

阿拉美達縣行為健康護理服務處

服務受益人投訴程序說明

阿拉美達縣行為健康護理服務處屬下之行爲健康計劃(ACBHCS-BHP)有多種途徑確保你得到優良及滿意的幫助。如你有任何不滿，有四種方法可以解決你的問題（如提出不滿、投訴、上訴或快速上訴）。這些方法完全符合聯邦、州及縣的法例。（並且，還可使用病人權益維護計劃及加州醫療補助公平聆訊）。

在任何時候，你都可以委託他人代你辦理投訴，包括中止或改變投訴。所有資料將保密，投訴不會為你添加麻煩。

本表格簡介如何提出不滿，請向醫生（提供服務機構）索取詳細資料。你在任何時候均可索取行爲健康計劃的規章（政策）文本。

假如你有問題（如不滿、投訴或上訴），你可聯絡：

為你提供服務的人士

你可向為你提供服務的人士提出你的需要，及要求解決。你也可以選擇向行爲健康護理服務處屬下之行爲健康計劃提出你的問題。你也可以向消費者服務工作人員講出你的問題，及向他們索取消費者投訴表格，也可你的醫生索取投訴表格。

縣消費者服務辦公室

你可以電話或傳真方式向縣消費者服務辦公室索取資料、尋求幫助或提出投訴。在任何時候你都可以向消費者服務辦公室提出你的問題，倘對處理方法不滿意，可隨時要求州政府公平聆訊。任何時候，你也可以向維護病人權益辦公室尋求幫助或索取資料。

維護病人權益辦公室

如果你的問題涉及病人權益被侵犯，或想知道更多病人權益信息，請致電該辦公室，電話：1-800-734-2504。

上訴類別

如你收到信件（行動聲明）稱你不會得到服務、服務被削減或中止，你可以提出上訴。行爲健康護理服務處屬下之行爲健康計劃設有上訴程序處理這類問題，上訴分爲一般上訴和快速投訴兩種。向消費者服務辦公室提出上訴，請致電 1-800-779-0787。

州政府公平聆訊

任何時候，你都可就你的問題，或你所接到本計劃的行動聲明要求州政府公平聆訊。要求聆訊，請填寫州政府公平聆訊申請表，或致電 1-800-743-8525（州公眾諮詢及回應組）

本人（請用正楷）_____，簽署證明收到投訴程序說明書一份。

簽署：_____ 見證人：_____

日期：_____