

# 洛杉磯縣

## 行爲健康會員手冊

專業心理健康服務與藥物Medi-Cal組織化  
服務提供體系 (Drug Medi-Cal Organized  
Delivery System, DMC-ODS)

心理健康局

510 South Vermont Avenue

Los Angeles, CA 90020

公共衛生局 (SAPC)

1000 South Fremont Avenue, A-9 East, Box #34

Alhambra, CA 91803

(800) 854-7771, 全天候開通

生效日期：2026 年 7 月 1 日<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 手冊必須在會員首次獲取服務時提供。

## 語言協助服務及輔助設施與服務可用性通知

### **English**

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). These services are free of charge.

### **العربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711 ): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711 ): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ : បើអ្នក ត្រូវការ ជំនួយ ភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទ លេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង លេខ កម្ម ស្រមោល ជនពិការ ប្តី ដូចជ ឯកសារ លេខ អក្សរ ផ្សេង

ស្រមោល ជនពិការ ប្តី ឬ ភ្នែក ឬ ឯកសារ លេខ អក្សរ ផ្សេង ផង អចរក ប្រទេស ផង ដទៃ ទ្វេស្នំ មេកលខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ លេខ កម្ម ទាំង នេះ មិន គឺ តេ ឬ ឡើយ។

### **繁體中文 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-854-7771 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-854-7771 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با ( 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با ( 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **Hindi**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता आवश्यकता है तो 1-800-854-7771

(TTY: 711 ) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों कलए सहायता और सेवाएं, जैसे बरेल और बड़े परंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-854-7771 (TTY: 711 ) पर कॉल करें। ये सेवाएं: शुल्क हैं।

### **Hmoob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-854-7771 (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。 1-800-854-7771 (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 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-854-7771 (TTY: 711 ) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-854-7771 (TTY: 711 ) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມ ຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາ ປ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມ ຊ່ວຍເຫຼືອແລະການ ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ຄ ຊັ້ນເອກະສານທົ່ວ ບັນຍັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃ ຫ້ໂທຫາ ປ 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). ການ ບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ບໍ່ຕ້ອງເສຍ ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਿਧਆਨ ਿਦਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਿਵੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਿਜਵੇਂ ਿਕ ਬਠੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਿਵੱਚ

समझें, वी छुपलसय रन। बरु वरु 1-800-854-7771 (TTY: 711). छि मरुवरुं मुदउ रन।

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия TTY: 711 ). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия TTY: 711 ). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog (Filipino)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-854-7771 (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 1-800-854-7771 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711 ) น

นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711 ) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Українська (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (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 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Ці послуги безкоштовні.

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (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 1-800-854-7771 (TTY: 711 ). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## 目录

其他語言及格式.....	6
縣政府部門聯繫方式.....	7
本手冊的目的.....	8
行為健康服務資訊.....	9
使用行為健康服務.....	12
選擇服務提供者.....	19
你使用智能裝置查閱行為健康紀錄及服務提供者名錄資訊的權利.....	22
服務範圍.....	23
可透過電話或遠距醫療提供的服務.....	43
問題解決程序：提出申訴、上訴或申請州公平聆訊會議.....	44
預設指示.....	55
權利與責任.....	56
不歧視通知.....	66
私隱條例通知.....	69
詞彙說明.....	70
關於你的所在縣的補充資訊.....	80

## 其他語言

如果您需要以您的母語提供幫助，請致電 1-800-854-7771 (TTY: 711)。我們亦為有殘障人士提供輔助設施及服務，例如點字和大字體文件。請致電 1-800-854-7771 (TTY: 711)。這些服務都是免費的。

## 其他格式

你可以免費以其他格式獲取本資料，例如點字、20 號大字體、音訊版本，以及無障礙電子格式。請致電本手冊封面所列的縣政府電話號碼(TTY:711)。此電話為免費電話。

## 口譯服務

縣政府可免費提供符合資格的口譯員，全天候提供口譯服務。你不需要請家人或朋友為你口譯。除緊急情況外，我們不鼓勵讓未成年人擔任口譯員。縣政府亦可為你的家人、朋友，或任何適合代表你與我們溝通的人，提供輔助設施及相關服務。口譯服務、語言及文化相關服務全部免費提供。全天候提供協助。如需語言協助或取得本手冊的其他語言版本，請撥打本手冊封面所列的縣政府部門電話號碼 (TTY: 711)。此電話為免費電話。

## 縣政府部門聯繫方式

我們為你提供協助。以下縣政府部門聯絡方式將幫助你獲得所需的服務。

### 洛杉磯縣心理健康和物質使用服務支援熱線 (Los Angeles County Helpline for Mental Health and Substance Use Services)

電話: (800) 854-7771 (全天候提供服務)

### 洛杉磯縣精神健康部 (Los Angeles County Department of Mental Health)

網站: <https://dmh.lacounty.gov>

服務提供者名錄: <https://dmh.lacounty.gov/pd>

患者存取應用程式介面: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/>

申訴及投訴專用傳真: (213) 330-0285

### 洛杉磯縣公共衛生部物質濫用預防及管制部門 (Los Angeles County Department of Public Health Substance Abuse Prevention and Control)

網站: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc>

服務提供者名錄: <https://SUDHelpLA.org>

患者存取應用程式介面: <https://pax.sapc.ph.lacounty.gov/>

申訴及投訴專用傳真: (626) 458-6692

### 如果我有自殺念頭, 應該聯絡誰?

如果你或你認識的人正處於有自殺傾向, 請撥打 **988** 致電自殺及危機生命熱線 (988 Suicide and Crisis Lifeline), 或致電全國自殺預防熱線 (National Suicide Prevention Lifeline): **1-800-273-TALK (8255)**。你亦可透過以下網站即時聊天:

<https://988lifeline.org/>。

如要聯絡你所在地區的服務計劃, 請致電以上所列的全天候支援熱線。

## 本手冊的目的

### 為甚麼閱讀本手冊很重要？

你所在縣的縣政府設有一項精神健康計劃，提供名為「精神健康專科服務」的精神健康服務。此外，縣政府亦設有 Medi-Cal 有組織藥物提供系統，提供酒精或藥物使用問題的相關服務，這些服務稱為「物質使用障礙服務」。以上服務合稱為「行為健康服務」。了解這些服務的資訊是十分必要的，因為這能幫助你獲得所需的護理。本手冊介紹了你可享有福利以及如何獲得護理。還會為你可能遇到的問題提供解答。

你將會了解：

- 如何透過縣政府獲得行為健康服務。
- 你可以獲得哪些福利。
- 如果你有問題或遇到困難，應該怎樣處理。
- 作為縣成員，你享有的權利及需要履行的責任。
- 如有關於你所在縣的縣政府部門的其他資料，將列於本手冊最後部分。

如果你暫時未能細閱本手冊，請妥善保存，以便日後查閱。本手冊應與你申請 Medi-Cal 福利時所收到的資料一併使用。如你對 Medi-Cal 福利有任何疑問，請致電本手冊封面所列的縣政府相關部門的電話號碼查詢。

### 在哪裡可以獲得更多有關 Medi-Cal 的資料？

請瀏覽加州衛生保健服務部 (Department of Health Care Services) 網站：

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

以了解更多有關 Medi-Cal 的資訊。

## 行為健康服務資訊

### 如何判斷你或你認識的人是否需要幫助？

很多人在生活中都會遇到困難，並可能出現精神健康問題或與物質使用有關的情況。最重要的是要知道，你可以獲得幫助。如果你或你的家人符合 Medi-Cal 資格且需要行為健康服務，請撥打手冊封面所列的全天候服務專線。如果你的管理式護理計劃認為你或你的家人需要某些行為健康服務，而該計劃未有涵蓋，也可以協助你聯絡所屬縣政府。縣政府會幫助您找到所需的服務提供者。

下文清單可以幫助你判斷自己或家人是否需要幫助。如果出現多項清單所列現象，或某些現象持續較長時間，可能代表問題較為嚴重，需要專業人員的幫助。以下是你可能需要精神健康或物質使用幫助的常見現象：

### 想法與情緒

- 情緒出現強烈變化，可能沒有明顯原因，例如：
  - 過度憂慮、焦慮或恐懼
  - 過度悲傷或低落
  - 情緒異常高漲，覺得自己無所不能
  - 長時間的情緒起伏大或感到憤怒
- 有自殺念頭
- 只關注如何取得及使用酒精或藥物
- 專注力、記憶力、邏輯思維、言語方面出現難以解釋的問題
- 聽到、看到或感覺到一些難以解釋，或大多數人認為不存在的事物

### 身體

- 出現多種身體不適，可能沒有明顯原因，例如：
  - 頭痛
  - 胃痛
  - 睡得太多或太少

- 吃得太多或太少
- 說話不清晰
- 外表狀況明顯變差，或過度在意外表，例如：
  - 體重突然增加或減輕
  - 眼睛發紅，瞳孔異常放大
  - 呼吸、身體或衣物出現異常氣味

## 行為

- 因精神健康狀況或使用酒精／藥物而導致行為問題，例如：
  - 工作或學業出現問題
  - 與他人、家人或朋友的關係出現問題
  - 忘記承諾過的事
  - 無法完成日常生活活動
- 迴避朋友、家人或社交活動
- 行為隱秘，或有不明原因的金錢需求
- 因精神健康狀況或使用酒精／藥物而涉及法律問題

## 21 歲以下的會員

### ***如何知道兒童或 21 歲以下人士是否需要幫助？***

如果你認為你的兒童或青少年子女出現行為健康問題現象，你可以聯絡所屬縣政府或你的管理式護理計劃，為你的孩子安排篩檢及評估。如果你的兒童或青少年子女符合 Medi-Cal 資格，而篩檢或評估結果顯示需要行為健康服務，縣政府部門會安排他們接受相關服務。如果管理式護理計劃認為該兒童或青少年需要接受該計劃未涵蓋的行為健康服務，亦可協助聯絡縣政府部門。此外，相關部門也為有子女撫養壓力的家長提供服務。

12 歲或以上的未成年人，如主診專業人員認為其心智已足夠成熟，可參與行為健康服務，則在接受門診精神健康治療或諮詢時，可能不需要家長同意。12 歲或以上的未成年人

，在接受與物質使用障礙有關的醫療服務及諮詢時，也可能不需要家長同意。一般情況下，除非主診專業人員在與未成年人商討後，認為其家長或監護人不適合參與其行為健康服務，否則家長或監護人必須參與。

以下清單可以幫助你判斷你的兒童或青少年子女是否需要幫助。如果出現多項清單所列現象，或某些現象持續較長時間，可能代表你的兒童或青少年子女的問題較為嚴重，需要專業幫助。以下是一些需要注意的現象：

- 難以集中注意力或保持安靜，情況嚴重，導致人身安全風險或帶來學業問題
- 強烈的憂慮或恐懼，影響日常生活
- 無明顯原因的突發強烈恐懼，有時伴隨心跳加快或呼吸急促
- 連續兩星期或以上感到非常悲傷或迴避他人，影響日常生活
- 強烈的情緒波動，影響人際關係
- 行為出現明顯改變
- 不進食、嘔吐，或使用藥物減重
- 頻繁使用酒精或藥物
- 做出可能傷害自己或他人的嚴重失控行為
- 有自傷或自殺的明確計畫或嘗試
- 頻繁打架、使用武器，或有傷害他人的明確計劃

## 使用行為健康服務

### 如何獲得行為健康服務？

如果你認為自己需要行為健康服務，例如精神健康服務和／或物質使用障礙服務，你可以致電本手冊封面所列的縣政府相關部門電話號碼。聯絡相關部門後，你會先接受篩檢，並獲安排評估預約。

如果你是管理式護理計劃的會員，也可透過該計劃申請行為健康服務。如果管理式護理計劃確認你符合使用行為健康服務的條件，便會協助你安排評估，之後你將通過縣政府部門接受相關服務。歸根究底，獲得行為健康服務的各種途徑都是可行的。在某些情況下，你甚至可以同時透過管理式護理計劃及縣政府部門接受行為健康服務。只要你的行為健康服務提供者認為該服務在醫療上適合你，並確保服務之間已妥善協調、沒有重複，便可同時接受這些服務。

