

Medi-Cal 心理健康服务

全州范围内的基本信息



为何阅

# Medi-Cal 心理健康服务 指南



如果您出现紧急情况，  
请拨打9-1-1或者前往  
离您最近的医院急诊  
室。

如果您希望得到可以帮助  
您确定事件是否紧急  
时的更多资料，请参阅  
本小册子内“加州部  
分”第6页的内容。



### 如何得到一份提供者名单：

您可以索要、同时您的“心理健康计划”(MHP)也应该给您一份人员、诊所和医院名录，以便了解在您所在的地区您能得到心理健康服务的提供者的姓名/地点，即‘提供者名单’。名单上有医生、治疗师的姓名、电话号码、地址以及医院和其它您可以得到帮助的地方的名称、电话号码和地址。在您寻求帮助之前，您或许需要先与您的MHP联系。请拨打您的MHP的全天候免费电话，索要一份提供者名单，同时了解在您去服务提供者医务室、诊所或医院寻求帮助之前，您是否需要与MHP联系。

Disponible  
en  
Español

这些资料还备有其它哪些语种和格式？

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.

本小册子（或資訊）有繁體中文版，請致電以上免費專線查詢。

Phau ntawv no (los sis cov lus no) muaj ua lus Hmoob. Koj nug tau cov no uas hu tus xov tooj hu dawb saum toj no.

يتوفر هذا الكتيب (أو هذه المعلومات) باللغة العربية. ويمكنك طلب نسخة بواسطة الإتصال برقم الهاتف المجاني المبين أهلاه.

Դուք կարող եք ստանալ այս գրքույկը (կամ տեղեկությունը) հայերեն լեզվով՝ զանգահարելով վերը նշված անվճար հեռախոսահամարով:

ពួនសៀវភៅ(រពត៌មាន)នេះ អាចមានជាភាសាខ្មែរ។ អ្នកអាចសុំវាដោយគ្រាន់តែ ទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខដែលឥតគិតថ្លៃ ដូចបានរាយខាងលើ។

Данная брошюра также доступна на русском языке. Вы можете попросить предоставить ее вам, позвонив по бесплатному номеру телефона, указанному выше.

TAng buklet (o impormasyon) ay makukuha sa Tagalog. Maaari mo itong hilingin sa pamamagitan ng pagtawag sa walang bayad na telepono na nakalista sa itaas.

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

본 책자(또는 정보)는 한국어로 이용이 가능하며, 위에 수록된 무료전화번호로 연락하여 요청하실 수 있습니다.

# Medi-Cal 心理健康 服务简介

## 我为何得到这本小册子？为何这本小册子很重要？

您得到这本小册子是因为您有资格享受Medi-Cal，同时也因为您需要了解洛杉矶县提供的心理健康服务以及如果您需要心理健康服务时如何得到这些服务的情况。

如果目前您正在接受洛杉矶县提供的心理健康服务，本小册子则可以告诉您更多有关服务运作方式的信息。本小册子告诉您有关心理健康服务的情况，但不会改变您正在接受的服务。您或许应保留本小册子以便以后查阅。

如果您目前并没有在接受这些服务，您或许也应保留本小册子以便您自己或您认识的人在将来会需要了解有关心理健康服务的信息。

如果您在理解本小册子方面有困难，请拨打at (800) 854-7771与MHP联系，请求帮助或找到您能明白这一重要资料的其它方式。

## 什么是心理紧急事件？

一次心理紧急事件指的是一次严重的心理或情感问题，比如：由于看似心理疾病的缘故，对他或她本人或其他人造成了危险，或者由于看似心理疾病的缘故，一个人失去得到或吃食物或者使用衣物或庇护能力的情况。

在紧急情况下，请立即拨打9-1-1或者将当事人送到医院的急诊室。

## 我应如何使用本小册子？

本小册子将帮助您了解什么是专门心理健康服务、谁可以享受这些服务以及您如何能够从洛杉矶县MHP得到帮助。

本小册子有两部分。第一部分告诉您如何通过从洛杉矶县的MHP得到帮助以及有关的运作方式。

第二部分由加州州政府提供，告诉您更多关于专门心理健康服务的大致情况。这一部分告诉您如何得到其它的服务、如何化解问题以及在本计划内您所享有的权利。

同时，本小册子也告诉您如何得到有关洛杉矶县MHP网络内的医生、诊所及医院的情况以及服务地点等信息。

## 我的县心理健康计划 (MHP)是什么？

心理健康服务是为那些居住在洛杉矶县内的享受Medi-Cal 的人提供的，包括儿童、青少年、成年人及老年人。

有时，这些服务可从您的常规医生处得到。有时，这些服务由专家提供，并被称为心理健康‘专门’服务。这些专门服务是通过洛杉矶县的“心理健康计划”即MHP提供的，MHP和您的常规医生是分开的。洛杉矶县的MHP是遵照加州及联邦政府的规定运作的。加州的每一个县均有自己的MHP。

如果您认为您有心理健康问题，请直接与洛杉矶县MHP联系，其电话号码是：(800) 854-7771。这是全天候24小时、每周七天均开通的免费电话。备有用您喜欢的语言对您所享有的权利、福利和治疗进行的口头解释。在您拨打电话之前，您并不需要去看您的常规医生或得到许可或转介。

如果您认为您将从专门心理健康服务中受益，并且有资格得到Medi-Cal，洛杉矶县MHP将帮助您确定您是否可以得到心理健康治疗和服务。如果您想得到有关某些具体服务的详情，请参阅本小册子内“加州部分”第9页的“服务”章节。

### 如果我在得到帮助方面有困难，我该怎么办？

如果您在得到帮助方面有困难，请拨打洛杉矶县MHP的免费电话。号码是：(800) 854-7771，此电话全天候24小时、一周七天均开通。您也可以拨打(800) 700-9996，与您县的“病人权利拥护者”联系。

如果上述建议依然不能解决您的问题，您可以拨打加州专员电话，寻求帮助：

(800) 896-4042 – 仅限加州境内

(916) 654-3890

(800) 896-2512 TTY

传真：(916) 653-9194

电子邮件： [ombudsman@dmh.ca.gov](mailto:ombudsman@dmh.ca.gov)



您也可以请求一次州公平听证。请参阅本小册子“加州部分”第26页的内容，了解更多信息。

洛杉矶县

洛杉矶县

**欢迎加入洛杉矶县心理健康计划**..... 1

**有关紧急事件的基本信息**

    重要的电话号码..... 2

    我如何知道某人是否立即需要帮助? ..... 2

    洛杉矶县提供的专门心理健康服务有哪些? ..... 2

**洛杉矶县心理健康计划服务/信息**

    我如何才能得到这些服务? ..... 3

    被“授权”接受心理健康服务是什么意思? 提供给我的服务量、  
    期限和范围又是多少? ..... 3

    我如何才能得到更多有关洛杉矶县的心理健康服务(包括医生、治疗师、  
    诊所和医院)的信息? ..... 3

    这些资料还备有其它哪些语种和格式? ..... 3

    我能去看列于洛杉矶县的“提供者名单”上的任何医生、治疗室、  
    诊所或医院吗? ..... 4

    如果我想换医生、治疗师或诊所该怎么办? ..... 4

    我如何才能得到一张“提供者”的名单? ..... 4

    我能利用“提供者名单”找到可以帮助我的人吗? ..... 4

    如果我想去看不在洛杉矶县的“提供者名单”上的医生、  
    诊所或医院时该怎么办? ..... 4

    如果我在某个周末或某个晚上需要心理健康紧急护理服务,  
    我该怎么办? ..... 5

    我如何才能得到我的提供者不提供的心理健康服务? ..... 5

    如果我出于非心理健康治疗的原因而需去看医生, 我该怎么办? ..... 5

    如果我对自己的心理健康治疗不甚满意, 我该怎么办? ..... 5

**受益人服务是什么? 它的作用是什么?**

        我如何才能与有关的工作人员取得联系? ..... 6

        洛杉矶县对我的心理健康记录加以保密吗? ..... 6

加州

加州

**全州范围内的基本信息**

    为何阅读本手册是很重要的? ..... 1

**县心理健康计划**

    什么是心理健康服务?..... 2

    我可从何处得到心理健康服务? ..... 2

    我如何得到服务..... 2

**有关Medi-Cal的重要资料**

谁能得到Medi-Cal? ..... 3  
 我必须为Medi-Cal付费吗? ..... 3  
 我如何得到 Medi-Cal 的、但不被心理健康计划涵盖的服务呢? ..... 4  
 什么是儿童健康和残疾预防 (CHDP) 计划? ..... 5

**基本紧急事件资料**

您是否有一个紧急事件? ..... 6  
 所提供的、与紧急事件有关的服务有哪些? ..... 7  
 我的县 MHP承担稳定后护理服务的责任何时结束?..... 8

**(成人和老年人)**

我怎么知道我是否到了需要帮助的时候呢? ..... 9  
 我到了需要帮助的时候之迹象有哪些? ..... 9  
 有什么样的服务可利用呢?..... 10

**(儿童、青春期少年及青年人)**

我怎么知道 一个儿童是否需要帮助呢?..... 12  
 我怎样知道 一个少年人或年轻人需要帮助呢? ..... 13  
 有什么样的服务呢?..... 13  
 有专门给儿童、青春期少年及年轻人的特殊服务吗?..... 14  
 什么是行为治疗服务(简称为TBS)? ..... 14  
 谁能够得到TBS? ..... 15  
 我必须还要有其它什么条件以便获得TBS? ..... 15  
 我如何可以获得TBS? ..... 15  
 由谁来决定我是否需要TBS以及到哪里去获得TBS?..... 16  
 我的 TBS 计划应包含什么? ..... 16

**“医疗必需性”的标准**

什么叫做“医疗必需”以及其重要性? ..... 17  
 除了医院服务之外,专门心理健康服务涵盖的  
 “医疗必需”标准有哪些? ..... 17  
 21岁以下的专门心理健康服务的涵盖所要求的  
 “医疗必需”标准有哪些? ..... 18

**行动通知**

什么叫做“行动通知”? ..... 20  
 我什么时候会收到一份“行动通知”呢? ..... 20  
 当我没有得到我所需要的服务时, 我是不是都会得到一份“行动通知”呢? 21  
 行动通知会告诉我什么事情? ..... 21  
 当我得到“行动通知”时, 我应该做什么? ..... 21

**问题化解程序**

加州

假如我没有从我住县的MHP得到我所要的服务，我要怎么做? ..... 22

在提出一个上诉、抱怨或公平听证时，我能不能得到帮助? ..... 22

假如我需要帮助以解决我与MHP的问题，  
但我又不想提出一个投诉或是上诉，我该怎么做呢? ..... 22

**(上诉程序 - 标准和加速)**

什么是标准的上诉? ..... 23

我什么时候能提出一个上诉呢? ..... 24

我怎样提出一个上诉? ..... 24

我怎样才能知道我的上诉是否业已被解决呢? ..... 24

是否有上诉期限? ..... 24

有关我的上诉的决定将何时做出? ..... 25

假如我没办法为上诉决定而等上45天呢? ..... 25

什么叫加速上诉? ..... 25

**(州公平听证会程序 - 标准及加速)**

什么叫州公平听证? ..... 26

我的州公平听证权利 有哪些? ..... 26

我什么时候可以提出一个州公平听证? ..... 26

我该如何请求一次州公平听证? ..... 26

提出州的听证是不是有一个期限? ..... 27

在我等待州公平听证的结果期间，我能不能继续得到服务? ..... 27

假如我没办法为州公平听证决定而等上90天呢? ..... 27

**(投诉程序)**

什么叫做投诉? ..... 28

我何时能提出投诉呢? ..... 28

我怎样提出投诉? ..... 28

**您的权利**

我所享有的权利有哪些? ..... 30

**(提前训令)**

什么叫做提前训令? ..... 32

**(多元文化能力)**

为什么对文化的考虑和使用多语种很重要? ..... 33

**你可能得到的服务的方式**

如何才能得到专门心理健康服务? ..... 34

我该如何才能找到一个我所需的专门心理健康的服务提供者? ..... 34

一旦我找到一个提供者之后，MHP 是否能告诉该提供者我得到的服务? 35

我的MHP用哪些提供者? ..... 36

# 欢迎加入洛杉矶县心理健康计划



我们欢迎您使用洛杉矶县的心理健康服务，也欢迎您使用**Medi-Cal** 心理健康计划。心理健康部通过以（由县和签约机构运作的）诊所、实地服务、医院及其它设施构成的网络为人们服务而引以为荣。我们致力于在您当地社区的最少限制的环境内为您提供高质量、高效低费的护理。这意味着我们不遗余力地、负责地利用公共资金。以满足洛杉矶县对心理健康的需求。请仔细阅读本小册子，因为小册子内包含着您需要知道的重要信息。

