



**San Francisco  
Department of Public Health**

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

**Drug Medi-Cal Organized Delivery System  
(DMC-ODS)**

**Medi-Cal 藥物組織提供系統**

**Beneficiary Handbook  
受益人手冊**

**Substance User Disorder Services (SUD)  
物質使用障礙服務**

**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

---

<sup>1</sup>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 برييل 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 ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរតូច 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 नि: शुल्क हैं।



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

**Nge 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 ke v pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab lu am 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: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບຫາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ອົງມົຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນລົບກວດການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ບັນທຶກສອນນູນແລະມີໃບຕິດພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາດປີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waa c 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 t aux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun l ongc. Douc waac daaih lorx [1-888-246-3333] (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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ 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।

**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 пре



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

д о с т а в л я ю т с я б е с п л а т н о .

### 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 serbisyo ng 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 допоміжними 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.



免費致電三藩市心理行為健康服務，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

其他語言和形式 .....	6
非歧視聲明 .....	7
基礎資訊 .....	9
服務 .....	13
如何獲得Medi-Cal 藥物組織提供系統服務 .....	21
如何獲得心理健康服務 .....	24
准入條件與醫療必要性 .....	25
選擇一位服務供應商 .....	27
您使用智慧型設備存取醫療記錄和供應商目錄資訊的權利.....	30
《不利權益裁決通知》 .....	31
問題解決流程 .....	35
申訴流程 .....	37
上訴流程（常規流程和加急流程） .....	39
州公平聽證會流程 .....	43
關於 Medi-Cal 計劃的重要資訊 .....	47
預立指示 .....	50
受益人權利和責任 .....	52
護理過渡申請 .....	55



## 其他語言版本和形式

### 其他語言

您可以免費獲得其他語言版本的受益人手冊和其他計劃材料。我們提供由合格的翻譯人員提供的書面翻譯。撥打 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，例如口譯和筆譯服務的更多資訊。

### 其他形式

您還可以免費獲得其他形式的信息，例如點字、20號大字體印刷版本、音訊和可存取的電子形式。撥打 1-888-246-333 (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) 由合格的口譯員提供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。如需語言協助或取得本手冊的其他語言版本，請撥打 1-888-246-3333 (TTY : 711)。此電話為免費電話。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。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。

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中心，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。

### 如何提出申訴

如果您認為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，您可以向三藩市心理行為健康服務提出申訴。您可以透過電話、書面、親臨或電子方式提出申訴：

- 透過電話：請致電 1-888-246-3333 聯繫三藩市心理行為健康服務中心，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：填寫申訴表或寫信，寄給：  
San Francisco Behavioral Health Services  
Grievance/Appeal Office  
1380 Howard Street, 2nd Floor  
San Francisco, CA 94103
- 親臨：前往您的醫生辦公室或三藩市心理行為健康服務中心，表示您想要提出申訴。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 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公室)  
Office of Civil Rights  
P.O.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)

---

## 民權辦公室 - 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公室提出民權投訴，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/TDD1-800-537-7697。
- 書面形式：填寫投訴表或寄信至：

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：造訪民權辦公室投訴入口網站：  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



免費致電三藩市心理行為健康服務，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

### 三藩市縣如何力求透過 Medi-Cal 藥物組織提供系統 (DMC-ODS) 改善照護

我們歡迎您接受 Medi-Cal 物質使用障礙治療服務。透過參加加州 Medi-Cal 藥物組織提供系統 (DMC-ODS)，三藩市縣力求改造三藩市健康網-行為照護服務部 (SFHN-BHS) 物質使用障礙 (SUD) 連續護理，促進因物質使用及相關障礙患者的健康和恢復。這將透過增進獲取優質、具有成本效益、可持續的 SUD 治療和過渡照護服務來實現。SFHN 重視與 DMC-ODS 試行策略相符的以下行為照護服務：

1. 知曉創傷情況的照護系統，促進系統內每個人的健康和適應力，從我們的客戶到為他們服務的職員；
2. 奉行文化謙抑，為此我們一致承諾理解不同的文化，專注於自我謙抑，對別人的文化認同保持開放態度，體認我們每個人將自己的信仰/價值體系、偏見和特權帶到我們的工作中；
3. 全人照護，整合客戶的行為和身體照護，包括評估對客戶認同的家庭及其他重要關係的需要；
4. 經歷過健康行為挑戰的同事，將他們的同理心和賦權精神帶入其他人的康復，鼓舞並分享他們的體驗以打造真正以康復為導向的系統；
5. 重視尋求我們服務的所有客戶；
6. 共同決定如何提供最佳協調照護，客戶和他們的服務提供者作為團隊的一份子共同做出照護決定。

DMC-ODS透過增進獲取優質、有效的 SUD 治療服務，使三藩市有機會減少經濟不平等和健康差異，整體系統目標在於減少急診室診治人次和使用價格高昂的治療服務。





## Important Telephone Numbers

Emergency	911
24/7 Behavioral Health Access Line	(888) 246-3333 (415) 255-3737 TTY: 711
Comprehensive Crisis Services: Child Crisis Mobile Crisis Treatment Team	(415) 970-3800 (415) 970-4000
ZSFG Psychiatric Emergency Services	(628) 206-8125
Westside Community Crisis	(415) 355-0311
San Francisco Suicide Prevention Crisis Line	(415) 781-0500
Grievance/Appeal Office	(415) 255-3632
Patients' Rights Advocates	(800) 729-7727 (415) 552-8100

### 閱讀本手冊為什麼重要？

您了解縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統計劃的運作方式非常重要，這樣您才能獲得所需的護理。本手冊講解的是您擁有的權益以及獲得護理的方法。它還將為您解答很多問題。

您將了解：

- 如何Medi-Cal 藥物組織提供系統獲得藥物濫用障礙治療服務。
- 您可獲得哪些權益
- 若您有相關疑問或問題應該如何處理
- 作為縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的受益人，您的權利和責任分別有哪些

若您現在無法閱讀本手冊，請保留手冊以便後續閱讀。本手冊將作為您在投保當前Medi-Cal 時拿到的受益人手冊的額外補充。您投保的 Medi-Cal可以是附帶管理式醫療計的Medi-Cal，也可以是附帶「按次收費」項目的常規 Medi-Cal。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

作為縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統計劃的受益人，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統對您所負有的責任包括：

- 甄別您是否符合標準獲得本縣或其網絡內供應商依據縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統所提供的相應服務。
- 根據需要，就您的照護需求與其他計劃或服務系統進行協調，確保照護服務交接的平穩過渡，指導受益人轉診，確保轉診流程形成閉環，確認新的服務供應商可以為受益人提供照護服務。
- 提供每週 7 天，每天 24 小時免費電話服務，告訴您如何從縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統獲得服務。您也可以撥打此號碼聯絡縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，請求提供下班後的照護服務。
- 為您近距離配對充足的服務供應商資源，確保您在有需要的時候，可獲得由縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提供的藥物濫用治療服務。
- 告知並幫您了解縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統的可用服務詳情。
- 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，並讓您了解這些翻譯服務都是可為您所用的。
- 以其他語言版本或形式提供您有關您可用服務的書面資訊。三藩市提供英文、中文、俄文、西班牙文、他加祿語、越南語的醫療服務計劃資訊以及必要的輔助工具和服務。
- 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 天內通知您相關變化。重大變更所指的是：增加或刪減可用的服務種類，增加或刪減供應商，或有可能影響您在縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統權益的任何變更。
- 如果更換服務供應商會使您的健康遭受損害，或增加您住院的風險，則我們需確保您在一段時間之內，可繼續享有此前的，即當前的網絡外供應商所提供的服務。