另外，請留意以下事項：

- 你可能會由其他人士或機構轉介至縣政府部門接受行為健康服務，包括家庭醫生、學校、家人、監護人、管理式護理計劃，或其他縣政府部門。一般情況下，你的醫生或管理式護理計劃在講你轉介給縣政府前，需要取得你的同意，或取得兒童的家長或照護者的同意，除非情況緊急。
- 縣政府不得拒絕為你進行初步評估，以判斷你是否符合接受行為健康服務的資格。
- 行為健康服務可由縣政府部門直接提供，或由縣政府簽約的其他服務提供者提供，例如診所、治療中心、社區為本機構或個別專業人士。

### 我可以在哪裡接受行為健康服務？

你可以在所在縣接受行為健康服務，如有需要，也可在所在縣以外接受服務。每個縣均為兒童、青少年、成人及老年人提供行為健康服務。如果你未滿 21 歲，你可根據早期及定

期篩檢、診斷與治療(Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment)計劃，享有額外保障及福利。詳情請參閱本手冊內「早期及定期篩檢、診斷與治療」一節。

縣政府會協助你尋找合適的服務提供者，以確保你獲得所需的護理。縣政府必須將你轉介至最接近你住所，或在規定的出行時間及距離標準內，並能滿足你需要的服務提供者。

### **我何時可以接受行為健康服務？**

縣政府在為你安排服務時，必須遵守指定的預約時間標準。對於精神健康服務，縣政府必須按以下標準為你預約服務：

- 如你提出的是開始接受精神健康計劃服務的非緊急申請，服務時間須安排在提出申請後的 10 個工作天內；
- 如屬不需要事前授權的緊急情況，服務時間須安排在提出申請後的 48 小時內；
- 如屬需要事前授權的緊急情況，服務時間須安排在提出申請後的 96 小時內；
- 如你提出的是精神科非緊急申請，服務時間須安排在申請後的 15 個工作天內；
- 對於持續病況的非緊急覆診，服務時間須安排在上一次服務後的 10 個工作天內。

對於物質使用障礙服務，縣政府必須按以下標準為你預約服務：

- 如你提出的是物質使用障礙的門診或門診密集服務的非緊急申請，服務時間須安排在提出申請後的 10 個工作天內；
- 如屬不需要事前授權的緊急情況，服務時間須安排在提出申請後的 48 小時內；
- 如屬需要事前授權的緊急情況，服務時間須安排在提出申請後的 96 小時內；
- 如你提出的是麻醉藥品治療計劃(Narcotic Treatment Program)服務申請，服務時間須安排在提出申請後的 3 個工作天內；

- 如果你正在接受持續性物質使用障礙治療，非急診覆診須安排在上一次服務的 10 天內，治療服務提供者另有指定的情況除外。

但是，如果你的服務提供者認為，更長的服務等候時間在醫療上是可以接受的，而且不會影響你的健康，那麼你實際等候時間可能會比上述時限更長。如果你被告知已列入等候名單，並認為等候時間對你的健康造成影響，請致電本手冊封面所列的縣政府電話號碼。如果你未能在規定時間內獲得服務，你有權提出申訴。有關申訴的詳情，請參閱本手冊內的「申訴程序」一節。

### **甚麼是緊急服務？**

緊急服務是指會員因突發的醫療狀況而需要立即接受的服務，包括精神科緊急醫療狀況。如因某種醫療狀況出現非常嚴重的症狀（可能包括劇烈疼痛），而一般人可合理預期在任何時刻可能出現以下情況，即屬於緊急醫療狀況：

- 個人的健康（或未出生胎兒的健康）可能面臨嚴重危險；
- 嚴重影響身體的正常功能；
- 對任何身體器官或部位造成嚴重損害。

當一般人認為某人出現以下情況時，即可判定其出現精神科緊急醫療狀況：

- 因精神健康狀況或疑似精神健康狀況，當下對自己或他人的安全構成危險；或
- 因精神健康狀況或疑似精神健康狀況，及 / 或嚴重的物質使用障礙，當下無法滿足自身基本需要，如穿衣、飲食、住房、人身安全、獲得必要醫療等。

Medi-Cal 會員可於每日 24 小時、每週 7 天獲得緊急服務保障。接受緊急服務無須事前授權。無論緊急狀況是源於身體健康問題，或精神健康問題（包括引致個人或與他人關係出現困擾或功能受損的想法、情緒或行為），Medi-Cal 計劃均會提供保障。如你已參加 Medi-Cal，即使其後證實有關情況並非真正屬於緊急狀況，你也無須支付急診費用。如

你認為自己正處於緊急狀況，請即致電 **911**，或前往任何醫院或其他可提供協助的場所求助。

### **誰會決定我可接受哪些服務？**

你、你的服務提供者，以及縣政府，均會共同參與決定你需要接受的服務。行為健康專業人員會與你進行評估，並協助判斷你所需要的服務類型。

你無須事先知道自己是否已有行為健康診斷或特定病症，亦可尋求協助。在你的服務提供者完成評估期間，你仍可接受部分服務。

如你未滿 21 歲，並因創傷經歷、曾接受兒童福利制度介入、青少年涉案或無家可歸等情況而出現行為健康問題，也可能符合資格使用行為健康服務。此外，如果您未滿 21 歲，縣政府必須提供醫療必要的服務來幫助您改善行為健康。凡是屬於維持、支援、改善健康狀況，或輕健康狀況所帶來不適的服務，均視為醫療必要服務。

部分服務須獲得縣政府的事前授權。須獲得縣政府的事前授權的服務包括：居家式密集服務、日間密集治療、日間復康服務、治療性行為服務、治療性寄養護理、住宿式物質使用障礙治療服務。如需進一步資料，請致電本手冊封面所列的縣政府部門電話號碼。

縣政府在處理服務授權申請時，必須遵守指定的時限。

- 對於物質使用障礙服務授權，政府須於收到你的服務提供者的申請後五(5)個工作天內作出決定。
  - 如你或你的服務提供者提出要求，或縣政府認為有需要向服務提供者索取更多資料以保障你的利益，處理時限可延長最多 14 個日曆日。例如，如果縣政府認為從你的服務提供者取得更多資料，就有機會批准服務申請；但在資料不足的情況下可能只能拒絕申請，那麼此時延長處理時限反而對你更有利

。如處理時限獲延長，縣政府將向你發出書面通知。

- 對於標準的精神健康服務預先授權，縣政府須根據你的健康狀況所需的緊急程度，盡快作出決定，但最遲不得超過收到申請後五(5)個工作天。
  - 如依照一般時限處理，可能嚴重危及你的生命、健康，或影響你達到、維持或恢復最大功能的能力，縣政府須在收到服務申請後不遲於 72 小時內根據你的健康狀況加急做出授權決定並發出通知。在你或你的服務提供者提出要求，或縣政府能合理說明延長處理時間符合你最佳利益的情況下，處理時限可再延長最多 14 個日曆日。

在這兩種情況下，如果縣政府延長了服務提供者的授權申請時限，將向您發送一份延期書面通知。如縣政府未能在上述時限內作出授權決定，或拒絕、延遲、減少，或終止你所申請的服務，縣政府必須向你發出「不利福利決定通知」(Notice of Adverse Benefit Determination)，並告知您服務被拒絕、延遲、減少或終止，通知你可以提出上訴，並向你提供如何提出上訴的資訊。

你可向縣政府索要有關其授權程序的更多資料。

如你不同意縣政府的授權程序決定，可提出上訴。詳情請參閱本手冊內的「問題處理」一節。

### **甚麼是「醫療必要」？**

你所接受的服務必須是醫療必要的，並在臨床上適合用於處理你的健康狀況。對於 21 歲及以上的會員，如果某項服務對於保護您的生命、預防重大疾病或殘障或改善劇烈疼痛是合理且必要的，那麼該服務是醫療必要的。

對於 21 歲以下人士，如某項服務能矯正、維持、支援、改善健康狀況，或減輕健康狀況所帶來不適的服務，即視為醫療必要的服務。維持、支援、改善健康狀況，或減輕健康狀況所帶來不適的服務被視為視為醫療必要服務，並作為早期及定期篩檢、診斷及治療計劃服務享有保障。

### **我如何取得不在縣政府保障範圍內的其他精神健康服務？**

如你已參加管理式護理計劃，可透過該計劃接受以下門診精神健康服務：

- 精神健康評估及治療，包括個人、小組及家庭治療；
- 在臨床需要下進行的心理及神經心理測試；
- 用於監察處方藥物的門診服務；
- 精神科諮詢。

如需使用上述服務，請直接聯絡你的管理式護理計劃。如你未參加管理式護理計劃，亦可向可以使用 Medi-Cal 的個人服務提供者或診所尋求有關服務。縣政府可協助你尋找合適的服務提供者或診所。

任何可以使用 Medi-Cal 的藥房，均可配發用於治療精神健康狀況的處方藥物。請注意，大部分由藥房配發的處方藥物（稱為 Medi-Cal Rx），屬於「按服務收費制」（Fee-For-Service）Medi-Cal 計劃的保障範圍，而不屬於管理式護理計劃的保障範圍。

### **管理式護理計劃或「按服務收費制」Medi-Cal 還可提供哪些物質使用障礙服務？**

管理式護理計劃必須在初級醫療保健機構中提供保障範圍內的物質使用障礙服務，以及煙草、酒精及非法藥物的篩檢服務。此外，管理式護理計劃亦必須為妊娠期會員提供物質使用障礙服務，並為 11 歲或以上的會員提供酒精及藥物使用的篩檢、評估、短期介入，以及轉介至合適的治療服務。管理式護理計劃須提供或安排成癮治療用藥（也稱為藥物輔助治療），該等服務可於初級醫療、住院醫院、急症室及其他已簽約的醫療設施中提供。此

外，管理式護理計劃亦必須提供為穩定會員狀況所需的緊急服務，包括自願性住院戒毒治療。

### **我可以如何獲取其他 Medi-Cal 服務(初級醫療／Medi-Cal)？**

如果你已加入管理式護理計劃，縣政府會負責為你安排合適的服務提供者。如果你沒有加入管理式護理計劃，而是使用“常規”Medi-Cal(亦稱為按服務收費制 Medi-Cal)，你可以前往任何可以使用 Medi-Cal 的服務提供者接受服務。在開始接受服務之前，你必須先告知服務提供者你持有 Medi-Cal。否則，你可能需要自行支付相關費用。你可以選擇管理式護理計劃以外的服務提供者為你提供在計劃生育服務。

### **為甚麼我可能需要精神科住院服務？**

如果你有精神健康問題，或出現精神健康問題的症狀，而這些情況無法在較低級別的照護環境中得到安全治療，你可能需要住院。特別是當精神健康狀況或相關症狀導致你出現以下情況：

- 對自己、他人或財物構成威脅。
- 無法滿足自己的基本需要，例如：穿衣、飲食、住房、人身安全，獲得必要醫療等。
  -
- 對身體健康構成嚴重威脅。
- 因精神健康問題而在短時間內出現明顯、嚴重的功能退化。
- 需要接受精神評估、藥物治療或其他只能在醫院進行的治療。

## 選擇服務提供者

### 我如何找到所需的行為健康服務提供者？

你的縣政府必須在網上公布一份最新的服務提供者名錄。你可在本手冊的「縣政府部門聯繫方式」一節中，找到該名錄的連結。服務提供者名錄會列出服務提供者的地點、所提供的服務類型、其他有助你接受服務的資訊、包括服務提供者可提供的文化及語言支援服務。

如果你對現有的服務提供者有疑問，或希望獲取最新的服務提供者名錄，可瀏覽縣政府網站，或致電本手冊封面所列的電話號碼。你也可以要求通過書面或郵寄的方式獲得服務提供者名錄。

**注意：**縣政府可能會就行為健康服務，對你可選擇的服務提供者設置一定的限制。在你首次接受行為健康服務時，你可要求縣政府提供最少兩名服務提供者供你選擇。縣政府必須允許你更換服務提供者。如你提出更換要求，在可行情況下，縣政府必須允許你在最少兩名服務提供者之間作出選擇。縣政府有責任確保你能及時獲得服務，並確保你居住地附近有足夠的服務提供者，讓你在有需要時能接受保障範圍內的行為健康服務。

