針對興奮劑使用障礙的循證治療方法，符合條件的會員將參加結構化的 24 週門診應急管理服務，然後在沒有獎勵的情況下接受六個月或更長的額外治療和復健支援服務。
- 最初 12 週的緊急管理服務包括一系列實現治療目標的激勵措施，特別是不使用興奮劑（例如可卡因、安非他明和甲基安非他命）。參與者必須同意按照緊急管理服務計劃確定的頻率進行尿液藥物檢測。獎勵措施包括現金等價物（例如禮品卡）。
- 緊急管理服務僅適用於在參與提供者營運的非住宅環境中接受服務並且已註冊並參與全面的個人化治療課程的會員。

## 行動危機服務

- 如果您遇到藥物使用危機，可以使用移動危機服務。
- 行動危機服務由醫療服務提供者在您遇到危機的地點提供，包括您的家、工作場所、學校或其他社區地點，不包括醫院或其他設施場所。行動危機服務全年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時提供。
- 行動危機服務包括快速反應、個人評估和社區為基礎的穩定。如果您需要進一步照護，行動危機提供者還將提供熱情的交接服務或轉介至其他服務。

## 透過電話或遠距醫療提供的服務

您和您的提供者之間並不總是需要面對面的接觸才能獲得行為健康服務。根據您的服務，您也許能夠透過電話或遠距醫療獲得服務。您的提供者應向您解釋有關使用電話或遠距醫療的資訊，並在開始透過電話或遠距醫療提供服務之前確保您同意。即使您同意透過遠距醫療或電話接受服務，您也可以選擇稍後親自或面對面接受服務。某些類型的行為健康服務不能僅透過遠距醫療或電話提供，因為它們要求您在特定地點接受服務，例如住院治療服務或醫院服務。

## 問題解決流程：提出申訴、上訴或要求舉行州公平聆訊。

### 如果我沒有從我的縣府獲得我想要的服務怎麼辦？

您的縣府必須有辦法幫助您解決與您想要或正在接受的服務相關的任何問題。這稱為問題解決過程，可能涉及以下內容：

- 申訴流程：口頭或書面表達對您的專業心理健康服務、藥物濫用障礙服務、提供者或縣的任何不滿。有關更多資訊，請參閱本手冊中的「申訴流程」一節。
- 上訴流程：上訴是指您不同意縣府改變您的服務（例如拒絕、終止或減少服務）或不承保服務的決定。有關更多資訊，請參閱本手冊中的「上訴流程」一節。
- 州政府公平聆訊流程：州政府公平聆訊是在縣府拒絕您的上訴時與加州社會服務部 (CDSS) 法官舉行的會議。有關更多資訊，請參閱本手冊中的「州政府公平聆訊」一節。

提出申訴、上訴或要求州公平聆訊不會對您不利，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所需的服務並解決您在行為健康服務方面遇到的任何問題。申訴和上訴還可以為縣府提供可用於改善服務的資訊，從而為他們提供幫助。一旦您的申訴或上訴完成，您的縣府將通知您、提供者和家長/監護人結果。州公平聆訊結束後，州公平聆訊辦公室將通知您和提供者結果。

**附註：** 詳細了解以下的每個問題解決流程。

### 我可以在提出上訴、申訴或州公平聆訊方面獲得幫助嗎？

您的縣府將幫助向您解釋這些流程，並且必須幫助您提出申訴、上訴或請求州公平聆訊。縣府還可以幫助您決定您是否有資格參加所謂的「加急上訴」流程，這意味著由於您的健康、心理健康和/或穩定性面臨風險，您的案件將得到更快的審查。您也可以授權其他人代表您行事，包括您的提供者或權益維護者。

如果您需要協助，請使用本手冊封面上列出的電話號碼聯絡您的縣府。您的縣府必須為您提供合理的協助，以完成與申訴或上訴相關的表格和其他程序步驟。這包括但不限於提供口譯服務以及具有 TTY/TDD 和口譯功能的免費電話號碼。

### 如果您需要進一步幫助

*聯絡醫療保健服務部監察員辦公室：*

- 電話：#1-888-452-8609，星期一至星期五上午 8 點至下午 5 點（假日除外）。

*或*

- 電子郵箱：[MMCOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)。請注意：電子郵件訊息不被視為機密（請不要在電子郵件中包含個人資訊）。