請致電三藩市心理行為健康服務中心的免費專線：1-888-246-3333（TTY：711）。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 為需要其他語言資料服務的受益者所準備的信息

如果會員需要不同語言的資料，請致電三藩市心理行為健康服務中心的免費專線：1-888-246-3333（TTY：711）。

## 給閱讀有困難的受益人的信息

若會員閱讀有困難，請致電三藩市心理行為健康服務中心的免費專線：1-888-246-3333（TTY：711）。

## 有聽力障礙的受益人的信息

有聽力障礙的會員，請致電三藩市心理行為健康服務中心的免費專線：1-888-246-3333（TTY：711）。

## 有視力障礙的受益人的信息

有視力障礙的會員可以透過 [BHS-JEDI@sfdph.org](mailto:BHS-JEDI@sfdph.org) 聯繫三藩市公共衛生部，行為健康服務文化能力協調員，取得點字服務資源，包括為客戶安排閱讀材料。

## 隱私權措施說明

三藩市公共衛生部，隱私權政策：  
<https://www.sf.gov/resource/2023/dph-privacy-policies>



免費致電三藩市心理行為健康服務，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

### 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務是什麼？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的人群包括有藥物濫用障礙，或在某種情況下有出現藥物濫用障礙的風險，並且兒科醫生或全科醫生可能無法診治的。有關詳情，請參閱本說明中的《篩選、短暫介入、轉介治療及早期介入服務》部分。

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務包括：

- 門診治療服務
- 密集式門診治療服務
- 部分住院服務
- 入住/住院治療服務
- 戒斷管理服務
- 麻醉藥品治療計劃服務
- 成癮問題藥物治療 (MAT)
- 復健服務
- 同儕支援服務
- 護理協調服務
- 緊急管理
- 移動危機

由縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提供的服務可透過電話或遠距醫療獲得，除了麻醉治療服務和戒斷管理的醫療評估。Partial Hospitalization Services (部分住院服務) 和 Peer Support Services (同儕支持服務) 僅適用於某些縣的成年人，但不適用於三藩市。若您想進一步了解 Medi-Cal 藥物組織提供系統中可使用的每項服務情況，可參考下方內容：



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 門診治療服務

- 有醫療必要時，成年受益人每週最多可接受九小時的心理輔導服務，年齡在21歲以下的受益人每週最多可接受六小時的心理輔導服務。根據個人醫療必要性情況，可能會出現超出最大時間的情況。相關服務將由執照的專業人士或有資格的心理輔導師在社區內任何合適的場所內提供，服務形式可以為親自諮詢、電話諮詢，或是線上診療諮詢。
- 門診服務包括評估、護理協調、心理輔導、家庭治療、藥物治療服務、針對阿片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療，針對酒精濫用成癮障礙的藥物治療，以及針對其它非阿片類藥物濫用成癮障礙的患者教導、康復服務，和藥物濫用的危機介入服務。
- 團體人數限制為不少於兩（2）名和不超過十二（12）名受益人。

## 密集式門診服務

- 密集式門診服務將在滿足醫療必要性的條件下，向成年受益人提供每週最少九小時，最多19小時的服務；向成年受益人提供每週最少九小時，最多19小時的服務；向年齡在21歲以下的受益人提供每週最少六小時，最多19小時的服務。服務包括成癮相關問題的初級心理輔導和教育。服務將由持執照的專業人士或有資格的心理輔導師在結構化環境中提供。密集式門診治療服務可以透過個人、線上診療或是電話的方式提供。
- 密集式門診服務所包含的內容與門診病患服務所包含大致相同。主要差別在於增加了服務時數。

## 入住治療（由縣進行授權）

- 入住治療是一項在機構外進行的、24小時非醫療性的、短期的入住治療項目，目的是在符合醫療必要性的情況下，為有藥物濫用障礙的確診受益人提供康復服務。受



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

益人需住院，並藉由服務的幫助恢復、維持，運用人際互動和獨立生存的技能，並同時獲得社區支持系統的幫助。大部分的服務都是面對面提供；然而，當患者處於入住治療過程中時，部分服務也有可能使用線上診療和電話的方式進行。服務供應商和入住治療兩方應一起合作，共同劃定合作邊界、確定優先事項、確定目標、解決與藥物濫用障礙相關的問題。設定目標包括維持戒斷、為可能引起復發的誘因準備計劃、改善健康狀況和提升社會能力，以及提供持續性的照護服務。

- 入住服務需要縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統的事先授權。
- 入住服務包括實施與評估護理協調、個人心理輔導、團體心理輔導、家庭療法、藥物治療服務、針對鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療，針對酒精濫用成癮障礙和其它非鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療、病人教導、康復服務，和藥物濫用的危機介入服務。
- 入住服務的供應商需要在院內直接提供成癮障礙藥物治療，也可以在入住治療期間提供方便的院外成癮障礙的藥物治療。入住服務供應商僅提供成癮障礙藥物治療供應商的聯絡信息，不符合此要求。入住服務供應商需要為受益人提供或開立縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統承保的藥物。

## 麻醉藥品治療計劃

- 麻醉藥品治療計劃是一項門診計劃，由醫生在符合醫療必要性條件的情況下，使用經美國食品及藥物管理局批准使用的藥物對有藥物濫用障礙的患者進行治療。麻醉藥品治療計劃需要為受益人提供或開立在縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統內核保的藥物，包括美沙酮、丁丙諾啡、納洛酮和雙硫崙。
- 每位受益人必須保證每個月接受最少 50 分鐘的心理輔導。心理輔導服務可以透過親自、線上診療或是電話的方式提供。麻醉品治療服務包括評估、護理協調、心理輔導、家庭療法、藥物心理治療服務、藥物治療服務、針對阿片類藥物濫用障礙的成癮的藥物治療，針對酒精濫用障礙和其它非阿片類藥物濫用障礙成癮的藥物治療、患者教育、康復服務，和藥物濫用障礙的危機介入服務。



## 戒斷管理

- 戒斷管理服務是一項緊急、短期服務。戒斷管理服務可以未經完整評估即可進行，並且可在門診、入住或住院環境中完成。
- 無論在哪一種環境中，受益人都應在戒斷管理過程中接受監督。入住或住院環境中接受戒斷管理的受益人應居住在該機構持有。有執照的醫師或開處方醫生在具備醫療必要性的條件下，可以開立適應和復健服務的處方。
- 戒斷服務包括評估、護理協調、心理輔導、藥物治療服務、針對阿片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療，針對酒精濫用成癮和其它非阿片類藥物濫用成癮的藥物治療、觀察服務以及復健服務。