有時，與縣政府簽約的服務提供者可能因不再與縣政府續約或不再接受 Medi-Cal 停止提供行為健康服務。在這種情況下，縣政府必須盡最大努力向每一位正在接受該名服務提供者服務的人員發出書面通知。縣政府必須在服務終止的生效日期前 30 天內，或在其知曉服務提供者將停止服務當日的後 15 天內向你發出通知。在這種情況下，如你與該服務提供者雙方同意，即使該服務提供者已不再與縣政府合作，縣政府也必須允許你繼續由該服務提供者提供一段時間的服務。這稱為「護理延續」，下文會作出說明。

**注意:**符合 Medi-Cal 資格、且居住於已加入 Medi-Cal 有組織藥物提供系統的縣的美洲印第安人及阿拉斯加原住民, 也可以透過印第安人醫療保健服務提供者, 接受 Medi-Cal 有組織藥物提供系統內的服務。

### **我可以繼續由現有的服務提供者提供精神健康專科服務嗎?**

如果你目前正透過管理式護理計劃接受精神健康服務, 即使你同時透過縣政府的精神健康計劃接受服務, 只要不同服務提供者之間有適當協調, 且服務內容並不重複, 你通常可以繼續由原有的服務提供者提供服務。

此外, 如你正透過其他精神健康計劃、管理式護理計劃, 或個人 Medi-Cal 服務提供者接受服務, 你可申請「護理延續」, 在最長 12 個月內繼續由現有服務提供者提供服務。如果你需要繼續由現有服務提供者提供正在進行的治療; 或更換服務提供者可能會對你的精神健康造成嚴重影響, 你可考慮申請護理延續。如果以下情況屬實, 你的護理延續申請可能會被批准:

- 你與該服務提供者已有持續關係, 並在過去 12 個月內曾接受其服務;
- 為避免對健康造成嚴重不利影響, 或降低住院或入住機構的風險, 你需要繼續接受該名服務提供者的治療;
- 該服務提供者符合資格, 並符合 Medi-Cal 的相關要求;
- 該服務提供者同意精神健康計劃中關於與精神健康計劃簽訂合約和支付服務費用的要求; 以及
- 該服務提供者會向縣政府提供與你所需服務相關的文件資料。

### **我可以繼續由現有的服務提供者提供物質使用障礙服務嗎?**

如符合以下條件, 你可申請在一段時間內, 繼續由非網絡內的服務提供者提供物質使用障礙服務:

- 你與你要求的服務提供者已有持續關係, 並在你轉入 Medi-Cal 有組織藥物提供系

統所屬縣前已接受其服務；

- 為避免對健康造成嚴重不利影響，或降低住院或入住機構的風險，你需要繼續接受該名服務提供者的治療。

## 你使用智能裝置查閱行為健康紀錄及服務提供者名錄資訊的權利

你可透過在電腦、平板電腦或移動裝置下載應用程式，查閱你的行為健康紀錄，及／或搜尋服務提供者。在選擇以這種方式使用獲得資訊的應用程式之前，你的縣政府網站可能會提供相關資訊供你參考。如欲了解你可使用此類服務的詳情，請參閱本手冊內的「縣政府部門聯繫方式」一節，聯絡你的縣政府。

## 服務範圍

如你符合接受行為健康服務的資格，便可根據你的實際需要，使用下列各項服務。你的服務提供者會與你一起商討，決定哪些服務最適合你。

### 精神健康專科服務

#### **精神健康服務**

- 精神健康服務包括個人、小組或家庭形式的治療服務，協助有精神健康問題的人員學習應對日常生活的技巧。這些服務還包括服務提供者為幫助服務對象更好地接受服務而進行的工作。此類服務包括：評估你是否需要有關服務，以及服務是否對你有幫助；制定治療計劃，訂立精神健康治療的目標及具體提供的服務；進行「協同支援」，即在你同意的情況下，與你的家人或對你來說重要的人合作，協助你改善或維持日常生活能力。
- 精神健康服務可於診所或服務提供者的辦公室、你的家中或其他社區環境提供，也可以透過電話或遠距醫療（包括語音或視像的形式）進行。縣政府及服務提供者會與你一同商定服務內容或服務頻率。

#### **藥物支援服務**

- 這些服務包括精神科藥物的開處、施用、配發及監察。服務提供者亦會向你講解有關藥物的用途及用藥注意事項。藥物支援服務可於診所、醫生辦公室、你的家中、社區環境、透過電話或遙距醫療（包括語音或視像的形式）提供。

#### **針對性個案管理服務**

- 此服務協助會員在有需要時，尤其是當有精神健康狀況的人員難以自行獲得這些服務時，獲取醫療、教育、社交、職前、就業、復康或其他社區服務。針對性個案管理服務包括但不限於：

- 制定服務計劃；
- 溝通、協調及轉介服務；
- 監察服務的提供情況，以確保該個案會員能順利使用相關服務及服務系統；  
以及
- 監察該個案會員的進展情況。

### **危機介入服務**

- 此服務用於處理需要立即給予重視的緊急情況。危機介入的目標，是在社區內為有需要的人員提供支援，盡量避免需要入院治療的情況。危機介入服務最長可提供八小時，可於診所或服務提供者的辦公室、你的家中或其他社區環境進行。該服務也可透過電話或遠距醫療提供。

### **危機穩定服務**

- 此服務用於處理需要立即給予重視的緊急情況。危機穩定服務的提供時間最長為 24 小時，並必須在以下地點提供：持牌的 24 小時醫療保健設施；設於醫院內的門診計劃；或已獲認證可提供此類服務的服務提供者場地。

### **成人住宿式治療服務**

- 此類服務為居住在持牌住宿設施中的精神疾病患者提供精神健康治療。此類服務機構幫助培養技能，並為有精神健康狀況的人員提供住宿式治療服務。服務全年 24 小時、每週 7 天提供。在這些設施居住的住宿及膳食費用不在 Medi-Cal 的保障範圍內。

### **住宿式危機治療服務**

- 此服務為正在經歷嚴重精神或情緒危機的人士，提供精神健康治療及技能培訓。此服務不適用於需要住院接受精神科治療的人士。服務於持牌設施內全年 24 小時、每週 7 天提供。在這些設施居住的住宿及膳食費用不在 Medi-Cal 的保障範圍內。

### **日間密集治療服務**

- 這是一項結構化的精神健康治療計劃，為原本可能需要入住醫院或其他 24 小時照護設施的人群提供服務。該計劃每日進行 3 小時。其中包括治療、心理治療及技能培訓活動。

### **日間復康**

- 此計劃旨在協助有精神健康狀況的人員學習及發展應對技巧和生活技能，以更好地管理自身症狀。該計劃每日進行不小於 3 小時。其中包括治療及技能培訓活動。

### **精神科住院服務**

- 此類服務於持牌精神科醫院內提供。由執業精神健康專業人員評估，判斷某人是否需要全天候精神健康密集治療。如專業人員認為會員需要接受全天候治療，該會員須留院 24 小時接受治療。

### **精神健康設施服務**

- 此類服務於持牌精神健康設施內提供，專門為有嚴重精神健康狀況的人員提供 24 小時的復康治療。精神健康設施必須與鄰近的醫院或診所訂立協議，以滿足設施內人士的身體醫療保健需要。該類設施只可接收及治療沒有身體疾病或損傷，或其身體狀況不超出一般門診可處理範圍的病人。

### **治療性行為服務**

治療性行為服務是為 21 歲或以下會員而設的短期門診密集治療介入服務。這些服務根據每位會員的需要專門設計。接受此服務的會員通常有嚴重的情緒困擾，正經歷壓力事件或人生危機，並需要額外、短期、特定的支援服務。

此服務精神健康專科服務之一。如果您有嚴重的情緒問題，您可以屬於縣政府渠道接受此服務。如要接受治療性行為服務，你必須正在接受精神健康服務；年齡在 21 歲以下；以及持有全面 Medi-Cal。

- 如你與家人同住，治療性行為服務人員可與你進行一對一服務，協助減少嚴重行為問題，避免你需要接受更高層級的護理，如轉往為有非常嚴重情緒問題的兒童和 21 歲以下的青年提供護理的集體之家。
- 如你居於家庭以外的安置環境，治療性行為服務人員可為你提供協助，讓你有機會回到家中，或轉往以家庭為本的護理環境，例如寄養家庭。

治療性行為服務會協助你，以及你的家人、照護者或監護人，學習新的方法來處理問題行為，並培養有助你成功生活的正向行為。你、治療性行為服務人員，以及你的家人、照護者或監護人，會以團隊形式合作，在短時間內處理問題行為，直至你不再需要此服務。你會有一份治療性行為服務計劃，列明你、家人、照護者或監護人，以及治療性行為服務人員在你接受服務期間各自需要做的事情。該治療性行為服務計劃也會說明服務的時間及地點。治療性行為支援服務人員可在你最需要協助的地方與你一起工作。這包括你的家中、寄養家庭、學校、日間治療計劃，以及其他社區環境。

### **密集護理協調服務**

這是一項針對性個案管理服務，主要協助 21 歲以下的受益人進行評估、護理計畫擬定，以及各項服務的整合與協調。這項服務適用於符合全面 Medi-Cal 資格的 21 歲以下會員，以及因醫療必要性而被轉介接受此服務的人員。服務依據「整合核心實務模式」(Integrated Core Practice Model)提供。服務期間將成立「兒童與家庭團隊」(Child and Family Team)，確保兒童、家庭與相關兒童服務系統之間能保持良好、有效的溝通與合作。

兒童與家庭團隊包括專業支持人員(例如護理協調員、服務提供者、兒童服務機構的個案管理人員)、自然支持系統(例如家庭成員、鄰居、朋友、宗教人士),以及其他共同參與擬定並執行兒童的服務計畫的相關人員。此團隊的目標是協助兒童與家庭達成他們的護理與生活目標。

服務內包含一名護理協調員,其職責為:

- 確保所有醫療必要服務都能以服務對象的優勢為基礎,採取個別化、以服務對象為中心、且符合文化與語言需求的方式被獲取、妥善協調並實際提供。
- 確保服務與支持是根據兒童的實際需要來安排。
- 建立一個讓兒童、家庭與各服務提供者等各方能共同合作的機制。
- 支持家長或照護者,協助他們滿足兒童需求。
- 協助成立兒童與家庭團隊,並提供持續支持。
- 如有需要,確保兒童能順利接受其他兒童服務系統的護理。

### **居家式密集服務**

- 這些服務根據每位會員的需要專門設計。服務採用以服務對象的優勢為基礎的介入方式,協助改善可能影響兒童或青少年日常功能的心理健康狀況。這些服務旨在幫助兒童/青少年培養必要技能,改善其在家庭及社區中的日常表現,並提高其家庭幫助他們實現這一目標的能力。
- 居家式密集服務由兒童與家庭團隊依照整合核心實務模式提供。該服務使用的是家庭整體服務計畫。服務對象為 21 歲以下符合全面 Medi-Cal 資格的會員。且需要基於醫療必要性進行轉介,才可獲得該服務。

### **治療性寄養護理**

- 治療性寄養護理模式為 21 歲以下、具有複雜情緒與行為需求的兒童,提供短期、密集、且以創傷為基礎的專業心理健康服務。這些服務根據每位會員的需要專門設計。在治療性寄養護理中,兒童會被安置在受過專業訓練、具有監督與支持的治療

性寄養家庭中接受護理。

### **親子互動治療(PCIT)**

- PCIT 是一種幫助 2 至 7 歲、有行為問題的兒童的治療方式，也教導兒童父母或照護者學習新的方法來應對兒童的行為問題。常見的行為問題包括容易發脾氣、不遵守規則等。
- 在 PCIT 治療過程中，父母或照護者會配戴耳機，在特別設計的遊戲室中與其子女進行互動。治療師在另一個房間或透過視訊觀察，並即時透過耳機為父母或照護者提供指導。治療師會協助父母或照護者鼓勵孩子的正向行為，並改善他們與其子女的關係。

### **功能性家庭治療(FFT)**

- FFT 是一項具針對性的短期諮詢計劃，為具有行為問題或在情緒處理方面有困難的 11 至 18 歲青少年及其家庭而設。可能涉及的問題包括違規行為、打架、或物質使用。
- FFT 會與青少年的家庭合作，有時也會與其支持系統(如老師或醫師)共同參與，減少青少年的不健康的行為。

