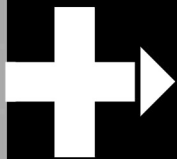


County of
Alameda

Medi-Cal 心理健康服務
指南





如果您出現緊急情況，
請撥打**9-1-1**或者前往離
您最近的醫院急診室。

如果您希望得到可以幫
助您確定事件是否緊急
時的更多資料，請參閱
本小冊子內「加州部
分」第**6**頁的內容。



重要的電話號碼

緊急事件..... 911
阿拉米達郡..... (510) 346-1000
行為健康計劃..... (800) 491-9099 24小時開通
消費者援助辦公室..... (800) 779-0787
病人權利擁護者..... (510) 835-2505



如何得到一份提供者名單：

您可以索要、並且您的「心理健康計劃」(MHP)也應該給您一份人員、診所和醫院名錄，以便瞭解在您所在的地區您能得到心理健康服務的提供者的姓名/地點，即「提供者名單」。名單上有醫生、治療師的姓名、電話號碼、位址以及醫院和其他您可以得到幫助的地方的名稱、電話號碼和地址。在您尋求幫助之前，您或許需要先與您的MHP聯絡。請撥打上述MHP的全天候免費電話，索要一份提供者名單，同時瞭解在您去服務提供者醫務室、診所或醫院尋求幫助之前，您是否需要與MHP聯絡。

Disponible
en
Español

這些資料還備有別的什麼語種和格式？

Este folleto (o información) esta disponible en Español. Usted puede solicitarlo llamando al número de teléfono gratuito mencionado anteriormente.

Có bản tiếng Việt của tập sách (hoặc tài liệu) này. Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn phí ở trên để xin bản tiếng Việt.

本小冊子（或資訊）有繁體中文版，
請致電以上免費專線查詢。

این دفترچه (یا اطلاعات) بزبان فارسی موجود است.
شما میتوانید از طریق شماره تلفن رایگان درج شده در
فوق آنرا درخواست کنید.

Medi-Cal 心理健康 服務簡介

我為何得到這本小冊子？為何這本小冊子很重要？

您得到這本小冊子是因為您有資格享受Medi-Cal，同時也因為您需要瞭解阿拉米達郡提供的心理健康服務以及如果您需要心理健康服務時如何得到這些服務的情況。

如果目前您正在接受阿拉米達郡提供的心理健康服務，本小冊子則可以告訴您更多有關服務運作方式的資訊。本小冊子告訴您有關心理健康服務的情況，但不會改變您正在接受的服務。您或許應保留本小冊子以便以後查閱。

如果您目前並沒有在接受這些服務，您或許也應保留本小冊子以便您自己或您認識的人在將來會需要瞭解有關心理健康服務的資訊。

如果您在理解本小冊子方面有困難，請撥打(800) 491-9099 與 MHP 聯絡，請求幫助或找到您能明白這一重要資料的其他方式。

什麼是心理健康緊急事件？

一次心理緊急事件指的是一次嚴重的心理或情感問題，比如：由於看似心理疾病的緣故，對他或她本人或其他人造成了危險，或者

由於看似心理疾病的緣故，一個人失去得到或吃食物或者使用衣物或庇護能力的情況。

在緊急情況下，請立即撥打 **9-1-1** 或者將當事人送到醫院的急診室。

我應如何使用本小冊子？

本小冊子將幫助您瞭解什麼是專門心理健康服務、您是否可以得到這些服務以及您如何能夠從阿拉米達郡MHP得到幫助。

本小冊子有兩部分。第一部分告訴您如何通過從阿拉米達郡的MHP得到幫助以及有關的運作方式。

第二部分由加州州政府提供，告訴您更多關於專門心理健康服務的大致情況。這一部分告訴您如何得到其他的服務、如何化解問題以及在本計劃內您所享有的權利。

同時，本小冊子也告訴您如何得到有關阿拉米達郡MHP網路內的醫生、診所及醫院的情況以及服務地點等資訊。

我的郡心理健康計劃 (MHP) 是什麼？

心理健康服務是為那些居住在阿拉米達郡內的享受Medi-Cal 的人提供的，包括兒童、青少年、成年人及老年人。

有時，這些服務可從您的常規醫生處得到。有時，這些服務由專家提供，並被稱為心理健康「專門」服務。這些專門服務是通過阿拉米達郡的「心理健康計劃」即MHP提供的，MHP和您的常規醫生是分開的。阿拉米達郡的MHP是遵照加州及聯邦政府的規定運作的。加州的每一個郡均有自己的MHP。



如果您認為您有心理健康問題，請直接與阿拉米達郡MHP聯絡，其電話號碼是：**(800) 491-9099**。這是全天候24小時、每週7天均開通的免費電話。備有用您喜歡的語言對您所享有的權利、福利和治療進行的口頭解釋。在您撥打電話之前，您並不需要去看您的常規醫生或得到許可或轉介。



您也可以請求一次州公平聽證。請參閱本小冊子「加州部分」第26頁的內容，瞭解更多資訊。

如果您認為您將從專門心理健康服務中受益，並且有資格得到Medi-Cal，阿拉米達郡MHP將幫助您確定您是否可以得到心理健康治療和服務。如果您想得到有關某些具體服務的詳情，請參閱本小冊子內「加州部分」第9頁的「服務」章節。

如果我在得到幫助方面有困難，我該怎麼辦？

如果您在得到幫助方面有困難，請撥打阿拉米達郡MHP的免費電話。號碼是：**(800) 491-9099**。此電話全天候24小時、一周七天均開通。您也可以撥打**(510) 835-2505**，與您郡的「病人權利擁護者」聯絡。

如果上述建議依然不能解決您的問題，您可以撥打加州專員電話，尋求幫助：

(800) 896-4042 – 僅限加州境內

(916) 654-3890

(800) 896-2512 TTY

傳真：**(916) 653-9194**

電子郵件：**ombudsmn@dmhhq.state.ca.us**

阿拉米達郡

阿拉米達郡

歡迎加入阿拉米達郡心理健康計劃	1
有關緊急事件的基本資訊	
重要的電話號碼	2
我如何知道某人是否立即需要幫助？	3
阿拉米達郡提供的專門心理健康服務有哪些？	3
阿拉米達郡心理健康計劃服務/資訊	
我如何才能得到這些服務？	4
被授權接受心理健康服務是什麼意思？提供給我的服務量、期限和範圍又是多少？	4
我如何才能得到更多有關醫生、治療師、診所和醫院的資訊？	5
這些資料還備有別的什麼語種和格式？	5
我能去看提供者名單上的任何醫生、治療室、診所或醫院嗎？	5
如果我想換醫生、治療師或診所該怎麼辦？	5
我如何才能得到一張提供者的名單？	5
我能利用提供者名單找到可以幫助我的人嗎？	5
如果我想去看不在阿拉米達郡的提供者名單上的醫生、診所或醫院時該怎麼辦？	5
如果我在某個週末或某個晚上需要心理健康緊急護理服務，我該怎麼辦？	6
我如何才能得到我的提供者不提供的心理健康服務？	6
如果我出於非心理健康治療的原因而需去看醫生，我該怎麼辦？	6
如果我對自己的心理健康治療不甚滿意，我該怎麼辦？	6
受益人服務是什麼？它的作用是什麼？我如何與其工作人員聯絡？	7
阿拉米達郡對我的心理健康記錄加以保密嗎？	7

加州

加州

全州範圍內的基本資訊	
為何閱讀本手冊是很重要的？	1
郡心理健康計劃	
什麼是心理健康服務？	2
我可從何處得到心理健康服務？	2
我如何得到服務？	2

加州 (待續)

加州

有關 Medi-Cal 的重要資料

誰能得到Medi-Cal ?	3
我必須為Medi-Cal付費嗎?	3
我如何得到Medi-Cal的、但不被心理健康計劃涵蓋的服務呢?	4
什麼是兒童健康和殘疾預防 (CHDP) 計劃?	5

基本緊急事件資料

您是否有一個緊急事件?	6
所提供的、與緊急事件有關的服務有哪些?	7
我的郡 MHP承擔穩定後護理服務的責任何時結束?	8

服務

(成人和老年人)

我怎麼知道我是否到了需要幫助的時候呢?	9
我到了需要幫助的時候之跡象有哪些?	9
有什麼樣的服務可利用呢?	10

(兒童、青春期少年及青年人)

我怎麼知道 一個兒童是否需要幫助呢?	12
我怎樣知道 一個少年人或年輕人需要幫助呢?	13
有什麼樣的服務呢?	13
有專門給兒童、青春期少年及年輕人的特殊服務嗎?	14
什麼是行為治療服務(簡稱為TBS)?	14
誰能夠得到TBS?	15
我必須還要有其他什麼條件以便獲得TBS?	15
我如何可以獲得TBS?	15
由誰來決定我是否需要TBS以及到哪里去獲得TBS?	16
我的TBS計劃應包含什麼?	16

醫療必需性的標準

什麼叫做醫療必需以及其重要性?	17
除了醫院服務之外，專門心理健康服務涵蓋的	
醫療必需標準有哪些?	17
21歲以下的專門心理健康服務的涵蓋所要求的	
醫療必需標準有哪些?	18

行動通知

什麼叫做行動通知?	20
我什麼時候會收到一份行動通知呢?	20
當我沒有得到我所需要的服務時，我是不是都會得到一份行動通知呢?	21
行動通知會告訴我什麼事情?	21
當我得到行動通知時，我應該做什麼?	21

問題化解程式

假如我沒有從我住郡的MHP得到我所要的服務，我要怎麼做？	22
在提出一個上訴、抱怨或公平聽證時，我能不能得到幫助？	22
假如我需要幫助以解決我與MHP的問題， 但我不又想提出一個投訴或是上訴，我該怎麼做呢？	22
(上訴程式 - 標準和加速)	
什麼是標準的上訴？	23
我什麼時候能提出一個上訴呢？	24
我怎樣提出一個上訴？	24
我怎樣才能知道我的上訴是否業已被解決呢？	24
是否有上訴期限？	24
有關我的上訴的決定將何時做出？	25
假如我沒辦法為上訴決定而等上45天呢?.....	25
什麼叫加速上訴?	25
(州公平聽證會程式 - 標準及加速)	
什麼叫州公平聽證？	26
我的州公平聽證權利有哪些?	26
我什麼時候可以提出一個州公平聽證?	26
我該如何請求一次州公平聽證?	26
提出州的聽證是不是有一個期限？	27
在我等待州公平聽證的結果期間，我能不能繼續得到服務？	27
假如我沒辦法為州公平聽證決定而等上90天呢?.....	27
(投訴程式)	
什麼叫做投訴？	28
我何時能提出投訴呢？	28
我怎樣提出投訴？	28

您的權利

我所享有的權利有哪些？	30
(提前的訓令)	
什麼叫做提前訓令？	32
(多元文化能力)	
為什麼對文化的考慮和使用多語種很重要？	33

你可能得到的服務的方式

如何才能得到專門心理健康服務？	34
我該如何才能找到一個我所需的專門心理健康的服務提供者？	34
一旦我找到一個提供者之後， MHP 是否能告訴該提供者我得到的服務？ ..	35
我的MHP用哪些提供者？	36

歡迎加入阿拉米達郡心理健康計劃



我們歡迎您使用阿拉米達郡的心理健康服務和參與Medi-Cal心理健康計劃。

MHP為所有居住在阿拉米達郡的、有資格享受Medi-Cal心理健康計劃的兒童和成年人提供心理健康服務。請仔細地閱讀本手冊，因為它包含您需要瞭解的資訊。

作為您的心理健康服務計劃，我們將：

- 得到您對心理健康治療問題的答案
- 告訴您Medi-Cal 涵蓋的心理健康服務內容
- 決定最適合您需要的心理健康服務類型並幫助您得到它們。
- 有理有節地接待您
- 確保您在一個安全的環境內接受服務
- 確保您得到熟悉您的文化的護理

作為參與者，您也有如下具體的責任：

- 就您的心理健康需求，提供誠實和完整的資料
- 積極參與您自己的心理健康治療
- 準時赴約
- 如不能赴約，請打電話通知有關人員
- 與您的提供者一起努力，達到治療目標



