

**Alameda County
Behavioral Health
Care Services**

行为健康计划

**需要行为健康服务的阿拉米达
县 Medi-Cal (加州医疗保险)
参保人适用之会员手册**

电话 | (800) 491-9099

Simplified CHINESE—4th Edition

IMPORTANT INFORMATION

If you need assistance translating this information into your home language, please call I (800) 491-9099.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si necesita ayuda para traducir esta información al español, por favor llame al número I (800) 491-9099.

ដំណឹងសំខាន់

បើអ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការបកប្រែ
ដំណឹងនេះជាភាសាខ្មែរ សូមអ្នកទូរស័ព្ទមកកាន់លេខ :
I (800) 491-9099

اطلاعات مهم

اگر برای ترجمه کردن این اطلاعات به فارسی
احتیاج به کمک دارید
به این شماره تلفن کنید :
I (800) 491-9099

중요한 정보

이 정보에 대한
한국어 안내가 필요하시면 전화해 주십시오:
I (800) 491-9099

ຂ່າວສານສຳຄັນ

ຫາກທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ
ໃນການແປກ່າວສານນີ້ເປັນພາສາລາວ
ກະຮຽນາຕິດຕໍ່
I (800) 491-9099

CHỈ DẪN QUAN TRỌNG

Nếu bạn cần được giúp đỡ để
dịch tài liệu này qua tiếng Việt, xin bạn gọi về số:
I (800) 491-9099

重要資訊

如果您需要將這些資訊翻譯成中文，
請洽詢下列號碼尋求幫助：
I (800) 491-9099

重要信息

如果您需要将这此信息翻译成中文，
请拨打下列号码寻求帮助：
I (800) 491-9099



亲爱的会员：

欢迎参加阿拉米达县行为健康计划 (BHP)，该计划由 Alameda County Behavioral Health Care Services (阿拉米达县行为健康医疗服务) 提供。

如果您在阿拉米达县参加了 Medi-Cal (加州医疗保险)，则有资格加入 Alameda County Behavioral Health Care Services BHP 计划。您可能并不需要这些服务，但如果有需要，我们会随时提供帮助。

请仔细阅读本手册。我们并不承保或提供医疗服务，亦不帮助申请联邦生活补助金 (SSI) 或其他福利。请勿向我们咨询类似事宜。

作为您的行为健康计划，我们肩负着某些特定责任；而身为会员的您，也应履行相应的义务。本计划拥有精神科医生、治疗师及其他服务人员。我们通常会让计划内服务人员为您提供服务，但有时也会建议您向计划外的其他医疗机构寻求帮助。

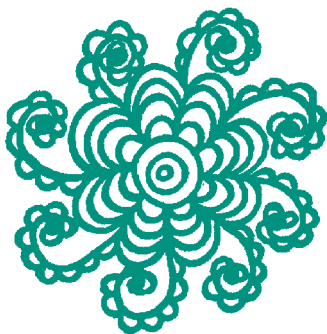


我们的目标是：

- 🌿 帮助您获得需要的服务。
- 🌿 与您的精神科医生和治疗师合作，为您提供最合适的医疗服务。
- 🌿 体恤您的需要。

我们期望您能够：

- 🌿 从 BHP 内选择您的精神科医生或治疗师。
- 🌿 预约精神科医生或治疗师，并慎重考虑他们的建议。



ACCESS: 会员咨询热线

我们的会员咨询热线称为 ACCESS，可以解答您的相关问题，帮助找到合适的服务。热线每周 7 天、每天 24 小时开通，欢迎来电咨询，电话号码是 **1 (800) 491-9099** 或 **1 (510) 346-1000**。

ACCESS 服务人员会讲英语及其他语言。如果您不会英语，我们有翻译人员可提供帮助。如果您有视力或听觉问题，我们也可以提供帮助。

ACCESS 服务可帮助您:

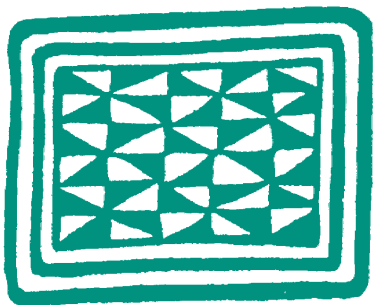
- 🌿 解答有关精神健康、戒毒及戒毒服务的问题。
- 🌿 了解可寻求哪些服务。
- 🌿 确定需要的服务类型。
- 🌿 选择就近的精神科医生或治疗师。
- 🌿 为子女寻求精神健康或药物滥用治疗。
- 🌿 了解特别需求服务。
- 🌿 解决您在获得我们的服务时所遇到的问题。



您会得到什么服务？

阿拉米达县行为健康计划可帮助您获得并承保以下服务：

- 🌿 **登记参加：**在第一次来服务地点就诊时，向工作人员提供您的基本个人资料。
- 🌿 **情况评估：**工作人员会向您询问更多资料，以了解您的需求、找到可满足您需求的最佳方式，以及获得服务的理想地点。
- 🌿 **住院治疗：**工作人员可能会建议您住院，以便让您得到全天候的看护。
- 🌿 **门诊服务：**您可以预约精神科医生或治疗师，在他们的诊间接受治疗。
- 🌿 **精神科紧急护理及危机处理：**每天 24 小时不分时段地提供服务。如果您等不及预约精神科医生、治疗师或其他精神健康服务，即可使用此服务。



