

## 受益人权利:

- 尊严和隐私将受到尊重和考虑的权利;
- 了解适合您的健康状况、且易理解的有效治疗方案和替代方案的相关信息;
- 有参与医疗保健相关的一切决策, 包括决定放弃治疗的权利;
- 不受任何胁迫、惩罚、或报复而被限制自由的权利;
- 保留医疗记录的副本, 并要求对其修改或更正的权利;
- 获取同美国联邦法规第 42 篇第 428.10 节中 (Title 42, CFR, Section 438.10) 对信息要求的规定一致的权利;
- 根据美国联邦法案第 42 篇第 438.206 至 438.210 节中对服务可用性、保证足够的能力和服务、医疗服务的协调和延续、及服务的覆盖范围和授权的规定, 享受医疗保健服务的权利。

洛杉矶县—心理健康部患者权利办公室  
**(213) 738- 4949**– 非院方投诉和申诉  
**(213) 738- 4888**– 院方投诉和申诉

[dmh.lacounty.gov](http://dmh.lacounty.gov)

洛杉矶县  
监察委员会

Hilda L. Solis  
Mark Ridley-Thomas  
Sheila Kuehl  
Janice Hahn  
Kathryn Barger



洛杉矶县  
心理健康部



## 投诉及申诉 程序

洛杉矶县  
心理健康部患者权利办公室

非院方投诉和申诉  
**(213)738-4949**

院方投诉和申诉  
**(213)738-4888**  
**(800)700-9996**

MH638E

Rev.1/2015

## 消费者 指南

## 投诉及申诉 程序

心理健康部是洛杉矶县的地方心理健康计划(MHP)机构。如果您在该计划下接受专业心理健康服务，您有权享有符合您的伤残情况、文化、语言、性别及年龄的服务。您将接受由您同您的心理健康服务提供者共同决定的服务。我们鼓励您积极参与保健，并通过处理程序表达您的顾虑。

### 问题解决程序的工作机制:

您可以直接与您的服务提供者，或心理健康项目代表交流以解决您的问题。

您可求助于向患者权利办公室，届时，将有专门的律师和您一起解决您与服务提供者或关于服务的任何问题。

可以通过以下方式联系患者权利律师：

- **(213) 738-4949** - 非院方投诉和申诉
- **(213) 738-4888**- 院方投诉和申诉

您可以随时提起口头或书面投诉。可从心理健康服务提供者或患者权利办公室处获取投诉表。

您可以授权他人代表您提起投诉。

您不会因为提起投诉而受到歧视或其它惩罚。

### MEDI-CAL 受益人相关规定

无论您是否接到了健康服务提供者的**诉讼通知 (NOA)**，当心理健康计划拒绝、减少、更改或终止为您的心理健康服务付费时，您都有权向患者权利办公室提起**诉讼**，或申请**州公平听证会**。**诉讼通知**是指服务提供者给他们的受益人发出的告知服务有变的文件。

**州公平听证会**是由州社会服务处举行的独立调查。听证会保证您享有根据心理健康计划有权享有的所有心理健康服务。

只有参加 Medi-Cal 的客户，并已完成心理健康计划的上诉程序才能申请州公平听证。

如果您想参加州公平听证会，您必须在收到**诉讼通知**的 30 天内提出申请。您也可申请 14 天的额外延期。

### 待处理援助费

一旦收到**诉讼通知**，只要您在 10 天内与患者权利办公室联系，您就有权获得**待处理援助费**。在享受**待处理援助费**的同时允许您在州公平听证会期间继续享有心理健康计划提供的心理健康服务。

特殊情况下，当收到**诉讼通知**，您可以申请对您的**上诉**进行“加急”或快速处理。

患者权利办公室会为您提供州公平听证会的申请援助。自己申请州公平听证会，请致电**(800) 952-5253** 或写信至以下地址：

*Administrative Adjudications Division  
State Department of Social Services  
744 P Street, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 95814*

### 可享有的专业心理健康服务:

精神病患者医疗服务  
精神病治疗服务  
心理服务  
针对性个案管理  
早期及定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT)  
康复服务  
精神病护理设施服务

## 获取服务的方法

请致电联系 ACCESS 电讯中心，电话：**(800)854-7771**。如需 TDD/TTY 服务，请致电**(562) 651-2549**。

获取服务提供者名单,请拨打 ACCESS 或患者权利办公室电话：**(213)738-4949**，或访问心理健康部 (DMH) 网站：

[dmh.lacounty.gov](http://dmh.lacounty.gov)

### 重要信息:

- 若需要更换服务提供者，您可与提供者交流，或电话联系患者权利办公室。
- 依照联邦法规规定，您的隐私将始终受到保护。
- 本册子和相关资料还有其他格式。
- 若需要其他格式资料，您可致电患者权利办公室，电话：**(800) 700-9996** 或**(213) 738-4888**。
- 有听说障碍的人可通过加州中转电话服务**(800) 735-2929** 进行联系。
- 洛杉矶县心理健康部不会在残疾人申请和获得服务、计划或活动时有所歧视。

您有  
免费获取其他语言服务的  
权利