重要的電話號碼

緊急事件	911
阿拉米達郡 行為健康計劃	(510) 346-1000 (800) 491-9099 24 小時免費專線
消費者援助辦公室	(800) 779-0787
病人權利擁護者	(510) 835-2505

對於年齡為11歲和更年幼的人：

兒童醫院
Children's Hospital
747 - 52nd Street
Oakland, CA 94609

對於年齡為12歲至17歲的人：

Alta Bates 醫療中心- Herrick
Alta Bates Medical Center - Herrick
2001 Dwight Way
Berkeley, CA 94704

對於年齡為18歲和年齡更大的人：

Telecare 集團- Sausal Creek, Sausal Creek 門診病人穩定服務
Telecare Corporation-Sausal Creek, Sausal Creek Outpatient Stabilization
2620 - 26th Avenue
Oakland, CA 94601

John George Pavilion精神病急診服務
John George Pavilion Psychiatric Emergency Services
2060 Fairmont Drive
San Leandro, CA 94578

「阿拉米達郡行為健康計劃」的急診手續要求門診服務提供者在受益人出現身體或心理健康緊急情況時，撥打「911」。「John George精神病急診服務」為精神病急診情況提供援助，並利用ACMC Highland 醫院進行醫療緊急援助。

「阿拉米達郡行為健康計劃」簽有幾項服務合同，包括24小時「精神病急診服務」以及「危機穩定服務」。另外，您也可以利用郡立「流動危機小組」。這些服務為那些因精神病而體現出急性精神壓力症狀的客戶，尤其針對那些對自己或他人會造成危險的個人，提供迅速的治療答復。您可以

在需要幫助、但等不及與醫生或治療師預約的任何時候，使用這個全天24小時都開通的專線。聯絡電話：**(800)491-9099**。

我如何知道某人是否立即需要幫助？

即使沒有任何緊急情況，如果一個有心理健康問題的人出現以下的一個或多個情況，他/她也需要立刻得到幫助。

- 聽見或看見他人認為不存在的聲音或影像
- 極端而且頻繁地想到或談到死亡
- 將自己的東西送給他人
- 威脅要殺死自己（自殺）
- 想傷害自己或他人

如果出現上述一個或多個情況，請撥打**911** 或阿拉米達郡MHP的電話號碼。其號碼是：**(800) 491-9099** (24小時全天候開通，免費)。心理健康工作人員全天24小時值班。



某些時候需要的其他服務被列於本小冊子的「加州部分」第**9**頁（成年人）和第**12**頁（兒童）。

阿拉米達郡提供的專門心理健康服務有哪些？

• 甄選

「便民小隊」業已被建立起來，專門接聽來自阿拉米達郡的、尋求心理健康服務的受益人的電話。Medi-Cal受益人和其他人也可以撥打這個免費專線。「便民小隊」由經驗豐富的心理健康專業人士組成，在電話上進行甄選，以決定您最可能需要的服務類型。然後，他們會將受益人轉介至一個可以進行更全面的評估服務的地方。工作人員將詢問您問題，以瞭解您的需要、滿足您需要的最佳方式以及誰能最好地滿足您的需要。

• 醫院護理

「阿拉米達郡行為健康計劃」與急性精神病住院病人醫院簽有合約，提供全天**24**小時的護理。如果您體現出心理疾病的症狀以及因濫用藥物而引發的失常情況，醫務人員會為您提供及時的服務，尤其集中於那些對自己或他人會造成危險的人。

• 門診服務

「阿拉米達郡行為健康計劃」包括提供危機、個人、團體、家庭和個案管理服務的郡立和合同服務機構。這樣的服務是在獨立提供者（醫生和治療師）的辦公室內或在安排有個案經理和精神病專家的社區代理機構進行。您可以聯絡「便民小隊」，通過他們與醫生或治療師預約或者直接預約去醫生或治療師的辦公室求診。為了從我們的社區代理機構得到服務，請與「便民小隊」聯絡。

- **日間治療**

您能與一組由醫生和/或治療師組成的臨床醫生見面。每週兩天到五天、每天幾個小時，他們會在提供這樣的服務的代理機構工作。如果您面臨因精神病問題而需住院的風險，日間治療也能幫助您。日間治療可替代住院，並幫助您能夠呆在一個社區環境。每週2-5天您將得到個人、團體或家庭治療。也可提供精神科藥理治療。

- **藥物**

「阿拉米達郡行為健康計劃」提供包括為維持出現精神創傷症狀的個人而必要的醫療評估、開藥方、管理、配藥和藥物監控等藥物援助。工作人員可能會建議您與一位可以推薦藥物給您、以幫助您一段時間的醫生見面。

Medi-Cal將為您支付您的醫生為您開出的大部分藥物。
您需要從您的醫生那裏得到有關的書面藥方。
您可以繼續使用您用的同一家藥店。

服務量和服務期限由您個人的需要決定。

上述是阿拉米達郡MHP認為最有可能幫助那些需要從我們這裏得到心理健康服務的人的服務。但是，在某些情況下，可能需要其他服務。這樣一些服務列於本小冊子「加州部分」的第9頁（成年人）和第12頁（兒童）。

我如何才能得到這些服務？

您可以撥打 **(800) 491-9099** 或 **(510) 346-1000**，與「便民小隊」聯絡。

熱線能夠解答您有關找到適合您的服務的問題，每週七天、每天24小時均開通。工作人員不僅說英文，也說其他語言。如果您不說英文，我們也有翻譯幫助您。如果您有視力或聽力的困難，我們也能幫您。

被「授權」接受心理健康服務是什麼意思？提供給我的服務量、期限和範圍又是多少？

由您、您的提供者和阿拉米達郡MHP三方共同決定通過MHP您需要得到的服務內容，包括您需要這些服務的頻率以及期限。

阿拉米達郡MHP或許會要求您的提供者在為您提供有關服務之前，請MHP核審他/她認為您需要這些服務的原因。阿拉米達郡MHP邀請一位合格的心理健康專業人員進行有關的審查。這種核審程式被稱為「MHP付費授權程式」。加州要求阿拉米達郡MHP必須對日間特護、白日康復和行為治療服務（TBS）執行授權程式。

阿拉米達郡MHP在我們的MHP付費授權程式方面遵循加州的有關規定。有關內容請參閱本小冊子「加州部分」的第3頁。如果您想了解更多關於阿



在提供者因緊急情況而為您提供護理之前，阿拉米達郡行為健康不要求您預先得到付款授權。

拉米達郡如何進行MHP付費授權或者我們在什麼時候會要求您的提供者請求進行MHP付費授權程式的資料，請撥打**(510) 567-8141**與「授權小組聯絡」。

我如何才能得到更多有關阿拉米達郡的心理健康服務（包括醫生、治療師、診所和醫院）的資訊？

欲得到一張提供者名單和有關阿拉米達郡MHP的結構和運作的補充資料，請撥打**(800) 491-9099**，與「便民小隊」聯絡。

這些資料還備有別的什麼語種和格式？

可應要求提供柬埔寨語、中文、英文、波斯、韓文、西班牙文、越南語、盲文（英文）及錄音帶。

我能去看列於阿拉米達郡的「提供者名單」上的任何醫生、治療室、診所或醫院嗎？

不一定。一些提供者只提供某種專門服務，一些提供者可能不收新的Medi-Cal受益人。如果您需要找到一位提供者，請撥打**(800) 491-9099**與「便民小隊」聯絡。

如果我想換醫生、治療師或診所該怎麼辦？

您可以與您接受服務的診所所長聯絡或者撥打**(800) 491-9099**與「便民小隊」聯絡，他們將會做出安排。

我如何才能得到一張「提供者」的名單？

您可以通過撥打**(800) 779-0787**，與「消費者援助辦公室」聯絡，索要一份「提供者名單」。

我能利用「提供者名單」找到可以幫助我的人嗎？

「便民小隊」熱線能夠解答您有關找到適合您的服務的問題，每週七天、每天24小時均開通。如果您有任何疑問，請與我們聯絡。電話號碼：**(800) 491-9099** 或 **(510) 346-1000**。在被轉介至網路內的提供者之前進行最初的評估是沒有必要的，您將能夠立刻被轉介至網路內的提供者。

「便民小隊」的工作人員不僅說英文，也說其他語言。如果您不說英文，我們也有翻譯幫助您。如果您有視力或聽力的困難，我們也能幫您。

如果我想去看不在阿拉米達郡的「提供者名單」上的醫生、診所或醫院時該怎麼辦？

MHP負責根據您的病情替您找到一位合適的提供者。如果在網路之內沒有合適的提供者，您則將被轉介至網路外的、願意與MHP簽約的提供者。請撥打**(800) 491-9099** 或 **(510) 346-1000** 與「便民小隊」聯絡。



欲瞭解更多關於抱怨、上訴和州公平聽證的資訊，請翻至本小冊子第22頁「加州部分」的「問題化解程式」。

如果我在某個週末或某個晚上需要心理健康緊急護理服務，我該怎麼辦？

撥打**(800) 491-9099** 或 **(510) 346-1000**，與「便民小隊」聯絡。這些服務在一周七天、全天24小時均開通，預先的授權是不需要的。您可撥打的其他專線：**(510) 848-1515**，與「危機援助服務」聯絡或 **(510) 437-2363**，與「Telecare-Sausal Creek 穩定門診服務」聯絡。您也可以去「John George Pavilion精神病急診服務」。地址：2060 Fairmont Drive, San Leandro, California, 94578。

我如何才能得到我的提供者不提供的心理健康服務？

您應該與您當前的提供者聯絡，請求得到轉介或撥打「便民小隊」熱線（**(800) 491-9099**），您將被轉介至其他的提供者處接受您需要的服務。

如果我出於非心理健康治療的原因而需去看醫生，我該怎麼辦？人們如何被轉介至阿拉米達郡內的非心理健康護理的 **Medi-Cal** 服務？

您將得到心理健康專門服務評估，並且如果您未達到州設定的醫療必需標準，您將得到恰當的資源或被轉介至其他機構或提供者。

如果我有問題或者我對自己的心理健康治療不甚滿意，我該怎麼辦？

如果您有憂慮或問題或者對您自己的心理健康服務不甚滿意，MHP則想確保您的問題得以迅速簡捷地解決。請撥打**(800) 779-0787**與MHP聯絡，得到解決您的問題的途徑。

您與MHP可通過三種途徑消除對服務或其他問題的憂慮。您能通過口頭或書面形式向MHP就任何與MHP有關的問題提出抱怨。您也能通過口頭（並用書面的形式進行後續）或書面形式向MHP提出上訴。您也能夠向「社會服務署」請求一次州公平聽證。

欲瞭解有關MHP抱怨、上訴程式和州公平聽證程式的運作方式的資訊，請翻至本小冊子「加州部分」第22頁有關抱怨、上訴和州公平聽證的內容。

我們將儘快、簡捷、保密地處理您的問題。您不會因提出了抱怨或上訴或請求了州公平聽證而遭到歧視或其他任何形式的懲罰。在抱怨、上訴或州公平聽證的過程中，您可以授權另一個人，讓此人代表您。

病人權利擁護者是哪些人？它的作用是什麼？我如何才能與有關的工作人員取得聯絡？

「病人權利擁護者」對那些在精神病醫院/設施和住在中途宿舍或寄宿處和護理院、認為自己的一項或多項權利被否決的人提出的問題進行答復並針對有關的隱憂給與調查。家庭照顧者、朋友或他人也都可以代表在心理健康系統的人與「擁護者」聯絡。工作人員也可幫助提出對自己繼續住院的適當性進行一次臨床審查請求的未成年人。