### **多系統治療(MST)**

- MST 是一項以家庭為基礎的治療計畫，適用於 12-17 歲、有嚴重行為問題的青少年。MST 常用於常用於有涉案經歷或有涉案風險的青少年，或有可能因行為問題而被移出原生家庭的青少年。
- MST 會結合家庭與社區資源，幫助青少年處理其行為問題，例如違法行為或藥物使用問題。MST 同時協助青少年的父母學習相關技巧，幫助他們應對青少年在家中、同輩之間及社區環境中出現的行為問題。
- 通過 MST，父母和照護者可以學習如何應對其兒童或青少年子女帶來的挑戰。父母和照護者還能學習，如何處理青少年在家中、朋友之間及社區環境中出現的行為

問題。該計劃尊重不同文化背景，以家庭與社區為核心。該計劃還可能與學校、警方及法院合作。

- 服務頻率會依家庭需要調整。有些家庭只需要接受短時間追蹤，有些家庭可能每週或每天都接受兩小時服務。服務通常持續 3 至 5 個月。

### **涉案人員重返社會服務**

- 在涉案會員刑滿釋放前 90 天內向其提供健康服務。服務內容可能包括重返社會個案管理、行為健康臨床諮詢服務、同儕支持、行為健康諮詢、治療、患者教育、用藥服務、刑滿釋放後與轉介計畫、化驗與影像學檢查服務、用藥資訊、支援服務，以及幫助會員選擇適當服務提供者的服務（例如：刑滿釋放後接受持續性藥物輔助治療，繼續參與麻醉藥品治療計劃）如需接受此服務，個人必須為 Medi-Cal 或 CHIP 會員，且：
  - 21 歲以下，並被青少年懲教機構收容。
  - 已成年，且符合本計畫的其中一條醫療保健需求。
- 請使用本手冊封面上的電話號碼與你的所在縣聯絡，以了解有關此項服務的更多資訊。

### **Medi-Cal 同儕支援服務(服務提供情況視各縣而定)**

- 通過有組織的活動，Medi-Cal 同儕支援服務促進恢復、復原、社會參與、社交、自立、自我倡導、自然支持系統的建立以及個人優勢的發掘。該服務可提供給你本人，或你指定的重要支援人，並可與其他心理健康服務或 Medi-Cal 有組織藥物提供系統服務同時進行。Medi-Cal 同儕支援服務中的同儕支援專員是親身經歷行為健康或藥物濫用狀況有且目前正在恢復階段的個人。該個人已完成縣對州批准認證計劃的要求，獲得縣認證，並在獲得州級許可、豁免或註冊的行為健康專業人士的指導下提供這些服務。
- Medi-Cal 同儕支援服務內容包括：個人與團體輔導、技能培養教育團體、資源導航、鼓勵你參與行為健康治療的支援服務、促進自我倡導的治療性活動。

- 21 歲以下的會員，無論居住在哪個縣，皆可能通過早期及定期篩檢、診斷及治療計劃接受此服務。
- 是否提供 Medi-Cal 同儕支援服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **流動危機支援服務**

- 流動危機支援服務適用於你正經歷精神健康危機的情況。
- 流動危機支援服務由醫療服務提供者在你的出現危機的地點提供，包括你的家中、工作場所、學校或其他社區地點，但不包括醫院或其他設施環境。該服務全年 365 日、每天 24 小時、每週 7 日提供。
- 服務內容包括：迅速回應、個人評估，以及以社區為基礎的危機穩定服務。如你需要進一步照護，流動危機支援人員也會協助你轉介或順利交接其他服務。

### **主動介入式社區治療 (ACT) (服務提供情況視各縣而定)**

- ACT 是一項為有重大精神健康需要的人員而設的服務。需要 ACT 的人員通常有住院、接受急診服務、入住治療中心的經歷，及／或曾涉案。他們也可能曾經無家可歸，或未能透過一般診所獲得所需支援。
- ACT 會根據每位服務對象及其個人需要專門設計服務。該服務的目標是幫助服務對象改善精神健康狀況，學習在社區中生活的能力。ACT 由一支跨專業團隊共同提供，涵蓋各類支持服務和治療。該團隊幫助服務對象改善其精神健康狀況，幫助他們掌握重要生活技能訓練、協調他們的護理服務，並提供社區支援。整體目標是協助每位服務對象從行為健康狀況中逐步恢復，並在社區內過更健康、更有質素的生活。
- 是否提供 ACT 服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **主動介入式涉案人員社區治療(服務提供情況視各縣而定)**

- FACT 是為同時有嚴重精神健康需要, 且曾經涉案的人員而設的服務。FACT 的運作方式與 ACT 相似, 但加入額外支援元素, 以協助高風險人員或曾經涉及刑事案件的人員。
- FACT 團隊由接受過相關專門訓練的專業人員組成, 能理解有涉案經歷的人員的特殊需要。FACT 團隊提供的支援服務和治療類型與 ACT 相似, 如精神健康支援、生活技能訓練、護理服務協調, 以及提供社區支援。
- 服務目標是協助服務對象改善精神健康狀況、減少再涉案風險, 並在社區中過更健康的生活。
- 是否提供 FACT 服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分, 以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **首次精神病發作(FEP)的協調專科護理(CSC)(服務提供情況視各縣而定)**

- CSC 是為首次出現精神疾病症狀的人員而設的服務。精神疾病症狀包括看到或聽到其他人未能看到或聽到的事物等。CSC 在精神疾病早期提供快速而全面的支援, 有助減少住院、接受急診服務、入住治療中心、涉案、物質使用, 以及無家可歸的情況。
- CSC 以服務對象及其需要為基礎。由跨專業團隊共同提供各種類型的援助。該團隊將為服務對象提供精神健康治療、幫助他們掌握重要生活技能訓練、協調他們的護理服務, 並提供社區支援。CSC 的目標是協助服務對象改善精神健康狀況、管理自身症狀, 並在社區中生活得更好。
- 是否提供 CSC 服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分, 以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **俱樂部服務(服務提供情況視各縣而定)**

- 俱樂部是協助服務對象從行為健康狀況中恢復的支援場所。該服務注重挖掘個人優

勢，並建立互相支持的社群。

- 在俱樂部內，服務對象可尋找工作機會、建立友誼、學習新事物，以及培養有助身心健康和技能。服務對象亦會與俱樂部職員一同參與日常運作，例如為其他成員準備午餐。服務目標是讓每位服務對象成為社群的一份子，互相鼓勵達成個人目標，並提升整體生活質素。
- 是否提供俱樂部服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **社區健康工作員 (CHW) 加強服務 (服務提供情況視各縣而定)**

- CHW 是接受過專門培訓，並深受其社區信任的健康支援人員。
- CHW 加強服務的目標，是在疾病、傷殘或其他健康問題惡化前提供支援。CHW 加強服務包含常規 CHW 預防服務的所有內容與規定，但為有額外行為健康支援的人員專門設計。該服務目標是提供額外支援，幫助這些人群保持健康和良好狀態。
- 部分服務內容包括：健康教育與培訓（如慢性病或傳染病的防控）；行為健康、孕產期健康、口腔健康；傷害預防；以及健康促進與指導（包括訂立疾病防控的目標及行動計劃）。
- 是否提供 CHW 加強服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **支援就業服務 (服務提供情況視各縣而定)**

- 支援就業服務採用「個人安置與支援 (IPS)」模式，協助有嚴重行為健康需要的人員在社區中尋找並穩定從事有薪工作。
- 參與 IPS 支援就業服務有助改善就業成果，並支援行為健康的恢復。
- 此服務亦有助提升獨立能力、歸屬感，以及整體身心健康。
- 是否提供支援就業服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **機構內介入服務(服務提供情況視各縣而定)**

- 機構內介入社區過渡支援服務為長期在精神科醫院或設施住院，或有可能長期住院的人士而設。該服務會與你、你的家人、醫院或設施，以及其他支援人士合作，協助你順利重返社區。該服務目標是幫助你避免長期在精神科醫院或其他護理機構住院。

### **物質使用障礙服務**

#### **甚麼是 Medi-Cal 有組織藥物提供系統(DMC-ODS)縣級服務？**

DMC-ODS 縣級服務適用於有物質使用問題的人員，即不當使用酒精或其他藥物的人員，或有發展成物質使用問題風險的人員，且一般兒科或家庭醫生可能不能處理此類情況。這些服務還包括服務提供者為幫助服務對象更好地接受服務而進行的工作。此類工作包括對服務對象進行評估，以確保服務對象需要此項服務，且服務對服務對象有幫助。

Medi-Cal 有組織藥物提供系統服務可在診所、服務提供者辦公室、你的家中或其他社區地點提供，也可透過電話或遠距醫療方式(包括語音或視像形式)進行。縣政府及服務提供者會與你一同商定服務內容或服務頻率。

#### **美國成癮醫學學會(ASAM)**

縣政府或服務提供者會使用美國成癮醫學學會評估工具，以判斷最合適的護理層級。這些服務類型稱為「護理層級」(levels of care)，詳述如下。

#### **篩檢、評估、短期介入及轉介治療(美國成癮醫學學會護理層級第 0.5 級)**

酒精及藥物篩檢、評估、短期介入及轉介治療(SABIRT)並不屬於 Medi-Cal 有組織藥物提供系統的保障範圍。該服務屬於按服務收費制 Medi-Cal 及 Medi-Cal 管理式護理提

供系統的保障項目，適用於 11 歲或以上的會員。管理式護理計劃必須為 11 歲或以上的會員提供保障範圍內的物質使用障礙服務，包括此項服務。

### **早期介入服務**

早期介入服務是 Medi-Cal 有組織藥物提供系統中，為 21 歲以下會員提供的受保障服務。任何 21 歲以下的會員，如經篩檢後被評估有發展成物質使用障礙的風險，即可在門診服務層級下接受保障範圍內的服務，作為早期介入服務。對 21 歲以下會員而言，接受早期介入服務並不需要正式的物質使用障礙診斷。

### **早期及定期篩檢、診斷及治療服務**

21 歲以下的會員，除可獲得本手冊前述的服務外，亦可透過早期及定期篩檢、診斷及治療服務這項保障，獲得額外的 Medi-Cal 服務。

如需符合早期及定期篩檢、診斷及治療計劃服務資格，會員必須年齡在 21 歲以下，並持有全面 Medi-Cal 資格。此項保障涵蓋所有醫療必需，且用以矯正或改善身體或行為健康狀況的服務。凡能維持、支援、改善健康狀況，或減輕健康狀況所帶來不適的服務，均視為有助於病況，並作為早期及定期篩檢、診斷及治療計劃服務享有保障。相較成人使用 Medi-Cal 有組織藥物提供系統服務的資格標準，21 歲以下會員的服務獲取門檻較低，標準也較為靈活，以符合早期及定期篩檢、診斷及治療計劃的要求，以及物質使用障礙預防與早期介入的政策目的。

如對此類服務有疑問，請聯絡你所屬縣政府，或瀏覽 [DHCS 的早期及定期篩檢、診斷及治療計劃網頁](#)。

### **門診治療服務(美國成癮醫學學會護理層級第 1 級)**

- 在醫療必需情況下，成人會員每週最多可接受九小時諮詢服務；21 歲以下會員每週最多可接受六小時以下的諮詢服務。實際服務時數可因應你的需要而增加。服務可由執業專業人員（如諮詢師）以面對面、電話或遠距醫療方式提供。
- 門診服務包括評估、護理協調、諮詢（個人和小組）、家庭治療、藥物服務、阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、患者教育、恢復服務以及物質使用障礙危機干預服務。

### **門診密集治療服務(美國成癮醫學學會護理層級第 2.1 級)**

- 在醫療必要情況下，成人會員每週接受最少 9 小時、最多 19 小時的門診密集治療服務；21 歲以下會員每週接受最少 6 小時、最多 19 小時的門診密集治療服務。如出於個人醫療必要的情況下，服務時數可超過上限。服務內容主要包括成癮問題相關的諮詢及教育。服務將在結構化的環境中、由執業專業人員或認證諮詢師提供。門診密集治療服務可透過面對面、遠距醫療或電話方式進行。
- 密集門診服務涵蓋的內容與一般門診服務相同。其主要差別在於密集門診服務的服務時數較多。