## 成癮障礙的藥物治療

- 成癮障礙的藥物治療服務在臨床與非臨床環境下都可提供。成癮障礙的藥物治療在治療酒精濫用障礙、阿片類藥物濫用障礙和其他藥物濫用障礙過程中可使用美國食品及藥物管理局批准的所有藥物和生物製品。受益人有權在院內治療或透過機構轉介至院外接受成癮障礙的藥物治療服務。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）
  - 丁丙諾啡/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（由麻醉治療計劃提供）



- 成癮障礙的藥物治療有可能與以下服務一起提供：評估、護理協調、個人心理輔導、小組心理輔導、家庭療法、藥物治療服務、患者教導、康復服務、藥物濫用障礙的危機介入服務和戒斷管理服務。Medi-Cal 藥物組織提供系統中的所有藥物可用於治療成癮藥物的一部分，例如門診治療服務、密集式門診服務和入住治療。
- 受益人也可以在縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統之外獲得成癮治療的藥物。例如，治療成癮的藥物丁丙諾啡，可以由初級保健機構中的一些處方醫生開出，這些處方與您的 Medi-Cal管理式護理計劃（常規的Medi-Cal “服務收費”計劃）配合使用，並且可以在藥房配藥或由藥房管理。

## 復健服務

- 復健服務對您的復原和健康是非常重要的。復健服務可以幫助您與治療社區聯繫，以管理您的健康和醫療保健。因此，這項服務強調了您在您的健康管理中的角色，利用積極的自我管理支持策略，和組織外部與社區資源提供持續的自我管理支持。
- 您可以基於自我評估或供應商進行的複發風險評估來申請獲得復健服務。這些服務可以透過親自、線上診療或是電話的方式提供。
- 復健服務包括評估、護理協調、個人心理輔導、團體心理輔導、家庭治療、復健監控、預防復發等部分。

## 護理協調

- 護理協調服務包括提供藥物濫護理、心理健康護理和醫療護理提供協調的活動，幫助在不同的服務之間建立聯繫，並同時為您的健康狀況提供支持。監控協調包含在全部的服務項目中，在臨床或非臨床環境中均可進行，包括在您的社區中。
- 護理協調服務包括協調醫療與心理健康服務供應商，對您的健康狀況、出院計劃等事宜進行監控並提供幫助；也負責協調各種輔助服務，包括協助您聯繫社區內的相關服務，包括兒童託管、交通和住房問題等。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 緊急管理（各縣情況不同）

- 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
- 參與各縣可自行選擇是否承保緊急管理服務。三藩市縣參與了數量有限的試點  
計劃。
- 緊急管理服務是針對興奮劑使用疾患的實證治療項目，符合資格的受益者可透過  
此服務參與為期 24 週的結構化門診病患緊急管理服務，後續還將有六週或更多  
月份的附加治療和不設有激勵措施的復健支援服務，
- 最初12 週的緊急管理服務包括為滿足治療目標而準備的一系列激勵措施，特別針  
對不使用興奮劑的情況（例如：可卡因、安非他命和冰毒），此項結果將透過尿  
液檢查結果進行證實。激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非住院環境中接受由參與供應商提供的服務，並且受益  
人已註冊並參與了一項全面、個性化的治療。

## 流動危機服務（因縣而異）

- 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。
- 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。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。
- 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。

### 篩檢，評估，短暫介入，轉介治療

《酒精與藥物篩檢、評估、短暫介入與轉介治療》不屬於縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統所包含的權益。它是 Medi-Cal 按次付費項目和管理式醫療系統中的一項為年齡在 11 歲及以上受益人所設計的服務。管理式醫療計劃需要為年齡在 11 歲及以上受益人提供藥物濫用障礙的服務，包括酒精和藥物使用篩檢、評估、短暫介入和治療轉介服務。

### 早期介入服務

早期介入服務是縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統中的一項為年齡在 21 歲以下受益人提供的服務。任何年齡在 21 歲以下的受益人，經篩檢並確定有成為藥物濫用風險的，均可享有任何一項與早期介入服務屬於同一門診病患服務等級的服務。對於年齡在 21 歲以下的受益人，無需擁有藥物濫用的診斷，即可享有早期介入服務。



## 早期定期篩檢、診斷和治療

年齡在 21歲以下的受益人，有資格享有本手冊前述相關服務，以及附加 Medi-Cal 服務中的一項名為早期和定期篩檢、診斷和治療的權益。

若想有資格享有早期和定期篩檢、診斷和治療服務，受益人年齡必須在21歲以下，擁有全面的 Medi-Cal。早期和定期篩檢、診斷和治療涵蓋在符合醫療必要性的條件下，用於糾正或幫助缺陷、身體健康狀況和行為健康的狀況的服務。可維持、支持、改善或減輕症狀，對症狀有幫助作用的服務是涵蓋在早期和定期篩檢、診斷和治療服務之中的。 21 歲以下受益人的准入標準與成人獲得Medi-Cal 藥物組織提供系統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介入藥物濫用障礙的情況。

如果您對於早期和定期篩檢、診斷和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](#)。

## 藥物濫用障礙的服務屬於管理式醫療計劃還是屬於「普通」Medi-Cal中的”按次付費”項目

管理式醫療計劃必須包含藥物濫用障礙的服務，包括篩檢、評估、短暫介入和治療轉介服務，對象為年齡為 11 歲及以上的受益人，包括孕婦，為他們在初級護理環境中提供以上服務以及菸草、酒精和非法藥物的篩檢。管理式醫療計劃必須在初級護理、住院醫院、急診科和其他合約醫療環境中，提供或安排成癮障礙藥物治療(也稱為藥物輔助治療)。管理式醫療計劃還必須提供緊急服務，在必要時維持受益人的情況穩定，包括自願住院戒毒。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 如何獲得 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務

### 我如何可以獲得 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務？

如果您認為您需要接受藥物濫用治療服務，您可以親自向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統詢問以便獲得服務。您可以免費致電您所在縣，電話號碼可在本手冊前面部分中查到。您還有可能經縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統安排，轉介到其他管道進行藥物濫用治療服務。

當您為受益人時，若您的醫生、行為健康專家和其他初級護理服務供應商認為您需要從 Medi-Cal 管理式護理健康計劃中接受服務，則縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須接受從其他醫生和其他初級護理服務供應商處接受您的轉診需求。通常情況下，您的全科醫生或 Medi-Cal 管理式照護健康計劃需要經過您或是兒童的家長或照顧者的允許後再安排轉診，但緊急狀況除外。其他個人或組織也可以向本縣安排轉診，包括學校，縣福利或社會服務部門，看護人、照顧者或家庭成員，還有執法機構。

承保服務可透過三藩市的服務供應商網絡獲得。如果任何合約供應商對執行或以其他方式對任何承保服務提出異議，三藩市將安排其他供應商完成服務。您所在縣不應拒絕為您進行初期評估的要求，以判定您是否符合縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統的准入條件。關於護理過渡政策的說明，請看第 55 頁。