「病人權利擁護者」工作人員的聯絡電話號碼：**(510) 835-2505**。

阿拉米達郡對我的心理健康記錄加以保密嗎？

根據法律規定，您的心理健康服務和記錄將被保密。

全州範圍內的基本資訊



為何閱讀本手冊是很重要的？

本手冊的第一部分告訴您如何通過您所在郡的心理健康計劃得到Medi-Cal 心理健康服務。

第二部分告訴您更多有關Medi-Cal計劃的運作方式，以及有關Medi-Cal專門健康服務在本州各郡的運作方式的資訊。

如果您現在不想閱讀此部分，您或許應保留本手冊以便以後查閱。

郡心理健康計劃

什麼是心理健康專門服務？

心理健康專門服務是為那些患有心理疾病或常規醫生不能治療的情緒問題的人而提供的特殊的健康服務。

如果您認為您有資格得到 Medi-Cal，同時您認為您需要心理健康服務，請與您郡的心理健康計劃聯絡，告訴他們說「我想瞭解有關心理健康服務的資訊」。

一些心理健康專門服務包括以下內容：

- 對有嚴重情緒危機的人提供危機諮詢，以幫助他們解決危機
- 個人、團體、或家庭療法
- 康復或痊癒服務，以幫助有心理疾病的人發展處理日常生活的技能
- 為有心理疾病的人提供特殊的白日計劃
- 有助於治療心理疾病的藥物處方
- 幫助管理有助於治療心理疾病的藥物
- 幫助找到您需要的心理健康服務

我可從何處得到心理健康服務？

您能夠從您居住的郡內得到心理健康服務。每一個郡都有為兒童、青少年、成人和老年人所設的心理健康計劃。您所在郡的心理健康計劃內有心理健康的提供者（即精神科醫生或心理學家或其他醫生）。

我如何從我的郡心理健康計劃得到服務？

打電話給郡內的心理健康計劃，要求得到有關服務。您無需得到您普通醫生的許可，也不需要轉介信。只管打電話給您的郡。電話號碼在這本小冊子的前頁。該電話是免費的。

您也可以到您地區的合格的聯邦健康中心、鄉村健康中心或印地安健康診所去獲得 Medi-Cal 心理健康服務。

（這些是您所在區域的不同診所的正式名稱。如果您對您所在區域的某個診所是否提供心理服務不甚瞭解，您可詢問該診所的醫務人員。這類診所通常會為那些沒有 Medi-Cal 保險的人服務。）

作為提供心理健康服務的一部分，您的郡心理健康服務計劃的責任是：

- 查看是否有人有資格從 MHP 得到專門心理健康服務
- 提供一個免費電話 — 能在一周七天，全天 24 小時回答您有關如何從 MHP 獲得服務的問題。
- 有足夠的服務提供者，以確保在您需要的情況下，您能得到 MHP 所涵蓋的專門心理健康服務。
- 通知並教育您有關您所在郡的 MHP 所能提供的服務。
- 為您提供服務時使用您選擇的語言或者（如果必要的話）免費提供口譯人員，並且讓您知道您可以利用這樣的口譯服務。
- 用書面資料的方式向您提供有關您可利用的其他語種或形式的情況，這視您所住郡的需求而定。

■ 有關 Medi-Cal 的重要資料



誰能得到Medi-Cal？

如果您屬於以下團體，您可能也有資格得到 **Medi-Cal**：

- 年滿 65 歲或 65 歲以上
- 未滿 21 歲
- 一個成年人，年齡在 21 歲和 65 歲之間，帶有一個未成年小孩同住（小孩未婚，而且年紀不到 21 歲）
- 盲人或殘障人士
- 孕婦
- 某些難民，或古巴/海地移民
- 在療養院接受療養



如果您屬於這些團體中的一個，致電您的社會服務機構，請教他們，看看您是否有資格得到郡辦的醫療援助計劃。

您必須住在加州才有資格享受 Medi-Cal。致電或拜訪您的當地郡社會服務辦公室，索要一份Medi-Cal申請，或從網路 www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome/MC210.htm 獲得申請資料。



我必須為Medi-Cal付費嗎？

您可能不得不為Medi-Cal付費，視您每個月所賺或所得而定。

- 如果您的收入低於 **Medi-Cal** 為您家庭人口而設的**限值**，您則不必付 Medi-Cal 服務費。
- 如果您的收入高於 **Medi-Cal** 為您家庭人口而設的**限值**，您得為您的醫療或健康服務支付一些費用。您支付的那部分金額被稱為「成本共擔」。一旦您付了「成本共擔金額」，**Medi-Cal** 會付該月份所涵蓋的醫藥帳單的其餘部分。在沒有任何醫療費用的月份內，您則不需支付任何費用。
- 接受 **Medi-Cal** 的任何治療時，您或許需要支付「共付額」。在每一次接受醫療或心理健康服務或得到處方藥（藥物）時，您或許需要付 \$1.00；在您只需得到常規服務的情況下，卻去了醫院的急診室，您或許需付 \$5.00。

您的服務提供者將告訴您：您是否需要付共付額。

在您去看醫生、去診所或上醫院時，如果您有「受益人身份卡」和健康計劃卡，請總是帶上它們。

我如何得到 Medi-Cal 的、不被心理健康計劃涵蓋服務呢？

有兩種方法可以得到Medi-Cal的服務：

1. 加入一個Medi-Cal管理護理健康計劃

假如您是Medi-Cal管理護理健康計劃的會員：

- 如果您需要健康護理，您的健康計劃需要替您找到一位服務提供者
- 您可通過健康計劃、一個「健康維持機構」（health maintenance organization，簡稱為 HMO）或主要個案管理者處得到健康護理。
- 您必須使用健康計劃內的提供者或診所（除非您需要緊急護理）。
- 對於計劃生育服務，您可利用您的健康計劃以外的服務提供者。
- 如果您不支付「成本共擔金額」，您則只能加入一個健康計劃。

2. 從接受Medi-Cal的個人健康護理提供者或診所處

- 從接受 Medi-Cal 的個人健康提供者或診所處，您可得到健康護理
- 在您第一次得到服務前，您必須告訴您的提供者您有 Medi-Cal，否則，您可能會因接受了服務而被收費。
- 個人健康護理提供者或診所不一定接受 Medi-Cal 的病人，或者可以接受一些 Medi-Cal 的病人。
- 每個需支付「成本共擔金額」的人（請參閱「加州章節」的第3頁）將以這樣的方式得到健康護理。

如果您需要得到心理健康計劃不涵蓋的心理服務：

- 而您是在一個健康計劃內，您可從您的健康計劃得到服務。如果您需要該健康計劃不涵蓋的心理服務，健康計劃內的、您的主要護理提供者則可以幫助您找到能夠幫助您的提供者或診所。
- 除了聖馬刁郡外，您的健康計劃範圍內的藥店都將按藥方為您提供用於治療您的心理疾病的藥物，即使處方是由心理健康計劃的精神病醫生開出的抑或藥店都將告訴您如何從一家普通的 Medi-Cal 藥店按藥方取藥。（在聖馬刁郡，您的健康計劃將直接按處方給您藥物。）
- 而且如果您不在一個健康計劃內，您可能從參與Medi-Cal的個人提供者或診所處得到服務。除了聖馬刁郡外，任何接受Medi-Cal的藥店都能按藥方為您提供用於治療您的心理疾病的藥物，即使您的藥方是由MHP的精神病醫生開出的。（在聖馬刁郡，您的健康計劃將直接按處方給您藥物。）
- 心理健康計劃能夠幫助您找到一家能夠幫助您的提供者或診所或者給您找到提供者或診所的一些主意。

如果您在赴您的醫療或心理健康約定方面有困難，Medi-Cal計劃能幫助您找到前去赴約的交通。

如果您有困難赴您的醫療預約或心理健康預約，Medi-Cal能幫助您找到交通工具。

- 對孩童來說，郡的「孩童健康和殘障防止計劃」（Child Health and Disability Prevention，簡稱為CHDP）可提供幫助。或者，您想與您郡的社會服務局聯絡。有關的電話號碼可在您當地的電話簿內的「郡政府機構」頁裏查到。您也可以通過上網（網址：www.dhs.ca.gov）、在點擊「服務」（Services）之後，點擊「Medi-Cal 資訊」（Medi-Cal Information），即可得到有關資料。
- 對成人來說，您郡的社會服務局辦公室能給與有關的幫助。您可以通過查看您當地的電話簿得到有關您郡的社會服務局辦公室的情況。您也可以通過上網（網址：www.dhs.ca.gov）、在點擊「服務」（Services）之後，點擊「Medi-Cal 資訊」（Medi-Cal Information），即可得到有關資料。

什麼是兒童健康和殘障預防（CHDP）計劃？

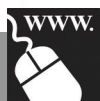
CHDP計劃是一個預防性的健康計劃。服務對象是從出生到21歲的加州兒童和年輕人。

CHDP讓有健康問題或看來健康的小孩和年輕人得到早期的健康護理。兒童和年輕人能夠得到定期的預防性健康評定。被懷疑有問題的兒童和年輕人然後會被轉介去確診及接受治療。

通過早期觀察和及時診斷和治療，諸多的健康問題其實是能夠得到預防或改善的，或者其嚴重性能夠被減輕。

CHDP和廣泛的健康提供者以及機構合作，以確保合格的兒童和年輕人接受到適當的服務。這些CHDP提供者可能包括私人內科醫生、當地的健康部門、學校、護士、心理學家、牙醫、健康教育者、營養學家、實驗室、社區診所、非營利健康機構以及社會和社區服務機構。CHDP也能夠幫助家庭預約、交通和取得診斷性和治療的服務。

通過聯絡您當地郡的健康部門或是拜訪www.dhs.ca.gov/pcfh/cms/chdp/directory.htm，您能夠瞭解到更多有關CHDP的資訊。



我可以從哪裡得到更多資訊？

通過拜訪加州心理健康署的網站（www.dmh.ca.gov），您能夠得到更多有關心理健康服務的資訊。通過詢問您的郡管資格人員或是到網站（www.dhs.ca.gov/mcs/medi-cal.ca.gov），您可以得到更多有關Medi-Cal的資訊。

基本緊急事件資料

倘若出現醫療或精神方面的緊急情況，請撥打9-1-1或者去任一家急診室以尋求幫助。

您是否有一個緊急事件？

一個緊急的醫療狀態指症狀是如此地嚴重（可能包括很嚴重的痛楚）以至於對一般普通人來說很可能隨時發生以下情況：

- 個人的健康（抑或，對懷孕的婦女來說，該婦女及腹中胎兒的健康）可能面臨嚴重問題
- 有嚴重的身體功能障礙
- 任何身體器官或部位的嚴重障礙

在普通人認為某人出現下列情況時，即可發生緊急精神病狀況：

- 由於看似心理疾病的緣故，對他或她本人或其他人造成了危險。
- 由於心理疾病的緣故，迅速出現無法提供或吃食物或者使用衣物或者庇護的情況

倘若出現醫療或精神方面的緊急情況，請撥打9-1-1或者去任一家急診室尋求協助。

Medi-Cal 計劃將涵蓋緊急狀況，不管是醫學還是精神病原因。假如您享受 Medi-Cal，您不會因為去了急診室而收到賬單，即使後來發現事情並非緊急情況。

假如您不確定這個狀況是否緊急或這個狀況是屬於身體還是精神方面的，您仍然可以前往急診室，讓合格的醫療專家來決定病人的病情。假如急診室的專家決定，這屬於精神緊急事件，您就會住進醫院，接受心理健康專業人士提供的及時幫助。假如這家醫院沒有這類必要的服務，該醫院將會找到另一家有這類服務的醫院。

除了去醫院以外，一個人也可通過其他方式從其所在郡的心理健康計劃（Mental Health Plan，簡稱為MHP）得到幫助，以渡過一次心理健康危機。如果您認為您需要幫助，但認為沒必要去醫院，您可以撥打您所在郡的MHP免費電話號碼，尋求幫助。

所提供的、與緊急事件有關的服務有哪些？

在您前往醫院或使用合格的提供者（醫生、精神病專家、心理學家或其他心理健康提供者）在醫院急診室提供的門診服務（沒有住上一晚的情況）時，**緊急服務費用是由 Medi-Cal 來支付**。出於評估或穩定急診病人的目的，這樣的服務是必要的。