### **部分住院服務(服務提供情況視各縣而定)(美國成癮醫學學會護理層級第 2.5 級)**

- 21 歲以下會員可透過早期及定期篩檢、診斷與治療計劃，在其居住的任何縣接受此服務。
- 在醫療必要情況下，部分住院服務每週提供 20 小時或以上的治療。此類計劃可直接使用精神科、醫療及化驗服務，適合需要每日監察或管理，但仍可在診所環境下接受治療的情況。服務可透過面對面、遠距醫療或電話方式提供。
- 部分住院服務與門診密集服務相似，主要區別在於部分住院服務服務時數較多，並可額外使用醫療服務。

### **住宿式治療服務(須經縣政府批核)(美國成癮醫學學會護理層級第 3.1-4.0 級)**

- 在被評估為醫療必要情況下，住宿式治療被確診為物質使用障礙的患者提供復康服務。會員需入住服務設施，並在社區支援系統的支援下學習改變行為、維持及實踐人際互動與獨立生活技能。服務大多以面對面方式提供，但在服務對象住宿治療期間亦可使用遠距醫療或電話形式提供服務。服務提供者與住院的服務對象會共同識別困難、訂立優先事項、設定目標，並解決與物質使用障礙相關的問題。治療目標包括：停止使用物質、為復發誘因作好準備、改善個人健康及社交能力，以及參與長期護理。
- 所有住宿式治療服務必須事前獲得 Medi-Cal 有組織藥物提供系統縣的批核。
- 住宿式服務包括接收和評估、護理協調、個人諮詢、小組諮詢、家庭治療、藥物服務、阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、病患教育、恢復服務、物質使用障礙危機干預服務。
- 住宿式服務提供者必須直接在現場提供成癮治療用藥，或幫助會員在場外取得成癮治療用藥。如果住宿式服務提供者僅提供輔助供成癮治療用藥服務提供者的聯絡方式，則不符合此要求。住宿式服務提供者必須為 Medi-Cal 有組織藥物提供系統保障範圍內的會員提供藥物及開具處方。

**住院治療服務 (須經縣政府批核) (服務提供情況視各縣而定) (美國成癮醫學學會護理層級第 3.1-4.0 級)**

- 21 歲以下的受益人，不論居住於哪一個縣，均可能透過早期及定期篩檢、診斷及治療計劃獲得此項服務。
- 住院治療服務於 24 小時住院環境中提供，包括由專業人員主導的評估、觀察、醫學監測及成癮治療。大部分服務以面對面方式提供；但在服務對象住院治療期間，也可透過遠距醫療或電話提供服務。
- 住院治療屬高度結構化服務，通常每日 24 小時有醫生駐場或隨時可提供支援，並由執業護士、成癮諮詢師及其他臨床人員共同提供服務。住院治療服務內容包括：評估、護理協調、諮詢服務、家庭治療、藥物服務、阿片類物質使用障礙的成癮治

療用藥、酒精使用障礙及其他非阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、患者教育、恢復服務，以及物質使用障礙的危機介入服務。

### **麻醉藥物治療計劃**

- 麻醉藥物治療計劃為在醫院環境外提供的服務，根據醫生的醫囑，在醫療必要時提供藥物以治療物質使用障礙。該計劃必須向會員提供藥物，包括：美沙酮、丁丙諾啡、納洛酮及二硫侖。
- 該計劃必須在每個日曆月向每名會員提供至少 50 分鐘的諮詢服務。諮詢服務可透過面對面、遠距醫療或電話方式進行。服務內容包括：評估、護理協調、輔導、家庭治療、醫學心理治療、藥物服務、護理管理、阿片類及非阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、患者教育、恢復服務及物質使用障礙危機介入服務。

### **戒斷管理服務**

- 戒斷管理服務屬緊急及短期服務。該服務可在未完成全面評估前提供。服務可於門診、住宿式設施或住院環境中進行。
- 不論服務地點，會員在戒斷過程中均須接受持續監察。在住宿式設施或住院環境接受戒斷管理的會員，須於該地點留宿。所有具醫療必要的功能性及復康服務，必須由執業醫生或合法開方人員開具。
- 戒斷管理服務包括：評估、護理協調、用藥服務、阿片類及非阿片類物質使用障礙的成癮治療用藥、觀察及恢復服務。

### **成癮治療用藥**

- 成癮治療用藥服務可於臨床及非臨床環境中提供。成癮治療用藥包括所有經 FDA 批准、用於治療酒精使用障礙、阿片類物質使用障礙及其他物質使用障礙的藥物及生物製劑。會員有權於服務地點直接獲得成癮治療用藥，或透過轉介方式取得用藥。  
。核准藥物包括：
  - 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)
- 納曲酮微球注射用懸液劑(Vivitrol)
- 鹽酸洛非西定(Lucemyra)
- 二硫崙(Antabuse)
- 美沙酮(僅由麻醉藥物治療計劃提供)
- 成癮治療用藥可與以下服務一起提供：評估、護理協調、個人諮詢、小組諮詢、家庭治療、用藥服務、患者教育、恢復服務、藥物濫用障礙危機干預服務和戒斷管理服務。成癮治療用藥可以由 Medi-Cal 有組織藥物提供系統服務提供，這些服務包括門診治療服務、門診密集服務和住宿式治療等。
- 會員也可以在 Medi-Cal 有組織藥物提供系統覆蓋的縣以外獲得成癮治療用藥。例如，部分與你的管理式護理計劃合作的處方醫生會在初級保健機構中開具成癮治療藥物處方，例如丁丙諾啡，這些藥物可由藥房配發或給藥。

### **涉案人員重返社會服務**

- 在涉案會員刑滿釋放前 90 天內向其提供健康服務。服務內容可能包括重返社會個案管理、行為健康臨床諮詢服務、同儕支持、行為健康諮詢、治療、患者教育、用藥服務、刑滿釋放後與轉介計畫、化驗與影像學檢查服務、用藥資訊、支援服務，以及幫助會員選擇適當服務提供者的服務（例如：刑滿釋放後接受持續性藥物輔助治療，繼續參與麻醉藥品治療計劃）如需接受此服務，個人必須為 Medi-Cal 或 CHIP 會員，且：
  - 21 歲以下，並被青少年懲教機構收容。

- 已成年, 且符合本計畫的其中一條醫療保健需求。
- 請使用本手冊封面上的電話號碼與你的所在縣聯絡, 以了解有關此項服務的更多資訊。

### **Medi-Cal 同儕支援服務(服務提供情況視各縣而定)**

- 通過有組織的活動, Medi-Cal 同儕支援服務促進恢復、復原、社會參與、社交、自立、自我倡導、自然支持系統的建立以及個人優勢的發掘。該服務可提供給你本人, 或你指定的重要支援人, 並可與其他心理健康服務或Medi-Cal 有組織藥物提供系統服務同時進行。Medi-Cal 同儕支援服務中的同儕支援專員是親身經歷行為健康或藥物濫用狀況有且目前正在恢復階段的個人。該個人已完成縣對州批准認證計劃的要求, 獲得縣認證, 並在獲得州級許可、豁免或註冊的行為健康專業人士的指導下提供這些服務。
- Medi-Cal 同儕支援服務內容包括:個人與團體輔導、技能培養教育團體、資源導航、鼓勵你參與行為健康治療的支援服務、促進自我倡導的治療性活動。
- 21 歲以下的會員, 無論居住在哪個縣, 皆可能通過早期及定期篩檢、診斷及治療計劃接受此服務。
- 是否提供 Medi-Cal 同儕支援服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分, 以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **恢復服務**

- 恢復服務是整體恢復與健康的重要一環。恢復服務可幫助你連結治療社群, 以更有效地管理自身健康與醫療需要。因此, 該服務強調你在健康管理中的主動角色, 並透過有效的自我管理支援策略及整合個人與社區資源, 提供持續自我管理支援。
- 你可根據自我評估或你的服務提供者對復發風險的評估而接受恢復服務。該服務可透過面對面、遠距醫療或電話方式提供。
- 恢復服務包括:評估、護理協調、個別及小組輔導、家庭治療、恢復進度監察及防止復發相關服務。

### **護理協調服務**

- 護理協調服務包括一系列活動，用以協調物質使用障礙護理、精神健康護理及一般醫療護理，並協助你連接有助健康的相關服務與支援。護理協調會配合所有服務一併提供，可在臨床或非臨床環境中進行，包括在你的社區環境內。
- 護理協調服務包括：與醫療及精神健康服務提供者協調，以監察及支援你的健康狀況；出院安排及後續規劃；以及與輔助服務協調，包括協助你連接社區為基礎的支援服務，例如保育、交通及房屋支援。

### **酬賞管理服務(服務提供情況視各縣而定)**

- 21 歲以下的成員，不論居住於哪一個縣，均可能透過早期及定期篩檢、診斷與治療計劃獲得此項服務。
- 是否提供酬賞管理服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。
- 酬賞管理服務是一項以實證為基礎的治療方式，適用於興奮劑使用障礙。符合資格的會員將參與一個為期 24 週的結構化酬賞管理門診服務，其後再接受不少於 6 個月、不設獎勵機制的進一步治療及恢復支援服務。
- 在最初 12 週的酬賞管理服務中，服務對象如達成治療目標(特別是不使用興奮劑，例如可卡因、安非他命及甲基安非他命)，可獲得一系列獎勵。參加者必須同意按酬賞管理服務計劃要求接受藥物尿檢；獎勵以現金等價物的形式提供(例如禮品卡)。
- 酬賞管理服務僅適用於正在參與符合資格的服務提供者營運的非住宿式服務環境中的會員；以及已登記並參與全面、個人化治療計劃的會員。

### **流動危機支援服務**

- 流動危機支援服務適用於你正經歷物質使用相關危機的情況。

- 流動危機支援服務由醫療服務提供者在您出現危機的地點提供，包括您的家中、工作場所、學校或其他社區地點，但不包括醫院或其他設施環境。該服務全年 365 日、每天 24 小時、每週 7 日提供。
- 服務內容包括：迅速回應、個人評估，以及以社區為基礎的危機穩定服務。如您需要進一步照護，流動危機支援人員也會協助您轉介或順利交接其他服務。

### **傳統醫療保健服務**

- 傳統醫療保健服務旨在改善獲取符合文化需要的醫療服務；支援相關設施服務其患者的能力；維持及促進健康；改善健康成效，以及護理的質素與體驗；並減少當下在醫療服務可及性方面的差距。
- 傳統醫療保健服務包括兩類新的服務：傳統治療師服務；及自然支援者服務。傳統治療師服務包括：音樂療法（例如傳統音樂與歌曲、舞蹈、擊鼓）；靈性相關方法（例如儀式、典禮、草藥療法）；以及其他整合式療法。自然支援者服務可在服務導航、心理社會技能培養、自我管理，以及創傷支援方面提供協助。
- 請使用本手冊封面上的電話號碼與您的所在縣聯絡，以了解有關此項服務的更多資訊。

### **社區健康工作人員(CHW)加強服務(服務提供情況視各縣而定)**

- CHW 是接受過專門培訓，並深受其社區信任的健康支援人員。
- CHW 加強服務的目標，是在疾病、傷殘或其他健康問題惡化前提供支援。CHW 加強服務包含常規 CHW 預防服務的所有內容與規定，但為有額外行為健康支援的人員專門設計。該服務目標是提供額外支援，幫助這些人群保持健康和良好狀態。
- 部分服務內容包括：健康教育與培訓（如慢性病或傳染病的防控）；行為健康、孕產期健康、口腔健康；傷害預防；以及健康促進與指導（包括訂立疾病防控的目標及行動計劃）。
- 是否提供 CHW 加強服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於您的所在縣

的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

### **支援就業服務(服務提供情況視各縣而定)**

- 支援就業服務採用「個人安置與支援(IPS)」模式，協助有嚴重行為健康需要的人員在社區中尋找並穩定從事有薪工作。
- 參與 IPS 支援就業服務有助改善就業成果，並支援行為健康的恢復。
- 此服務亦有助提升獨立能力、歸屬感，以及整體身心健康。
- 是否提供支援就業服務由各縣自行決定。請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」部分，以了解你所在的縣是否提供此服務。

## 可透過電話或遠距醫療提供的服務

接受行為健康服務並不一定需要你與服務提供者進行面對面的親身接觸。根據你接受的服務類別，你可能可以透過電話或遠距醫療接受服務。你的服務提供者應向你解釋使用電話或遠距醫療的相關事宜，並確保你同意，然後才能開始透過電話或遠距醫療提供服務。即使你同意透過遠距醫療或電話服務，你以後也可以選擇親身或面對面接受服務。某些類別的行為健康服務不能僅透過遠距醫療或電話提供，因為這些服務要求你在特定的地點接受服務，例如住宿式治療服務或醫院服務。