## 作为您的心理健康计划，我们将：

- 得到您对心理健康治疗问题的答案
- 告诉您**Medi-Cal** 涵盖的心理健康服务内容
- 决定您需要何种心理健康服务，并帮助您得到它们
- 有理有节地接待您
- 确保您在一个安全的环境内接受服务
- 帮助您得到熟悉您的文化的护理

## 作为参与者，您也有如下具体的责任：

- 就您的心理健康需求，提供诚实和完整的资料
- 积极参与您自己的心理健康治疗
- 准时赴约
- 如不能赴约，请打电话通知有关人员
- 与您的提供者一起努力，达到治疗目标





### 需要的电话号码

紧急事件	911
心理健康便民电话	(800) 854-7771
电讯中心电话	(562) 651-2549 (TDD/TTY)
受益人服务电话	(213) 738-4949
病人权利办公室电话	(800) 700-9996
信息保密总官员	(213) 974-2164

## 我如何知道某人是否立即需要帮助？

即使没有任何紧急情况，如果一个有心理健康问题的人出现以下的一个或多个情况，他/她也需要立刻得到帮助。

- 听见或看见他人认为不存在的声音或影像
- 极端而且频繁地想到或谈到死亡
- 将自己的东西送给他人
- 威胁要杀死自己（自杀）
- 想伤害自己或他人

如果出现上述一个或多个情况，请拨打**911** 或洛杉矶县MHP的电话号码。其号码是：**(800) 854-7771** (24小时全天候开通，免费)。心理健康工作人员全天24小时值班。

## 洛杉矶县提供的专门心理健康服务有哪些？

县为您提供心理健康服务有：

- **精神病住院服务** — 在医院进行的专门心理健康服务。
- **精神病服务** — 从一位有执照的外科医生/医生和专长为精神病学的心理健康服务提供者处得到的专门心理健康服务。
- **心理服务** — 从一位有执照的心理健康服务提供者（即能够诊断和治疗心理健康障碍的心理专家）处得到的专门心理健康服务。
- **目标个案管理** — 帮助人们使用和得到社区服务、并帮助他们建立和/或保持一种独立的生活方式的专门心理健康服务和活动。
- **康复服务** — 帮助人们提高、维持和恢复日常社区生活的专门心理健康服务。
- **精神病护理设施服务** — 在注册登记为熟练的护理设施环境中进行的专门心理健康服务。

上述是洛杉矶县MHP认为最有可能帮助需要心理健康服务的人的服务。但是，在某些情况下，可能需要其它服务。这样一些服务列于本小册子“加州部分”的第9页（成年人）和第12页（儿童）。

## 我如何才能得到这些服务？

某些时候需要的  
其它服务被列于  
本小册子的“加  
州部分”第9页  
(成年人) 和第  
12页(儿童)。

拨打(800) 854-7771，与洛杉矶县MHP的“便民电讯中心”联系。然后，您将被转介至一位提供者并将得到一个预约。若需TDD/ TTY 服务，请拨打(562) 651-2549。

### 被“授权”接受心理健康服务是什么意思？提供给我的服务量、期限和范围又是多少？

由您、您的提供者和洛杉矶县MHP三方共同决定通过MHP您需要得到的服务内容，包括您需要这些服务的频率以及期限。

洛杉矶县MHP或许会要求您的提供者在为您提供有关服务之前，请MHP核对他/她认为您需要这些服务的原因。洛杉矶县MHP邀请一位合格的心理健康专业人员进行有关的审查。这种核审程序被称为“MHP付费授权程序”。加州要求洛杉矶县MHP必须对日间特护、白日康复和行为治疗服务（TBS）执行授权程序。

洛杉矶县MHP在我们的MHP付费授权程序方面遵循加州的有关规定。有关内容请参阅本小册子“加州部分”的第3页。如果您想知道更多关于洛杉矶县如何进行MHP付费授权或者我们在什么时候会要求您的提供者请求进行MHP付费授权程序的资料，请拨打(213) 738-4949，与洛杉矶县MHP联系。

### 我如何才能得到更多有关洛杉矶县的心理健康服务（包括医生、治疗师、诊所和医院）的信息？

欲得到一张提供者名单和有关洛杉矶县MHP的结构和运作的补充资料，请拨打(213) 738-4949与“受益人服务”联系或浏览DMH的网站：

[www.dmh.co.la.ca.us](http://www.dmh.co.la.ca.us)。

您也可以亲自去“心理健康部”领取有关资料（健康部地址：550 S. Vermont Ave., Los Angeles, CA 90020）。一位拥护者将与您见面，帮助回答您的疑问。

### 这些资料还备有其它哪些语种和格式？

洛杉矶县MHP能以10种临界语言提供这些资料。消费者可以拨打“便民”电话（(800) 854-7771）和/或“病人权利”（(800) 700-9996），得到满足自己语言需求的提供者名单。客户也能通过访问MHP的网站，得到用自己母语提供服务的提供者名单（MHP网站：[www.dmh.co.la.ca.us](http://www.dmh.co.la.ca.us)）。洛杉矶县MHP也为有视力和听力障碍的人提供信息（比如：大字体的文件或录音带）并利用加州的转接系统和手语翻译人员为耳聋或有听力障碍的人提供信息。请拨打(800) 700-9996 或者(213) 738-4888 与“病人权利办公室”联系；或者拨打(800) 735-2929与“加州转接服务”联系。

### 我能去看列于洛杉矶县的“提供者名单”上的任何医生、治疗室、诊所或医院吗？

您享有选择您自己的提供者的权利。如果您选择的提供者不属于洛杉矶县MHP范围内，洛杉矶县MHP则对该名提供者正在提供的服务方式没有管辖权。另外，在付费时，一些提供者或许不接受Medi-Cal。在使用这些服务之前，询问该提供者是否接受Medi-Cal 的付费是您自己的责任。如果您决定自

已支付Medi-Cal 不涵盖的服务，Medi-Cal则对您可以接受的服务类型无任何限制。

如果您有任何疑问，请拨打“便民”电话：(800) 854-7771（全天24小时开通）或者“受益人服务”电话：(213) 738-4949。

### **如果我想换医生、治疗师或诊所该怎么办？**

您可以直接与提供者交流，请求更换医生。如果您的请求没有得以实现或者受益人认为自己需要进一步的帮助，您可以拨打“病人权利”的号码，提出您的请求。

### **我如何才能得到一张“提供者”的名单？**

拨打(213) 738-4949，与“受益人服务”联系或者亲自去“心理健康部”领取一张提供者名单（健康部地址：550 S. Vermont Ave., Los Angeles, CA 90020）。

### **我能利用“提供者名单”找到可以帮助我的人吗？**

受益人能通过“便民”以及“病人权利办公室”的工作人员请求被转介至提供者。您也能通过访问洛杉矶县MHP的网站，找到您希望得到服务的地区的提供者。

### **如果我想去看不在洛杉矶县的“提供者名单”上的医生、诊所或医院时该怎么办？**

您享有选择自己的提供者的权利。如果您选择的提供者不属于洛杉矶县MHP范围内，洛杉矶县MHP则对该名提供者正在提供的服务方式没有管辖权。另外，在付费时，一些提供者或许不接受Medi-Cal。在使用这些服务之前，询问该提供者是否接受Medi-Cal 的付费是您自己的责任。如果您决定自己支付Medi-Cal 不涵盖的服务，Medi-Cal则对于您可以接受的服务类型无任何限制。

如果您有任何疑问，请拨打“便民”电话：(800) 854-7771（全天24小时开通）或者“受益人服务”电话：(213) 738-4949。

## 如果我在某个周末或某个晚上需要心理健康紧急护理服务， 我该怎么办？

请拨打911或拨打“便民”电话号码（(800) 854-7771）或者前往离您最近的急诊室。

您也可以在全天24小时、一周7天的任一时间与以下的任一组织联系。

自杀预防和

幸存者热线 ..... (877) 727-4747 (LA县境内)

..... (310) 391-1253 (LA县境外)

阿尔茨海默氏病协会热线 ..... (800) 660-1993

加州青年人危机热线 ..... (800) 843-5200

虐待儿童热线 ..... (800) 540-4000

家庭暴力-

性侵害热线 ..... (800) 339-3940

虐待老年人热线 ..... (800) 992-1660

国家HIV/AIDS热线 ..... (800) 342-2437

滥用药物热线 ..... (800) 564-6600

(早9点至晚5点周一至周五)

## 我如何才能得到我的提供者不提供的心理健康服务？

如果提供者不提供您需要的心理健康服务，您可以请您的提供者为您提供适当的转介。您也可以致电“便民”，请求得到专门心理健康服务的转介。

“便民”电话号码：(800) 854-7771。

## 如果我出于非心理健康治疗的原因而需去看医生，我该怎么办？人们如何被转介至洛杉矶县内的非心理健康护理的 Medi-Cal 服务？

如果您出于非心理健康治疗的原因而需去看医生，请您的提供者给您转介。您也能请您的常规健康护理提供者给您更多的信息。通过查看您当地的电话簿、找到当地的医生也是值得提倡的。

## 如果我有问题或者我对自己的心理健康治疗不甚满意，我该怎么办？

如果您有忧虑或问题或者对您自己的心理健康服务不甚满意，MHP则想确保您的问题得以迅速简捷地解决。请拨打(800) 854-7771 与MHP联系，得到解决您的问题的途径。

您与MHP可通过三种途径消除对服务或其它问题的忧虑。您能通过口头或书面形式向MHP就任何与MHP有关的问题提出抱怨。您也能通过口头（并用书面的形式进行后续）或书面形式向MHP提出上诉。您也能够向“社会服务部”请求一次州公平听证。

欲了解有关MHP抱怨、上诉程序和州公平听证程序的运作方式的信息，请翻至本小册子“加州部分”第22页有关抱怨、上诉和州公平听证的内容。

我们将尽快、简捷、保密地处理您的问题。您不会因提出了抱怨或上诉或请求了州公平听证而遭到歧视或其它任何形式的惩罚。在抱怨、上诉或州公平听证的过程中，您可以授权另一个人，让此人代表您。

### 受益人服务是什么？它的作用是什么？我如何才能与有关的工作人员取得联系？

“受益人服务”隶属“病人权利办公室。”“受益人服务”工作人员通过为您提供信息和转介、协助解决问题、调查抱怨和上诉事宜而帮助您得到有效的心理健康服务。

**“病人受益人服务”工作人员的联系电话号码：**

非医院抱怨/上诉情况：(213) 738-4949

涉及医院的抱怨/上诉情况：(213) 738-4888

### 洛杉矶县对我的心理健康记录加以保密吗？

是的。您的个人健康信息是保密的，同时得到州和联邦法的法定保护。我们创建一个您所接受的护理和服务的记录，目的在于为您提供高质量的护理、同时也是遵循某些法律的规定。在必须、适当的情况下，我们将保证在您的治疗过程中仅披露尽可能最少的、必要的信息。