您的健康計劃(MHP)應提供特定的資料，告訴人們該郡是如何管理緊急服務的。以下的州和聯邦法適用於MHP所涵蓋的緊急服務：

- 醫院不必得到 MHP 的事先批准（有時稱為「事前授權」）或者與您 MHP 有合同以便得到其為您提供的緊急服務費。
- MHP 需要告訴您如何得到緊急服務（包括 9-1-1 的使用）。
- MHP 需要告訴您每一個能提供緊急服務和穩定後服務的提供者和醫院的地址。
- 如果您認為出現了精神病急診情況，您可以到醫院去接受緊急護理。
- 專門心理保健服務在全天 24 小時、一周 7 天為您提供緊迫情況治療。（心理健康危機指的是如果您不迅速得到幫助，一次精神危機將轉變成為一次緊急事件。）
- 如果在不需強迫羈留您的情況下，醫護人員能夠給您恰當的護理，您則可以在自願的基礎上從MHP得到這樣的入院治療服務。涉及因心理疾病而自願和非自願住院的州法律不屬於州或聯邦Medi-Cal規定，但是您若能略知一二，也是很重要的：

1. 自願住院：這表示您同意進入或/和呆在醫院接受治療。

2. 非自願住院：意味著未經您同意而將您強留在醫院接受治療的時間長達72小時的情況。在醫院認為您可能傷害自己或其他人時或者您在飲食、穿衣和居住需求方面無法自理時，醫院可以採取如此的強制性行為。醫院將通過書面的形式告訴您醫院正在為您做的事情以及您所享有的權利的內容。如果治療您的醫生認為您住院的時間需在72小時以上，您有權請律師並請求一次法官聽證，醫院將告訴您有關的聽證申請步驟。

穩定後護理服務是緊急事件之後所需的服務。在緊急事件發生過後，為繼續改進和化解這個情形所提供的服務。

您的心理健康計劃 (MHP) 應該為您支付您從 MHP 提供者名單上或涵蓋地區的提供者或診所處得到的穩定後護理服務的費用。如果這樣的服務預先得到了 MHP 醫生或其他 MHP 代表的同意，您的 MHP 則將為這樣的服務付費。

如果有下列情況，您的MHP應在財務上負責維持改進或化解業已穩定的情形的穩定後護理服務：

- MHP在1小時內，未對來自一個供應者的事先批准的要求做出反映
- 提供者與MHP 聯絡不上
- MHP代表和治療醫生無法就您的護理問題達成一致意見，而又無法聯絡上 MHP 的醫生以得到有關諮詢。在這種情況下，MHP 必須給治療醫生與一位MHP醫生諮詢的機會。治療醫生可以繼續護理病人，直至病情達到了可停止穩定後護理的條件時截止。MHP必須確保您不會為任何穩定後護理服務支付任何額外費用。

我的郡 MHP承擔穩定後護理服務的責任何時結束？

您的郡不需為未經同意的穩定後護理服務支付費用。情形如下：

- 您的郡不需為未經同意的穩定後護理服務支付費用。情形如下：一個在治療醫院、有名望的MHP醫生業已承擔起了護理您的責任。
- 通過轉介，一個MHP的醫生業已承擔起了護理您的責任。
- 一個MHP的代表和治療您的醫生就您的病例達成了協定。（ MHP和這個醫生將遵循他們就您所需的服務所達成的協定）。
- 您出院了（經醫生或其他專家同意而讓您出院回家）。

成人和老年人



我怎麼知道我是否到了需要幫助的時候呢？

在很多人的生命中，都會出現困難時期，並且或許會經歷心理健康方面的問題。儘管很多人認為主要的心理和情緒失控是少見的，但事實是每五個人中即有一個人將在生命中的某個時候會出現心理（精神）失常。心理疾病與其他諸多疾病一樣，可由許多原因所致。

在問自己是否需要專業幫助時，切記最重要的事情就是相信您自己的感覺。假如您有資格享受Medi-Cal，並且您覺得您需要專業幫助時，您應該要求您的郡做一個評定以確定這個需求。

我到了需要幫助的時候之跡象有哪些？

如果您對下列問題的回答為「是」，並且這些症狀持續了好幾個星期，而且這些症狀嚴重地影響到了您進行日常活動的能力，而且這些症狀與酗酒或濫用毒品無關。如果這一切屬實的話，您應考慮聯絡您住郡的心理健康計劃（Mental Health Plan，簡稱為MHP）。

來自MHP的一個專家將會決定您是否需要從MHP得到專門健康服務。如果專家決定您不需要專門的心理健康服務，您或許仍然需要接受普通醫生或主要護理提供者的治療，或者您可就專家的決定提出上訴（參見第23頁）。

如果您正經歷以下的幾種感覺，您可能需要幫助：

- 一天的大部分時間，幾乎是每天，均感到抑鬱(或者是感到無望，無助或者是無用或者情緒非常低落)
- 對很多本該令人愉快的活動，感到毫無興趣
- 一個月內體重增加或減少超過 5%
- 過度的睡眠或者是缺乏睡眠
- 減慢或是過多的身體活動
- 幾乎每天均感到疲勞
- 感覺到沒用或者過度自咎
- 對思考、集中精力和做決定感到有困難
- 對睡眠的需要減少了 — 在僅僅幾小時的睡眠之後就感到已經「休息夠了」
- 思想「飛快」，讓您沒法跟上
- 說話速度過快或無法停止說話
- 感覺到人們都「出來對付您」
- 聽到別人聽不到的人聲或聲音
- 看到別人所看不到的東西
- 無法去工作或去上學
- 不講究個人衛生(保持乾淨)
- 有嚴重的人際關係問題

如果您感覺您有所列之跡象的一些，並且這樣的感覺已有數周之久，您或許應該讓一位專業人士評估一下。如果您不肯定，您應該徵求您的家庭醫生或其他健康護理專才的意見。

- 孤立或脫離人群
- 經常「無理由」地哭泣
- 經常「無理由」地生氣並「暴跳如雷」
- 情緒變化很嚴重
- 在大部分的時間，均感覺到焦慮或擔心
- 有一些別人認為很奇怪或怪誕的行為

有什麼樣的服務可利用呢？

作為一個Medi-Cal的成年人，您可能有資格從MHP得到專門的心理健康服務。您的MHP必須幫您決定您是否需要這些服務。有些服務是您郡的MHP必須提供的（假如您需要它們的話）這包括以下幾項：

心理健康服務 — 這類服務包括心理健康醫療服務，比如得到由精神病學家、心理學家、有執照的臨床社會工作者、婚姻及家庭的治療家以及精神科的護士提供的諮詢和心理治療。這類心理健康服務可能也包括了通常稱之為「康復或痊癒」的服務。這類服務幫助一個有心理疾病的人發展應付日常生活的技巧。心理健康服務能夠於一個診所或者是提供者的醫務室進行，也可透過電話、也可在家裡或其他社區環境進行。

- 這些服務有時可以是一次提供給一個人（個人治療或康復）或者是兩個或多人（群體治療或者是群體康復服務）或者是家庭（家庭療法）。

藥物支援服務 — 這些服務包括處方、管理、配藥和心理藥物的監控；心理學家所作的藥物管理以及有關心理藥物的教育和監控。心理健康服務能夠於一個診所或者是提供者的醫務室進行，也可透過電話、也可在家裡或其他社區環境進行。

目標治療個案管理 — 在有心理疾病的人自身難以得到藥物、教育、社會、職業、康復等方面的服務或其他社區服務時，這項服務則幫助他們得到上述服務。目標個案管理包括：計劃發展、交通、協調及轉介、監督服務的提供以確保一個人獲得服務及服務提供系統的便利性以及對個人進步的監督。

危機介入以及危機的穩定 — 這些服務是為有心理健康問題、但不能得到常規的預約時提供的。**危機介入**能維持到八小時並可在一家診所、提供者的醫務室，或者是通過電話、或者是在家裡及其他社區環境進行。危機穩定能夠持續到20小時，可在一家診所或是其他設施場地進行。

成人住家治療服務 — 這類服務是為那些居住於合格設施內的人提供的。這樣的設施為有心理疾病的人提供住家服務。每週 7 天，全天 24 小時均提供住家服務。Medi-Cal 不負責病人在這樣的、提供成人住家治療服務設施內的食宿費用。

危機住家治療服務 — 這些心理健康治療服務是為有嚴重的精神病發作或危機、但並未體現出需要精心護理的醫療併發症的人提供的。

日間特護治療 — 這是一個具有組織性的心理健康治療計劃，專為那些本來可能應該住院或呆在一個全天 24 小時的護理設施的人提供的。這個計劃一天至少提供 3 個小時的護理。病人晚上回自己的家。這個計劃包括提高技能的活動（生活技能、跟其他人社交等等）、一般治療（比如：藝術、娛樂、音樂、舞蹈等）以及心理學治療。

白日康復服務 — 這是一個具有組織性的心理健康治療計劃，用來提高、維持或重建病人的獨立性和功能性。這個計劃旨在幫助有心理疾病的人們學習和發展技能。這個計劃一天至少提供 3 個小時的護理。病人晚上回自己的家。這個計劃包括提高技能的活動（生活技能、跟其他人社交等等）和一般治療（比如：藝術、娛樂、音樂、舞蹈等）。

精神健康住院服務 — 這類服務是在醫院進行的。出於精神急診的原因或者因為該病人需要僅僅在醫院才能進行的心理健康治療而在醫院住上一晚。

精神健康設施服務 — 這類服務是在類似醫院的環境裡提供的。出於精神急診的原因或者因為該病人需要僅僅在類似醫院的環境裏才能進行的心理健康治療而在該設施內住上一晚。精神健康設施必須跟附近的醫院或診所有所安排，以滿足在這個設施中的病人身體保健的需求。

因為每個郡的 MHP 或許在提供這些服務的方式方面會稍有區別，所以請參閱本手冊的前面部分，以瞭解有關詳情，或者撥打 MHP 的免費號碼，瞭解更多資訊。

這些服務同時還包括該提供者為幫助使這個服務能更好地為接受治療的人服務而做的努力。這類努力包括做出鑑定以便確定您是否需要該服務或者該服務是否有效；研製計劃以決定這個人的心理健康治療目標以及將被提供的特定的服務；「協作性努力」意為：如果與家庭成員以及在該病人的生活中舉足輕重的人（如果病人同意的話）的合作將有助於病人提高或維持其心理健康狀況，則進行這樣的協作。



兒童、青春期少年及青年人

我怎麼知道 一個兒童是否需要幫助呢？

對於出生到年滿5歲的小孩，可能會有一些表明他/她需要專門心理健康服務的跡象。這些跡象包括：

- 被「當家長」這件事壓得喘不過氣來或帶有心理疾病的家長
- 家庭的主要壓力來源，比如：離婚或家裡成員的過世
- 家裏有人濫用酒精或者毒品
- 小孩有不尋常或是難以理解的舉止
- 家裏存在暴力或幹擾

如果一個年滿5歲的孩子所居住的家裏有上述情況中的任何一種，該小孩則可能需要專門心理健康服務。您應該聯絡您所在郡的MHP，請求得到額外的資料以及一次服務評估，以瞭解MHP是否能幫助您。

對於學齡兒童，下面的清單列出一些應有助於您決定您的孩子是否能夠受益於心理健康服務的跡象。**如果您的小孩：**

- 出現異常的情緒或行為變化
- 沒有朋友或是和其他小孩相處困難
- 在校成績不佳，常逃課或是不想上學
- 有很多小毛病或者是意外
- 極度膽小害怕
- 非常有侵略性
- 不想和您分開
- 有許多困擾他的噩夢
- 難以入睡，晚上會醒來或堅持要和您一起睡
- 突然拒絕跟某個家庭成員或朋友單獨相處，或在那個家庭成員或朋友在場時有奇怪的行為
- 顯示了一些不適當的激情或做出不正常的性暗示或評論
- 會突然生氣或離群
- 拒絕吃飯
- 常哭

如果您認為您的孩子有上述的任何一種症狀，您可聯絡您所在郡的MHP，請求對您的孩子進行一次評估。如果您的孩子有資格享受Medi-Cal，並且MHP的鑑定顯示您的小孩需要MHP所涵蓋的專門心理健康服務，那MHP將會安排讓您的小孩得到所需的服務。