您也可以在當地法律援助辦公室或其他團體獲得免費法律協助。要詢問您的州公平聆訊權利，您可以透過以下電話號碼聯繫加州社會服務部公共查詢與回應科：**1-800-952-5253**（對於 TTY，請致電 **1-800-952-8349**）。

## 申訴

### **申訴是什麼？**

申訴是指對您的行為健康服務的任何方面或上訴或州公平聆訊流程未涵蓋的縣提出的不滿。

### **申訴流程是什麼？**

申訴流程將：

- 透過簡單的步驟以口頭或書面形式提出申訴。
- 不會導致您失去權利或服務或對您的提供者提出指控。
- 讓您批准其他人代表您行事。這可以是提供者或倡導者。如果您同意讓另一個人代表您行事，您可能會被要求簽署授權書，允許您的縣府向此人發布資訊。
- 確保對申訴做出決定的批准人員有資格做出決定，並且沒有參與過任何先前級別的審核或決策。
- 確定您的縣府、提供者和您自己的職責。
- 確保在規定的時間內提供申訴結果。

### **我什麼時候可以提出申訴？**

如果您對所接受的照護不滿意或對您的縣府有其他疑慮，您可以隨時提出申訴。

### **我該如何提出申訴？**

您可以隨時撥打您的縣府的 **24/7** 免費接入熱線以獲得申訴協助。可以提出口頭或書面申訴。口頭申訴不必以書面跟進。如果您以書面提出申訴，請注意以下事項：您的縣府的所有提供者網站均提供寫好地址的信封。如果您沒有回郵信封，請將您的書面申訴郵寄至本手冊正面提供的地址。

### ***我如何知道縣是否收到了我的申訴？***

您的縣府必須向您提供一封書面信函，讓您知道您的申訴已在收到後五個日曆日內收到。透過電話或親自收到的申訴，如果您同意在下一個工作日結束時得到解決，則可以豁免，並且您可能不會收到信函。

### ***我的申訴何時會得到裁決？***

您的縣府必須在您提出申訴之日起 30 個日曆日內就您的申訴做出決定。

### ***我如何知道縣府是否已就我的申訴做出決定？***

當您對您的申訴做出決定後，縣府將：

- 向您或您的批准人員寄有關決定的書面通知 ；
- 向您或您的批准人員寄不利福利決定通知，告知您如果縣府未及時將申訴決定通知您，您有權請求舉行州政府公平聆訊；
- 告知您請求舉行州政府公平聆訊的權利。

如果您透過電話或親自提出申訴，並且您同意您的問題已在提交之日起的下一個工作日結束時得到解決，您可能不會收到有關決定的書面通知。

**附註：** 您的縣府需要在期限到期之日向您提供不利福利確定通知。如果您沒有收到不利福利確定通知，您可以致電縣府了解更多資訊。

### ***提出申訴有截止日期嗎？***

沒有，您可以隨時提出申訴。

## 上訴

如果您不同意縣府對您目前正在接受或希望接受的行為健康服務的決定，您可以提出上訴。您可以使用以下方式請求對縣府的決定進行審查：

- 標準上訴流程。
- 或
- 加急上訴流程。

**附註：**兩種類型的訴求類似；但是，有資格獲得加急上訴的具體要求（請參閱下文以了解要求）。

縣府應協助您填寫表格並採取其他程序步驟來提出上訴，包括準備書面上訴、通知您表格在其網站上的位置或根據您的要求向您提供表格。縣府還應根據聯邦法規建議並協助您在不利福利裁定上訴期間請求繼續福利。