## 問題解決程序：提出申訴、上訴或申請州公平聆訊會議

### 如果我未能從縣政府獲得我想要的服務，該怎麼辦？

你的縣政府必須設有機制，讓你可以處理與所需或正在接受的服務有關的問題。這稱為問題解決程序，包括以下幾種方式：

- **申訴程序：**投訴是指你就任何與精神健康專科服務、物質使用障礙服務、服務提供者或縣政府有關的事情，表達不滿意的意見，可透過口頭或書面方式提出。詳情請參閱本手冊內的「申訴程序」章節。
- **上訴程序：**如你不同意縣政府就你的服務作出的更改決定（例如拒絕、終止或減少服務）或不保障決定，你可提出上訴。詳情請參閱本手冊內的「上訴程序」章節。
- **州公平聆訊程序：**如縣政府拒絕你的上訴，你可申請州公平聆訊會議。州公平聆訊會議是由加州社會服務部（CDSS）的行政法官主持的會議。詳情請參閱本手冊內的「州公平聆訊會議」章節。

提出申訴、上訴或申請州公平聆訊會議，不會對你不利，也不會影響你目前正在接受的服務。提出申訴或上訴有助你獲得所需服務，並解決你在行為健康服務方面遇到的問題；提出申訴或上訴也能協助縣政府收集可用資訊，以改善服務質素。在申訴或上訴程序完成後，縣政府會通知你、相關服務提供者，以及（如適用）家長或監護人有關結果。州公平聆訊會議完成後，州公平聆訊辦公室會通知你及服務提供者有關結果。

**注意：**下文將進一步說明各項問題解決程序。

### 我可以就提出上訴、申訴或申請州公平聆訊會議獲得協助嗎？

你的縣政府會向你解釋相關程序，並必須協助你提出申訴、上訴或申請州公平聆訊會議。縣政府亦可協助你判斷是否符合「加急上訴」的資格。加急上訴適用於你的身體健康、精

神健康及／或生活穩定性正面臨風險，需要更快作出審查的情況。你亦可授權他人代你處理相關事宜，包括你的服務提供者或權益倡導者。

如你需要協助，請致電本手冊封面所列的縣政府部門電話。縣政府必須為你提供合理協助，以完成申訴或上訴所需的表格及程序步驟。這包括（但不限於）提供口譯服務；以及設有 TTY／TDD 及口譯功能的免費電話服務。

### **如你需要進一步協助**

你可聯絡加州衛生保健服務部監察專員辦公室 (*Office of the Ombudsman*)。

- **電話號碼: 1-888-452-8609** (星期一至星期五, 上午 8 時至下午 5 時, 公眾假期除外)

或

- **電郵: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)** 請注意: 電郵並非保密渠道 (請勿在電郵中提供個人資料)。

你亦可向當地法律援助辦公室或其他團體尋求免費法律協助。如欲查詢有關州公平聆訊會議的權利，可致電加州社會服務部公共查詢及回應組 (Public Inquiry and Response Unit) : 電話: **1-800-952-5253**; TTY: **1-800-952-8349**

### **申訴**

#### ***甚麼是申訴?***

申訴是指你對所接受的行為健康服務感到不滿的任何表達，而該不滿並不屬於上訴或州公平聆訊程序的範圍。這包括你對以下方面的憂慮：你所接受護理的質素；員工或服務提供者對你的態度及對待方式；以及與你護理相關決定的不同意見。

申訴的例子包括：

- 你覺得某位服務提供者對你態度無禮，或未有尊重你的權利；
- 縣政府表示需要更多時間來決定是否批准你的服務提供者為你申請的服務，而你不同意此延期處理；
- 你對目前所接受的護理質素，或對治療計劃向你作出的解釋方式感到不滿。

### ***甚麼是申訴程序？***

申訴程序將會：

- 提供簡單的步驟，讓你可透過口頭或書面方式提出申訴；
- 不會導致你失去任何權利或服務，亦不會對你的服務提供者不利；
- 允許你授權他人代你處理投訴事宜。此人可以是你的服務提供者或權益倡導者。如你同意由他人代你處理，可能需要簽署一份授權表格，讓縣政府可向此人披露相關資料。
- 確保批准處理申訴的人士具備作出決定的資格，且未曾參與任何先前的審查或決策程序。
- 清楚界定縣政府、服務提供者及你本人的責任；
- 確保在規定時限內提供申訴結果。

### ***我甚麼時候可以提出申訴？***

只要你對已接受的護理感到不滿，或對縣政府有任何其他憂慮，你可在任何時間提出申訴。

### ***我可以如何提出申訴？***

你可隨時致電縣政府的 24 小時免費接聽服務專線（Access Line），以獲得有關申訴的協助。你可透過口頭或書面方式提出申訴。如以口頭方式提出申訴，你無須再補交書面文件。如你選擇以書面方式提出申訴，請注意以下事項：縣政府

會在所有服務提供者地點提供已預付郵資的回郵信封。如你沒有回郵信封，請將書面申訴郵寄至本手冊封面所列的地址。

### ***我如何知道縣政府是否已收到我的申訴？***

縣政府必須在收到你的申訴後五個日曆日內，向你發出書面通知，確認已收到你的投訴。如你透過電話方式或當場提出申訴，且你同意該問題在下一個工作日結束前已獲解決，則可作為例外情況，縣政府可能不會向你發出書面通知。

### ***我的申訴甚麼時候會有結果？***

縣政府必須在你提出申訴之日起 30 個日曆日內，就你的投訴作出決定。

### ***我如何知道縣政府已就我的申訴作出決定？***

當縣政府就你的申訴作出決定後，將會：

- 向你或你的授權人發出書面決定通知；
- 如縣政府未能在規定時限內通知你申訴結果，將向你或你的授權人發出「不利福利決定通知」，並告知你有權申請州公平聆訊會議；
- 告知你申請州公平聆訊會議的權利。

如你透過電話方式或當場提出申訴，且你同意該問題在提出投訴當天的下一個工作日結束前已獲解決，則縣政府可能不會向你發出書面通知。

**注意：**如處理投訴的時限屆滿，縣政府必須在該日期向你發出「不利福利決定通知」。

如你未收到該通知，可致電縣政府獲取更多資訊。

### ***提出申訴是否有時限？***

沒有。你可在任何時間提出申訴，請不要猶豫向縣政府反映你的關注事項。縣政府會一直與你合作，尋找合適方案，以處理你的問題與憂慮。

## 上訴

如你不同意縣政府就你目前正在接受或希望接受的行為健康服務所作出的決定，你可提出上訴。你可要求覆核縣政府的決定，方式包括：

- 一般上訴程序。
- 或
- 加急上訴程序。

**注意：**兩種上訴程序大致相同，但加急上訴須符合特定條件（要求詳見下文）。

縣政府必須協助你完成提出上訴所需的表格及其他程序步驟，包括：協助你準備書面上訴；告知你在其網站上取得相關表格的位置，或按你的要求向你提供表格。縣政府還須以及按聯邦法規，在你就不利福利決定提出上訴期間，建議並協助你繼續申請原有福利。

### **一般上訴程序會有甚麼作用？**

一般上訴程序將會：

- 允許你以口頭或書面方式提出上訴。
- 確保提出上訴不會導致你失去任何權利或服務，亦不會對你的服務提供者造成任何不利影響。
- 允許你授權他人代你處理上訴事宜（包括服務提供者或權益倡導者）。請注意：如你授權他人代你處理，縣政府可能會要求你簽署一份授權表格，以便向此人披露相關資料。
- 如你在規定時限內提出上訴申請，將按你的要求，繼續為你提供原有福利。請注意：申請時限為自你的「不利福利決定通知」寄出或當面交付予你之日起 10 日內。
- 確保在上訴審理期間，你無須為繼續提供的服務支付費用；即使最終上訴結果支持縣政府的不利福利決定，亦不會向你追討該期間的服務費用。
- 確保負責審理上訴的人員具備資格，且未曾參與任何先前的審查或決策程序。
- 允許你或你的代表查閱你的個案檔案，包括醫療紀錄及其他相關文件。

- 允許你在合理情況下，以當面或書面方式提交證據、證詞及陳述理由。
- 允許你、你的授權人，或已故會員遺產的合法代表，成為上訴程序中的當事人。
- 向你發出書面確認通知，說明你的上訴正在審理中。
- 在上訴程序完成後，告知你申請州公平聆訊會議的權利。

### ***我甚麼時候可以提出上訴？***

如出現以下情況，你可向縣政府提出上訴：

- 縣政府或其合約服務提供者認定你不符合獲取行為健康服務的資格標準；
- 你的醫療服務提供者為你建議某項行為健康服務，並向縣政府申請批准，但縣政府拒絕申請，或更改服務類型或提供次數。
- 你的服務提供者向縣政府申請批准服務，但縣政府要求提供更多資料，且未能按時完成審批程序。
- 縣政府未能按其既定時限提供服務。
- 你覺得縣政府未能及時回應你的需要。
- 你的申訴、上訴或加急上訴未能在規定時限內獲得解決。
- 你與你的服務提供者就所需的行為健康服務出現分歧。

### ***我可以如何提出上訴？***

- 你可透過以下三種方式之一提出上訴：
  - 致電本手冊封面所列的縣政府部門免費電話號碼。提出電話上訴後，你仍需再提交書面上訴；或
  - 郵寄你的上訴申請（縣政府會在所有服務提供者地點提供已預付郵資的回郵信封，方便你郵寄你的上訴申請）。注意：如你沒有回郵信封，可直接將上訴郵寄至本手冊封面所列的地址；或
  - 透過電郵或傳真提交上訴。請參閱本手冊內的「縣政府部門聯繫方式」章節，以了解提交上訴的合適方式（例如電郵或傳真）。

### ***我如何知道我的上訴已有決定？***

你或你的授權人將收到縣政府關於上訴決定的書面通知。通知內容包括：

- 上訴裁決程序的結果。
- 作出上訴決定的日期。
- 如上訴結果對你不利，通知將提供你申請州公平聆訊會議的權利及申請州公平聆訊會議的方式。

### ***提出上訴是否有時限？***

如你收到「不利福利決定通知」，你必須在該通知日期起 60 個日曆日內提出上訴。如你未有收到「不利福利決定通知」，則沒有提出上訴的時限限制，你可在任何時間提出此類上訴。

### ***上訴決定會在甚麼時候作出？***

縣政府必須在收到你的上訴申請後 30 個日曆日內，就你的上訴作出決定。

### ***如果我等不及 30 天的上訴決定怎麼辦？***

如果上訴符合加急上訴程序的標準，則可以更快地完成上訴。

### ***甚麼是加急上訴？***

加急上訴與一般上訴的程序相似，但處理速度較快。以下是有關加急上訴的重點資訊：

- 你必須證明，如等候一般上訴程序，可能會令你的行為健康狀況惡化。
- 加急上訴適用的處理時限，與一般上訴不同。
- 縣政府必須在 72 小時內審理加急上訴。
- 你可以口頭方式提出加急上訴申請。
- 你無須以書面方式提交加急上訴申請。

### **我甚麼時候可以提出加急上訴？**

如最高長達 30 日的一般上訴裁決等待時間會危及你的生命、健康，或影響你達到、維持或恢復最大功能的能力，你可申請加急處理上訴。

#### **有關加急上訴的補充資料：**

- 如你的上訴符合加急上訴的條件，縣政府必須在收到申請後 72 小時內作出決定。
- 如縣政府認為你的上訴不符合加急上訴的條件，必須及時以口頭方式通知你，並於兩個日曆日內向你發出書面通知，並說明其決定理由。其後，你的上訴將按本節前述的一般上訴時限處理。
- 如你不同意縣政府認為你的上訴不符合加急上訴條件的決定，你可提出申訴。
- 在縣政府完成加急上訴的處理後，你及所有受影響的人士將會同時以口頭及書面方式獲得結果通知。