- 🌿 **药物：**工作人员可能建议您去看精神科医生，医生可能为您开出一段时间的药物。
- 🌿 **儿童及青少年：**此类人群应去那些擅长为儿童及其家庭提供服务的精神科医生或治疗师处看诊。

急诊

BHP 承保精神科急诊服务。如突发紧急状况，您必须做出迅速反应。可以拨打 911 或到就近医院接受治疗。如果您无法判定是否属于紧急状况，可致电 ACCESS，电话号码是 1 (800) 491-9099。

如在接受急诊后需要其他精神健康、戒酒及解毒服务，请拨打电话 1 (800) 491-9099，我们会帮您预约服务。



县外医疗服务

当您身处阿拉米达县以外时，ACCESS 也可帮助您寻找非急诊服务。如果您此时需要急诊，我们将为您支付精神科急诊服务费用。

BHP 计划不承保在阿拉米达县以外的戒酒及戒毒服务。您所在县的县政府可能会帮助支付此类服务费用。

在县外接受急诊服务后，请尽快拨打 ACCESS 热线通知我们。

处方药

Medi-Cal (加州医疗保险) 可能承保精神科医生给您开出的处方药。您必须取得精神科医生的处方后才可以配药。



隐私权

我们不会泄露关于您或您的治疗的相关资料，除非经过您本人同意或获得法律准许。例如，我们可能需要交出对您的急诊护理而言很重要的资料。

会员权利

您有权：

- 🌿 在适合您的时间和地点接受服务。
- 🌿 要求去那些了解您的文化背景或会讲您的语言的职员处接受服务。
- 🌿 获得切合您文化背景的服务。
- 🌿 受到尊重及以礼相待。
- 🌿 全面了解病情。
- 🌿 参与确定治疗方案。



- ❧ 在接受治疗前或治疗期间，对病情或治疗方法提出疑问并得到解答。
- ❧ 拒绝非急诊护理，并知悉这么做的后果。
- ❧ 要求我们对您的病历记录及您与精神科医生或治疗师 / 咨询人员的任何对话保密，未经您同意，不得泄露此类资料，除非获得法律准许。
- ❧ 从本计划中选择适合您的精神科医生或治疗师。
- ❧ 向 BHP 表达对服务的不满，并在合理时间内得到答复。
- ❧ 查阅病历或取得病历摘要。
- ❧ 要求修正病历记录。



- 🌿 针对所有已接受或被推荐的医疗项目，获得第二意见。
- 🌿 获悉 BHP 的规定及任何更改的通知。
- 🌿 不会受到用以进行强迫、惩戒、获得便利或进行报复的任何形式的束缚或隔离。
- 🌿 获得有关您可享有的权利与福利的信息。
- 🌿 获得所接受服务类型及级别的信息。
- 🌿 获得现有和适用的服务。

会员义务

您有责任：

- 🌿 以礼待人。
- 🌿 向您的精神科医生或治疗师 / 咨询人员详细描述病情并提问。
- 🌿 预约并按时接受服务，如要取消预约，须提前通知。



🌿 如果您不同意某项治疗方案或想终止服务，请告知您的精神科医生或治疗师。

🌿 阅读并遵守 BHP 规定。

如果您想申诉

BHP 希望您能获得最好的医疗服务！如有任何问题，请告诉我们。您可以选择告诉您的精神科医生或治疗师、计划监督员或主任。您也可以致电我们的客服，电话号码是 **1 (800) 779-0787**，您的问题将得到及时处理。

您可以请朋友、家人或精神科医生代您转达意见。如果您不会英语，我们可提供翻译服务。



申诉程序

BHP 会迅速处理您的申诉。您有权要求正式的书面申诉程序。BHP 申诉 / 上诉委员会将审查您的申诉。我们的客服（电话号码为 1 (800) 779-0787）可协助您准备申诉资料以呈交给委员会。您随时都可以请他人作为您的代理或替您发言，您不会因为提出申诉而受到不公正的对待。

州政府公平听证会

如果您被 BHP 告知无法获得所要求的服务或现有服务；或者 BHP 要终止或缩减您现有的服务，您有权要求召开州政府公平听证会。

如果 BHP 未就您的申诉或上诉给予及时服务或响应，您也可以要求召开公平听证会。当此情况发生时，BHP 会给您一张行动通知书。

您有权于完成申诉程序之前、中途或之后的九十天内提出上诉。

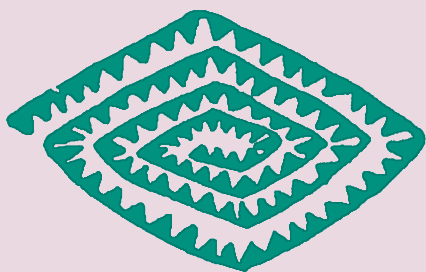


如果您选择召开听证会，请填写申请州政府公平听证会表格，或致电公众咨询部，电话号码是 **1 (800) 743-8525**。

如果您在收到邮寄或专人送达的行动通知书十天内提交申请表，BHP 将继续支付您的医疗服务费用。详情请参阅行动通知书。

征求第二意见或更换精神科医生

如果您想针对病情或所需服务获得第二意见，或希望更换精神科医生或治疗师，请致电 ACCESS，电话号码是 **1 (800) 491-9099**。



更多详细信息

如需了解本手册内所提及服务的更多详情，请致电 ACCESS，电话号码是 **1 (800) 491-9099**。

**Alameda County
Behavioral Health Care Services**

行为健康计划

A Department of
Alameda County Health Care Services Agency