### 读本手册是很重要的？

本手册的第一部分告诉您如何通过您所在县的心理健康计划得到Medi-Cal心理健康服务。

第二部分告诉您更多有关Medi-Cal计划的运作方式，以及有关Medi-Cal专门心理健康服务在本州各县的运作方式的资料。

如果您现在不想阅读此部分，您或许应保留本手册以便以后查阅。



欲了解更多关于抱怨、上诉和州公平听证的信息，请翻至本小册子第22页“加州部分”的‘问题化解程序。’

# 县心理健康计划

## 什么是心理健康专门服务？

心理健康专门服务是为那些患有心理疾病或常规医生不能治疗的情绪问题的人而提供的特殊健康服务。

如果您认为您有资格得到Medi-Cal，同时您认为您需要心理健康服务，请与您县的心理健康计划联络，告诉他们“我想了解有关心理健康服务的情况”。

### 一些心理健康专门服务包括以下内容：

- 对有严重情绪危机的人提供危机咨询，以帮助他们解决危机
- 个人、团体、或家庭疗法
- 康复或痊愈服务，以帮助有心理疾病的人发展处理日常生活的技能
- 为有心理疾病的人提供特殊的白日计划
- 有助于治疗心理疾病的药物处方
- 帮助管理有助于治疗心理疾病的药物
- 帮助找到您需要的心理健康服务

## 我可从何处得到心理健康服务？

您能够从您居住的县内得到心理健康服务。每一个县都有为儿童、青少年、成人和老年人所设的心理健康计划。您所在的县心理健康计划内有心理健康的提供者（即精神科医生或心理学家或其他医生）。

## 我如何从我的县心理健康计划得到服务？

打电话给县内的心理健康计划，要求得到有关服务。您无需得到您普通医生的许可，也不需要转介信。只管打电话给您的县。电话号码在这本小册子的前页。该电话是免费的。

您也可以到您地区的合格的联邦健康中心、乡村健康中心或印地安健康诊所去获得Medi-Cal心理健康服务。（这些是您所在区域的不同诊所的正式名称。如果您对您在区域的某个诊所是否提供心理服务不甚了解，您可询问该诊所的医务人员。这类诊所通常会为那些没有Medi-Cal保险的人服务。）

## 作为提供心理健康服务的一部分，您的县心理健康服务计划的责任是：

- 查看是否有人有资格从MHP得到专门心理健康服务
- 提供一个免费电话 — 能在一周七天，全天24小时回答您有关如何从MHP获得服务的问题。
- 有足够的服务提供者，以确保在您需要的情况下，您能得到MHP所涵盖的专门心理健康服务。
- 通知并教育您有关您所在县MHP所能提供的服务。
- 为您提供服务时使用您选择的语言或者（如果必要的话）免费提供口译人员，并且让您知道您可以利用这样的口译服务。
- 用书面资料的方式向您提供有关您可利用的其它语种或形式的情况，这视您所住县的需求而定。

# 有关Medi-Cal的重要资料



## 谁能得到Medi-Cal?

如果您属于以下团体，您可能有资格得到 Medi-Cal:

- 年满65岁或65岁以上
- 未满21岁
- 一个成年人，年龄在21岁和65岁之间，带有一个未成年小孩同住（小孩未婚，而且年纪不到21岁）
- 盲人或残障人士
- 孕妇
- 某些难民，或古巴/海地移民
- 在疗养院接受疗养



如果您属于这些团体中的一个，致电您的社会服务机构，请教他们，看看您是否有资格得到县办的医疗援助计划。

您必须住在加州才有资格享受 Medi-Cal 。致电或拜访您当地县社会服务办公室，索要一份Medi-Cal申请，或从网络 [www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome/MC210.htm](http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome/MC210.htm) 下载申请资料。



## 我必须为Medi-Cal付费吗?

您可能不得不为Medi-Cal付费，这由您每个月所赚或所得来决定。

- 如果您的收入低于Medi-Cal为您家庭人口而设的限值，您不必付Medi-Cal服务费。
- 如果您的收入高于Medi-Cal为您家庭人口而设的限值，您得为您的医疗或健康服务支付一些费用。您支付的那部分金额被称为“成本共担”。一旦您付了“成本共担金额”，Medi-Cal会付该月份所涵盖的医药账单的其余部分。在没有任何医疗费用的月份内，您则不需支付任何费用。
- 接受Medi-Cal的任何治疗时，您或许需要支付“共付额”。在每一次接受医疗或心理健康服务或得到处方药（药物）时，您或许需要付\$1.00；在您只需得到常规服务的情况下，却去了医院的急诊室，您或许需付\$5.00。

您的服务提供者将告诉您：您是否需要付“共付额”。

在您去看医生、去诊所或上医院时，如果您有“受益人身份卡”和健康计划卡，请总是带上它们。

## 我如何得到 Medi-Cal 的、但不被心理健康计划涵盖服务呢？

有两种方法可以得到Medi-Cal的服务：

### 1. 加入一个Medi-Cal管理护理健康计划。

假如您是**Medi-Cal**管理护理健康计划的会员：

- 如果您需要健康护理，您的健康计划需要替您找到一位服务提供者
- 您可通过健康计划、一个“健康维持机构”（health maintenance organization，简称为HMO）或主要个案管理者处得到健康护理。
- 您必须使用健康计划内的提供者或诊所（除非您需要紧急护理）。
- 对于计划生育服务，您可利用您的健康计划以外的服务提供者。
- 如果您不支付“成本共担金额”，您则只能加入一个健康计划。

### 2. 从接受Medi-Cal的个人健康护理提供者或诊所处

- 从接受Medi-Cal的个人健康提供者或诊所处，您可得到健康护理
- 在您第一次得到服务前，您必须告诉您的提供者您有Medi-Cal，否则，您可能会因接受了服务而被收费。
- 个人健康护理提供者或诊所不一定接受Medi-Cal的病人，或者可以接受一些Medi-Cal的病人。
- 每个需支付“成本共担金额”的人（请参阅“加州章节”的第3页）将以这样的方式得到健康护理。

### 如果您需要得到心理健康计划不涵盖的心理健康服务：

- 而您是在一个健康计划内，您可从您的健康计划得到服务。如果您需要该健康计划不涵盖的心理健康服务，健康计划内的、您的主要护理提供者则可以帮助您找到能够帮助您的提供者或诊所。
- 除了圣马刁县外，您的健康计划范围内的药店都将按药方为您提供用于治疗您的心理疾病的药物，即使处方是由心理健康计划的精神病医生开出的抑或药店都将告诉您如何从一家普通的Medi-Cal药店按药方取药。（在圣马刁县，您的健康计划将直接按处方给您药物。）
- 而且如果您不在一个健康计划内，您可能从参与Medi-Cal的个人提供者或诊所处得到服务。除了圣马刁县外，任何接受Medi-Cal的药店都能按药方为您提供用于治疗您的心理疾病的药物，即使您的药方是由MHP的精神病医生开出的。（在圣马刁县，您的健康计划将直接按处方给您药物。）
- 心理健康计划能够帮助您找到一家能够帮助您的提供者或诊所或者给您找到提供者或诊所的一些主意。



# 基本紧急事件资料

如果您在赴您的医疗或心理健康约定方面有困难，Medi-Cal计划能帮助您找到前去赴约的交通。

## 交通

如果您有困难赴您的医疗预约或心理健康预约，Medi-Cal能帮助您找到交通工具。

- 对孩童来说，县的“孩童健康和残障防止计划”（Child Health and Disability Prevention，简称为CHDP）可提供帮助。或者，您想与您县的社会服务局取得联系。有关的电话号码可在您当地的电话簿内的“县政府机构”页里查到。您可以通过上网（网址：[www.dhs.ca.gov](http://www.dhs.ca.gov)）、在点击“服务”（Services）之后，点击“Medi-Cal 信息”（Medi-Cal Information），即可得到有关资料。
- 对成人来说，您县的社会服务局办公室能给与有关的帮助。您可以通过查看您当地的电话簿得到有关您县的社会服务局办公室的情况。您可以通过上网（网址：[www.dhs.ca.gov](http://www.dhs.ca.gov)）、在点击“服务”（Services）之后，点击“Medi-Cal 信息”（Medi-Cal Information），即可得到有关资料。



## 什么是儿童健康和残疾预防（CHDP）计划？

CHDP计划是一个预防性的健康计划。服务对象是从出生到21岁的加州儿童和年轻人。CHDP让有健康问题或看来健康的小孩和年轻人得到早期的健康护理。儿童和年轻人能够得到定期的预防性健康评定。被怀疑有问题的儿童和年轻人然后会被转介去确诊及接受治疗。通过早期观察和及时诊断和治疗，诸多的健康问题其实是能够得到预防或改善的，或者其严重性能够被减轻。

CHDP和广泛的健康提供者以及机构合作，以确保合格的儿童和年轻人接受到适当的服务。这些CHDP提供者可能包括私人内科医生、当地的健康部门、学校、护士、心理学家、牙医、健康教育者、营养学家、实验室、社区诊所、非营利健康机构以及社会和社区服务机构。CHDP也能够帮助家庭预约、交通和取得诊断性和治疗的服务。

通过接洽您当地县的健康部门或是拜访

[www.dhs.ca.gov/pcfh/cms/chdp/directory.htm](http://www.dhs.ca.gov/pcfh/cms/chdp/directory.htm)，您能够了解到更多有关CHDP的情况。

通过拜访加州心理健康部的网站（[www.dmh.ca.gov](http://www.dmh.ca.gov)），您能够得到更多有关心理健康服务的信息。通过询问您的县管资格人员或是到网站（[www.dhs.ca.gov/mcs/medi-cal.ca.gov](http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-cal.ca.gov)），您可以得到更多有关Medi-Cal的信息。

倘若出现医疗或精神方面的紧急情况

6. 请拨打9-1-1或  
有关Medi-Cal的重要资料  
者去任一家急诊室

## 您是否有一个紧急事件？

一个紧急的医疗状态指症状是如此严重 (可能包括很严重的痛楚)以至于对一般普通人来说很可能随时发生以下情况:

- 个人的健康 (抑或, 对怀孕的妇女来说, 该妇女及腹中胎儿的健康)可能面临严重问题
- 有严重的身体功能障碍
- 任何身体器官或部位的严重障碍

在普通人认为某人出现下列情况时, 即可发生紧急精神病状况:

- 由于看似心理疾病的缘故, 对他或她本人或其他人造成了危险。
- 由于心理疾病的缘故, 迅速出现无法提供或吃食物或者使用衣物或者庇护的情况

一旦发生紧急医疗或精神病状况时, 请致电9-1-1 或者前往任何急倘若出现医疗或精神方面的紧急情况, 请拨打9-1-1 或去急诊室寻求协助

Medi-Cal计划将涵盖紧急状况, 不管是医学还是精神病原因。假如您享受Medi-Cal, 您不会因为去了急诊室而收到账单, 即使后来发现事情并非紧急情况。

假如您不确定这个状况是否紧急或这个状况是属于身体还是精神方面的, 您仍然可以前往急诊室, 让合格的医疗专家来决定病人的病情。假如急诊室的专家决定, 这属于精神紧急事件, 您就会住进医院, 接受心理健康专业人士提供的及时帮助。假如这家医院没有这类必要的服务, 该医院将会找到另一家有这类服务的医院。

除了去医院以外, 一个人也可通过其他方式从其所在县的心理健康计划 (Mental Health Plan, 简称为MHP) 得到帮助, 以渡过一次心理健康危机。如果您认为您需要帮助, 但认为没必要去医院, 您可以拨打您所在县的MHP免费电话号码, 寻求帮助。