## **州公平聆訊會議**

### **甚麼是州公平聆訊會議？**

州公平聆訊會議是由加州社會服務部(CDSS)的行政法官進行的獨立覆核程序，目的是確保你能按 Medi-Cal 計劃，獲得你依法有權享有的行為健康服務。

如需更多資料，請瀏覽加州社會服務部網站：<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

。

### **我在州公平聆訊會議中享有哪些權利？**

你有權：

- 要求由行政法官主持的聆訊會議(即州公平聆訊會議)，以處理你的個案；
- 了解如何申請州公平聆訊會議；
- 了解在州公平聆訊會議期間，有關代表事宜的相關法規；
- 如你在規定時限內申請州公平聆訊會議，可要求在聆訊程序進行期間繼續享有原有

福利；

- 在州公平聆訊審理期間，無須為繼續提供的服務支付費用；即使最終決定支持縣政府的不利福利決定，亦不會向你追討該期間的服務費用。

### ***我什麼時候可以申請州公平聆訊會議？***

如果出現以下情況，你可以申請州公平聆訊會議：

- 你提出上訴並收到上訴裁決函，函件告知縣政府拒絕了你的上訴要求。
- 你的申訴、上訴或加急上訴未及時解決。

### ***如何申請州公平聆訊會議？***

你可以要求舉行州公平聆訊會議：

- 線上：社會服務部上訴個案管理網站：  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- 書面：按「不利福利決定通知」上顯示的地址向縣福利部門提交申請，或郵寄至：  
**California Department of Social Services**  
**State Hearings Division**  
**P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37**  
**Sacramento, CA 94244-2430**
- 傳真：916-651-5210 或 916-651-2789

你亦可透過以下方式申請州公平聆訊會議或加急州公平聆訊會議：

- 電話申請：
  - **州公平聆訊科**(State Hearings Division) (免費)：**1-800-743-8525** 或 **1-855-795-0634**
  - **公共查詢及回應組**(免費)：**1-800-952-5253**；或：TDD：**1-800-952-8349**

### ***申請州公平聆訊是否有時限？***

你必須在縣政府發出書面上訴決定通知之日起 120 日內申請州公平聆訊會議。如你未有收到「不利福利決定通知」，則可在任何時間申請州公平聆訊會議。

### ***在等候州公平聆訊會議結果期間，我可以繼續接受服務嗎？***

可以。如你目前正接受已獲批准的服務，並希望在等候州公平聆訊會議結果期間繼續接受該等服務，你必須在上訴決定通知郵戳日期或當場交付予你之日起 10 日內申請州公平聆訊會議。或者，你可在縣政府所列明服務將被停止或減少之前申請聆訊會議。

### **注意：**

- 申請州公平聆訊會議時，你必須清楚表明你希望在聆訊程序進行期間繼續接受服務。
- 如你申請繼續接受服務，而州公平聆訊會議的最終決定確認需減少或終止你正在接受的服務，你無須支付在州公平聆訊會議審理期間所提供服務的費用。

### ***州公平聆訊的決定會在甚麼時候作出？***

在你提出州公平聆訊會議申請後，你可能最長需要 90 日才會收到決定。

### ***我可以更快獲得州公平聆訊會議的結果嗎？***

如你認為等候如此長時間會對你的健康造成傷害，你可能可以在三個工作日內獲得結果。你可申請加急州公平聆訊會議，方式包括：自行撰寫一封申請信；或請你的全科醫生或精神健康專業人員代你撰寫申請信。申請信必須包括以下內容：

1. 詳細說明如需等候最多 90 日才能知曉決定，將如何對你的生命、健康，或你達到、維持或恢復最大功能的能力造成嚴重傷害；
2. 明確提出申請「加急聆訊會議」，並將該信隨州公平聆訊會議申請一併提交。

加州社會服務部州公平聆訊科將審視你的申請，以判定是否符合加快州公平聆訊會議的條件。如申請獲批，將會安排聆訊會議，並於州公平聆訊科收到申請之日起三個工作日內作出決定。

## 預設指示

### 甚麼是預設指示？

你有權訂立預設指示。預設指示是一份經加州法律承認的書面醫療文件。你有時亦可能聽過它被稱為「生前遺囑」或「持久授權書」。預設指示載有你對醫療護理的意願，或說明在你無法為自己表達意見時，你希望作出哪些醫療決定。這可能包括以下事項：接受或拒絕醫療治療、手術，以及其他與醫療護理相關選擇的權利。在加州，預設指示由兩個部分組成：

- 委任一名代理人(即由此人代你作出醫療決定)；以及
- 你個人的醫療護理指示。

你所在縣必須設有預設指示計劃。在你提出要求時，縣政府必須向你提供有關預設指示政策的書面資料，及解釋相關州法律。如你希望索取相關資料，請致電本手冊封面所列的電話號碼查詢。

你可向縣政府索取預設指示表格，或透過線上方式取得。在加州，你有權向所有為你提供醫療服務的醫護人員提交你的預設指示。你還有權在任何時間更改或撤銷你的預設指示。

如你對加州有關預設指示的法律規定有疑問，可致函至：

**California Department of Justice  
Attn: Public Inquiry Unit  
P. O. Box 944255  
Sacramento, CA 94244-2550**

## 權利與責任

### 縣政府的責任

#### *我的縣政府的責任是甚麼？*

你的縣政府須負責以下事項：

- 判定你是否符合資格，透過縣政府或其服務提供者網絡獲取行為健康服務。
- 為你提供初步篩檢或評估，以確定你是否需要行為健康服務。
- 提供全年 24 小時、每週 7 日接聽的免費電話，讓你了解如何從縣政府獲取服務。此電話號碼載於本手冊封面。
- 確保你居住地附近有足夠的行為健康服務提供者，讓你在有需要時可獲得縣政府保障範圍內的服務。
- 向你提供有關縣政府可提供服務的資訊及說明。
- 免費為你提供以你所用語言提供的服務，並在有需要時，免費為你安排口譯員。
- 向你提供有關其他語言版本或替代格式（例如點字版本或大字體印刷本）的書面資料。詳情請參閱本手冊末尾的「關於你的所在縣的補充資訊」章節。
- 在本手冊所述資訊有任何重大變更生效前，至少提前 30 日通知你。如服務的數量或類型有所增加或減少、服務網絡內的提供者數目有所變動，或任何其他會影響你所獲福利的變更，均視為重大變更。
- 確保你的醫療護理能與其他所需的計劃或系統順利銜接，以協助你平穩過渡護理安排。這包括確保專科醫生或其他服務提供者的轉介獲妥善跟進，並確認新服務提供者願意接收並為你提供護理。
- 在特定情況下，確保你可在一段時間內繼續接受現有醫療服務提供者的服務，即使該提供者不屬於縣政府的服務網絡。如轉換服務提供者可能對你的健康造成傷害，或增加需要去醫院的風險，這一點尤為重要。

### ***是否提供交通安排？***

如你在前往醫療或行為健康預約服務地點時遇到困難，Medi-Cal 計劃可協助你安排交通。凡無法自行安排交通，且因醫療必要而必須接受 Medi-Cal 所涵蓋服務的成員，均可獲提供交通安排。前往預約服務地點的交通分為兩類：

- 非醫療交通：為無其他方式前往預約服務地點的人士，提供私家或公共交通工具的接送服務。
- 非緊急醫療交通：為無法使用公共或私人交通的人士，提供救護車、輪椅車或擔架車服務。

交通服務亦適用於前往藥房，或領取所需的醫療用品、義肢、矯形器具及其他設備。

如你持有 Medi-Cal，但未有加入管理式護理計劃，而你需要前往健康相關服務地點的非醫療交通，你可直接聯絡非醫療交通服務提供者，或向你的服務提供者尋求協助。當你聯絡交通公司時，對方會要求你提供預約服務的日期及時間資訊。

如你需要非緊急醫療交通，你的服務提供者可為你開具相關說明，並協助你聯絡交通服務提供者，以安排往返預約服務地點的交通。

如需更多有關交通安排的資訊及協助，請聯絡你的管理式護理計劃。

### **會員權利**

#### ***作為 Medi-Cal 行為健康服務的服務對象，我享有哪些權利？***

作為 Medi-Cal 會員，你有權透過縣政府獲得醫療必要的行為健康服務。在使用行為健康服務時，你享有以下權利：

- 獲得尊重對待，包括對你個人尊嚴及私隱的尊重。
- 獲得清楚且易於理解的說明，了解可選擇的治療方案。

- 參與與你行為健康照護相關的決策。這包括有權拒絕任何你不願接受的治療。
- 獲得本手冊，以了解縣政府可提供的服務、縣政府的責任，以及你的權利。
- 要求索取你的醫療紀錄副本，並在有需要時申請更正資料。
- 不受作為脅迫、懲戒、方便管理或報復手段而施加的任何形式的約束或隔離。
- 在醫療必要的情況下，於任何時間(24 小時、每週 7 日)，就緊急、迫切或危機狀況及時獲得護理。
- 應你要求，及時獲得替代格式的書面資料，例如點字版本、大字體印刷本或語音格式。
- 接受縣政府提供的行為健康服務，這些服務應在服務可用性、服務容量、服務協調、服務保障範圍及服務授權方面遵守州合約。縣政府必須：
  - 聘用或書面簽約足夠數量的服務提供者，以確保所有符合資格的 Medi-Cal 會員能及時獲得行為健康服務；
  - 如縣政府未有聘用或合約服務提供者可提供你所需的服務，須及時為你安排網絡外的醫療必要服務；

**注意：**縣政府必須確保你無須就使用網絡外服務提供者而支付任何額外費用。以下為相關說明：

  - 對於 21 歲或以上人士，*醫療必要的行為健康服務*是指為保障生命、防止重大疾病或嚴重殘疾，或緩解嚴重疼痛為目的的、合理且必要的服務。對於 21 歲以下人士，*醫療必要的行為健康服務*是指能維持、支援、改善健康狀況，或減輕健康狀況所帶來不適的服務。
  - *網絡外服務提供者*是指未列入縣政府服務提供者名單內的提供者。
  - 應你的要求，免費提供網絡內或網絡外符合資格的醫療專業人士的第二意見。
  - 確保服務提供者已接受培訓，能提供其同意包含在保障範圍內的行為健康服務。

- 確保縣政府保障範圍內的行為健康服務，在數量、服務時長及服務範圍方面，足以滿足符合資格的 Medi-Cal 會員的需要。這包括確保服務費用的審批方式是以醫療必要性為基礎，且服務資格標準得到公平運用。
- 確保服務提供者進行全面的評估，並與你合作訂立治療目標。
- 在有需要時，將縣政府提供的服務，與你透過管理式護理計劃或你的初級醫療服務提供者所接受的服務加以協調。
- 參與州政府推動的工作，為所有人，包括英語能力有限的人士，以及來自不同文化及族裔背景的人士，提供具有文化敏感度的服務。
- 表達及行使你的權利，而不會因此導致你的治療出現任何不利改變。
- 按本手冊所述的權利，以及所有適用的聯邦及州法律，接受治療及服務，包括但不限於：
  - 1964 年《民權法》(Civil Rights Act) 第六編，及其於《聯邦法規》(CFR) 第 45 編第 80 部分中的實施規定；
  - 1975 年《年齡歧視法》(Age Discrimination Act)，及其於《聯邦法規》第 45 編第 91 部分中的實施規定；
  - 1973 年《復康法》(Rehabilitation Act)；
  - 1972 年《教育修正案》(Education Amendments) 第九編(有關教育計劃及活動)；
  - 《美國殘疾人法》(Americans with Disabilities Act) 第二編及第三編；
  - 《患者保護與平價醫療法》(Patient Protection and Affordable Care Act) 第 1557 條；
- 根據州法律，你還可能享有其他有關行為健康治療的權利。如需聯絡你所屬縣的患者權利倡導者，請致電本手冊封面所列的縣政府部門電話查詢。

## 不利福利決定

**如果縣政府拒絕我想要或我認為需要的服務，我有甚麼權利？**

如你的縣政府拒絕、限制、減少、延遲或終止你認為需要的服務，你有權收到縣政府發出的書面通知。該通知稱為「不利福利決定通知」。你也有權不同意該決定並提出上訴。以下章節將說明甚麼是「不利福利決定通知」，以及如你不同意縣政府的決定，應如何處理。