我怎樣知道 一個少年人或年輕人需要幫助呢？

(12 歲至 18 歲之間的) 少年面臨十多歲的人均會面臨的很大的壓力。18 至 21 歲的年輕人正處於一個蛻變的階段，他們有自己的特殊壓力，由於他們已是法律認定的成年人，他們和成年人一樣有尋求服務的權利和能力。

一些少年人或年輕人體現的異常行為可能與他轉變為一個成人時所經歷的身體或心理改變有關。年輕的成人正在建立一個自我認知的感覺，並從依靠父母變成一個可獨立的人。一位家長、朋友、或者該年輕人可能會難以決定什麼是「正常行為」以及什麼樣的徵兆是需要專業幫助的情緒或是心理問題的徵兆。

有些心理疾病能夠在12-21歲之間開始。以下的查核單應該能夠幫助您決定一位少年是否需要幫助。如果一項以上的徵兆存在，而且持續了很長時間的話，則可表明出現了更嚴重的問題，且需要專家的幫助。假如一位少年：

- 從一般家庭、朋友和/或正常活動退出
- 經歷了無法解釋的學業退步
- 不在乎他們的外表
- 體重明顯改變
- 從家中逃跑
- 有暴力或嚴重反叛行為
- 有生理上的病徵，卻沒有患病
- 吸毒或酗酒

年齡在 18 至 21 歲之間的青年人應該閱讀右面的列表以及在第 9 和第 10 頁上的成人問題清單，以幫助自己決定是否需要心理健康服務。

少年人的父母或是照顧人或者少年人自己可以聯絡郡MHP，請求得到一個評估，以確定是否需要心理健康服務。作為一個 成年人，一個年輕人(18至20歲)可請求MHP為他們作一個評估。如果這個少年人或年輕人有參加Medi-Cal的資格，且MHP的鑑定顯示該少年人或年輕人需要MHP涵蓋的專門心理健康服務，那MHP將會安排他或她得到所需的服務。

有什麼樣的服務呢？

給成年人的服務同樣也提供給小孩、青春期少年及年輕人。這些可用的服務包含了心理健康服務、藥物支援服務、目標個案管理、危機介入、危機的穩定、日間精心治療、白天康復、成人的住家治療服務、危機住家治療服務、精神住院服務以及精神健康設施服務。MHP同時也涵蓋給享有Medi-Cal全範圍服務的小孩、青春期少年及21歲以下的年輕人的特殊服務 (Medi-Cal全範圍涵蓋表示不受限於某個特別類型的服務，比如：只能接受緊急服務)。

每個郡的MHP在提供這樣的服務的方式可能會稍有不同，因此請參閱本小冊子內的前面章節，瞭解詳情，或者撥打MHP的免費電話瞭解更多的情況。

有專門給兒童、青春期少年及年輕人的特殊服務嗎？

有好幾項MHP服務是專為兒童、青春期少年及年輕人所提供的，稱為「早期及週期性的評估、診斷和治療」(Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment，簡稱為EPSDT)，這是補充性的專業心理健康服務。這些EPSDT服務包括一個稱為「治療行為服務」(Therapeutic Behavioral Services，簡稱為TBS)。關於這類服務將在下個章節進行介紹，同時也將包括心理健康專家斷定的有效的新服務。如果需要的話，MHP會提供這些服務，以糾正或增進21歲以下的、有權享受Medi-Cal全範圍服務、以及有MHP涵蓋的精神疾病的病人的心理健康(若要瞭解MHP涵蓋的精神疾病的詳情，請參閱第10頁)

假如MHP決定MHP涵蓋的正規服務已經包含了滿足這個小孩、少年人或年輕人需求的服務，MHP則沒有義務提供這些特殊的服務。假如MHP發現提供在家或在社區環境的特別服務的總花費大於在其他恰當的護理機構所能提供的類似服務的費用，MHP則沒有義務提供在家或在社區環境的特殊服務。

什麼是行為服務治療服務(Therapeutic Behavioral Services，簡稱為TBS)？

如果您有很嚴重的情緒問題，通過您所在郡的MHP則可得到TBS（是一種專門的心理健康服務）。您的年齡必須低於21歲並且有全範圍的Medi-Cal 才能得到TBS服務。

- 假如您住在家裡，TBS 工作人員能以您一對一的方式與您協作，以幫助您減輕問題行為的嚴重性、儘量讓您不至於需要更高層次的護理（比如：和一群有嚴重情緒問題的兒童、青少年及年輕人集中住在同一住所）。
- 假如您和一群有嚴重情緒問題的兒童、青少年及年輕人集中住在同一住所，TBS 工作人員會跟您協作，以便您可以轉移到更低層次的護理（比如：寄居在人家家裡或者回家）。TBS 將幫助您和您的家庭、照顧人或監護人學習新的控制問題行為方法以及增加可讓您成功的行為類型。您、TBS 工作人員和您的家庭、照顧人或監護人均將於短時間內進行強化協作，直到您不再需要 TBS 截止。您將會有一個 TBS 計劃。該計劃將列出您、您的家庭、照顧者、監護人或是 TBS 工作人員在進行 TBS 期間需要做的事情、TBS 進行的時間和地點。TBS 工作人員將與您在您可能需要幫助的大部分地方協作，以解決您的行為問題。這包括：您的家、寄宿家庭、群體住所、學校、日間治療計劃以及社區的其他地方。

誰能夠得到TBS？

假如您有全面的Medi-Cal而且年紀小於21歲而且有嚴重的情緒問題並且有以下問題，您也許可以得到TBS：

- 住在一個有嚴重情緒問題的兒童、青少年、及年輕人群聚的家裡。
[這些群聚家庭有時被叫做「等級分類水準」(Rate Classification Level，簡稱為RCL) 12、13 或 14的「群聚家庭」]；或
- 住在一個州的心理健康醫院裡面、一個專門的心理健康治療的療養設施或心理健康康復中心(這些地方被稱為心理疾病機構(institutions for mental diseases，簡稱為IMD))；或
- 有住進RCL 12, 13 或14的「群聚家庭」、心理健康醫院或IMD的危險；或
- 在過去兩年內，因為緊急心理健康的問題已經住過院。

我必須還要有其他的什麼條件以便獲得TBS？

有。您必須正在接受其他專門心理健康服務。TBS補充了其他的專門心理健康服務，但TBS並不取代他們。因為TBS是短期的，其他的專門心理健康服務還是需要的，以防在TBS結束後，問題會復發或惡化。

如果要求TBS的原因為以下理由，則不提供TBS：

- 僅用來幫助您應付法院的假釋命令
- 只是為了保護您的人身安全或他人的人身安全
- 只是為了減輕您的家庭、照顧者、監護人或老師的負擔
- 只是為了幫助與您心理健康無關的行為

如果您是住在心理健康醫院或是一個 IMD或是一個上鎖的諸如少年感化院之類的少年司法場所，您則無法得到TBS。如果您在一家心理健康醫院或IMD、但是您可以提早離開這家醫院或IMD，因為TBS可被加到其他專門心理健康服務中，以幫助您留在一個較輕程度的護理(家中、寄宿家庭或群聚家庭)。

我如何可以獲得TBS？

如果您認為您需要TBS，詢問您的心理醫師、治療師或個案負責人（如果您已經有這些人幫助您）；或連絡MHP，請求得到TBS服務。一個家族成員、照顧者、監護人、醫師、心理學師、顧問或社會工作者均可以打電話為您詢問TBS或其他專門心理健康服務的情況。您也可以自己打電話給MHP詢問有關TBS的情況。

由誰來決定我是否需要TBS以及到哪裡去獲得TBS?

MHP決定您是否需要專門心理健康服務（包含TBS）。通常，一個MHP工作人員將與您、您的家人、照顧者、監護人或在您的生活中舉足輕重的人談話，並作出一個您所需的心理健康服務的計劃（若是需要TBS，也會將TBS 包含進去）。這也許需要一次或兩次以上的面談，有時會更多。如果您需要 TBS，有人將被指派充當您的TBS工作人員。

我的 TBS 計劃應包含什麼?

您的TBS計劃會清楚地說明您需改變的問題行為以及您的TBS工作人員、您和您的家人、照顧者及監護人在TBS進行時須做的事。TBS計劃會告訴您、您的家人、照顧者或監護人一星期內所需要和您的TBS人員一起工作的日子和鐘點。TBS計劃中的鐘點可以在白天、早上、傍晚或夜裏。TBS計劃中的日子可以是週末也可能是週一到週五的日子。TBS計劃會告訴您，您可以接受TBS治療的期限。TBS計劃將會定期被審核。如果審核顯示您有進步但需要更多的時間的話，TBS則可以相應地被延長。

醫療必需性的標準

什麼叫做「醫療必需」以及為什麼它是如此的重要？

通過您郡的MHP接受專門心理健康治療的條件之一是醫療必需性。這表示一個醫生或其他心理健康的專家會和您談話以決定您是否在醫療上有得到專門服務的必要，以及如果您接受那些服務是否會確實有效。

這個名詞 — 「醫療必需」是很重要的，因為它幫助我們決定您能得到哪一種服務 以及如何能夠得到它。決定「醫療必需」是一個獲得專門心理健康服務的非常重要的程式。

除了醫院服務之外，專門心理健康服務涵蓋的「醫療必需」標準有哪些？

作為您是否需要專門心理健康醫療服務的決定的一部分，您郡的 MHP 將與您和您的供應者協作，以決定這類服務 是否算是正如以上所解釋的「醫療必需」。這一節向您解釋您的 MHP 做出有關「醫療必需」決定的方式。

在您請求幫助的時候，您並不需要知道您是否已被診斷有心理健康問題或患有某個心理健康問題。您郡的MHP將幫助您得到有關「評估」的資訊。您的MHP會考慮4個條件以決定您的服務是否是「醫療必需」以及是否有資格得到MHP的涵蓋。

(1) 您必須具有經MHP 確診患有以下的心理疾病。診斷類別刊登於「美國精神病協會」(American Psychiatric Association) 的《診斷及資料手冊》

(Diagnostic and Statistical Manual) 第四版：

- 除了自閉症之外的異常發育障礙
- 擾亂性的行為或注意力不足障礙
- 嬰孩和早期的孩童喂吃障礙
- 排泄異常
- 嬰孩、兒童或青春期的其他障礙
- 精神分裂症和其他的精神失常
- 情緒失常
- 焦慮症
- 身體形式症
- 人為疾患
- 解離性疾患
- 性變態性別認同障礙
- 性別認同障礙
- 飲食失常
- 未在其他地方歸類的衝動控制疾患
- 適應障礙
- 人格異常（除了反社會的人格異常外）
- 和其他包括的診斷有關的藥物誘發之運動性疾患

在您請求 MHP 給您評估，看您是否需要從 MHP 得到專門心理健康服務之前，您並不需要知道對您的診斷。

以及

(2) 診斷的結果必須顯示您至少有以下問題中的一個：

- 在生命功能的重要領域存在顯著困難
- 在生命功能的重要領域出現顯著惡化的可能性
- 除了在為 21 歲以下的人的章節內所提到的情況之外，兒童有不能向其他小孩那樣正常地發育成長的可能性

和

(3) 對提議的治療的期望將是：

- 顯著減輕該問題
- 防止在生命功能的重要領域內的顯著惡化
- 讓一個小孩能夠與其他兒童一樣正常發育成長

以及

(4) 該情況對以身體健康護理為基礎的治療沒有反應

在達到本「醫療必需」章節內的要求時，您就有資格接受MHP的專門心理健康服務了。

如果您未達到這些標準，這並不意味著您不能得到幫助。有關的幫助可從您日常的 Medi-Cal 醫生處，或通過標準的 Medi-Cal 計劃處得到。

21歲以下的專門心理健康服務的涵蓋所要求的「醫療必需」標準有哪些？

如果您未滿21歲、有全範圍的Medi-Cal、並有上面第(1)條裏列出的診斷中的一個、但沒有第(2)、(3)

條的診斷，MHP將需要與您及您的提供者研究，以決定心理健康治療是否能增進或矯正您的心理健康。如果MHP涵蓋的服務能夠矯正或增進您的心理健康，MHP則會提供有關服務。