### **標準上訴流程有什麼作用？**

標準上訴流程將：

- 讓您以口頭或書面提出上訴。
- 確保提出上訴不會導致您失去權利或服務或以任何方式對您的提供者提出指控。
- 讓您授權其他人（包括提供者或倡議者）代表您行事。請注意：如果您授權其他人代表您行事，縣府可能會要求您簽署一份表格，授權縣府向此人發布資訊。
- 根據要求在規定的時間內提出上訴，繼續您的福利。請注意：這是從您向您郵寄或親自向您寄出不利福利決定通知之日起 10 天。
- 確保在上訴待決期間以及上訴的最終決定有利於縣府的不利福利裁決時，您不會支付繼續服務的費用。
- 確保您上訴的決策者是合格的，並且沒有參與任何先前層級的審核或決策。
- 讓您或您的代表查看您的案件檔案，包括醫療記錄和其他相關文件。
- 讓您有合理的機會親自或以書面形式提出證據、證詞和論點。
- 允許您、您的核准人員或已故會員遺產的法定代表人作為上訴人。

- 向您提供您的縣府的書面確認，表明您的上訴正在接受審核。
- 告知您在上訴流程完成後，您有權請求舉行州政府公平聆訊。

### ***我什麼時候可以提出上訴？***

在以下情況下，您可以向您的縣府提出上訴：

- 縣府或簽約提供者確定您不符合行為健康服務的准入標準。
- 您的醫療保健提供者為您推薦行為健康服務，並請求您的縣府的批准，但縣拒絕了該請求或更改了服務類型或頻率。
- 您的提供者請求縣府批准，但縣府需要更多資訊，並且沒有按時完成審批流程。
- 您的縣府不根據預定的期限提供服務。
- 您覺得縣府沒有準時滿足您的需求。
- 您的申訴、上訴或加急上訴未及時解決。
- 您和您的提供者對於必要的行為健康服務有不同意見。

### ***我要如何提出上訴？***

- 您可以透過以下三種方法之一提出上訴：
  - 撥打本手冊封面上列出的您的縣府的免費電話號碼。致電後，您還必須提交後續書面上訴；或
  - 郵寄您的上訴（縣將在所有提供者站點提供回郵信封，供您郵寄上訴）。附註：如果您沒有回郵信封，您可以將申訴直接郵寄至本手冊前面的地址；或
  - 透過電子郵件或傳真提交您的上訴。有關更多資訊，請參閱本手冊末尾的「有關您的縣府的其他資訊」一節。

### ***我如何知道我的上訴是否已作出裁決？***

您或您的批准人員將收到您的縣府關於您上訴決定的書面通知。該通知將包含以下資訊：

- 上訴解決流程的結果。
- 做出上訴裁決的日期。



- 如果上訴未得到對您有利的解決，通知將提供有關您參加州政府公平聆訊的權利以及如何申請州政府公平聆訊的資訊。

### ***提出上訴有截止日期嗎？***

您必須在不利福利決定通知日期後 60 個日曆日內提出上訴。當您沒有收到不利福利確定通知時，提出上訴沒有截止日期，因此您可以隨時提出此類上訴。

### ***何時會對我的上訴做出裁決？***

縣府必須在收到您的請求後 30 個日曆日內對您的上訴做出裁決。

### ***如果我不能等 30 天才能收到上訴裁決怎麼辦？***

如果上訴符合加急上訴流程的標準，則可能會更快完成。

### ***加急上訴是什麼？***

加急上訴的流程與標準上訴類似，但速度更快。以下是其他有關加急上訴的資訊：

- 您必須表明等待標準上訴可能會使您的行為健康狀況變得更糟。
- 加急上訴流程的截止日期與標準上訴流程不同。
- 縣府有 72 小時的時間來審查加急上訴。
- 您可以口頭請求加急上訴。
- 您不必以書面提出加急上訴請求。

### ***我什麼時候可以提出加急上訴？***

如果等待標準上訴決定長達 30 天將會危及您的生命、健康或獲得、維持或恢復最大功能的能力，您可以要求快速解決上訴。

### ***其他有關加急上訴的資訊：***

- 如果您的上訴符合加急上訴的要求，縣府將在收到上訴後 72 小時內予以解決。
- 如果縣府確定您的上訴不符合加急上訴的標準，他們需要及時向您提供口頭通知，並將在兩個日曆日內向您提供書面通知，解釋其決定的原因。然後，您的上訴將遵