### 我在哪裡可以獲得 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務？

三藩市已參加 Medi-Cal 藥物組織提供系統專案。鑑於您是三藩市的居民，您可以通過 Medi-Cal 藥物組織提供系統在您所在縣獲得 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務。對於您所在縣內未提供的 Medi-Cal 藥物組織提供系統項目，您所在縣將在必要且適當時安排您在縣外接受服務。您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有藥物濫用治療供應商，可以治療 Medi-Cal 藥物組織提供系統中所承保的病症。其他未參與 Medi-Cal 藥物組織提供系統的縣可以提供以下 Medi-Cal 藥物服務：



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

- 密集式門診治療
- 麻醉藥品治療
- 門診治療
- 圍產期藥物濫用入住治療服務（不包食宿）

如果您年齡在 21 歲以下，那麼您在加州的其他縣也可享有早期和定期篩檢、診斷和治療服務。

### 營業時間後的護理

客戶可以致電 1-888-246-3333 或 1-415-255-3737 (TTY : 711)。尋求戒斷管理服務的客戶可以直接到服務提供者的地點。

### 如何知道我何時需要幫助？

很多人在生活中都會遭遇困難，也可能會發生藥物濫用相關問題。要記住最重要的一點就是您可以尋求幫助。如果您符合 Medi-Cal 條件並需要專業協助，由於您所在縣參加了縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，您應該向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出申請以確定可以進行評估。

### 如何知曉兒童或是青少年需要幫助？

如果您認為您的小孩或青少年出現了藥物濫用障礙的任何跡象，您可以聯繫縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，為他們安排評估。如果您的小孩或青少年符合 Medi-Cal 條件，且縣評估結果顯示有需要提供承保的縣對其進行藥物和酒精治療服務，則該縣將為您的小孩或青少年安排接受相關服務。



## 我何時可以享有縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統服務？

您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將按照州預約時間標準為您安排Medi-Cal 藥物組織提供系統相關的服務。縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須按照下列州預約時間標準為您安排預約：

- 在您向提供藥物濫用治療的供應商開始申請非緊急的門診患者服務和密集式門診患者服務之日起的 10 個工作天內完成；
- 在您開始申請麻醉藥品治療計劃服務要求的 3 個工作天內完成；
- 當您目前正處於藥物濫用障礙的療程中時，下次非緊急預約將安排在當前預約完成之後的10 天之內完成；

但是，如果您的供應商確定較長的等待時間在醫學上是適當的並且對您的健康無害，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，並且認為等待時間對您的健康有害，請透過1-888-246-3333聯絡您的計劃。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一種服務？

您本人、服務供應商和縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，三方共同參與決定您將透過縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統接受哪些服務。將會有一個藥物濫用治療的供應商和您溝通，透過他們的評估，他們將根據您的需求來建議您適合獲得哪些服務。

如果您年齡未滿 21歲，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須為您提供必要的醫療服務，幫助您糾正或改善心理健康狀況。提供具有維持、支持、改善作用或使行為健康狀況程度得以減輕的必要醫療服務。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 如何獲得心理健康服務

### 我可以在哪裡獲得專業心理健康服務？

如有必要，您可在所居住的縣，或居住的縣以外接受專業心理健康服務。各縣為兒童、青年、成年人和老年人都提供專業心理健康服務。如果您年齡在21歲以下，則有資格享有早期和定期篩檢、診斷和治療的服務及額外的保險和權益。

您的心理健康計劃將判斷您是否符合享有專業心理健康服務的標準。如果您符合相關標準，心理健康計劃將為您指派一個心理健康服務供應商，由其決定您的需求，以確定哪些服務會推薦給您以滿足需求。如果您登記為管理式醫療計劃的受益人，您也可以向其申請進行評估安排。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，管理式醫療計劃將推薦您接受心理健康計劃的服務，或幫助您將服務從管理式醫療計劃過渡到心理健康計劃。這意味著除了專業心理健康服務之外，您甚至可以透過管理式醫療計劃獲得非專業心理健康服務。如果您的心理健康供應商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，您就可以透過您的心理健康供應商獲得這些服務。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 准入條件與醫療必要性

### 獲得藥物濫用障礙治療的進入條件是什麼？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統除了判斷您是否需要藥物濫用服務之外，還將與您與您的服務供應商一起配合，決定您是否符合享有Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的標準。此部分將為您解釋您所在縣是如何做決定的。

您的服務供應商將與您配合做評估，以判斷Medi-Cal 藥物組織提供系統中哪些服務最適合您。評估必須以面對面的方式、線上診療或是透過電話的方式進行。評估期間您仍可能享有某些服務。在您的服務供應商完成評估後，他們將決定您是否符合享有Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的條件。

- 您必須已投保 Medi-Cal。
- 您所居住的縣必須正在參與Medi-Cal 藥物組織提供系統。
- 21歲以上的受益人必須確診至少有一種《心理疾病診斷與統計手冊》中關於藥物濫用和成癮問題(煙草相關疾病和非藥物濫用相關的疾病除外)，或者在關押前或在關押期間至少確診有一種《心理疾病診斷與統計手冊》中關於藥物濫用和成癮問題(煙草相關疾病和非藥物濫用相關的疾病除外)。
- 當供應商確定服務可糾正或幫助藥物濫用障礙時，21 歲以下的受益人可以接受Medi-Cal 藥物組織提供系統中的所有服務，即使診斷尚未確定。即使您居住的縣沒有參加Medi-Cal 藥物組織提供系統服務，如果您未滿 21 歲，您仍然可以獲得這些服務。
- 您必須符合American Society of Addiction Medicine (ASAM)（美國成癮醫學協會）根據其標準對醫療必要性服務的定義(ASAM標準是成癮和物質相關疾病的國家治療標準)。



## 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症。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，預防重大疾病或殘疾的發生，或減輕劇烈的疼痛的服務。對於 21 歲以下的受益人，具備醫療必要性的服務指的是具有糾正或幫助藥物濫用障礙或問題的服務。具有維持、支持、改善作用或使藥物濫問題或障礙程度得以減輕的必要醫學服務，被認為對病症有幫助作用的，此類是屬於早期和定期篩檢、診斷和治療服務所覆蓋的服務。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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藥物濫用障礙的服務供應商？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有可能對您可選擇的服務供應商範圍施加一些限制。您可以要求縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統在最初為您提供多位供應商供您選擇。您的Medi-Cal 藥物組織提供系統的縣必須同意您更換供應商的要求。如果您要求更換供應商，縣必須允許您在可能且適當的範圍內選擇供應商。

您所在縣需要在網上發布最新的服務供應商目錄。如果您對目前的服務供應商存疑或希望對現有目錄進行更新，請造訪您所在縣的網站 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> 或撥打縣免費電話(1-888-246-3333)諮詢。服務供應商目錄可根據要求以紙本形式，在五個工作天內免費提供。經您許可，服務供應商目錄也可以透過電子郵件以電子形式發送。