得到心理科住院退費的「醫療必需」標準有哪些？

您的 MHP 用來決定您是否必須在醫院過夜以接受心理健康治療的一個方法是問：您的治療「從醫學上來講有多大的必需性」。如果在醫學上是必要的，（正如以上所釋），那麼您的MHP就會為您的住院付費。將進行一次評估，以幫助做出這樣一個決定。

在您和您的 MHP 或您的 MHP 供應者計劃將您送到醫院住院時，在您到醫院之前，MHP 將決定有關的「醫療必需」。常發生的情況：人會緊急住院，而 MHP 會和醫院協作，決定「醫療必需」。假如您是緊急住院，則不必擔心這個服務是否屬於「醫療必需」(參見「加州章節」的第 6 頁，以瞭解涵蓋的緊急住院詳情)。

如果您需要這些住院服務，同時您達到右邊所列之標準，即「醫療必需標準」，您的 MHP 將支付住院費。

您有心理疾病或是心理疾病的症狀，並且您又無法安全地接受低層次的護理以及因為心理疾病或心理疾病症狀，您：

- 目前對自己或他人是個危險，或對財產具有很大的破壞性
- 無法提供或使用食物、衣物 或庇護
- 使您的身體健康面臨嚴重危險
- 最近在運作能力方面出現顯著惡化，以及
- 需要接受精神病評估、藥物治療或其他只有醫院才能提供的治療。

假如您有以下情形之一，您的郡的 MHP 會為您更長的住院期付費：

- （如上所述的）「醫療必需」標準仍然適用。
- 對藥物、對手術或者療法發生嚴重的副作用，從而需要繼續住院
- 出現符合醫療必需標準的新問題。
- 對於僅在精神病院才能夠提供的持續醫療評估或治療的需要

當您的醫師說您的病情已經穩定時，您的郡的 MHP 則能夠讓您從精神病院出院（僅住了一晚）。這意味著：醫生估計您的病情不會因離開了醫院而惡化。

什麼叫做「行動通知」？

行動通知（有時稱為Notice of Action，NOA）是一個表格，是您住郡的心理健康計劃（Mental Health Plan，簡稱為MHP）用來告訴您，MHP就您是否能夠得到Medi-Cal，尤其是專門心理健康的服務所作出的決定。「行動通知」也被用來告訴您，您的抱怨、上訴或加速上訴沒有得到及時的化解，或者您在MHP規定的提供服務的時限標準內不可得到MHP所提供的服務。

我什麼時候會收到一份「行動通知」呢？

在以下情況下，您會收到一份「行動通知」：

- 如果您的MHP或是MHP提供者之一決定您沒有資格接受任何Medi-Cal提供的專門心理健康服務，原因是您不合乎醫療必需標準。（參閱第17頁，瞭解「醫療必需」詳情。）
- 如果您的提供者認為您需要專門的心理健康服務而要求MHP給以批准，但MHP不同意而對您的提供者的請求或者對改變服務形式或服務頻率的請求說「不」。在多數情況下，在您接受服務之前，您會收到一份「行動通知」。但是，有時候，行動通知會在您已經接受服務之後，或者是您正在接受服務的時候送達。如果您在已經接受到服務之後才收到行動通知，您則不需為所接受的服務付費。
- 假如您的提供者已經要求MHP給以批准，但是MHP需要更多的資訊以便做出決定而未能準時完成批准的過程。
- 如果您的MHP沒有根據MHP設定的時限來提供服務。致電給您的郡MHP以瞭解MHP是否已設定了時限標準。
- 如果您向MHP遞交了一份投訴信，但MHP沒有在60天之內以書面的方式將對您的投訴所作出的決定回復給您。（有關投訴的詳情，請參考第28頁。）
- 如果您向MHP遞交了上訴書，而MHP沒有在45天之內用書面的形式將對您的上訴所作出的決定回復給您，或者在3個工作天之內未對您提出的加速上訴所作出的決定回復給您。（關於上訴的詳情，請參看第23頁。）



當我沒有得到我所需要的服務時， 我是不是都會得到一份「行動通知」呢？

在一些情況下，您可能不會收到「行動通知」。假如您和您的提供者對您所需要的服務不能達成一致， 您不會從 MHP 收到「行動通知」。儘管您認為 MHP 沒有儘快地為您提供服務，但 MHP 並沒有設一個時間表，您將不會得到「行動通知」。

當這些事情發生時，您仍然可以向MHP提出上訴或是要求一個州的公平聽證。有關如何提出上訴或公平聽證的申請的資訊被列於本冊子中。從第22頁開始。您提供者的醫務室也應該有這些資訊。

請參閱本手冊下一部分的「問題解決程式」，以瞭解有關投訴、上訴以及州公平聽證的詳情。

行動通知會告訴我什麼事情？

一份“行動通知” 將告訴您：

- 您的郡 MHP 作了什麼樣的、影響您和您得到服務的能力的事情。
- 決定的有效日期，以及 MHP 做出該決定的原因。
- MHP 在做決定時所依據的州和聯邦法 內容。
- 在您不同意 MHP 所做的事情的情況下您所享有的權利內容怎樣向 MHP 提出上訴。
- 怎樣要求 州公平聽證會。
- 如何要求一個加速上訴或加速公平聽證。
- 怎樣在提出上訴或要求一個州公平聽證方面得到幫助。
- 您必須在多久之內提出上訴或要求一個公平聽證。
- 您在等待州公平聽證的決定時是否有資格繼續接受服務。
- 假如您要這個服務繼續的話，您必須在什麼時候提出州公平聽證的要求。

當我得到「行動通知」時， 我應該做什麼？

當您得到「行動通知」時，您應該仔細閱讀表格上的所有資訊。假如您讀不懂這個表格，您的 MHP 能夠幫助您。您也可以要求另外一個人幫助您。

假如「行動通知」告訴您：在您等待州公平聽證期間，您可以繼續得到服務，您必須在「行動通知」寄出來或是親自交給您的十天之內要求州的公正聽證。假如「行動通知」是在改變服務的生效日的十天之前寄給您的，那您就必須在改變服務的生效日之前要求州的公正聽證。

■ 問題化解程式

假如我沒有從我住郡的MHP得到我所要的服務，我要怎麼做？

您的郡有一個方法，可為您化解有關您正在接受的專門心理健康服務的任何問題。這稱為問題化解程式。它涉及：

1. 上訴的程式 — 對MHP或提供者就您的專門心理健康服務所做的決定（否決或改變服務）進行重新審查。
2. 州公平聽證程式 — 重審以便確定您在Medi-Cal 計劃之下您有權得到的專門心理健康服務。
3. 投訴程式 — 是對任何涉及您的專門心理健康服務、而又不屬於上訴和/或州公平聽證負責範圍的事情表達一種不滿。

您的 MHP 會在所有提供者的地方為您提供投訴和上訴的表格以及有回郵地址的信封。您不需問任何人就應可以得到它。您的郡的 MHP 必須要在所有提供者的地方張貼通知，解釋投訴以及上訴程式，以及免費提供語言的翻譯服務，並且給您一個免費的電話。您可在正常工作時間之內，撥打該免費電話，尋求幫助。

您不會因提出一個投訴，或上訴或州公平聽證而受到處罰。在完成您的投訴或上訴之後，您的郡的MHP會將最後的決定通知於您以及其他有關人員。在您的州公平聽證結束之後，您的州聽證辦事處會將最後的決定通知於您以及其他有關人員。

在提出一個上訴抱怨或公平聽證時，我能不能得到幫助？

您的郡的MHP應該設有人員，他們可向您解釋這些過程並會幫助您利用上訴、投訴或請求州公平聽證的形式彙報問題。他們也會幫助您瞭解您是否合格於所謂的加速過程。加速過程意為：因為您的健康或是穩定性面臨危險，所以您的請求會被更快速地審閱。您同時也可以授權另外一個人作為您的代表（包括您的心理健康護理的提供者）。

假如我需要幫助以解決我與MHP的問題，但我又不想提出一個投訴或是上訴，我該怎麼做呢？

假如您在MHP不易找到適當的人員來幫助您明白 MHP系統並化解您的問題的話，您可以從州那裏得到幫助。州設有「心理健康專員服務」計劃。該計劃能夠為您提供MHP系統是如何運作的有關資訊、解釋您的權利或是選擇、幫助您解決在得到您所需要的服務時遇到的問題、推薦您到MHP或社區內可幫助您的其他人。

可通過撥打(800)
896-4042（提供
口譯人員服務）或
(800) 896-2512
（TTY）或通過傳真
至(916) 653-
9194，或者通過電
郵
[ombudsmn@dmhhq.
state.ca.us](mailto:ombudsmn@dmhhq.state.ca.us)，
與州心理
健康專員
服務聯絡。



上訴程式(標準和加速)

您的MHP有責任允許您提出一個對由MHP或您的提供者就您的專門心理健康服務已做出的決定進行重新審查的要求。您請求進行審核的方式有兩種：一種是利用標準的上訴過程，第二種是加快的上訴過程。這兩種上訴形式是類似的，但是加快上訴有特別的資格要求。以下是對特殊要求的解釋。

什麼是標準的上訴？

「標準上訴」就是對您與MHP或您的提供者之間的問題請求一次重新審查。該問題的出現是因為您認為您需要某項服務，但MHP或您的提供者否決或更改了您的服務。如果您提出一次標準上訴，MHP則可能需要45天的時間來審閱您的上訴。如果您認為等上45天的時間將會導致健康風險，您則應該請求一次「加速上訴」。

標準的上訴過程將：

- 讓您親自或在電話上或以書面等形式提出上訴。如果您親自或在電話上提出上訴，那您過後必須遞交一份署名的上訴書。如果您過後沒有遞交署名的上訴書，您的上訴將不會得到解決。但是，您提出口頭上訴的日期就是您提出申請的日子。
- 確保提出一個上訴 將不會對您或者提供者有任何不利。
- 容許您授權另外一個人作為您的代表（可以是一個提供者）。假如您授權另外一個人作為您的代表，MHP 有可能叫您簽一個表格以授權 MHP 將有關資訊披露給您的代表。
- 確保做出上訴決定的個人是有資格這麼做的，而且未參與到以前的任何層次的審核或決策過程。
- 上訴程式開始之前或上訴的過程期間，允許您或您的代表查閱您的個案記錄，包括您的醫療記錄或其他在上訴過程中應考慮的文件或記錄。
- 允許您有一個合理的機會，以親自或書面的形式提出證據、基於事實或法律的指控。
- 容許您、您的代表、或過世的受惠人遺產之法定代表被納入上訴方。
- 通過書面確認信，讓您知道您的上訴正在審核中。
- 通知您有關您的權利：在上訴過程期間的任何時候，有權請求得到一個州公平聽證。

我什麼時候能提出一個上訴呢？

您能夠向您的郡的MHP提出上訴：

- 假如您的MHP或MHP提供者之一認為由於您達不到醫療必需的標準，您沒有資格得到任何Medi-Cal專門心理健康服務。（有關醫療必需的資訊，請參看第17頁。）
- 假如您的供應者認為您需要一個專門的心理健康服務，請求MHP的批准，但是MHP不同意，對您的提供者的請求或改變服務的類型和頻率的請求說「不」。
- 假如您的提供者已經要求MHP給予批准，但MHP需要更多的資訊以做出決定、從而沒有辦法準時完成批准過程。
- 如果您的MHP不按MHP已設定的時限為您提供服務。
- 假如您認為MHP提供的服務不夠快而不能滿足您的需求。
- 假如您的投訴、上訴或加速上訴沒有得到及時解決。
- 假如您和您的提供者對您所需要的服務未達成共識。

我怎麼樣提出一個上訴呢？

參看這本冊子的前面部分，瞭解如何向您的MHP提出上訴的詳情。您可以撥打您郡的MHP的免費電話（也是在這本冊子的前面），得到提出上訴的幫助。MHP會在所有提供者的地方提供有回郵地址的信封，以方便您郵寄上訴書。