循本節前面概述的標準上訴期限。

- 如果您不同意縣府關於您的上訴不符合加急上訴標準的決定，您可以提出申訴。
- 在您的縣府解決您的加急上訴請求後，您和所有受影響的各方將收到口頭和書面通知。

## 州政府公平聆訊

### *州政府公平聆訊是什麼？*

州政府公平聆訊是由加州社會服務部 (CDSS) 行政法官進行的獨立審查，旨在確保您獲得根據 Medi-Cal 計劃有權獲得的行為健康服務。

請瀏覽加州社會服務部網站 <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> 了解更多資源。

### *我有什麼州政府公平聆訊權利？*

您有權：

- 請行政法官舉行聆訊（也稱為州政府公平聆訊）來處理您的案件。
- 了解如何申請州政府公平聆訊。
- 了解規定州政府公平聆訊期間代表如何運作的法規。
- 如果您在要求的時間範圍內要求舉行州政府公平聆訊，則請求在州政府公平聆訊過程中繼續您的福利。
- 在州政府公平聆訊懸而未決期間，如果最終決定有利於縣的不利利益確定，則不支付繼續服務的費用。

### *我什麼時候可以申請州政府公平聆訊？*

如果符合以下條件，您可以申請州政府公平聆訊：

- 您提出了上訴，並收到了上訴解決信函，告知您的縣府拒絕了您的上訴請求。
- 您的申訴、上訴或加急上訴未及時解決。

### *我該如何申請州政府公平聆訊？*

您可以要求舉行州政府公平聆訊：

- 上網：社會服務上訴案件管理部網站：  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- 以書面形式：  
**California Department of Social Services**  
**State Hearings Division**  
**P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37**  
**Sacramento, CA 94244-2430**
- 透過傳真：916-651-5210 或 916-651-2789

您也可以要求舉行州政府公平聆訊或加急州政府公平聆訊：

- 透過電話：
  - *州政府聆訊科 (State Hearings Division)*，免費電話 **1-800-743-8525** 或 **1-855-795-0634**。
  - *公共查詢與回應科 (Public Inquiry and Response)*，免付費電話 **1-800-952-5253** 或 TDD **1-800-952-8349**。

#### ***請求舉行州政府公平聆訊有截止日期嗎？***

自縣府寄出書面上訴決定通知之日起，您有 120 天的時間請求舉行州政府公平聆訊。如果您沒有收到不利福利確定通知，您可以隨時申請州政府公平聆訊。

#### ***在等待州政府公平聆訊裁決期間，我可以繼續服務嗎？***

可以，如果您目前正在接受授權服務，並且希望在等待州政府公平聆訊決定期間繼續接受服務，您必須在上訴決定通知郵戳之日起 10 天內請求舉行州政府公平聆訊或交付給您。或者，您可以在您的縣府表示服務將停止或減少的日期之前要求舉行聆訊。

#### **附註：**

- 請求州政府公平聆訊時，您必須表明您希望在州政府公平聆訊過程中繼續接受服務。

- 如果您要求繼續接受服務，並且州政府公平聆訊的最終決定確認減少或終止您正在接受的服務，則您無需支付州政府公平聆訊期間所提供服務的費用。

### ***何時會對我的州政府公平聆訊決定做出裁決？***

請求舉行州政府公平聆訊後，最多可能需要 90 天才能收到裁決。

### ***我可以更快地獲得州政府公平聆訊嗎？***

如果您認為等待這麼長時間會對您的健康有害，您也許可以在三個工作天內得到答復。您可以透過自己寫信或要求您的全科醫生或心理健康專家為您寫信來請求加急州政府公平聆訊。信函必須包含以下資訊：

1. 詳細解釋等待長達 90 天的案件裁決可能會嚴重損害您的生命、健康或獲得、維持或恢復最大功能的能力。
2. 請求「加急聆訊」，並在信函中提供您的聆訊請求。

社會服務部州政府聆訊科 (State Hearings Division) 將審查您關於加急州政府公平聆訊的請求，並確定其是否符合標準。如果您的請求獲得批准，將安排舉行聆訊，並將在州政府聆訊處收到您的請求之日起三個工作天內做出決定。