在某些情況下，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統合約供應商會拒絕為Medi-Cal 藥物組織提供系統繼續提供服務，不再與其繼續合約項下的合作，或不再自行接收或應其要求接受縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的患者。發生此種情況時，縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統必須在收到供應商通知，或在供應商向其發出終止通知後的 15 天內，向每一位在此供應商接受藥物濫用障礙治療的患者，以書面告知其縣合約供應商終止合作的情況。

符合資格享有 Medi-Cal，且居住在已選擇加入縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統縣的美洲印第安人和阿拉斯加原住民，也可透過必要認證的印第安護理供應商獲得縣Medi-Cal 藥物組織提供系統的服務。

一旦我找到供應商之後，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統可以告知供應商我可以獲得哪些服務嗎？



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

您本人、您的供應商和縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，三方共同參與做決定，在符合縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務條件的情況下，您可以獲得哪些服務。在某些情況下，縣方面會將決定權留給您和您的服務供應商。其他情況下，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統會要求您的服務供應商在服務開始前向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提交申請，對他們為您申請某項服務所羅門的理由進行審核。縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須委派合格的專業人士完成審核工作。

這個審核過程稱為計劃授權過程。事前授權僅適用於入住服務及門診病患服務（不包括戒斷管理服務）。縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的授權過程必須遵循特定的時間表。對於標準的授權過程來說，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須在收到供應商請求的14個日曆日之內做出決定。

如果您或您的供應商有要求，或縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為從您的供應商收集更多資訊將對您有利的話，此時間安排最多可另增加 14 個日曆日。舉例來說哪種情況是出於對您有利的目的需要延長天數的，即當縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為如果他們從您的供應商獲取更多資訊之後，有可能批准供應商所提出的治療要求，或者如果沒有這些資訊則會拒絕申請。如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統延長了天數，縣將就延長事宜為您提供書面通知。

如果縣未能在常規授權請求或加急授權請求的要求天數內做出決定，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須給您發送一份《不利權益裁決通知》，將拒絕服務的結果告知給您，同時告知您上訴或是要求進行州公平聽證會的權利。

若需了解授權過程的更多信息，您可詢問縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統。

如果您不同意縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的就授權過程的決定，您可以向縣方面提交上訴，或要求舉行州公平聽證會。若需了解更多內容，可參考《問題解決》部分的內容。



## 我的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統都包含哪些服務供應商？

如果您是縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的新近參保人，您可以訪問 <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> 查詢完整服務供應商列表，其中包含了供應商地址、所提供的藥物濫用障礙的治療服務種類、和其他有助於您獲得護理服務的相關資訊（如供應商可提供的文化服務和語言服務）。如果您對服務供應商還有其他問題，您也可以撥打縣內免費電話進行詢問，電話號碼位於本手冊前面部分。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 《不利權益裁決通知》

當縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統拒絕我想要或我認為應該有的服務時，我擁有什麼權利？

如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統拒絕、限制、減少、延遲或結束您想要或是您認為應該享有的服務，對於縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統發出的書面《通知》（稱為《不利權益裁決通知》）您將享有相應權利。您也有權以提交上訴的方式反對相關決定。以下部分的內容可協助您了解您對《不利權益裁決通知》的相關權利，以及如果您對於縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統決定有異議時可採取的行動。

### 《不利權益裁定》是什麼？

《不利權益裁定》指的是縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統採取的以下任何行為：

1. 拒絕或限制服務請求的授權，包括服務類型或等級、醫療必要性、適當性、所涵蓋權益的設定或有效性的決定。
2. 降低、暫停或終止某項已有授權的服務。
3. 拒絕支付全部或部分服務費用。
4. 未能及時提供某項服務。
5. 依據申訴和上訴的解決時間標準，未能在要求的時限內採取行動（如果您向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提交申訴，而縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統在您提交申訴後的 90 天內沒有給您書面回覆。如果您向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出上訴，且縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統在您提交上訴後的 30 天內沒有給您書面回覆；或者如果您提交了加急上訴，且提交後的 72 小時之內您沒有收到回覆的情況。）；或者
6. 拒絕受益人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》是由縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，在決定拒絕、限制、減少、延遲或終止您所享有的服務，或您的服務供應商認為您應該享有的服務時，向您發出的書面通知信。這包括拒絕支付某項服務費用，聲稱服務不包括在計劃範圍內而拒絕支付，因某項服務不具備醫療必要性而拒絕支付，因選用了錯誤的服務供應商而拒絕支付，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，您的申訴、上訴或加急上訴未能及時解決，或是您未能在縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的服務時間標準範圍內獲得服務等事宜。

## 發出通知的時間

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須在其終止、暫停或減少某項已獲得授權的服務之前的至少 10 天時間，向受益人發出電子郵件通知。縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統還需在其拒絕賠付費用，或決定拒絕、延遲或調整全部或部分服務要求的兩個工作日之內，向受益人發出郵件通知。

## 我是否會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，您可以向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出上訴，如果您已行使完上訴流程，可申請州公平聽證會。如果您已和縣方面取得聯繫，表示您經歷了不利權益裁定但並沒有收到通知。本手冊包含關於如何提交上訴或要求州公平聽證會。也可在服務供應商的辦公室獲得相關資訊。



## 《不利權益裁決通知》將會傳達哪些訊息？

《不利權益裁決通知》將會告知您：

- 縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統所做的決定，對您和您享受服務能力 構成的影響。
- 決定生效日期，以及縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統決定的理由。
- 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統做出決定時所依據的州或聯辦法規。
- 若您不同意縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統所做的決定時，您擁有哪些權利。
- 如何收到與縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統所做的決定的相關文件、記錄和其他資訊的副本。
- 如何向縣市Medi-Cal 藥物組織提供系統提交上訴。
- 如何要求舉行州公平聽證會。
- 如何申請加急上訴或申請加急州公平聽證會。
- 如何獲得協助以提交上訴或是申請州公平聽證會。
- 您須在多長時間內提交上訴或要求州公平聽證會。
- 等待上訴或州公平聽證會期間，您有權繼續享有服務，如何要求持續提供服務，以及這些服務的費用是否由 Medi-Cal 支付。
- 在您提起上訴或是申請州公平聽證會的情況下，您是否希望繼續相關的服務。

## 當我收到《不利權益裁決通知》的時候，該怎麼辦？

當您收到《不利權益裁決通知》的時候，您應該仔細閱讀通知上的全部內容。如果您不理解通知內容，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將為您提供協助。您也可以找其他人為您提供協助。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

您有權在上訴或申請州公平聽證會期間，對已停止的服務提出持續服務的申請。請您務必在《不利權益裁決通知》郵戳顯示日期之後的10天之內，或親自給您的10天之內，或在變動生效日期之前，提出要求繼續服務。



## 問題解決流程

### 如果我的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統無法給予我想要的服務怎麼辦？

您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有相關管道，用於解決藥物濫用障礙治療服務過程中可能產生的任何問題。我們將其稱為問題解決流程，它可能涉及：

1. **申訴流程** – 對與藥物濫用障礙治療服務相關的情況提出不滿，而非《不利權益裁定》。
2. **上訴流程** – 審核縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統或服務供應商對您的藥物濫用障礙治療服務做出的決定（例如，拒絕、終止或減少服務）。
3. **州公平聽證流程** – 透過審核以確定您符合 Medi-Cal 計劃要求，可享有藥物濫用障礙治療服務。