## 所提供的、与紧急事件有关的服务有哪些？

在您前往医院或使用合格的提供者（医生、精神病专家、心理学家或其他心理健康提供者）在医院急诊室提供的门诊服务（没有住上一晚的情况）时，**紧急服务费用是由Medi-Cal来支付**。出于评估或稳定急诊病人的目的，这样的服务是必要的。

您的县健康计划(MHP)应提供特定的信息，告诉人们该县是如何管理紧急服务的。以下的州和联邦法适用于MHP所涵盖的紧急服务：

- 医院不必得到MHP的事先批准（有时称为“事前授权”）或者与您MHP有合同以便得到其为您提供的紧急服务费。
- MHP需要告诉您如何得到紧急服务（包括9-1-1的使用）。
- 组MHP需要告诉您每一个能提供紧急服务和稳定后服务的提供者和医院的地址。
- 如果您认为出现了精神病急诊情况，您可以到医院去接受紧急护理。
- 专门心理保健服务在全天24小时、一周7天为您提供紧迫情况治疗。（心理健康危机指的是如果您不迅速得到帮助，一次精神危机将转变成一次紧急事件。）
- 如果在不需强迫羁留您的情况下，医护人员能够给您恰当的护理，您则可以在自愿的基础上从MHP得到这样的入院治疗服务。涉及因心理疾病而自愿和非自愿住院的州法律不属于州或联邦Medi-Cal规定，但是您若能略知一二，也是很重要的：
  1. **自愿住院**：这表示您同意进入或/和呆在医院接受治疗。
  2. **非自愿住院**：意味着未经您同意而将您强留在医院接受治疗的时间长达72小时的情况。在医院认为您可能伤害自己或其他人时或者您在饮食、穿衣和居住需求方面无法自理时，医院可以采取如此的强制性行为。医院将通过书面的形式告诉您医院正在为您做的事情以及您所享有的权利的内容。如果治疗您的医生认为您住院的时间需在72小时以上，您有权请律师并请求一次法官听证，医院将告诉您有关的听证申请步骤。

您县的心理健康计划(MHP)应该为您支付您从MHP提供者名单上或涵盖地区的提供者或诊所处得到的稳定后护理服务的费用。如果这样的服务预先得到了MHP医生或其他MHP代表的同意，您的MHP则将为这样的服务付费。

稳定后护理服务是紧急事件之后所需的服务。在紧急事件发生过后，为继续改进和化解这个情形所提供的服务。

**如果有下列情况，您的MHP应在财务上负责维持改进或化解已稳定情况的稳定后护理服务：**

- MHP在1小时内，未对来自一个供应者的事先批准的要求做出反映
- 提供者与MHP联系不上
- MHP代表和治疗医生无法就您的护理问题达成一致意见，而又无法联系上MHP的医生以得到有关咨询。在这种情况下，MHP必须给治疗医生与一位MHP医生咨询的机会。治疗医生可以继续护理病人，直至病情达到了可停止稳定后护理的条件时截止。MHP必须确保您不会为任何稳定后护理服务支付任何额外费用。

### **我的县 MHP承担稳定后护理服务的责任何时结束？**

**您的县不需为未经同意的稳定后护理服务支付费用。情形如下：**

- 您的县不需为未经同意的稳定后护理服务支付费用。情形如下：一个在治疗医院、有名望的MHP医生业已承下了护理您的责任。
- 通过转介，一个MHP的医生业已承下了护理您的责任。
- 一个MHP的代表和治疗您的医生就您的病例达成了协定。（MHP和这个医生将遵循他们就您所需的服务所达成的协议）。
- 您出院了（经医生或其他专家同意而让您出院回家）

## 成人和老年人

**我怎么知道我是否到了需要帮助的时候呢？**

在很多人的生命中，都会出现困难时期，并且或许会经历心理健康方面的问题。尽管很多人认为主要的心理和情绪失控是少见的，但事实是每五个人中即有一个人将在生命中的某个时候会出现心理（精神）失常。心理疾病与其它诸多疾病一样，可由许多原因所致。

在问自己是否需要专业帮助时，切记最重要的事情就是相信您自己的感觉。假如您有资格享受Medi-Cal，并且您觉得您需要专业帮助时，您应该要求您的县做一个评定以确定这个需求。

**我到了需要帮助的时候之迹象有哪些？**

如果您对下列问题的回答为“是”，并且这些症状持续了好几个星期，而且这些症状严重地影响到了您进行日常活动的的能力，而且这些症状与酗酒或滥用毒品无关。如果这一切属实的话，您应考虑接洽您住县的心理健康计划（Mental Health Plan，简称为MHP）。

来自MHP的一个专家将会决定您是否需要从MHP得到专门健康服务。如果专家决定您不需要专门的心理健康服务，您或许仍然需要接受普通医生或主要护理提供者的治疗，或者您可对专家的决定提出有关上诉（参见第23页）。

**如果您正经历以下的几种感觉，您可能需要帮助：**

- 一天的大部分时间，几乎是每天，均感到抑郁（或者是感到无望、无助或者是无用或者情绪非常低落）
- 对很多本该令人愉快的活动，感到毫无兴趣
- 一个月内体重增加或减少超过5%
- 过度的睡眠或者是缺乏睡眠
- 减慢或是过多的身体活动
- 几乎每天均感到疲劳
- 感觉到没用或者过度自责
- 对思考、集中精力和做决定感到有困难
- 对睡眠的需要减少了——在仅仅几小时的睡眠之后就感到已经“休息够了”
- 思想“飞快”，让您没法跟上
- 说话速度过快或无法停止说话
- 感觉到人们都“出来对付您”
- 听到别人听不到的人声或声音
- 看到别人看不到的东西
- 无法去工作或去上学
- 不讲究个人卫生（保持干净）
- 有严重的人际关系问题
- 孤立或脱离人群

如果您感觉您有所列之迹象的一些，并且这样的感觉已有数周之久，您或许应该让一位专业人士评估一下。如果您不肯定，您应该征求您的家庭医生或其他健康护理专才的意见。

- 经常“无理由”地哭泣
- 经常“无理由”地生气并“暴跳如雷”
- 情绪变化很严重
- 在大部分的时间，均感觉到焦虑或担心
- 有一些别人认为很奇怪或怪诞的行为

### 有什么样的服务可利用呢？

作为一个Medi-Cal的成年人，您可能有资格从MHP得到专门的心理健康服务。您的MHP必须帮您决定您是否需要这些服务。有些服务是您县的MHP必须提供的（假如您需要它们的话）这包括以下几项：

**心理健康服务**— 这类服务包括心理健康医疗服务，比如得到由精神病学家、心理学家、有执照的临床社会工作者、婚姻及家庭的治疗家以及精神科的护士提供的咨询和心理治疗。这类心理健康服务可能也包括了通常称之为“康复或痊愈”的服务。这类服务帮助一个有心理疾病的人发展应付日常生活的技巧。心理健康服务能够于一个诊所或者是提供者的医务室进行，也可通过电话、也可在家里或其它社区环境进行。

- 这些服务有时可以是一次提供给一个人（个人治疗或康复）或者是两个或多人（群体治疗或者是群体康复服务）或者是家庭（家庭疗法）。

**药物支持服务**— 这些服务包括处方、管理、配药和心理药物的监控；心理学家所作的药物管理以及有关心理药物的教育和监控。心理健康服务能够于一个诊所或者是提供者的医务室进行，也可通过电话、也可在家里或其它社区环境进行。

**目标治疗个案管理**— 在有心理疾病的人自身难以得到药物、教育、社会、职业、康复等方面的服务或其它社区服务时，这项服务则帮助他们得到上述服务。目标个案管理包括：计划发展、交通、协调及转介、监督服务的提供以确保一个人获得服务及服务提供系统的便利性以及对个人进步的监督。

**危机介入以及危机的稳定**— 这些服务是为有心理健康问题、但不能得到常规的预约时提供的。危机介入能维持到八小时并可在一家诊所、提供者的医务室，或者是通过电话、或者是在家里及其它社区环境进行。危机稳定能够持续到20小时，可在一家诊所或是其它设施场地进行。

**成人住家治疗服务** — 这类服务是为那些居住于合格设施内的人提供的。这样的设施为有心理疾病的人提供住家服务。每周 7 天，全天 24 小时均提供住家服务。Medi-Cal 不负责病人在这样的、提供成人住家治疗服务设施内的食宿费用。

**危机住家治疗服务** — 这些心理健康治疗服务是为有严重的精神病发作或危机、但并未体现出需要精心护理的医疗并发症的人提供的。

**日间特护治疗** — 这是一个具有组织性的心理健康治疗计划，专为那些本来可能应该住院或呆在一个全天 24 小时的护理设施的人提供的。这个计划一天至少提供 3 个小时的护理。病人晚上回自己的家。这个计划包括提高技能的活动 (生活技能、跟其他人社交等等)、一般治疗 (比如：艺术、娱乐、音乐、舞蹈等) 以及心理学治疗。

**白日康复服务** — 这是一个具有组织性的心理健康治疗计划，用来提高、维持或重建病人的独立性和功能性。这个计划旨在帮助有心理疾病的人们学习和发展技能。这个计划一天至少提供 3 个小时的护理。病人晚上回自己的家。这个计划包括提高技能的活动 (生活技能、跟其他人社交等等) 和一般治疗 (比如：艺术、娱乐、音乐、舞蹈等)。

**精神健康住院服务** — 这类服务是在医院进行的。出于精神急诊的原因或者因为该病人需要仅仅在医院才能进行的心理健康治疗而在医院住上一晚。

**精神健康设施服务** — 这类服务是在类似医院的环境里提供的。出于精神急诊的原因或者因为该病人需要仅仅在类似医院的环境里才能进行的心理健康治疗而在该设施内住上一晚。精神健康设施必须跟附近的医院或诊所有所安排，以满足在这个设施中的病人身体保健的需求。

这些服务同时还包括该提供者帮助使这个服务能更好地为接受治疗的人服务而做的努力。这类努力包括做出鉴定以便确定您是否需要该服务或者该服务是否有效；研制计划以决定这个人的心理健康治疗目标以及将被提供的特定的服务；“合作性努力”意为：如果与家庭成员以及在该病人的生活中举足轻重的人（如果病人同意的话）的合作将有助于病人提高或维持其心理健康状况，则进行这样的合作。

因为每个县的MHP或许在提供这些服务的方式方面会稍有区别，所以请参阅本手册的前面部分，以了解有关详情，或者拨打MHP的免费号码，了解更多信息。



## 儿童、青春期少年及青年人

### 我怎么知道一个儿童是否需要帮助呢？

对于出生到年满5岁的小孩，可能会有一些表明他/她需要专门心理健康服务的迹象。这些迹象包括：

- 被“当家长”这件事压得喘不过气来或带有心理疾病的家长
- 家庭的主要压力来源，比如：离婚或家里成员的过世
- 家里有人滥用酒精或者毒品
- 小孩有不寻常或是难以理解的举止
- 家里存在暴力或干扰

如果一个年满5岁的孩子所居住的家里有上述情况中的任何一种，该小孩则可能需要专门心理健康服务。您应该联络您所在县的MHP，请求得到更详细的资料以及得到一次服务评估，以了解MHP是否能帮助您。

对于学龄儿童，下面的清单列出一些应有助于您决定您的孩子是否能够受益于心理健康服务的迹象。如果您的孩子：

- 出现异常的情绪或行为变化
- 没有朋友或是和其他小孩相处困难
- 在校成绩不佳，常逃课或是不想上学
- 有很多小毛病或者是意外
- 极度胆小害怕
- 非常有侵略性
- 不想和您分开
- 有许多困扰他的噩梦
- 难以入睡，晚上会醒来或坚持要和您一起睡
- 突然拒绝跟某个家庭成员或朋友单独相处，或在那个家庭成员或朋友在场时有奇怪的行为
- 显示了一些不适当的激情或做出不正常的性暗示或评论
- 会突然生气或离群
- 拒绝吃饭
- 常哭