## 預立醫療指示

### 什麼是預立醫療指示？

您有權獲得預立醫療指示。預立醫療指示是一份關於您的醫療保健的書面文件，受到加州法律的認可。您有時可能會聽到將預立醫療指示描述為生前遺囑或持久授權書。它包括有關您希望如何提供醫療保健的資訊，或說明如果或當您無法為自己說話時您希望做出什麼決定。這可能包括接受或拒絕醫療、手術或做出其他醫療保健選擇的權利。在加州，預立醫療指示由兩部分組成：

- 您指定的代理人（個人）就您的醫療保健做出決定；及
- 您的個人醫療保健說明。

您的縣府必須制定預立醫療指示計劃。您的縣府必須提供有關預先指示政策的書面資訊，並在要求提供資訊時解釋州政府法律。如果您想索取資訊，請撥打本手冊封面上的電話號碼以獲取更多資訊。

您可以從您的縣府或網路上取得預立醫療指示表格。在加州，您有權向所有醫療保健提供者提供預立醫療指示。您也有權隨時更改或取消您的預立醫療指示。

如果您對加州法律有關預立醫療指示要求的問題有疑問，您可以寫信至：

**California Department of Justice**  
**Attn: Public Inquiry Unit**  
**P. O. Box 944255**  
**Sacramento, CA 94244-2550**

## 權利和責任

### 縣府責任

#### *我的縣府有什麼責任？*

您的縣府負責以下事宜：

- 確定您是否符合從縣府或其提供者網路取得行為健康服務的標準。
- 提供篩檢或評估以確定您是否需要行為健康服務。
- 提供每週 7 天、每天 24 小時接聽的免費電話號碼，可以告訴您如何從縣府獲得服務。電話號碼列於本手冊的封面。
- 確保附近有足夠的行為健康提供者，以便您在必要時可以獲得您的縣府承保的服務。
- 向您通報和教育您的縣府提供的服務。
- 免費以您的語言提供服務，如果需要，還可以免費為您提供口譯員。
- 以其他語言或其他形式（例如盲文或大尺寸印刷品）向您提供有關可用內容的書面資訊。有關更多資訊，請參閱本手冊末尾的「有關您的縣府的其他資訊」一節。
- 如果本手冊中提及的資訊發生任何重大變更，請在變更生效前至少 30 天通知您。當所提供的服務數量或類型增加或減少、網路提供者數量增加或減少、或存在任何其他可能影響您從中獲得的福利的變化時，該變化被視為重大變化。
- 確保將您的醫療保健與幫助順利過渡您的照護所需的任何其他計劃或系統連接起來。這包括確保對專家或其他提供者的任何推薦得到適當的跟進，並且新的提供者願意照顧您。
- 確保您可以在一定時間內繼續與當前的醫療保健提供者聯繫，即使他們不在您的網路中。如果更換醫療服務提供者會損害您的健康或增加需要去醫院的機會，這一點很重要。

### ***提供交通服務嗎？***

如果您難以參加醫療或行為健康預約，Medi-Cal 計劃可以幫助您安排交通。必須為無法自行提供交通且因醫療需求接受 Medi-Cal 承保服務的 Medi-Cal 會員提供交通服務。預約有兩種類型的交通：

- 非醫療：為沒有其他方式前往預約的人員提供的私人或公共交通工具。
- 非緊急醫療：為無法使用公共或私人交通工具的人員提供救護車、輪椅車或擔架床廂型車的運輸。

提供前往藥局或領取所需醫療用品、義肢、矯正器和其他設備的交通服務。

如果您有 Medi-Cal，但未加入管理式醫療計劃，並且您需要非醫療交通前往健康相關服務，您可以直接聯繫非醫療交通提供者或您的提供者尋求協助。當您聯絡運輸公司時，他們會詢問您的預約日期和時間的資訊。

如果您需要非緊急醫療交通，您的提供者可以為您開立非緊急醫療交通，並讓您與交通提供者聯繫以協調您往返預約的行程。

有關交通的更多資訊和協助，請聯絡您的管理式醫療計劃。

### **會員權益**

#### ***身為 Medi-Cal 行為健康服務接受者，我有哪些權利？***

作為 Medi-Cal 會員，您有權從您的縣府獲得醫療上必要的行為健康服務。在存取行為健康服務時，您有權：

- 受到個人尊重並尊重您的尊嚴和隱私。
- 獲得可用治療方案的清晰易懂的解釋。
- 參與與您的行為健康照護相關的決策。這包括拒絕您不希望接受的任何治療的權利。
- 取得本手冊以了解縣府服務、縣府義務和您的權利。
- 索取您的醫療記錄副本，並在必要時要求更改。