我怎樣才能知道我的上訴是否業已被解決呢？

您的MHP會書面通知於您或您的代表，告知他們就您的上訴所做的決定的有關情況。通知中會包括以下的情況：

- 上訴的結果
- 上訴的決定日期
- 假如上訴並不是對您完全有利，那麼這個通知將要同時包括有關您提出州公平聽證的權利以及提出步驟。

是否有上訴期限？

您必須在收到「行動通知」後的90天之內對該行動提出上訴(請參閱第20頁)。記住：您並非總會得到一份「行動通知」。在您沒有得到一份行動通知的情況下，上訴的提出則沒有期限；所以您可以在任何時後提出上訴。

有關我的上訴的決定將何時做出？

從MHP收到您的上訴請求那一天算起，MHP必須在**45個日曆日**內就您的上訴做出決定。假如您要求延期，或MHP覺得有必要得到更多的資訊，同時延期對您有利的，延期時間可達**14個日曆日**。延期對您有利的例子是：當MHP認為如果他們有更多的時間從您或是您的提供者處得到更多的資料的話，他們有可能批准您的上訴。

假如我沒辦法為上訴決定而等上45天呢？

如果符合加速上訴條件，上訴過程可以更快一些。(請看以下有關加速上訴的章節)。在上訴的過程中的任何時候您均有權要求一次州公平聽證。

什麼叫加速上訴？

加速上訴是就上訴做出決定的一個更快的方式。加速上訴過程與標準上訴過程類似，但是，

- 您的上訴必需滿足某些要求（參閱以下內容）。
- 加速上訴過程的時限也與標準上訴不同。
- 您可以口頭要求加速上訴。您無需通過書面形式提出加速上訴請求。

我什麼時候能提出加速上訴？

如果您認為**45天**以後才能得到標準上訴的結果會危及您的生命、健康或得到、維持或重新獲得生命最大限度的功能的能力，您可以請求加速上訴。假如MHP同意您的上訴符合加速上訴的條件，您的MHP會在收到您的加速上訴的**3個工作日**之內解決您的加速上訴。假如您要求延期，或MHP覺得有必要得到更多的資訊，同時延期對您有利，延期時間可達**14個日曆日**。如果MHP延長了時間，MHP會給您一個書面解釋，告知延期的原因。

假如您的MHP決定您的上訴不符合加速上訴的條件，您的MHP會立刻口頭通知於您而且會在**2個日曆日**之內再以書面通知。然後，您的上訴將按照標準上訴時限（如本節前面所述）進行處理。如果您不同意MHP的有關您的上訴不符合加速上訴標準之決定，您可以提出一個投訴（請參看以下對投訴程式的描述）。

一旦您的MHP解決了您的加速上訴，MHP會通過口頭和書面的形式通知您和其他所有相關人員。



州公平聽證會程式 (標準及加速)

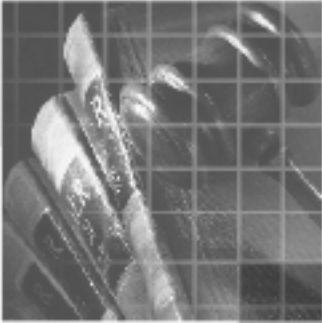
什麼叫州公平聽證？

州公平聽證是由加州社會服務署主持的一個獨立審核，旨在確保您得到了在 Medi-Cal 計劃下有權得到的專門心理健康服務。

我的州公平聽證權利 有哪些？

您有權：

- 得到加州社會服務署主持的一次聽證（亦稱為州公平聽證）
- 被告知有關要求公平聽證的方式
- 被告知有關州公平聽證對代表的規定
- 假如您在規定時間內請求州公平聽證，在聽證期間，您的福利會應您要求而得以繼續
- 不論您是否使用MHP的上訴程式，也不論您是否收到了「行動通知」（如本手冊前面所述），您均可以請求一次州公平聽證。



我什麼時候可以提出一個州公平聽證？

在以下情況下，您可以提出一次州公平聽證：

- 假如您的 MHP 或 MHP 提供者之一認為由於您達不到醫療必需的標準，您沒有資格得到任何 Medi-Cal 專門心理健康服務。（有關醫療必需的資訊，請參看第 17 頁。）
- 假如您的供應者認為您需要一個專門的心理健康服務，請求MHP的批准，但是MHP不同意，對您的提供者的請求或改變服務的類型和頻率的請求說「不」。
- 假如您的提供者已經要求 MHP 給予批准，但 MHP 需要更多的資訊以做出決定、從而沒有辦法準時完成批准過程。
- 如果您的 MHP 不按 MHP 已設定的時限為您提供服務。
- 假如您認為 MHP 提供的服務不夠快而不能滿足您的需求。
- 假如您的投訴、上訴或加速上訴沒有得到及時解決。
- 假如您和您的提供者對您所需要的服務未達成共識。

我該如何請求一次州公平聽證？

您可以直接請求得到加州社會服務署的州公平聽證。您也可以書面申請州公平聽證。書面申請應郵寄至：

State Hearing Division
California Department of Social Services
P.O. Box 9424443, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

欲請求一次州公平聽證，您也可以撥打1（800）952-5253、或傳真至（916）229-4110，或致書至 Department of Social Services/State Hearings Division，P.O. Box 944243，Mail Station 19-37，Sacramento，CA 94244-2430。

提出 州的聽證是不是有一個期限？

假如您沒有收到一份「行動通知」，也沒有向 MHP 提出一個上訴，您可在任何時間申請一次州公平聽證。

如您得到一份「行動通知」而決定申請州公平聽證，而聽證是用來取代或是對 MHP 上訴的補充，您必須在「行動通知」被親自交給您或郵寄給您之後的90 天內提出聽證申請。

如果您向MHP提出上訴，並且想在您收到MHP作出的上訴決定之後申請州公平聽證，您必須在收到MHP寄給您的上訴決定之後（以郵戳為準）的90天之內請求州公平聽證。

在我等待州公平聽證的結果期間，我能不能繼續得到服務？

在您等待州公平聽證的結果期間，如果您的供應者認為您需要繼續接受您正在接受的專門心理健康服務，請求MHP對服務的繼續給以批准，但是MHP不同意，對您的提供者的請求或改變服務的類型和頻率的請求說「不」，您能繼續得到服務。在這類情況出現時，您都會從MHP那裡收到一份「行動通知」。另外，您將不必為在等待州公平聽證的結果期間所接受的服務付費。

在我等待州公平聽證的結果期間，假如我想要我的服務繼續，我該怎麼做呢？

假如您要在州公平聽證期間讓服務繼續的話，您必須在「行動通知」被親自交給您或郵寄給您之後的10天內提出州公平聽證申請。

假如我沒辦法為州公平聽證決定而等上90天呢？

如果您認為在正常的90天時限以後才能得到聽證結果會危及您的生命、健康或得到、維持或重新獲得重要的生命功能的能力，您可以請求加速聽證。社會服務署的州公平聽證處將審查您的加速聽證請求，並決定您是否符合加速聽證的條件。如果您的加速聽證的請求被批准，一次聽證將被立即召開，並在公平聽證處收到您的請求之日算起的3個工作日之內做出決定。

如果您得到一份「行動通知」，並非向 MHP 提出上訴或者除了向 MHP 提出上訴以外，您決定申請一次州公平聽證，您則必須在您的「行動通知」被寄出或親自交給您之日的90 天之內申請州公平聽證。

在2003年，某些用於描述幫助您解決與MHP的問題的MHP程式業已被改變。請注意：州公平聽證不能受理您通過投訴即能解決的問題。在投訴期間的任何時候，您不再能夠請求州公平聽證；然而，您可以在上訴期間，請求一次州公平聽證。

什麼叫做投訴？

投訴是一種表達您對任何專門心理健康服務的不滿，而那問題並不屬於上訴和州公平聽證所涵蓋的問題之一的方式(上訴及州公平聽證程式的資料請參考第23頁及26頁)。

投訴程式將：

- 包含簡單、很容易瞭解的步驟。這些步驟可讓您通過口頭或書面形式來表達您的不滿。
- 不會以任何的方式對您或您的提供者造成不利。
- 容許您授權另外一個人作為您的代表（可以是一個提供者）。假如您授權另外一個人作為您的代表，MHP有可能叫您簽一個表格，授權MHP將有關資訊披露給您的代表。
- 確保做出上訴決定的個人是有資格這麼做的，而且未參與以前的任何層次的審核或決策過程。
- 辨識您自己、您的MHP和您的提供者的作用及責任。
- 在規定的時限中，為投訴提供一個解決方案。

我何時能提出投訴呢？

假如您對從MHP得到的專門心理健康服務不滿或有對MHP的其他不滿，您可以向MHP提出投訴。

我怎樣提出投訴？

您可以通過撥打郡的MHP免費電話得到有關投訴的幫助。MHP會在所有提供者的地方提供有回郵地址的信封以方便您郵寄您的投訴信。投訴可以用口頭或書面形式提出。口頭投訴之後不必再提出書面投訴。

我怎麼知道MHP是否收到了我的投訴？

您的MHP將寄給您一份書面確認函，通知您他們已收到您的投訴。

我的投訴將在何時得以解決？

MHP必須在您提出投訴的60個日曆日之內解決您的投訴。假如您要求延期，或MHP覺得有必要得到更多的資訊，同時延期是對您很有利，延期時間可達14個日曆日。

我怎麼才會知道MHP已經就我的投訴做出了決定？

在對您的投訴已做出了決定之後，MHP就會用書面通知您和您的代表。假如您的MHP未能及時地將對您的投訴所作之決定通知您或任何有關人員，MHP則將給您一份「行動通知」，奉告您所享有的、請求州公平聽證會的權利。到時限到期之日，您的MHP將會給您一份行動通知。

提出投訴是否有一個期限？

您可以在任何時候提出。

我的投訴將何時被決定？

MHP必須在您提出投訴的 60個日曆日之內就您的投訴做出一個決定。假如您要求延期，或MHP覺得有必要得到更多的資訊，同時延期是對您有利的，延期時間可達14個日曆日。延期或許對您有利的例子是：當MHP認為如果他們有更多的時間從您或其他相關人員處得到更多的資料的話，他們有可能批准您的投訴。

我所享有的權利有哪些？

作為一個有資格享受Medi-Cal的人，您有權接受MHP提供的醫藥上必需的專業服務。在利用這些服務時，您有權：

- 得到對您個人有禮有節的對待以及對您的人格和隱私的尊重。
- 在治療的可選性和取代性方面得到有關資料；同時這些資料是用您能明白方式提供給您。
- 參與有關您的心理健康護理的決定（包括拒絕接受治療的權利）。
- 在您為接受治療而需在有關設施（比如：醫院、護理設施以及精神病入住治療設施）過夜時，免受在這樣的設施中按照聯邦規定採用的任何作為脅迫、約束、方便就醫、處罰或報復途徑的約束或孤立。
- 要求和得到一份您的醫療紀錄副本以及要求對他們進行修正或糾正。
- 得到小冊子有關 MHP 涵蓋的服務以及其他（如上所述）的 MHP 的義務和您的權利的資料。您也有權要 MHP 以您能看懂的形式提供本資訊和其他提供給您的資訊。舉例說明：MHP 必須使用在 MHP 的郡生活的、有資格享受 Medi-Cal 人口中至少 5%的人口或 3000 人（以較少的為準）使用的語言傳達有關的資料，同時為不會說英文的人免費提供口譯服務。這也意味著 MHP 必須為有特殊需求的人（比如盲人、或視力不佳、或閱讀有困難的人）提供不同的材料。
- 從 MHP 得到專門心理健康服務。該服務遵循在服務可用性、足夠的能力和服務保證、護理協調和持續性以及服務涵蓋和授權領域方面與州簽署的服務合約的所有規定。MHP 必須：
 - 僱用足夠的提供者或具有與足夠的提供者簽有書面合同，以確保所有符合 Medi-Cal 的專門心理健康服務規定的個人都能及時得到這些服務。
 - 如果 MHP 沒有僱員或合約提供商可提供醫療必需服務，MHP 則需為您及時支付網路外的醫療必需服務。「網路外的提供者」意為該提供者不在 MHP 的提供者名單上。MHP 必須保證您不需因接受了網路外提供者的服務而支付任何額外費用。
 - 保證提供者能夠提供其同意提供的合格的專門心理健康服務。
 - 確保 MHP 涵蓋的專門心理健康服務在數量、持續時間和範圍方面足夠滿足其有資格享受 Medi-Cal 的服務對象的需求。這包括保證 MHP 的服務付費體系是以醫療必需為準以及採用的程式可確保醫療必需的公平應用。
 - 確保其提供者對可以得到服務的個人進行足夠的評估，同時與將接受有關服務的個人制訂一個治療計劃（包括治療目標和將被提供的服務內容）。
 - 免費為您提供來自 MHP 網路內或網路外的、合格的健康護理專業人士的第三方意見。
 - 在個人通過 Medi-Cal 的管理護理健康計劃而正得到的服務與 MHP 所提供的服務之間進行協調，或如果必要的話，與您的主要護理提供者也進行服務協調工作，同時在協調過程中，保證按照聯邦的個人健康資訊隱私保密規定對接受服務的每個人的隱私加以保護。