如果您认为您的孩子有上述的任何一种症状，您可接洽您所在县的MHP，请求对您的孩子进行一次评估。如果您的孩子有资格享受Medi-Cal，并且MHP的鉴定显示您的孩子需要MHP所涵盖的专门心理健康服务，那MHP将会安排让您的孩子得到所需的服务。





## 我怎样知道一个少年人或年轻人需要帮助呢？

(12岁至18岁之间的)少年面临十多岁的人均会面临的很大的压力。18至21岁的年轻人正处于一个蜕变的阶段，他们有自己的特殊压力，由于他们已是法律认定的成年人，他们和成年人一样有寻求服务的权利和能力。

一些少年人或年轻人体现的异常行为可能与他转变为一个成人时所经历的身体或心理改变有关。年轻的成人正在建立一个自我认知的感觉，并从依靠父母变成一个可独立的人。一位家长、朋友、或者该年轻人可能会难以决定什么是“正常行为”以及什么样的征兆是需要专业帮助的情绪或是心理问题的征兆。

有些心理疾病能够在12-21岁之间开始。以下的查核单应该能够帮助您决定一位少年是否需要帮助。如果一项以上的征兆存在，而且持续了很长时间的话，则可表明出现了更严重的问题，且需要专家的帮助。假如一位少年：

- 从一般家庭、朋友和/或正常活动退出
- 经历了无法解释的学业退步
- 不在乎他们的外表
- 体重明显改变
- 从家中逃跑
- 有暴力或严重反叛行为
- 有生理上的病征，却没有患病
- 吸毒或酗酒

年龄在18至21岁之间的青年人应该阅读右面的列表以及在第9和第10页上的成人问题清单，以帮助自己决定是否

需要心理健康服务。

少年人的父母或是照顾人或者少年人自己可以接洽县的MHP，请求得到一个评估，以确定是否需要心理健康服务。作为一个成年人，一个年轻人(18至20岁)可请求MHP为他们作一个评估。如果这个少年人或年轻人有参加Medi-Cal的资格，且MHP的鉴定显示该少年人或年轻人需要MHP涵盖的专门心理健康服务，那MHP将会安排他或她得到所需的服务。

## 有什么样的服务呢？

给成年人的服务同样也提供给小孩、青春期少年及年轻人。这些可用的服务包含了心理健康服务、药物支持服务、目标个案管理、危机介入、危机的稳定、日间精心治疗、白天康复、成人的住家治疗服务、危机住家治疗服务、精神住院服务以及精神健康设施服务。MHP同时也涵盖给享有Medi-Cal全范围服务的小孩、青春期少年及21岁以下的年轻人的特殊服务 (Medi-Cal全范围涵盖表示不受限于某个特别类型的服务，比如：只能接受紧急服务)。

每个县的MHP在提供这样的服务的方式可能会稍有不同，因此请参阅本小册子内的前面章节，了解详情，或者拨打MHP的免费电话了解更多的情况。

## 有专门给儿童、青春期少年及年轻人的特殊服务吗？

有好几项MHP服务是专为儿童、青春期少年及年轻人所提供的，称为“早期及周期性的评估、诊断和治疗” (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, 简称为EPSDT)，这是补充性的专业心理健康服务。这些EPSDT服务包括一个称为“治疗行为服务” (Therapeutic Behavioral Services, 简称为TBS)。关于这类服务将在下一章进行介绍，同时也将包括心理健康专家断定的有效的新的服务。如果需要的话，MHP会提供这些服务，以纠正或增进21岁以下的、有权享受Medi-Cal全范围服务、以及有MHP涵盖的精神疾病的病人的心理健康(若要了解MHP涵盖的精神疾病的详情，请参阅第10页)

假如MHP决定MHP涵盖的正规服务已经包含了满足这个小孩、少年人或年轻人需求的服务，MHP则没有义务提供这些特殊的服务。假如MHP发现提供在家或在社区环境的特别服务的总花费大于在其它恰当的护理机构所能提供的类似服务的费用，MHP则没有义务提供在家或在社区环境的特殊服务。

## 什么是行为服务治疗服务(Therapeutic Behavioral Services, 简称为TBS)?

如果您有很严重的情绪问题，通过您所在县的MHP则可得到TBS（是一种专门的心理健康服务）。您的年龄必须低于21岁并且有全范围的Medi-Cal 才能得到TBS服务。

- 假如您住在家里，TBS工作人员能以您一对一的方式与您合作，以帮助您减轻问题行为的严重性、尽量让您不至于需要更高层次的护理（比如：和一群有严重情绪问题的儿童、青少年及年轻人集中住在同一个住所）。
- 假如您和一群有严重情绪问题的儿童、青少年及年轻人集中住在同一个住所，TBS工作人员会跟您合作，以便您可以转移到更低层次的护理（比如：寄居在人家家里或者回家）。TBS将帮助您和您的家庭、照顾人或监护人学习新的控制问题行为方法以及增加可让您成功的行为类型。您、TBS工作人员和您的家庭、照顾人或监护人均将于短时间内进行强化合作，直到您不再需要TBS截止。您将会有一个TBS计划。该计划将列出您、您的家庭、照顾者、监护人或是TBS工作人员在进行TBS期间需要做的事情、TBS进行的时间和地点。TBS工作人员将与您在您可能需要帮助的大部分地方合作，以解决您的行为问题。这包括：您的家、寄宿家庭、群体住所、学校、日间治疗计划以及社区的其它地方。

## 谁能够得到TBS?

假如您有全面的Medi-Cal而且年纪小于21岁而且有严重的情绪问题并且有以下问题，您也许可以得到TBS:

- 住在一个有严重情绪问题的儿童、青少年、及年轻人群聚的家里。 [这些群聚家庭有时被叫做“等级分类水平”(Rate Classification Level, 简称为RCL) 12、13 或 14的“群聚家庭”]; 或者
- 住在一个州的心理健康医院里面、一个专门的心理健康治疗的疗养设施或心理健康康复中心 (这些地方被称为心理疾病机构 (institutions for mental diseases, 简称为IMD) ; 或者
- 有住进RCL 12, 13 或14的“群聚家庭”、心理健康医院或IMD的危险; 或者
- 在过去两年内, 因为紧急心理健康的问题已经住过院。

## 我必须还要有其它什么条件以便获得TBS?

有。您必须正在接受其它专门心理健康服务。TBS补充了其它专门心理健康服务, 但TBS并不取代它们。因为TBS是短期的, 其它专门心理健康服务还是需要的, 以防在TBS结束后, 问题复发或恶化。

如果要求TBS的原因为以下理由, 则不提供TBS:

- 仅用来帮助您应付法院的假释命令
- 只是为了保护您的人身安全或他人的人身安全
- 只是为了减轻您的家庭、照顾者、监护人或老师的负担
- 只是为了帮助您与心理健康无关的行为

如果您是住在心理健康医院或是一个IMD或是一个上锁的诸如少年感化院之类的少年司法场所, 您则无法得到TBS。如果您在一家心理健康医院或IMD、但是您可以提早离开这家医院或IMD, 因为TBS可被加到其它专门心理健康服务中, 以帮助您留在一个较轻程度的护理(家中、寄宿家庭或群聚家庭)。

## 我如何可以获得TBS?

如果您认为您需要TBS, 询问您的心理医师、治疗师或个案负责人(如果您已经有这些人帮助您); 或联系MHP, 请求得到TBS服务。一个家族成员、照顾者、监护人、医师、心理学师、顾问 或社会工作者均可以打电话为您询问TBS或其它专门心理健康服务的情况。您也可以自己打电话给MHP询问有关TBS的情况。

## 由谁来决定我是否需要TBS以及到哪里去获得TBS?

MHP决定您是否需要专门心理健康服务（包含TBS）。通常，一个MHP工作人员将与您、您的家人、照顾者、监护人或在您的生活中举足轻重的人谈话，并做出一个您所需的心理健康服务的计划（若需要TBS，也会将TBS包含进去）。这也许需要一次或两次以上的面谈，有时会更久。如果您需要 TBS，有人将被指派充当您的TBS工作人员。

## 我的 TBS 计划应包含什么？

您的TBS计划会清楚地叙述您需改变的问题行为以及您的TBS工作人员、您和您的家人、照顾者及监护人在TBS进行时须做的事。TBS计划会告诉您、您的家人、照顾者或监护人一星期内所需要和您的TBS人员一起工作的日子和钟点。TBS计划中的钟点可以在白天、早上、傍晚或夜里。TBS计划中的日子可以是周末也可能是周一到周五的日子。TBS计划会告诉您，您可以接受TBS治疗的期限。TBS计划将会定期被审核。如果审核显示您有进步但需要更多的时间的话，TBS则可以相应地被延长。

# “医疗必需性”的标准

## 什么叫做“医疗必需”以及其重要性？

通过您县的MHP接受专门心理健康治疗的条件之一是医疗必需性。这表示一个医生或其他心理健康的专家会和您谈话以决定您是否在医疗上有得到专门服务的必要，以及如果您接受那些服务是否会确实有效。

这个名词 — “医疗必需” 是很重要的，因为它帮助我们决定您能得到哪一种服务以及如何能够得到它。决定“医疗必需”是一个获得专门心理健康服务的非常重要的程序。

## 除了医院服务之外，专门心理健康服务涵盖的“医疗必需”标准有哪些？

作为您是否需要专门心理健康医疗服务的决定的一部分，您的县MHP将与您的供应者合作，以决定这类服务是否算是正如以上所解释的“医疗必需”。这一节向您解释您的MHP做出有关“医疗必需”决定的方式。

在您请求帮助的时候，您并不需要知道您是否已被诊断有心理健康问题或患有某个心理健康问题。您县的MHP将帮助您得到有关“评估”的信息。您的MHP会考虑4个条件以决定您的服务是否是“医疗必需”以及是否有资格得到MHP的涵盖：

(1) 您必须具有经MHP确诊患有以下的心理疾病。诊断类别刊登于“美国精神病协会”（American Psychiatric Association）的《诊断及资料手册》（Diagnostic and Statistical Manual）第四版：

- 除了自闭症之外的异常发育障碍
- 扰乱性的行为或注意力不足障碍
- 婴孩和早期的孩童喂吃障碍
- 排泄异常
- 婴孩、儿童或青春期少年的其它障碍
- 精神分裂症和其它精神失常情况
- 情绪失常
- 焦虑症
- 身体形式症
- 人为疾患
- 解离性疾患
- 性变态性别认同障碍
- 性别认同障碍
- 饮食失常
- 未在其它地方归类的冲动控制疾患
- 适应障碍
- 人格异常（除了反社会的人格异常外）
- 和其它包括的诊断有关的药物诱发之运动性疾患



在您请求MHP给您评估，看您是否需要从MHP得到专门心理健康服务之前，您并不需要知道对您的诊断。

以及

**(2) 诊断的结果必须显示您至少有以下问题中的一个：**

- 在生命功能的重要领域存在显著困难
- 在生命功能的重要领域出现显著恶化的可能性
- 除了在为21岁以下的人的章节内所提到的情况之外，儿童有不能向其他小孩那样正常地发育成长的可能性

以及

**(3) 对提议的治疗的期望将是：**

- 显著减轻该问题
- 防止在生命功能的重要领域内的显著恶化
- 让一个小孩能够与其他儿童一样正常发育成长

以及

**(4) 该情况对以身体健康护理为基础的治疗没有反应**

如果您未达到这些标准，这并不意味着您不能得到帮助。有关的帮助可从您日常的Medi-Cal医生处，或通过标准的Medi-Cal计划处得到。

在达到本“医疗必需”章节内的要求时，您就有资格接受MHP的专门心理健康服务了。

## **21岁以下的专门心理健康服务的涵盖所要求的“医疗必需”标准有哪些？**

如果您未满21岁、有全范围的Medi-Cal、并有上面第(1)条里列出的诊断中的一个、但没有第(2)、(3)条的诊断，MHP将需要与您及您的提供者研究，以决定心理健康治疗是否能增进或矫正您的心理健康。如果MHP涵盖的服务能够矫正或增进您的心理健康，MHP则会提供有关服务。