- 不得以脅迫、紀律、便利或報復的方式施加任何形式的限制或隔離。
- 在出現醫療需求時，在緊急情況、緊急情況或危機情況時，能夠 24/7 及時獲得照護服務。
- 根據要求，及時收到盲文、大尺寸印刷品和音訊格式等替代格式的書面資料。
- 從縣府接受行為健康服務，服務遵循州合約的可用性、能力、協調、覆蓋範圍和照護授權。縣府必須：

- 僱用足夠的提供者或與足夠的提供者簽訂書面合同，以確保所有有資格獲得行為健康服務的 **Medi-Cal** 合格會員都能及時獲得服務。
- 如果縣府沒有可以提供服務的員工或合約提供者，請及時為您承保網絡外的必要醫療服務。

**附註：** 縣府必須確保您不會因看網路外醫療服務提供者而支付任何額外費用。有關詳細資訊，請參閱下文：

- 為 21 歲或以上個人提供的醫療上必要的行為健康服務是為保護生命、預防重大疾病或重大殘疾或減輕劇烈疼痛。為 21 歲以下個人提供的醫學上必要的行為健康服務是指維持、支援、改善行為健康狀況或使其更容易忍受的服務。
- 網路外提供者是不在本縣的提供者名單中的提供者。
- 根據您的要求，免費提供網路內外合格醫療保健專業人員的第二意見。
- 確保提供者接受過培訓，能夠提供其同意承保的行為健康服務。
- 確保縣府承保的行為健康服務的數量、時間長度和範圍足以滿足符合 **Medi-Cal** 資格的會員的需求。這包括確保縣府批准服務付款的方法基於醫療必要性，並且公平使用准入標準。
- 確保其提供者進行徹底的評估並與您合作確定治療目標。
- 將其提供的服務與透過管理式醫療計劃向您提供的服務或與您的初級保健提供者（如有必要）進行協調。
- 參與州政府為所有人提供文化上合格的服務的努力，包括那些英語能力有限以及具有不同文化和種族背景的人。
- 表達您的權利，而不會對您的治療做出有害的改變。



- 根據本手冊中所述的您的權利以及所有適用的聯邦和州法律接受治療和服務，例如：
  - 1964 年《民權法案》第六章，由 45 CFR 第 80 部分的法規實施
  - 1975 年《年齡歧視法》，依據 45 CFR 第 91 部分的法規實施
  - 1973 年《復健法》。
  - 1972 年《教育修正案》第九章（關於教育計畫和活動）。
  - 《美國殘障法案》第二章和第三章。
  - 《病患保護與平價醫療法案》第 1557 條。
- 根據州法律，您可能擁有有關行為健康治療的其他權利。若要聯絡您的縣府市的患者權利倡導者，請使用手冊封面上列出的電話號碼聯絡您的縣府。

## 不利福利判定

### ***如果縣府拒絕提供我想要或認為我需要的服務，我有什麼權利？***

如果您的縣府拒絕、限制、減少、延遲或終止您認為需要的服務，您有權獲得縣府的書面通知。此通知稱為「不利福利判定通知」。您也有權透過要求上訴來不同意該決定。以下各節向您介紹不利福利判定通知以及如果您不同意縣府的決定該怎麼辦。

### ***不利福利判定是什麼？***

縣府所採取的下列任何行動即為

不利福利判定：

- 對所要求的服務的拒絕或有限授權。這包括根據承保福利的服務類型或等級、醫療必要性、適當性、設定或有效性做出的決定；
- 減少、暫停或終止先前授權的服務；
- 全部或部分拒絕支付服務費用；
- 未能及時提供服務；
- 未能在規定的時間內採取行動以標準解決申訴和上訴。所需的時間範圍如下：
  - 如果您向縣提出申訴，而縣沒有在 30 天內回覆您並就您的申訴做出書面決定。