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。當申訴或上訴處理完成後，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將通知您和供應商以及家長/監護人最終的結果。在州公平聽證會形成決議之後，州公平聽證會辦公室將通知您和服務供應商最終的結果。

您可以在下方了解更多關於各問題解決流程的資訊。

### 我能否在提交申訴、上訴或申請州聽證會方面獲得幫助？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統會配有工作人員為您解釋這些流程，無論是要申訴、上訴還是申請州聽證會，他們都會幫助您上報問題。他們還可協助您判斷您是否符合申請“加急上訴”流程的標準，這表示若您的健康或穩定情況有風險，您的申請將可以進入加急審核通道。您也可以授權他人代您行使權力，包括您的藥物濫用障礙的治療服務供應商或倡導者。如果您需要協助，請致電 1-888-246-3333。縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須在



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

填寫表格和其他申訴、上訴相關的步驟中，為您提供合理的協助。這包括，但不限於，提供口譯服務和配有 TTY/TDD 和口譯能力的免費電話服務。

**如果我需要別人幫我解決縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的問題，但不想提出申訴或上訴，該怎麼辦？**

如果您無法在縣方面找到合適的人來幫助您解決問題，您可以在州方面繼續尋求幫助。

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 或寄電子郵件給 [MMCOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)，與健康管理服務部門的監管專員辦公室獲得聯系。

**請注意：**電子郵件的內容非保密內容。請您不要在電子郵件中提及個人資訊。

您也可在當地法律援助辦公室或其他團體獲得免費的法律協助。您可以從公共諮詢和回應部門了解您的聽證會權利以及獲得免費的法律援助：

免費電話：1-800-952-5253

如果您是使用TDD的聽障人士，請致電：1-800-952-8349



免費致電三藩市心理行為健康服務，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？

申訴是表達對藥物濫用障礙治療服務的不滿，這些服務不在上訴過程和州公平聽證程序所涵蓋的問題之列。

申訴流程將：

- 透過簡單且易懂的流程，讓您以口頭或書面的方式提交申訴。
- 此舉將不會對您或您的供應商造成不利。
- 您可以授權他人，包括服務供應商或您的倡導者代您行使權力。若您授權其他人代您行使權力，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有可能需要您簽署一份表格授權縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，以便將資訊透露給該人。
- 以確定該人有資格做出決定，並且不牽扯過往任何層面的審核或決定。
- 明確您、您的縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統 以及您的服務供應商的角色和責任。
- 在規定的時間範圍內給予申訴解決方案。

### 我何時可以進行申訴？

若您對藥物濫用障礙的治療服務有不滿之處，或對於縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有其他疑慮，您隨時可以向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出申訴。

### 我該如何提出申訴？

您可以致電 1-888-246-3333 (TTY: 711) 您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，尋求申訴協助。您可透過口頭或書面方式進行申訴。口頭申訴之後，您無需再提交書面申訴。如果您想以書面形式提出申訴，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將在所有服務供應商的網點處提供回郵信封，以便您可以透過郵寄的方式進行申訴。如果您沒有回郵信封，您可以將您的申訴直接郵寄到本手冊正面提供的地址。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 我如何知道縣 Medi-Cal藥物組織提供系統是否已經收到我的申訴？

您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統被要求給您發送書面確認函，在收到後5個日曆日內告知您他們已經收到了您的申訴。透過電話或親自收到的申訴，當您同意在下一個工作日結束時解決時，則可以豁免，並且您可能不會收到信函。

## 我的申訴何時會決定？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統需在您提交申訴之後的 90個日曆日內做出決定。如果您要求延期，或縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為需要更多資訊並且延遲對您有利，則做決定時間可增加最多14個日曆日。舉例說明延遲可能對您有利，例如當縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為延遲可以讓他們從您或是其他相關方了解到更多資訊以解決您的申訴。

## 我如何獲知縣Medi-Cal藥物組織提供系統已就我的申訴做出了決定？

若您的申訴已經受理完成，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將以書面方式將結果通知給您或您的代表。如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統沒有將申訴的受理結果及時通知給您或任何相關方，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將會被要求給您發送一份《不利權益裁決通知》，告知您有權申請州公平聽證會。您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統需要在期限屆滿當日給您發送《不利權益裁決通知》。

## 提出申訴有截止時間嗎？

您可在任何時間提出申訴。



## 上訴流程（常規流程和加急流程）

您的縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有責任讓您可以對不同意的決定提出質疑，這些決定指的是由縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統或是您的服務供應商所做出的藥物濫用障礙治療服務的決定。提出審核的方式有兩種。一種是透過標準上訴流程。另一種是透過加急上訴流程。這兩種上訴方式差異不大；但是，申請加急上訴流程需要符合特定要求。我們將在下方列出特定要求的詳細情況。

### 常規上訴是什麼？

常規上訴是用來審核您與縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統或您與供應商之間針對於拒絕或更改您認為您需要的服務所存在的問題。如果您提出常規上訴，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將在 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“加急上訴”。

常規上訴流程是：

- 您可以透過親自、打電話或是書面的方式提出上訴。
- 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。
- 您可以授權他人，包括服務供應商或倡議者代您行使權力。若您授權其他人代您行使權力，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將需要您簽署一份表格，以授權其將資訊透露給該人。
- 在要求上訴的規定時限內，即自您的《不利權益裁決通知》郵戳日期起或親自交給您之日起10天內，您可繼續享有權益。上訴裁定等待期間，您無需為繼續享有的服務支付費用。如果您要求繼續享有權益，且上訴最終結果判定減少或中斷您正享有的服務，則您可能需要為等待期間所享有的服務支付費用。
- 確保處理上訴的相關人員具備工作資格，並且不牽扯過往任何層面的審核或決定。
- 允許您或您的代表在上訴流程之前和進行過程中，查閱您的個案卷宗，包括您的醫



療檔案和任何其他文件或記錄。

- 給您一個合理的機會，以親自或是書面的形式，提出證據和對事實或法律的指控。
- 允許您、代表或已故受益人的遺產的法定代表作為上訴當事人。
- 透過寄給您書面確認函告知您上訴正處於審核過程中。
- 在上訴過程完成之後，通知您有權申請州公平聽證會。

### 我何時可以提出上訴？

您可向縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統提出上訴：

- 如果您所在縣或是縣的任何一個合作供應商基於您不符合准入標準，而認為您不具備接受任何 Medi-Cal 藥物組織提供系統所提供的藥物濫用障礙的治療服務。
- 如果您的供應商認為您需要進行藥物濫用障礙的治療服務，並向縣方面提出審批申請，但是縣方面沒有審批通過，並且拒絕了您的供應商所提出的申請，或變更了服務頻率。
- 如果服務供應商已向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出批准申請，但是縣需要更多資訊進行判斷而未能及時完成批准。
- 如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統沒有在其規定時間範圍內為您提供服。
- 如果您認為縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統沒有及時提供足夠的服務以滿足您的需求。
- 如果您的申訴、上訴或加急上訴未能及時解決。
- 如果您和您的服務供應商就您所需的藥物濫用障礙服務未能達成一致。