## **得到心理科住院退费的“医疗必需”标准有哪些？**

您的MHP用来决定您是否必须在医院过夜以接受心理健康治疗的一个方法是问：您的治疗“从医学上来讲有多大的必需性”。如果在医学上是必要的，（正如以上所释），那么您的MHP就会为您的住院付费。将进行一次评估，以帮助做出这样一个决定。

在您和您的MHP或您的MHP供应者计划将您送到医院住院时，在您到医院之前，MHP将决定有关的“医疗必需”。常发生的情况：人会紧急住院，而MHP会和医院合作，决定“医疗必需”。假如您是紧急住院，则不必担心这个服务是否属于“医疗必需”（参见“加州章节”的第6页，以了解涵盖的紧急住院详情）。

如果您需要这些住院服务，同时您达到右边所列之标准，即“医疗必需标准”，您的MHP将支付住院费。

**您有心理疾病或是心理疾病的症状，并且您又无法安全地接受低层次的护理以及因为心理疾病或心理疾病症状，您：**

- 目前对自己或他人是个危险，或对财产具有很大的破坏性
- 无法提供或使用食物、衣物或庇护
- 使您的身体健康面临严重危险
- 最近在运作能力方面出现显著恶化，以及
- 需要接受精神病评估、药物治疗或其它只有医院才能提供的治疗。

**假如您有以下情形之一，您的县MHP会为您更长的住院期付费：**

- （如上所述的）“医疗必需”标准仍然适用。
- 对药物、对手术或者疗法发生严重的副作用，从而需要继续住院
- 出现符合“医疗必需”标准的新问题。
- 对于仅在精神病院才能够提供的持续医疗评估或治疗的需要

当您的医师说您的病情已经稳定时，您的县MHP则能够让您从精神病院出院（仅住了一晚）。这意味着：医生估计您的病情不会因离开了医院而恶化。

## 什么叫做“行动通知”？

行动通知（有时称为Notice of Action，NOA）是一个表格，是您县的心理健康计划（Mental Health Plan，简称为MHP）用来告诉您，MHP就您是否能够得到Medi-Cal，尤其是专门心理健康的服务所做出的决定。“行动通知”也被用来告诉您，您的抱怨、上诉或加速上述没有得到及时的化解，或者您在MHP规定的提供服务的时限标准内不可得到MHP所提供的服务。



## 我什么时候会收到一份“行动通知”呢？

在以下情况下，您会收到一份“行动通知”：

- 如果您的MHP或是MHP提供者之一决定您没有资格接受任何Medi-Cal提供的专门心理健康服务，原因是您不合乎医疗必需标准。（参阅第17页，了解“医疗必需”详情。）
- 如果您的提供者认为您需要专门的心理健康服务而要求MHP给以批准，但MHP不同意而对您的提供者的请求或者对改变服务形式或服务频率的请求说“不”。在多数情况下，在您接受服务之前，您会收到一份“行动通知”。但是，有时候，“行动通知”会在您已经接受服务之后，或者是您正在接受服务的时候送达。如果您在已经接受到服务之后才收到行动通知，您则不需为所接受的服务付费。
- 假如您的提供者已经要求MHP给予批准，但是MHP需要更多的信息以便做出决定而未能按时完成批准的过程。
- 如果您的MHP没有根据MHP设定的时限来提供服务。致电给您的县MHP以了解MHP是否已设定了时限标准。
- 如果您向MHP递交了一份投诉信，但MHP没有在60天之内以书面的方式将对您的投诉所做出的决定回复给您。（有关投诉的详情，请参考第28页。）
- 如果您向MHP递交了上诉状，而MHP没有在45天之内用书面的形式将对您的上诉所做出的决定回复给您，或者在3个工作天之内未对您提出的加速上诉所做出的决定回复给您。（关于上诉的详情，请参看第23页。）



请参阅本手册下一部分的“问题解决程序”，以了解有关投诉、上诉以及州公平听证的详情。

## 当我没有得到我所需要的服务时，我是不是都会得到一份“行动通知”呢？

在一些情况下，您可能不会收到“行动通知”。假如您和您的提供者对您所需要的服务不能达成一致，您不会从MHP收到“行动通知”。尽管您认为MHP没有尽快地为您提供服务，但MHP并没有设一个时间表，您将不会得到“行动通知”。

当这些事情发生时，您仍然可以向MHP提出上诉或如果您已经完成了上诉程式，您可要求州立公平听证。有关如何提出上诉或公平听证的申请的信息被列于本册子中。从第22页开始。您提供者的医务室也应该有这些信息。

## 行动通知会告诉我什么事情？

一份“行动通知”将告诉您：

- 您的县MHP作了什么样的、影响您和您得到服务的能力的事情。
- 决定的有效日期，以及MHP做出该决定的原因。
- MHP在做决定时所依据的州和联邦法内容。
- 在您不同意MHP所做的事情的情况下您所享有的权利内容。
- 怎样向MHP提出上诉。
- 怎样要求州立公平听证会。
- 如何要求一个加速上诉或加速公平听证。
- 怎样在提出上诉或要求一个州立公平听证方面得到帮助。
- 您必须在多久之内提出上诉或要求一个公平听证。
- 您在等待上诉或州立公平听证的决定时是否有资格继续接受服务。
- 假如您要这个服务继续的话，您必须在什么时候提出上诉或州立公平听证的要求。

## 当我得到“行动通知”时，我应该做什么？

当您得到“行动通知”时，您应该仔细阅读表格上的所有信息。假如您读不懂这个表格，您的MHP能够帮助您。您也可以要求另外一个人帮助您。

假如“行动通知”表告诉您：在您等待州立公平听证期间，您可以继续得到服务，您必须在“行动通知”寄出来或是亲自交给您的十天之内要求州的公正听证。假如“行动通知”是在改变服务的生效日的十天之前寄给您的，那您就必须在改变服务的生效日之前要求州的公正听证。

# ■ 问题化解程序

尽管大多数的郡县可能按所述的“问题化解程序”处理问题，但郡县的具体处理方式可能会有所不同。请参阅本小册子前面部分有关您所在郡县的具体情况。

虽然多数的县会按所述的“问题化解程序”处理有关问题，但各县处理具体问题的方式可能会有所不同。请参阅列于本小册子前页的您所在县的具体情况。

可通过拨打  
(800) 896-4042 (提供口译人员服务) 或  
(800) 896-2512  
(TTY) 或通过传真至  
(916) 653-9194,  
或者通过电邮  
ombudsman@dmh..ca.gov,  
与州心理健康专员  
服务取得联系。

## 假如我没有从我住县的MHP得到我所要的服务，我要怎么做？

您的县有一个方法，可为您化解有关您正在接受的专门心理健康服务的任何问题。这称为问题化解程序，程序涉及：

1. **投诉程序** — 是对任何涉及您的专门心理健康服务、而又不属于上诉和/或州立公平听证负责范围的事情表达一种不满。
2. **上诉的程序** — 对MHP或提供者就您的专门心理健康服务所做的决定（否决或改变服务）进行重新审查。  
或者，一旦您完成MHP的问题化解程序，您可以申请：
3. **州立公平听证程序** — 重审以便确定您在Medi-Cal 计划之下您有权得到的专门心理健康服务。

您的MHP会在所有提供者的地方为您提供投诉和上诉的表格以及有回邮地址的信封。您不需问任何人就应可以得到它。您的县的MHP必须要在所有提供者的地方张贴通知，解释投诉以及上诉程序，以及免费提供语言的翻译服务，并且给您一个免费的电话。您可在正常工作时间内，拨打该免费电话，寻求帮助。

您不会因提出投诉、上诉或州立公平听证而将遭到打击。在完成您的投诉或上诉之后，您的县的MHP会将最后的决定通知于您以及其他有关人员。在您的州立公平听证结束之后，您的州听证办事处会将最后的决定通知于您以及其他有关人员。

## 在提出一个上诉抱怨或公平听证时，我能不能得到帮助？

您的县MHP应该设有人员，他们可向您解释这些过程并会帮助您汇报投诉、上诉问题或帮助您请求州立公平听证。他们也会帮助您了解您是否合格于所谓的加速过程。加速过程意为：因为您的健康或是稳定性面临危险，所以您的请求会被更快速地审阅。您同时也可以授权另外一个人作为您的代表（包括您心理健康护理的提供者）。

## 假如我需要帮助以解决我与MHP的问题，但我不愿提出一个投诉或是上诉，我该怎么做呢？

假如您在MHP不易找到适当的人员来帮助您明白MHP系统并化解您的问题的话，您可以从州那里得到帮助。州设有“心理健康专员服务”计划。该计划能够为您提供MHP系统是如何运作的有关信息、解释您的权利或是选择、帮助您解决在得到您所需要的服务时遇到的问题、推荐您到MHP或社区内可帮助您的其他人。



## 上诉程序 (标准和加)

您的MHP有责任允许您提出一个对由MHP或您的提供者就您的专门心理健康服务已做出的决定进行重新审查的要求。您请求进行审核的方式有两种：一种是利用标准的上诉过程，第二种是加快的上诉过程。这两种上诉形式是类似的，但是加快上诉有特别的资格要求。以下是对特殊要求的解释。

### 什么是标准的上诉？

“标准上诉”就是对您与MHP或您的提供者之间的问题请求一次重新审查。该问题的出现是因为您认为您需要某项服务，但MHP或您的提供者否决或更改了您的服务。如果您提出一次标准上诉，MHP则可能需要45天的时间来审阅您的上诉。如果您认为等上45天的时间将会导致健康风险，您则应该请求一次“加速上诉”。

### 标准的上诉过程将：

- 让您亲自或在电话上或以书面等形式提出上诉。如果您亲自或在电话上提出上诉，那您过后必须递交一份署名的上诉状。您可在如何撰写上诉状方面得到帮助。如果您过后没有递交署名的上诉状，您的上诉将不会得到解决。但是，您提出口头上诉的日期就是您提出申请的日子。
- 确保提出一个上诉将不会对您或者提供者有任何不利。
- 容许您授权另外一个人作为您的代表（可以是一个提供者）。假如您授权另外一个人作为您的代表，MHP有可能叫您签一个表格以授权MHP将有关信息披露给您的代表。
- 让您的福利能在规定的上诉请求时限内继续有效，即寄出行动通告并亲自送到您手中当日后的10天之内。在等待上诉期间，您不必为持续的服务付费。
- 确保做出上诉决定的个人是有资格这么做的，而且未参与到以前的任何层次的审核或决策过程。
- 上诉程序开始之前或上诉的过程期间，允许您或您的代表查阅您的个案记录，包括您的医疗记录或其他在上诉过程中应考虑的文件或记录。
- 允许您有一个合理的机会，以亲自或书面的形式提出证据、基于事实或法律的指控。
- 容许您、您的代表、或过世的受惠人地产之法定代表被纳入上诉方。
- 通过书面确认信，让您知道您的上诉正在审核中。
- 通知您有关您的权利，即上诉程序完成后，有权请求得到一个州立公平听证。