- 如果您向縣府提出上訴，而縣沒有在 30 天內回覆您並就您的上訴做出書面決定。
- 如果您提出加急上訴，但在 72 小時內未收到回覆。
- 拒絕會員提出的經濟責任爭議請求。

### **不利福利判定通知是什麼？**

不利福利判定通知是一封書面信函，如果您的縣府決定拒絕、限制、減少、延遲或終止您和您的提供者認為您應該獲得的服務，則會向您寄該信函。這包括拒絕：

- 服務付款。
- 對未承保的服務提出的索賠。
- 對非醫療必需服務的索賠。
- 對錯誤交付系統的服務的索賠。
- 對財務責任提出爭議的請求。

**附註：**不利福利判定通知也用於告訴您您的申訴、上訴或加急上訴是否未及時解決，或者您是否未及時解決在縣提供服務的期限標準內獲得服務。

### **通知的時機**

縣府必須郵寄通知：

- 在終止、暫停或減少先前授權的行為健康服務的行動日期前至少 10 天向會員寄出。
- 在做出拒絕付款決定或導致拒絕、延遲或修改全部或部分請求的行為健康服務的決定後兩個工作天內向會員寄出。

### **當我沒有獲得我想要的服務時，我是否總是會收到不利福利確定的通知？**

是的，您應該收到不利福利判定通知。如果您沒有收到通知，您可以向縣提出上訴，或者如果您已完成上訴程序，您可以要求舉行州政府公平聆訊。當您聯繫您的縣府時，請表明您遇到了不利福利判定，但沒有收到通知。本手冊包含有關如何提出上訴或請求州政府公平聆訊的資訊，也應在您的提供者辦公室提供。

## **不利福利判定通知會告訴我什麼？**

不利福利確定通知會告訴您：

- 您的縣府的哪些行為影響了您以及您獲得服務的能力。
- 決定生效的日期以及決定的原因。
- 決定所依據的州政府或聯邦政府法規。
- 如果您不同意縣的決定，您有權提出上訴。
- 如何接收與縣府決策相關的文件、記錄和其他資訊的副本。
- 如何向縣府提出上訴。
- 如果您對縣對您的上訴的決定不滿意，如何請求舉行州政府公平聆訊。
- 如何請求加急上訴或加急州政府公平聆訊。
- 如何獲得提出上訴或請求州政府公平聆訊的幫助。
- 您必須在多長時間內提出上訴或要求舉行州政府公平聆訊。
- 您在等待上訴或州政府公平聆訊決定期間繼續接受服務的權利、如何請求繼續這些服務以及這些服務的費用是否由 **Medi-Cal** 承擔。
- 如果您希望繼續獲得服務，則必須提出上訴或州政府公平聆訊請求。

## **當我收到不利福利判定通知時，我該做什麼？**

當您收到不利福利判定通知時，您應該仔細閱讀通知中的所有資訊。如果您不明白此通知，您的縣府可以幫助您。您也可以請其他人幫助您。

當您提交上訴或州政府公平聆訊請求時，您可以要求繼續已中斷的服務。您必須在不利福利決定通知被郵戳或交付給您之日後 10 個日曆日內或變更生效日期之前請求繼續提供服務。