- 在利用護理方面提供及時幫助（包括在醫療必需的情況下必須對緊急精神病情況、緊迫情況或危機情況下進行治療時提供全天 24 小時、一周 7 天的服務。
- 參與到州爲了促進對所有成員的服務能夠以對多元文化充分瞭解的方式進行的努力當中，包括那些英文水準有限以及具有多元文化和族裔背景各異的會員。

您的MHP必須保證您的治療不會因您使用了您所享有的權利而受到不利影響。您的心理健康計劃必須遵守其他相關的聯邦和州法律之規定（諸如：按45CFR的第80節裏的規定執行「1964年民權法案」的第六條；按45CFR的第91節裏的規定執行「1975年年齡歧視法案」；「1973年復健法案」，以及「美國殘疾人法案」的第二條和第三條）以及在本冊裏提到的權利。在心理健康治療方面，您可能享有州法律規定下的更多的權利，並且您可聯絡您郡的「病人權利擁護者」（撥打列於當地電話簿上的郡心理健康署的電話號碼，然後請求接通至「病人權利擁護者」）

■ ■ ■ ■ 提前訓令

什麼叫做提前訓令？

您有權擁有提前訓令。一份提前訓令是一份有關您健康的、得到加州法律認可的書面說明。提前的訓令通常陳述您希望您的心理健康服務的提供方式、或者說明如果或者在您沒有能力表達自己的想法時，您希望得到什麼樣的決定。在某些情況下，您或許將聽到一份稱為「在生遺囑」或「永久授權書」的提前訓令。



加州法律對「提前訓令」的詮釋為：個人對其健康護理做出的口頭或書面訓令，抑或是授權書（一份授予某人許可，讓其為您做決定的書面文件）。所有的 MHP 都必需備有涉及提前訓令的有關政策。您的 MHP 必須為每個有資格享受 Medi-Cal 的成人提供有關 MHP 的提前訓令政策的書面資料，如果某個成年人要求得到有關適用的州法律的資料，MHP 也需應要求提供。如果您希望得到這方面的資料，請撥打本冊子前面的 MHP 的免費電話號碼，瞭解詳情。

提前訓令旨在讓人們能夠對自己的治療有所控制，尤其是在他們不能就自己的護理給與任何的訓令情況下。提前訓令是一份法律檔，讓人們能夠提前陳述他們的意願，以防出現自己突然失去做出健康護理決策能力的不測。訓令可包括諸如接受或拒絕醫療、手術或做出其他醫療護理選擇的權利。在加州，提前訓令由兩部分組成：

1. 您指定為您做出健康護理決定的代理人（或人）
2. 您個人的健康護理訓令

如果您對提前訓令的規定有任何怨言，您可通過撥打1（800）236-9747與「加州健康署許可和認證處」（California Department of Health Services，Licensing and Certification Division）或者寄信至P. O. Box 997413，Sacramento. California 95899-1413。

多元文化能力

為什麼對文化的考慮和使用多語種很重要？

一個熟悉多元文化的心理健康系統包括可確保生活在不同價值觀、信仰和取向、不同種族、宗教和語言的社會內的每個人的需求得到滿足。它是一種提高對加州多種不同人口的護理品質、理解並尊重這些人口差異的體系。

您郡的MHP有責任為其服務物件提供理解多元文化、熟悉多種語言的專門心理健康服務。比如：非英文或英文表達能力有限的人有權得到用他們所喜歡的語言進行的服務，同時有權要求得到一個翻譯員的幫助。如果有人請求得到翻譯服務，則該服務應向此人免費提供。尋求服務的人不必自帶翻譯。可用您所喜歡的語言對您的權利、福利和治療進行口頭詮釋。也為沒法閱讀或視力不佳的人準備了以其他格式撰寫的資料。查閱本冊子的前面部分，瞭解如何得到這樣的資料。

您郡的MHP必須：

- 您所喜歡的語言提供專門心理健康服務
- 提供適合於有關文化的評估和治療
- 提供滿足存在於 MHP 郡內的不同文化需求的具體文化舉措的組合以創造出一個安全、對多元文化敏感的系統
- 做出減少語言上的障礙的努力
- 做出滿足接受服務的個人的、特別的文化需求的努力
- 提供對特定的文化就疾病和健康的觀點敏感的服務
- 在為您提供專門的心理健康服務時考慮到您的世界觀
- 有這麼一個程式：從精神病人的角度出發，教導 MHP 的雇員及其合約商，讓他們知道在有心理疾病的情況下活著的意義
- 通過您的 MHP，提供一份可利用的文化/語言服務清單
- 提供用您的母語撰寫的專門心理健康服務和其他 MHP 服務的一份清單（根據地區和提供的服務分類）
- 免費提供口譯服務，這適用於所有非英文語種。
- 提供用臨界語種、其他格式以及考慮到了那些有特殊需求的人（比如：視力不佳或閱讀能力有限的人）的恰當方式撰寫的書面資料
- 提供全州範圍內的、全天 24 小時、一周七天均可聯絡的免費電話號碼，同時通過撥打該電話，可以得到用您的語言向您解釋如何得到專門心理健康服務的資訊。這包括治療您的緊迫情況所需的服務、如何利用 MHP 的問題化解和州公平聽證程式的資訊。
- 至少每年均瞭解一下在不同文化、種族和語言社區的人受益於服務的程度是否與普通民眾均等。

不說英文或英文水準有限的人有權得到用他們喜歡的語言進行的服務，並有權請求得到一位口譯人員的幫助。

■ 你可能得到的服務的方式

如何才能得到專門心理健康服務？

如果您認為您需要專門的心理健康服務，您可親自向 MHP 提出請求得到這樣的服務。您可撥打列於本冊子前面部分的 MHP 的免費電話號碼。此冊子的前面部分以及在第 9 頁的「服務」章節可告訴您有關的服務以及如何從 MHP 得到這樣的服務的資訊。

您也可以通過其他的方式被轉介至 MHP，接受專門心理健康服務。您的 MHP 必須接受來自認為您可能需要專門心理健康服務的醫生及其他主要護理提供者或者您的 Medi-Cal 管理護理健康計劃（如果您是會員的話）的轉介。通常，您的提供者或 Medi-Cal 管理護理健康計劃將需要得到您的同意或兒童家長或照顧人的同意才能做出有關的轉介（急診情況除外）。其他人或組織也可做出轉介至 MHP 的決定（包括學校、郡福利或社會服務署、保護人、監護人或家庭成員、執法機構等）。

我該如何才能找到一個我所需的專門心理健康的服務提供者？

在您與提供者聯絡之前，一些 MHP 要求您得到您的郡的 MHP 的同意。一些 MHP 則將您轉介至一位已準備好、可給您看病的提供者處。其他 MHP 則允許您直接與提供者聯絡。



請參閱隨後部分的提供者名錄，以瞭解更多有關此話題的資訊，或者參閱本手冊的前面部分，瞭解有關您的 MHP 具體的許可或轉介資訊。

MHP 可能會在您選擇提供者方面加以限制。在您第一次開始接受服務時，您郡的 MHP 必須給您一個從至少兩名提供者之間選擇的機會（除非 MHP 對於其不能提供一個選擇有充分的理由，比如：僅有一名提供者能夠提供您所需要的服務）。您的 MHP 也必須允許您更換提供者。在您請求更換提供者時，MHP 必須允許您從至少兩名提供者之間選擇（除非 MHP 對於其不能提供一個選擇有充分的理由）。

有時，MHP 的簽約提供者自行離開 MHP，或者在 MHP 的要求下離開。當這種情況發生時，MHP 必須在收到或簽發終止通知之後的 15 天之內，做出誠信的努力，給每個正從該提供者處接受專門心理健康服務的人發出一封有關該合約提供者的服務業已被終止的書面通知。

一旦我找到一個提供者之後，MHP 是否能告訴該提供者我得到的服務？

通過遵守醫療必需性標準及列出的所涵蓋服務（參看第 17 頁和第 10 頁），您、您的提供者和 MHP 都參與到您需要從 MHP 得到何種服務的決定中來。有時，MHP 會讓您和您的提供者來決定這事。在其他時候，在提供某項服務之前，MHP 可能要求您的提供者先請求 MHP 審查提供者認為您需要該服務的原因。MHP 必須安排一位合格的心理健康專家進行審核工作。這個審核過程稱為「MHP 付費批准過程」。州要求 MHP 對日間精心治療、日間康復和「治療行為法服務」（therapeutic behavioral services，簡稱為 TBS）均應施行付費批准步驟。

MHP 的批准程式必須遵守特定的時限。對於一個標準的批准程式，MHP 必須在您的提供者提出要求後的 14 個日曆日內做出決定。假如應您或您的提供者要求，或者 MHP 認為從您的提供者處獲得更多資料對您有利的話，可另外延長 14 個日曆日。延期可能對您有利的範例：MHP 認為如果從您的提供者處得到額外資訊，則有可能批准您的提供者的請求；如果得不到有關的額外資訊，MHP 將不得不否決提供者的請求。如果 MHP 延期，MHP 將寄給您一份書面的延期通知。

如果您的提供者或 MHP 認為 14 天的時限將會危及您的生命、健康或得到、維持或重新獲得最大限度的生命功能的能力，MHP 則必須在 3 個工作日之內做出決定。假如應您或您的提供者要求，或者 MHP 認為從您的提供者處獲得更多資料對您有利的話，可另外延長 14 個日曆日。

如果 MHP 在規定的標準或加速批准程式的決定時限之內未做出一個決定，MHP 必須寄給您一份「行動通知」，告訴您有關的服務被否決了，您可提出上訴或請求一次州公平聽證（參閱第 26 頁）。

您可以要求 MHP 就其批准程式提供更多資料。參看這本冊子的前面章節，瞭解請求獲得這些資料的方式。假如您不同意 MHP 就批准程式所作的決定，您可以向 MHP 提出一個上訴或要求得到一次州公平聽證（參看第 26 頁）。

如果本手冊未附上提供者名單，您可以通過撥打位於本手冊前面部分的 MHP 免費電話號碼，請求 MHP 給您寄來一份名單。

我的MHP用哪些提供者？

大部份的MHP會用四種不同種類的提供者以提供專門的心理健康服務。這些包括：

個人提供者：心理健康專家，比如：與您的郡 MHP 有合同的醫生，按合約在一個醫務室和/或社區提供專門心理健康服務。

團體提供者：這些是心理健康專家團體，他們作為一群心理健康專家，跟您的郡的 MHP 簽有合同，按合約在一個醫務室和/或社區提供專門心理健康服務。

機構性提供者：這些是心理健康診所、機構或是屬於 MHP 或由 MHP 運作的設施，或者是與您的郡 MHP 有合同的設施，按合約在一個醫務室和/或社區提供服務。

醫院的提供者：您可在醫院獲得護理或服務。這可能是急診治療的一部分，或者因為您的 MHP 在這類環境中為您提供您所需要的服務。

如果您對MHP不熟悉，在本冊子的這部分之後會有一份您所在郡的MHP的提供者的完整名單，並列有提供者所在位置、他們提供的專門心理健康服務以及其他幫助您利用護理（包括提供者提供的有關多元文化和語言服務的資訊）等資訊。如果您有任何涉及提供者的問題，請撥打列於本冊子前面的您MHP的免費電話號碼。



注釋