## 我什么时候能提出一个上诉呢？

### 您能够向您的县MHP提出上诉：

- 假如您MHP或MHP提供者之一认为由于您达不到医疗必需的标准，您没有资格得到任何Medi-Cal专门心理健康服务。（有关医疗必需的信息，请参看第17页。）
- 假如您的供应者认为您需要一个专门的心理健康服务，请求MHP的批准，但是MHP不同意，对您的提供者的请求或改变服务的类型和频率的请求说“不”。
- 假如您的提供者已经要求 MHP给予批准，但MHP需要更多的信息以做出决定、从而没有办法按时完成批准过程。
- 如果您的MHP不按MHP已设定的时限为您提供服务。
- 假如您认为MHP提供的服务不够快而不能满足您的需求。
- 假如您的投诉、上诉或加速上诉没有得到及时解决。
- 假如您和您的提供者对您所需要的服务未达成共识。

## 我怎样提出一个上诉？

参看这本册子的前面部分，了解如何向您的MHP提出上诉的详情。您可以拨打您县的MHP的免费电话（也是在这本册子的前面），得到提出上诉的帮助。MHP会在所有提供者的地方提供有回邮地址的信封，以方便您邮寄上书。

## 我怎样才能知道我的上诉是否已被解决呢？

您的MHP会书面通知于您或您的代表，告知他们就您的上诉所做的决定的有关情况。通知中会包括以下的情况：

- 上诉的结果
- 上诉的决定日期
- 假如上诉并不是对您完全有利，那么这个通知将要同时包括有关您提出州立公平听证的权利以及提出步骤。

## 是否有上诉期限？

您必须在收到“行动通知”后的90天之内对该行动提出上诉(请参阅第20页)。记住：您并非总会得到一份“行动通知”。在您没有得到一份“行动通知”的情况下，上诉的提出则没有期限；所以您可以在任何时后提出上诉。

## 有关我的上诉的决定将何时做出？

从MHP收到您的上诉请求那一天算起，MHP必须在45个日历日内就您的上诉做出决定。假如您要求延期，或MHP觉得有必要得到更多的信息，同时延期对您有利的，延期时间可达14个日历日。延期对您有利的例子是：当MHP认为如果他们有更多的时间从您或是您的提供者处得到更多信息的话，他们有可能批准您的上诉。

## 假如我没办法为上诉决定而等上45天呢？

如果符合加速上诉条件，上诉过程可以更快一些。(请看以下有关加速上诉的章节)。

## 什么叫加速上诉？

加速上诉是就上诉做出决定的一个更快的方式。加速上诉过程与标准上诉过程类似，但是，

- 您的上诉必需满足某些要求（参阅以下内容）。
- 加速上诉过程的时限也与标准上诉不同。
- 您可以口头要求加速上诉。您无需通过书面形式提出加速上诉请求。

## 我什么时候能提出加速上诉？

如果您认为45天以后才能得到标准上诉的结果会危及您的生命、健康或得到、维持或重新获得生命最大限度的功能的能力，您可以请求加速上诉。假如MHP同意您的上诉符合加速上诉的条件，您的MHP会在收到您的加速上诉的3个工作日之内解决您的加速上诉。假如您要求延期，或MHP觉得有必要得到更多的信息，同时延期对您有利，延期时间可达14个日历日。如果MHP延长了时间，MHP会给您一个书面解释，告知延期的原因。

假如您的MHP决定您的上诉不符合加速上诉的条件，您的MHP会立刻口头通知于您而且会在2个日历日之内再以书面通知。然后，您的上诉将按照标准上诉时限（如本节前面所述）进行处理。如果您不同意MHP的有关您的上诉不符合加速上诉标准之决定，您可以提出一个投诉（请参看以下对投诉程序的描述）。

一旦您的MHP解决了您的加速上诉，MHP会通过口头和书面的形式通知您和其他所有相关人员。

## 州公平听证会程序（标准及加速）

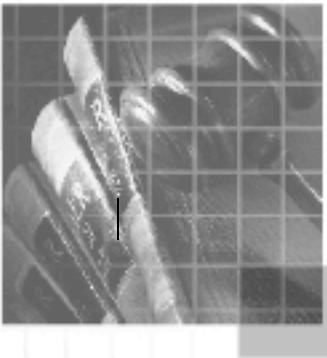
### 什么叫州立公平听证？

州立公平听证是由加州社会服务部主持的一个独立审核，旨在确保您得到了在Medi-Cal计划下有权得到的专门心理健康服务。

### 我的州立公平听证权利 有哪些？

您有权：

- 得到加州社会服务部主持的一次听证（亦称为州立公平听证）
- 被告知有关要求公平听证的方式
- 被告知有关州立公平听证对代表的规定
- 假如您在规定时间内请求州立公平听证，在听证期间，您的福利会应您要求而得以继续



### 我什么时候可以提出一个州立公平听证？

在以下情况下，您可以提出一次州立公平听证：

- 如果您已经完成了MHP的投诉和/或上诉程序。
- 假如您的MHP或MHP提供者之一认为由于您达不到医疗必需的标准，您没有资格得到任何Medi-Cal专门心理健康服务。（有关医疗必需的信息，请参看第17页。）
- 假如您的供应者认为您需要一个专门的心理健康服务，请求MHP的批准，但是MHP不同意，对您的提供者的请求或改变服务的类型和频率的请求说“不”。
- 假如您的提供者已经要求MHP给予批准，但MHP需要更多的信息以做出决定、从而没有办法按时完成批准过程。
- 如果您的MHP不按MHP已设定的时限为您提供服务。
- 假如您认为MHP提供的服务不够快而不能满足您的需求。
- 假如您的投诉、上诉或加速上诉没有得到及时解决。
- 假如您和您的提供者对您所需要的服务未达成共识。

### 我该如何请求一次州立公平听证？

您可以直接请求得到加州社会服务署的州立公平听证。您也可以书面申请州立公平听证。书面申请应邮寄至：

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

欲请求一次州立公平听证，您也可以拨打1（800）952-5253、或传真至（916）229-4110，或致书至 Department of Social Services/State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 19-37, Sacramento, CA 94244-2430。

### **提出州的听证是不是有一个期限？**

如果您并未收到「行动通知」，您可在任何时候请求得到州立公平听证。

### **在我等待州立公平听证的结果期间，我能不能继续得到服务？**

在您等待州立公平听证的结果期间，如果您的供应者认为您需要继续接受您正在接受的专门心理健康服务，请求MHP对服务的继续给以批准，但是MHP不同意，对您的提供者的请求或改变服务的类型和频率的请求说“不”，您能继续得到服务。在这类情况出现时，您都会从MHP那里收到一份“行动通知”。另外，您将不必为在等待州立公平听证的结果期间所接受的服务付费。

### **在我等待州立公平听证的结果期间，假如我想要我的服务继续，我该怎么做呢？**

假如您要在州立公平听证期间让服务继续的话，您必须在“行动通知”被亲自交给您或邮寄给您之后的10天内提出州立公平听证申请。

### **假如我没办法为州立公平听证决定而等上90天呢？**

如果您认为在正常的90天时限以后才能得到听证结果会危及您的生命、健康或得到、维持或重新获得重要的生命功能的能力，您可以请求加速听证。社会服务署的州立公平听证处将审查您的加速听证请求，并决定您是否符合加速听证的条件。如果您的加速听证的请求被批准，一次听证将被立即召开，并在公平听证处收到您的请求之日算起的3个工作日之内做出决定。

## ■ ■ ■ ■ 投诉程序

在2003年，某些用于描述帮助您解决与MHP的问题的MHP程序的词汇已被改变。在投诉或上诉期间的任何时候，您不再能够请求州立公平听证。

### 什么叫做投诉？

投诉是一种表达您对任何专门心理健康服务的不满，而那问题并不属于上诉和州立公平听证所涵盖的问题之一的方式(上诉及州立公平听证程序的信息请参考第23页及26页)。

### 投诉程序将：

- 包含简单、很容易了解的步骤。这些步骤可让您通过口头或书面形式来表达您的不满。
- 不会以任何的方式对您或您的提供者造成不利。
- 容许您授权另外一个人作为您的代表（可以是一个提供者）。假如您授权另外一个人作为您的代表，MHP有可能叫您签一个表格，授权MHP将有关信息披露给您的代表。
- 确保做出上诉决定的个人是有资格这么做的，而且未参与以前的任何层次的审核或决策过程。
- 弄清楚您自己、您的MHP和您的提供者的作用及责任。
- 在规定的时限中，为投诉提供一个解决方案。

### 我何时能提出投诉呢？

假如您对从MHP得到的专门心理健康服务不满或有对MHP的其它不满，您可以向MHP提出投诉。

### 我怎样提出投诉？

您可以通过拨打县的MHP免费电话得到有关投诉的帮助。MHP会在所有提供者的地方提供有回邮地址的信封以方便您邮寄您的投诉信。投诉可以用口头或书面形式提出。口头投诉之后不必再提出书面投诉。

### 我怎么知道MHP是否收到了我的投诉？

您的MHP将寄给您一份书面确认函，通知您他们已收到您的投诉。

### 我的投诉将在何时得以解决？

MHP必须在您提出投诉的60个日历日之内解决您的投诉。假如您要求延期，或MHP觉得有必要得到更多的信息，同时延期是对您很有利，延期时间可达14个日历日。





### **我怎么才会知道MHP已经就我的投诉做出了决定？**

在对您的投诉已做出了决定之后，MHP就会用书面通知您和您的代表。假如您的MHP未能及时地将对您的投诉所作之决定通知您或任何有关人员，MHP则将给您一份行动通知，奉告您所享有的、请求州立公平听证会的权利。到时限到期之日，您的MHP将会给您一份行动通知。

### **提出投诉一个是否有一个期限？**

您可以在任何时候提出。

## 我所享有的权利有哪些？

作为一个有资格享受Medi-Cal的人，您有权接受MHP提供的医药上必需的专业服务。在利用这些服务时，您有权：



- 得到对您个人有理有节的对待以及对您的人格和隐私的尊重。
- 在治疗的可选性和取代性方面得到有关资料；同时这些资料是用您能明白方式提供给您。
- 参与有关您的心理健康护理的决定（包括拒绝接受治疗的权利）。
- 在您为接受治疗而需在有关设施（比如：医院、护理设施以及精神病入住治疗设施）过夜时，免受在这样的设施中按照联邦规定采用的任何作为胁迫、约束、方便就医、处罚或报复途径的约束或孤立。
- 要求和得到一份您的医疗纪录副本以及要求对他们进行修正或纠正。
- 得到小册子有关MHP涵盖的服务以及其它（如上所述）的MHP的义务和您的权利的资料。您也有权要MHP以您能看懂的形式提供本信息和其它提供给您的信息。举例说明：MHP必须使用在MHP的县生活的、有资格享受Medi-Cal人口中至少5%的人口或3000人（以较少的为准）使用的语言传达有关信息，同时为不会说英文的人免费提供口译服务。这也意味着MHP必须为有特殊需求的人（比如盲人、或视力不佳、或阅读有困难的人）提供不同的材料。
- 从MHP得到专门心理健康服务。该服务遵循在服务可用性、足够的能力和服务保证、护理协调和持续性以及服务涵盖和授权领域方面与州签署的服务合约的所有规定。MHP必须：
  - 雇用足够的提供者或具有与足够的提供者签有书面合同，以确保所有符合Medi-Cal的专门心理健康服务规定的个人都能及时得到这些服务。
  - 如果MHP没有雇员或合约提供商可提供医疗必需服务，MHP则需为您及时支付网络外的医疗必需服务。“网络外的提供者”意为该提供者不在MHP的提供者名单上。MHP必须保证您不需因接受了网络外提供者的服务而支付任何额外费用。
  - 保证提供者能够提供其同意提供的合格的专门心理健康服务。
  - 确保MHP涵盖的专门心理健康服务在数量、持续时间和范围方面足够满足其有资格享受Medi-Cal的服务对象的需求。这包括保证MHP的服务付费体系是以医疗必需为准以及采用的程序可确保医疗必需的公平应用。
  - 确保其提供者对可以得到服务的个人进行足够的评估，同时与将接受有关服务的个人制订一个治疗计划（包括治疗目标和将被提供的服务内容）。
  - 免费为您提供来自MHP网络内或网络外的、合格的健康护理专业人士的第二方意见。
  - 在个人通过Medi-Cal的管理护理健康计划而正得到的服务与MHP所提供的服务之间进行协调，或如果必要的话，与您的主要护理提供者也进行服务协调工作，同时在协调过程中，保证按照联邦的个人健康信息隐私保密规定对接受服务的每个人的隐私加以保护。