## **會員責任**

### **身為 *Medi-Cal* 會員，我有什麼責任？**

了解縣府服務的運作方式非常重要，這樣您才能獲得所需的照護。同樣重要的是：

- 依計畫參加治療。如果您與您的醫療服務提供者合作制定治療目標並遵循這些目標

，您將獲得最佳結果。如果您確實需要錯過預約，請至少提前 24 小時致電您的供應商，並重新安排其他日期和時間。

- 參加治療時，請務必攜帶您的 Medi-Cal 福利證件 (BIC) 和帶照片的身份證件。
- 在預約前告知您的提供者是否需要口譯員。
- 告訴您的提供者您所有的醫療問題。您分享的有關您的需求的資訊越完整，您的治療就會越成功。
- 請務必向您的提供者詢問您的任何問題。完全理解您在治療期間收到的訊息非常重要。
- 遵循您和您的提供者商定的計畫行動步驟。
- 如果您對您的服務有任何疑問，或者您的提供者有任何無法解決的問題，請聯絡縣府。
- 如果您的個人資料有任何更改，請告訴您的提供者和縣府。這包括您的地址、電話號碼以及可能影響您參與治療能力的任何其他醫療資訊。
- 尊重並禮貌地對待為您提供治療的工作人員。
- 如果您懷疑有詐欺或不當行為，請檢舉：
  - 醫療保健服務部要求任何懷疑 Medi-Cal 詐欺、浪費或濫用行為的人撥打 DHCS Medi-Cal 詐欺熱線： **1-800-822 -6222**。如果您認為情況緊急，請致電 **911** 尋求立即協助。此通話是免費的，並且來電者可以保持匿名。
  - 您也可以透過向 [raud@dhcs.ca.gov](mailto:raud@dhcs.ca.gov) 寄電子郵件或使用線上表格 <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> 檢舉涉嫌詐欺或濫用行為。

### ***我是否需要為 Medi-Cal 付費？***

Medi-Cal 中的大多數人無需為醫療或行為健康服務支付任何費用。在某些情況下，您可能需要根據您每月獲得或賺取的金額支付醫療和/或行為健康服務費用。

- 如果您的收入低於針對您家庭規模的 Medi-Cal 限額，您將無需支付醫療或行為健康服務費用。

- 如果您的收入超過 **Medi-Cal** 對您家庭規模的限制，您將需要為您的醫療或行為健康服務支付一些費用。您支付的金額稱為您的「分攤費用」。一旦您支付了「分攤費用」，**Medi-Cal** 將支付該月剩餘的承保醫療費用。在沒有醫療費用的幾個月裡，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「自付費用」。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需要自付費用。
- 您的提供者會告訴您是否需要支付自付款。

## 無歧視聲明

歧視是違法的。聖克拉拉縣行為健康服務部 (BHSD) 遵循州和聯邦民權法。聖克拉拉縣行為健康服務部不會因性、種族、膚色、宗教、血統、國籍、民族認同、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥或區別對待他人。

聖克拉拉縣行為健康服務部提供：

- 為殘疾人士提供免費援助和服務 幫助他們更好地溝通，例如：
  - 合格的手語譯員
  - 其他格式的書面資訊（大字體、盲文、音訊或可存取的電子格式）
- 為主要語言不是英語的人提供免費語言服務，例如：
  - 合格的口譯員
  - 以其他語言撰寫的資訊

如果您需要這些服務，請每週 7 天、24 小時撥打 1-800-704-0900 聯絡縣府。或者，若您聽不清楚或說話不好，請致電 TTY: 1-800-855-7100 或 711。根據要求，本文檔可以以盲文、大字體、音訊或可存取的電子格式提供給您。

### 如何提出申訴

如果您認為聖克拉拉縣 BHSD 未能提供這些服務或基於性、種族、膚色、宗教、血統、國籍、民族認同、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視他人，您可以向 BHSD 品質保證部門提出申訴。您可以透過電話、書面、個人或電子方式提出申訴：

- 透過電話：每週 7 天、每天 24 小時撥打 1-800-704-0900 聯絡 BHSD。或者，如果您聽不清楚或說不清楚，請致電 TTY: 1-800-855-7100 或 711。
- 以書面形式：填寫投訴表或寫一封信並寄至：

County of Santa Clara

BHSD Quality Assurance  
P.O. Box 28504  
San Jose, CA 95159

- 親自：前往醫生辦公室或 BHSD 診所並說要提出申訴。
  - 以電子方式：瀏覽 BHSD 網址<https://bhsd.santaclaracounty.gov/home>
- 

### 民權辦公室 – 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公室提出民權投訴：

- 透過電話：致電 **916-440-7370**。如果您言語或聽力不佳，請致電 **711** (加州聽障轉接服務)。
- 以書面形式：填寫投訴表或寄信至：

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

可在下列網址取得投訴表格：

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

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

### 民權辦公室 – 美國衛生與公共服務部

如果您認為您受到了基於種族、膚色、國籍、年齡、殘障或性別的歧視，您也可以透過電話、書面或電子方式向美國衛生與公共服務部民權辦公室 (Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) 提出民權申訴：

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

**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

- 可在 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 取得投訴表格。
- 電子方式：瀏覽民權投訴辦公室入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>