### 我該如何提出上訴？

您可致電縣內Medi-Cal 藥物組織提供系統的免費電話，以獲得上訴協助。縣將在各供應商網點處為您提供回郵信封，以便您郵寄上訴內容。您可以透過口頭或書面提交上訴。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 我如何獲知我的上訴已經被決定？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將以書面形式將上訴裁定結果通知給您或您的代表。通知函將包括以下資訊：

- 上訴流程決定的結果。
- 上訴決定的日期。
- 如果上訴結果並非完全對您有利，通知中還將告知您申請州公平聽證會的權利和申請過程資訊。

## 提出上訴有截止日期嗎？

您必須在《不利權益裁決通知》發布之日的60天之內提起上訴。請牢記您不是每次都會收到《不利權益裁決通知》。若您沒有收到《不利權益裁決通知》，則不存在提出上訴的截止日期，即您可在任何時間提出上訴。

## 上訴結果需要等多久？

縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統必須在收到您的上訴請求之日起 30 個日曆日內處理完成。如果您要求延期，或縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為需要更多資訊並且延遲對您有利，則決定時間可增加最多14個日曆日。舉例說明延遲可能對您有利，例如當縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為延遲可以讓他們從您或是其他相關方處了解到更多信息以解決您的申訴。

## 如果我無法為上訴的結果等待 30天怎麼辦？

如果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。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 加急上訴是什麼？

加急上訴是做出上訴決定的更快方式。加急上訴流程與標準上訴流程類似。但是，您必須證明等待標準上訴可能會使您的藥物濫用狀況變得更糟。加急上訴流程的截止日期也與標準上訴不同。縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統有72小時的時間來審核加急上訴。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、維持或最大限度恢復身體機能造成損害，您可以要求進行加急上訴。如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為您符合加急上訴的要求，則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，或縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為需要更多資訊並且延遲對您有利，則決定時間最多可增加14個日曆日。如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統延長了決定時間，則他們將以書面解釋的方式告知您延長的理由。

如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統認為您不符合加急上訴的要求，則他們必須竭盡全力給您即時的口頭通知，並且在2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。如果您對縣方面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。

一旦縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統解決了您的加急上訴請求，他們將以書面形式向您和相關各方發出通知。



## 州公平聽證會流程

### 什麼是州公平聽證會？

州公平聽證會是由加州社會服務部進行的獨立審核，以確保您可享有 Medi-Cal項下的藥物濫用障礙的治療服務。若需獲得更多資源，可以點選

[https:// www.cdss.ca.gov/hearing-requests](https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests) 請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：

- 在加州社會服務部門舉行聽證會（也稱為州公平聽證會）
- 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時，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：

- 如果您已完成了向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出上訴過程。
- 如果您所在縣或是縣的任何一個合作供應商基於您不符合准入標準為由，而認為您不具備接受任何 Medi-Cal 藥物濫用障礙的治療服務。
- 如果您的服務供應商認為您需要藥物濫用障礙的治療服務，並且向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提起審批申請，但是縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統沒有同意並且拒絕了服務供應商的申請，或變更了服務類別或服務頻率。



- 如果您的服務供應商已向縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統提出請求批准，但是縣需要更多資訊才能做出決定，而未能及時完成批准。
- 如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統沒有在規定的時間範圍向您提供服務。
- 如果您認為縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統沒有及時提供足夠的服務以滿足您的需求。
- 如果您和您的服務供應商就您所需的藥物濫用障礙治療服務未能達成一致。
- 如果您的申訴、上訴或加急上訴未能及時解決。

### 如何申請州公平聽證會？

您可以按以下方式申請州公平聽證會：

- 線上申請：<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- 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 State Hearings Division

(加州社會服務部州聽證會部門)

P. O.Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

或傳送傳真至 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 800-743-8525 或 855-795-0634 免費致電州聽證部門，或撥打 800-952-5253 或 TDD 800-952-8349 免費致電公共查詢和回應熱線。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

### **申請州公平聽證會有截止日期嗎？**

您只有120天的時間申請州聽證會。120天可以從縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統書面上訴決定通知之日起計算。

如果您沒有收到《不利權益裁決通知》，您可在任何時間申請州公平聽證會。

### **在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？**

是的，如果您目前正在接受治療，並希望在上訴期間繼續治療，請務必在上訴裁定通知所附郵戳日期起，或是您收到通知日期起，或是縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統告知您服務將會停止或是減少的之日起的10天之內，申請州公平聽證會。當您申請州公平聽證會時，請您務必說明您希望繼續享有服務。另外，州公平聽證會等待期間，您無需為繼續享有的服務支付費用。

如果您要求繼續享有權益，並且州公平聽證會最終結果判定減少或中斷您正享有的服務，則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？**

在您提出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個案並將結果發送給您。

### **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於您的健康，您將有可能在三個工作天之內收到結果。您



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

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天將如何嚴重損害您的生活、健康或您獲得、維持或最大限度地恢復身體功能。然後，請務必要求「加急聽證會」的申請，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，則州聽證會部門將會在收到您申請的3個工作天之內舉行聽證會並做出決定。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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，或藥物和酒精預約，Medi-Cal 將協助您尋找交通。當 Medi-Cal 受益人無法自行提供交通，或出於醫療必要性需享有 Medi-Cal 所涵蓋的服務時，可為其提供交通。預約有兩種交通方式：

- 非醫療交通是指為沒有其他方式前往預約的人員提供的私人或公共車輛交通。
- 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的救護車、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。

Anthem BlueCross 會員請撥打免費交通預約電話 877-931-4755。San Francisco Health Plan (SFHP) (三藩市健康計劃) 會員，請致電 SFHP 客戶服務 415-547-7800。

如果您是 Medi-Cal 受保人士而未參與管理式醫療計劃時，當您需要非醫療交通前往健康相關服務，您可和您所在縣的 Medi-Cal 藥物組織提供系統取得聯繫，以獲取相關協助。當您和車輛公司聯繫時，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，您的服務供應商可以指派非緊急醫療交通，並幫助您與車輛供應商取得聯繫，以協調您從預約機構往返的路程安排。

### 什麼是緊急服務？

緊急服務是每週7天，每天24小時的服務。如果您認為自己遇到與健康相關的緊急情況，請致電911或前往最近的急診室尋求協助。



---

免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

緊急服務是針對意外醫療狀況，包括為精神科緊急醫療狀況提供的服務。

當您出現導致劇烈疼痛或嚴重疾病症狀或受傷時，即存在緊急醫療狀況，而謹慎的外行人（細心或謹慎的非醫務人員）認為，在沒有醫療照護的情況下可以合理預期這種情況可能會：

- 將您的健康置於嚴重危險之中，或者
- 如果您懷孕了，您或未出生孩子的健康將面臨嚴重危險，或者
- 對您的身體機能造成嚴重傷害，或
- 對身體任何一個器官或部位造成嚴重損害。