- 在利用护理方面提供及时帮助（包括在医疗必需的情况下必须对紧急精神病情况、紧迫情况或危机情况下进行治疗时提供全天24小时、一周7天的服务。
- 参与到州为了促进对所有成员的服务能够以对多元文化充分了解的方式进行的努力当中，包括那些英文水平有限以及具有多元文化和族裔背景各异的会员。

您的MHP必须保证您的治疗不会因您使用了您所享有的权利而受到不利影响。您的心理健康计划必须遵守其他相关的联邦和州法律之规定（诸如：按45CFR的第80节里的规定执行“1964年民权法案”的第六条；按45CFR的第91节里的规定执行“1975年年龄歧视法案”；“1973年复健法案”，以及“美国残疾人法案”的第二条和第三条）以及在本册里提到的权利。在心理健康治疗方面，您可能享有州法律规定下的更多的权利，并且您可接洽您县的“病人权利拥护者”（拨打列于当地电话簿上的县心理健康署的电话号码，然后请求接通至“病人权利拥护者”）

## ■ ■ ■ ■ 提前的训令

### 什么叫做提前训令？

您有权拥有提前训令。一份提前训令是一份有关您健康的、得到加州法律认可的书面说明。提前的训令通常说明您希望您的心理健康服务的提供方式、或者说明如果或者在您没有能力表达自己的想法时，您希望得到什么样的决定。在某些情况下，您或许将听到一份称为“在生遗嘱”或“永久授权书”的提前训令。



加州法律对“提前训令”的解释为：个人对其健康护理做出的口头或书面训令，抑或是授权书（一份授予某人许可，让其为您做决定的书面文件）。所有的MHP都必需备有涉及提前训令的有关政策。您的MHP必须为每个有资格享受Medi-Cal的成人提供有关MHP的提前训令政策的书面资料，如果某个成年人要求得到有关适用的州法律的资料，MHP也需应要求提供。如果您希望得到这方面的资料，请拨打本册子前面的MHP的免费电话号码，了解详情。

提前训令旨在让人们能够对自己的治疗有所控制，尤其是在他们不能就自己的护理给与任何的训令情况下。提前训令是一份法律文件，让人们能够提前陈述他们的意愿，以防出现自己突然失去做出健康护理决策能力的不可预测。训令可包括诸如接受或拒绝医疗、手术或做出其他医疗护理选择的权利。在加州，提前训令由两部分组成：

1. 您指定为您做出健康护理决定的代理人（或人）
2. 您个人的健康护理训令

如果您对提前训令的规定有任何不满，您可通过拨打1（800）236-9747与“加州健康部许可和认证处”（California Department of Public Health, Licensing and Certification Division）或者寄信至P. O. Box 997434, MS 3202, Sacramento. California 95899-7434。

## 多元文化能力

### 为什么对文化的考虑和使用多语种很重要？

一个熟悉多元文化的心理健康系统包括可确保生活在不同价值观、信仰和取向、不同种族、宗教和语言的社会内的每个人的需求得到满足。它是一种提高对加州多种不同人口的护理质量、理解并尊重这些人口差异的体系。



您县的MHP有责任为其服务对象提供理解多元文化、熟悉多种语言的专门心理健康服务。比如：非英文或英文表达能力有限的人有权得到用他们所喜欢的语言进行的服务，同时有权要求得到一个翻译的帮助。如果有人请求得到翻译服务，则该服务应向此人免费提供。寻求服务的人不必自带翻译。可用您所喜欢的语言对您的权利、福利和治疗进行书面或口头解释。也为没法阅读或视力不佳的人准备了以其它格式撰写的资料。查阅本册子的前面部分，了解如何得到这样的资料。

您县的MHP必须：

- 您所喜欢的语言提供专门心理健康服务
- 提供适合于有关文化的评估和治疗
- 提供满足存在于MHP县内的不同文化需求的具体文化举措的组合以创造出一个安全、对多元文化敏感的系统
- 做出减少语言上的障碍的努力
- 做出满足接受服务的个人的、特别的文化需求的努力
- 提供对特定的文化就疾病和健康的观点敏感的服务
- 在为您提供专门的心理健康服务时考虑到您的世界观
- 有这么一个程序：从精神病人的角度出发，教导MHP的雇员及其合约商，让他们知道在有心理疾病的情况下活着的意义
- 通过您的MHP，提供一份可利用的文化/语言服务清单
- 提供用您的母语撰写的专门心理健康服务和其它MHP服务的一份清单（根据地区和提供的服务分类）
- 免费提供口译服务，这适用于所有非英文语种。
- 提供用临界语种、其他格式以及考虑到了那些有特殊需求的人（比如：视力不佳或阅读能力有限的人）的恰当方式撰写的书面信息。
- 提供全州范围内的、全天24小时、一周七天均可联络的免费电话号码，同时通过拨打该电话，可以得到用您的语言向您解释如何得到专门心理健康服务的信息。这包括治疗您的紧迫情况所需的服务、如何利用MHP的问题化解和州立公平听证程序的信息。
- 至少每年均了解一下在不同文化、种族和语言社区的人受益于服务的程度是否与普通民众均等。

不说英文或英文水平有限的人有权得到用他们喜欢的语言进行的服务，并有权请求得到一位口译人员的帮助。

## ■ 您可能得到的服务的方式

### 如何才能得到专门心理健康服务？

如果您认为您需要专门的心理健康服务，您可亲自向MHP提出请求得到这样的服务。您可拨打列于本册子前面部分的MHP的免费电话号码。此册子的前面部分以及在第9页的“服务”章节可告诉您有关的服务以及如何从MHP得到这样的服务的信息。

您也可以通过其它方式被转介至MHP，接受专门心理健康服务。您的MHP必须接受来自认为您可能需要专门心理健康服务的医生及其他主要护理提供者或者您的Medi-Cal管理护理健康计划（如果您是会员的话）的转介。通常，您的提供者或Medi-Cal管理护理健康计划将需要得到您的同意或儿童家长或照顾人的同意才能做出有关的转介（急诊情况除外）。其他人或组织也可做出转介至MHP的决定（包括学校、县福利或社会服务署、保护人、监护人或家庭成员、执法机构等）。

### 我该如何才能找到一个我所需的专门心理健康的服务提供者？

在您与提供者联系之前，一些MHP要求您得到您的县MHP的同意。一些MHP则将您转介至一位已准备好、可给您看病的提供者处。其它MHP则允许您直接与提供者联系。

MHP可能会在您选择提供者方面加以限制。在您第一次开始接受服务时，您县的MHP必须给您一个从至少两名提供者之间选择的机会（除非MHP对于其不能提供一个选择有充分的理由，比如：仅有一名提供者能够提供您所需要的服务）。您的MHP也必须允许您更换提供者。在您请求更换提供者时，MHP必须允许您从至少两名提供者之间选择（除非MHP对于其不能提供一个选择有充分的理由）。

有时，MHP的签约提供者自行离开MHP，或者在MHP的要求下离开。当这种情况发生时，MHP必须在收到或签发终止通知之后的15天之内，做出诚信的努力，给每个正从该提供者处接受专门心理健康服务的人发出一封有关该合约提供者的服务业已被终止的书面通知。



请参阅随后部分的提供者名录，以了解更多有关此话题的信息，或者参阅本手册的前面部分，了解有关您的MHP具体的许可或转介信息。

## 一旦我找到一个提供者之后，MHP 是否能告诉该提供者我得到的服务？

通过遵守医疗必需性标准及列出的所涵盖服务（参看第17页和第10页），您、您的提供者和MHP都参与到您需要从MHP得到何种服务的决定中来。有时，MHP会让您和您的提供者来决定这事。在其它时候，在提供某项服务之前，MHP可能要求您的提供者先请求MHP审查提供者认为您需要该服务的原因。MHP必须安排一位合格的心理健康专家进行审核工作。这个审核过程称为“MHP付费批准过程”。州要求MHP对日间精心治疗、日间康复和“治疗行为法服务”（therapeutic behavioral services, 简称为TBS）均应施行付费批准步骤。

MHP 的批准程序必须遵守特定的时限。对于一个标准的批准程序，MHP 必须在您的提供者提出要求后的14个日历日内做出决定。假如应您或您的提供者要求，或者MHP认为从您的提供者处获得更多信息对您有利的话，可另外延长14个日历日。延期可能对您有利的范例：MHP认为如果从您的提供者处得到额外信息，则有可能批准您的提供者的请求；如果得不到有关的额外信息，MHP将不得不否决提供者的请求。如果MHP延期，MHP将寄给您一份书面的延期通知。

如果您的提供者或MHP认为14天的时限将会危及您的生命、健康或得到、维持或重新获得最大限度的生命功能的能力，MHP则必须在3个工作日之内做出决定。假如应您或您的提供者要求，或者MHP认为从您的提供者处获得更多信息对您有利的话，可另外延长14个日历日。

如果本手册未附上提供者名单，您可以通过拨打位于本手册前面部分的MHP免费电话号码，请求MHP给您寄来一份名单。

如果MHP在规定的标准或加速批准程序的决定时限之内未做出一个决定，MHP必须寄给您一份“行动通知”，告诉您有关的服务被否决了，您可提出上诉或请求一次州立公平听证（参阅第26页）。

您可以要求MHP就它的批准程序提供更多资料。参看这本册子的前面章节，了解请求获得这些资料的方式。假如您不同意MHP就批准程序所作的决定，您可以向MHP提出一个上诉或要求得到一次州立公平听证（参看第26页）。



## 我的MHP用哪些提供者？

大部份的MHP会用四种不同的提供者以提供专门的心理健康服务。这些包括：

**个人提供者：**心理健康专家，比如：与您的县MHP有合同的医生，按合约在一个医务室和/或社区提供专门心理健康服务。

**团体提供者：**这些是心理健康专家团体，他们作为一群心理健康专家，跟您的县的MHP签有合同，按合约在一个医务室和/或社区提供专门心理健康服务。

**机构性提供者：**这些是心理健康诊所、机构或是属于MHP或由MHP运作的设施，或者是与您的县MHP有合同的设施，按合约在一个医务室和/或社区提供服务。

**医院的提供者：**您可在医院获得护理或服务。这可能是急诊治疗的一部分，或者因为您的MHP 在这类环境中为您提供您所需要的服务。

如果您对MHP不熟悉，在本册子的这部分之后会有一份您所在县的MHP的提供者的完整名单，并列有提供者所在位置、他们提供的专门心理健康服务以及其它帮助您利用护理（包括提供者提供的有关多元文化和语言服务的信息）等信息。如果您有任何涉及提供者的问题，请拨打列于本册子前面的您MHP的免费电话号码。





## 网站链接

State of California's Medi-Cal program:

加州 Medi-Cal 计划:

<http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome>

State of California Department of Mental Health:

加州心理健康部:

<http://www.dmh.ca.gov>

State of California Department of Health Services:

加州健康服务部

<http://www.dhs.ca.gov>

Online Health Resources:

网上健康来源:

<http://www.dhs.ca.gov/home/hsites/>

U.S. Department of Health and Human Services:

美国健康和人类服务部:

<http://www.os.dhhs.gov>

U.S. Department of Health and Human Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration:

美国健康和人类服务部的滥用药物及心理健康服务管理局

<http://www.samhsa.gov>