在緊急情況下，您有權使用任何一家醫院。緊急服務無需事先授權

### **我必須支付 Medi-Cal 費用嗎？**

您可能需要支付 Medi-Cal 的費用，具體取決於您每月獲得或賺取的金額。

- 如果您的收入低於針對您家庭人數的 Medi-Cal 限制，您將無需支付 Medi-Cal 服務費用。
- 如果您的收入超過 Medi-Cal 針對您家庭人數的限制，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「費用份額」。一旦您支付了“費用份額”，Medi-Cal 將支付您當月承保醫療費用的其餘部分。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“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。

您的供應商會告訴您是否需要支付共付。



## 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，請撥打國家自殺預防挽救熱線 988 或 1-800-273-TALK (8255)。可以透過 <https://988lifeline.org/> 進行聊天。

對於在危機中尋求援助的當地居民，聯繫當地心理健康計劃，請致電 1-888-246-3333 / 1-415-255-3737 (TTY: 711)。

## 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>



免費致電三藩市心理行為健康服務，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）。所有縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統都必須事先制定預先指示。當被問及相關資訊時，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統需要在縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的預先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，您可以致電縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統。

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 (個人)對您的醫療照護作出決定;
- 您個人的健康照護說明

您可以從縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統或網上得到一份預先指示的表格。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（加州司法部門聯絡方式）

Attn: Public Inquiry Unit（公眾諮詢部門）

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 受益人權利和責任

### 作為縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的受益人，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縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的藥物濫用障礙治療服務。您有權：

- 被尊重，尊重您的個人尊嚴和隱私，尊重您對醫療資訊保密的需要。
- 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。
- 參與和您藥物濫用障礙照護的相關決定，包括拒絕治療的權利。
- 可及時享有護理服務，包括在符合醫療必要性條件時，對於緊急狀況或或危機狀況提供每週 7 天，每天 24 小時的服務。
- 接收本手冊中屬於縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統中藥物濫用障礙治療服務的相關信息，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的其他義務，以及此處所述的您的權利。
- 確保您的保密健康資訊受到保護。
- 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。
- 根據請求可及時收到所需的其他形式的紙本資料（包括點字版本、大字字印刷版本和音訊版本）。
- 收到縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統受益人中至少 5% 或 3,000 人使用的語種的書面訊息，以兩者中數量較低者為準。
- 根據您的需求享有對應的口語翻譯服務。
- 從縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統獲得藥物濫用障礙治療服務，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。
- 如果您是 21 歲以下的受益人的話，還可享有《未成年人許可服務》。



- 如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統無法提供員工或簽約供應商為您提供服務，則其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。“Out-of-network provider”（“網外的供應商”）指縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統供應商清單以外的供應商。縣方面必須確保您無需為網絡外的供應商額外支付費用。您可以撥打 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯絡三藩市心理行為健康服務中心，對如何獲得網絡外供應商的服務以了解更多資訊。
- 請與縣網絡內或網絡外的合格健康照護專業人員諮詢第二意見，無需額外費用。
- 以口頭或是書面的形式，對相關組織或您所接受的護理服務提起申訴。
- 以口頭或是書面的形式，對所收到的《不利權益裁定》通知提出上訴，包括其中所述的可能加急上訴情況的資訊。
- 申請州 Medi-Cal 公平聽證會，包括在何種情況下可能進行加急州公平聽證會的資訊。
- 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。
- 行使這些權利時，您有權免受歧視，免受縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統、服務供應商以及州給您帶來的不利影響

### 作為縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統受益人，我有哪些責任？

作為縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的受益人，您的責任如下：

- 仔細閱讀此受益人手冊和其他來自縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的其他重要資訊通知資料。這些材料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。如果您可以和服務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



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

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。

- 當您前往治療的時候，請每次都攜帶您的 Medi-Cal福利身分證 (BIC) 和帶有照片的身分證。
- 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接收到的任何資訊對您來說是至關重要的。
- 願意和治療自己的服務供應商建立起堅實的關係。
- 如果您對於服務有任何問題，或您對於供應商有任何問題，都可聯絡縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統。
- 若您的個人資訊發生任何變更，請告知您的服務供應商和縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統，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。
  - 健康照護服務部門發出呼籲，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



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

以填寫線上表格 <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.asp>  
[X](#)。



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

## 護理過渡的申請

### 我什麼時候可以請求保留之前和當前的網絡外提供者？

- 加入縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統之後，如果您發生以下情況，可以提出申請保留網絡外的供應商一段時間：
  - 更換新的服務供應商，有可能對您的健康造成嚴重傷害，或增加您入院或是入住治療機構的風險；同時
  - 您在過渡到使用縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統的日期之前，您已在接受網絡以外供應商的治療服務。

### 如何申請保留我網絡外的供應商？

- 您、您的授權代表或是您目前的服務供應商，必須向縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統提交一份書面申請。您也可以致電 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯絡受益人服務部門，就如何獲得網絡外服務供應商的服務了解更多資訊。
- 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將以書面形式告知您已收悉您的申請，並在三（3）個工作天之內開始處理您的申請。

### 在過渡到縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統之後，如果我繼續接受網絡外供應商的治療服務，會發生什麼事？

- 自從網絡外的供應商接受服務之日起三十個（30）日曆日之內，您可以提出護理過渡追溯申請。



## 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統出於哪種理由會拒絕我的護理過渡申請？

- 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統在以下情況下有可能拒絕您保留目前屬於網絡外的前服務供應商：
  - 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統擁有關於服務供應商護理品質問題的檔案記錄。

## 如果我的護理過渡申請被拒絕，會發生什麼情況？

- 如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統拒絕了您的護理過渡申請，將會：
  - 以書面形式給您發出通知；
  - 為您在網絡內供應商尋找至少一位可以為您提供和先前網絡外的供應商所提供的水平一致的服務；同時
  - 告知您如果對被拒絕的裁定結果感到不滿，您有權提出申訴；
- 如果縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統為您提供了多位網絡內供應商供您選擇，但您沒有做出選擇，那麼縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將轉介您或指派一位網絡內的供應商，並將相關安排以書面通知給您。如果網絡外供應商拒絕接受縣DMC-ODS的合約費率或拒絕接受適用 DMC-ODS 服務的DMC費率，或者如果網絡外供應商不是目前經過DMC認證的供應商。

## 如果我的護理過渡申請被批准，將會怎樣？

- 在您的護理過渡申請批准後的七（7）天之內，縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將為您提供：
  - 申請批准通知；
  - 護理過渡安排的相關期限；
  - 在連續護理期結束時過渡您的護理過程；同時



免費致電三藩市心理行為健康服務，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。

- 您有權隨時在縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統重新選擇網絡內服務供應商。

### 我的護理過渡申請可以多快受理？

- 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將在其收到您的護理過渡申請之後的三十天（30）之內完成審核。

### 當護理過渡期即將結束時，會發生什麼事？

- 縣 Medi-Cal 藥物組織提供系統將在護理過渡期結束之前的三十天（30）內以書面形式告知您，將在護理過渡期結束後把您的護理工作過渡到網絡內服務供應商。