### **甚麼是不利福利決定？**

不利福利決定是指縣政府採取

以下任何一項行動：

- 拒絕或限制批准你所申請的服務。這包括基於服務類型或層級、醫療必要性、適切性、提供環境或服務成效，而作出的決定；
- 減少、暫停或終止先前已獲批准的服務；
- 全部或部分拒絕支付某項服務的費用；
- 未能在規定時間內提供服務；
- 能在規定時限內完成申訴或上訴的一般裁決程序。規定時限包括：
  - 你向縣政府提出申訴後，縣政府未能於 30 日內向你提供書面申訴決定；
  - 你向縣政府提出上訴後，縣政府未能於 30 日內向你提供書面上訴決定；
  - 你提出加急上訴後，72 小時內未有收到回覆；
- 拒絕會員就財務責任提出爭議事項的申請。

### **甚麼是「不利福利決定通知」？**

「不利福利決定通知」是縣政府在決定拒絕、限制、減少、延遲或終止你及你的服務提供者認為你應獲得的服務時，向你發出的書面通知信件。該通知會說明縣政府作出該決定時所採用的程序，並列明用以判斷服務是否屬於醫療必要的準則或指引。

這也包括以下情況的拒絕通知：

- 拒絕支付某項服務費用；
- 拒絕支付不屬於保障範圍的服務申請；
- 拒絕支付不屬於醫療必要的服務申請；
- 拒絕支付透過不正確服務系統提供的服務申請；
- 拒絕會員就財務責任提出爭議事項的申請。

**注意：**「不利福利決定通知」亦用於告知，如你的申訴、上訴或加急上訴未能在規定時限內解決，或如你未能在縣政府規定的服務提供時限內獲得服務。

### ***發出通知的時間規定***

縣政府必須按以下時限向你寄出通知：

- 如涉及終止、暫停或減少先前已獲批准的行為健康服務，須在該行動生效日期前至少 10 日寄出通知；
- 如涉及拒絕支付費用，或導致拒絕、延遲或更改全部或部分所申請的行為健康服務的決定，須在作出決定後兩個工作日內向你寄出通知。

### ***當我未能獲得想要的服務時，一定會收到「不利福利決定通知」嗎？***

是的。你應會收到一份「不利福利決定通知」。如你未有收到該通知，你可向縣政府提出上訴；如你已完成上訴程序，你也可以申請州公平聆訊會議。聯絡縣政府時，請清楚說明你會收到不利福利決定，但未有收到相關通知。有關如何提出上訴或申請州公平聆訊會議的資料，已載於本手冊內，並應同時可於你的服務提供者辦公地點獲取。

### ***「不利福利決定通知」會告訴我甚麼？***

「不利福利決定通知」會向你說明：

- 縣政府所作出的決定，以及該決定如何影響你獲取服務的能力。
- 決定的生效日期及作出該決定的原因。
- 如拒絕服務的原因是服務不屬於醫療必要，通知會清楚解釋縣政府作出該決定的原因。解釋中會包含具體的臨床理由，說明為何該服務對你而言不被視為醫療必要。
- 該決定所依據的州或聯邦法規。
- 如你不同意縣政府的決定，告知你提出上訴的權利。
- 如何索取與縣政府決定相關的文件、紀錄及其他資料的副本。
- 如何向縣政府提出上訴。
- 如你對上訴結果不滿，如何申請州公平聆訊會議。
- 如何申請加急上訴或加快州公平聆訊會議。
- 如何獲得協助以提出上訴或申請州公平聆訊會議。
- 提出上訴或申請州公平聆訊會議的時限。
- 在等候上訴或州公平聆訊會議結果期間，繼續接受服務的權利、如何申請繼續服務，以及該等服務的費用是否在 Medi-Cal 的保障範圍內。
- 如你希望在上訴或州公平聆訊會議期間繼續接受服務，你必須在甚麼期限前提出上訴或聆訊會議申請。

### ***當我收到「不利福利決定通知」時，應該怎麼做？***

當你收到「不利福利決定通知」時，應仔細閱讀通知內的所有資訊。如你未能理解通知內容，縣政府可為你提供協助。你亦可請他人協助你理解。

當你提交上訴或申請州公平聆訊會議時，你可同時申請繼續接受已被終止的服務。你必須在不遲於通知郵戳日期或在通知交付予你之日起 10 個日曆日內，或不遲於該服務變更的生效日期提出服務延續的申請。

### ***在等候上訴結果期間，我可以繼續接受服務嗎？***

可以。在等候上訴結果期間，你或可繼續接受服務。這表示你可繼續與原有服務提供者會面，並獲得所需護理。

### ***我要符合甚麼條件，才能繼續接受服務？***

你必須同時符合以下所有條件：

- 你在縣政府寄出「不利福利決定通知」之日起 10 個日曆日內，或在縣政府列明服務將停止之日前（以較後者為準），提出繼續接受服務的申請。
- 你在「不利福利決定通知」日期起 60 個日曆日內提出上訴。
- 上訴內容涉及終止、減少或暫停你原本正在接受的服務。
- 你的服務提供者同意你需要該項服務。
- 縣政府原先批准該服務的有效期限尚未屆滿。

### ***如果上訴後，縣政府仍決定我不需要該服務，會發生甚麼？***

你無須支付在上訴審理期間所接受的服務費用。

## **會員責任**

### ***作為 Medi-Cal 會員，我有哪些責任？***

了解縣政府服務的運作方式，有助你獲得所需護理。你亦有以下責任：

- 按預約時間出席治療。與你的服務提供者一同訂立治療目標，並按該等目標進行，能帶來最佳成效。如你需要缺席預約，請至少提前 24 小時致電通知你的服務提供者，並重新安排其他日期及時間。
- 出席治療時，隨身攜帶你的 Medi-Cal 福利識別卡(BIC)及附有相片的身份證明文件。
- 如你需要口譯服務，請在預約前通知你的服務提供者。

- 向你的服務提供者完整告知你的所有醫療關注事項。你分享的資料越完整，治療成效通常越理想。
- 如有任何疑問，請向你的服務提供者提出。在治療期間，你能夠完全理解所接收的資訊非常重要。
- 跟進並完成你與服務提供者共同同意的行動步驟。
- 如對服務有任何疑問，或與服務提供者出現你無法自行解決的問題，請聯絡縣政府。
- 如你的個人資料有任何變更，請通知你的服務提供者及縣政府。這包括你的地址、電話號碼，以及任何可能影響你參與治療的醫療資料。
- 以尊重及有禮的態度對待為你提供治療的工作人員。
- 如你懷疑出現欺詐或不當行為，請作出舉報：
  - 加州衛生保健服務部呼籲，任何懷疑出現 Medi-Cal 欺詐、浪費或濫用的人士，請致電 DHCS Medi-Cal 詐騙熱線：**1-800-822-6222**。如你認為情況屬緊急，請即致電 **911** 尋求即時協助。致電免費，舉報人可選擇匿名。
  - 你亦可透過電郵 [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) 舉報涉嫌欺詐或濫用行為，或使用網上表格提交：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>。

### **我需要為 Medi-Cal 付費嗎？**

大多數 Medi-Cal 會員無須為醫療服務或行為健康服務支付任何費用。在某些情況下，你可能需要根據你的每月收入或所得，支付部分醫療服務及／或行為健康服務費用。

- 如你的收入低於按家庭人數計算的 Medi-Cal 收入上限，你無須為醫療服務或行為健康服務付費；
- 如你的收入高於按家庭人數計算的 Medi-Cal 收入上限，你需要為醫療服務或行為健康服務支付部分費用。你需要支付的金額稱為你的「分攤費用 (share of cost)」。當你已支付當月的分攤費用後，Medi-Cal 會支付該月保障範圍內的其餘醫療費用。在沒有醫療開支的月份，你無須支付任何費用。

- 在 Medi-Cal 保障範圍內下, 你可能需要就某些治療支付「共付額(co-payment)」。即是, 在每次接受醫療服務或因一般服務而接受急診服務時, 自行支付一筆費用。
- 如你需要支付共付額, 你的服務提供者會向你說明。

## 不歧視通知

歧視是違法的。洛杉磯縣遵守本州和聯邦民權法律。洛杉磯縣不會基於生理性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、種族群體認同、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、社會性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥或區別對待任何人。

洛杉磯縣提供：

- 免費輔助設施及服務，協助殘障人士更有效溝通，例如：
  - 符合資格的手語傳譯員；
  - 其他格式的書面資料(大字體、點字、語音或可存取的電子格式)。
- 免費語言服務，為母語非英語的人士提供，例如：
  - 符合資格的口譯員；
  - 以其他語言撰寫的資料。

如你需要這些服務，請致電 1-800-854-7771 聯絡本縣，此號碼每週 7 天、每天 24 小時提供服務。或者，如你是聽語障人士，請致電 TTY: 711。如你要求，本文件亦可提供點字版本、大字體印刷本、語音或可存取的電子格式。

### 如何提出申訴

如你認為洛杉磯縣未有提供上述服務，或基於性別、種族、膚色、宗教、祖籍、國籍、族裔身分、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而作出非法歧視，你可向洛杉磯縣提出申訴。你可透過以下方式提出申訴：電話、書面、當面或電子方式。

### **精神健康部**

- 電話方式：請在上午 8:30 至下午 5:00 之間致電 (800) 700-9996 或 (213) 738-4888 聯絡洛杉磯縣精神健康部患者權利辦公室 (Patients' Rights Office)。或者，如你是聽語障人士，請致電 (TTY: 711)。
- 書面方式：填寫投訴表格或撰寫信函，並寄至：  
  
Los Angeles County Department of Mental Health Patients' Rights Office  
510 South Vermont Avenue, 21<sup>st</sup> Floor, Los Angeles, CA 90020
- 當面方式：前往你的醫生辦公室，或洛杉磯縣精神健康部，地址：510

South Vermont Avenue, Los Angeles, CA 90020, 並表示你希望提出申訴。

- **電子方式**：訪問洛杉磯縣精神健康部患者權利辦公室網站：  
<https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/>

#### 公共衛生部物質濫用預防及管制部門

- **電話方式**：於上午 8:00 至下午 5:00 期間致電 (626) 299-4532 或 (888) 742-7900 (按 2)，聯繫公共衛生部物質濫用預防及管制部門。或者，如果你是聽語障人士，請致電 (TTY: 711)。
- **書面方式**：填寫 [投訴表格](#) 或撰寫信函，並寄至：  
Substance Abuse Prevention and Control, Contracts and Compliance Branch  
1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, 3rd Floor, Box 34, Alhambra, California 91803
- **當面方式**：前往你的醫生辦公室，或物質濫用預防及管制部門，地址：1000 South Fremont Avenue, Building A9 East, Alhambra, California 91803, 並表示你希望提出申訴。
- **電子方式**：訪問洛公共衛生部物質濫用預防及管制部門網頁：  
<http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>。

---

#### **民權辦公室(OFFICE OF CIVIL RIGHTS) — 加州衛生保健服務部**

你亦可透過電話、書面或電子方式，向加州衛生保健服務部轄下的民權辦公室提出民權投訴：

- **電話方式**：致電 **916-440-7370**。如果你是聽語障人士，請致電 **711** (加州州立轉接服務)。
- **書面方式**：填寫投訴表格，或撰寫信函並寄往：

**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**

投訴表格可於以下網站取得：

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- 電子方式：發送電郵至 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)。

---

### **民權辦公室 — 美國衛生與公共服務部 (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)**

如你認為自己因種族、膚色、國籍來源、年齡、殘障或性別而受到歧視，你也可透過電話、書面或電子方式，向美國衛生與公共服務部轄下的民權辦公室提出民權投訴：

- 電話：致電 **1-800-368-1019**。如你是聽語障人士，請致電 **TTY/TDD 1-800-537-7697**。
- 書面方式：填寫投訴表格，或撰寫信函並寄往：

**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**
- 投訴表格可於以下網站取得：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>。
- 電子方式：請瀏覽民權辦公室投訴入口網站：  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

## 私隱條例通知

縣政府已制定相關政策及程序，以保障醫療紀錄的私隱及保密性。有關該等政策與程序的說明文件可供查閱，並可應要求向你提供。

如你已達可就行為健康服務作出同意的法定年齡，並具備作出該等同意的能力，則毋須取得任何其他會員的授權，即可接受行為健康服務或提交行為健康服務的索償申請。

你可要求縣政府將有關行為健康服務的通訊，寄送至你指定的其他郵寄地址、電郵地址或電話號碼。這稱為「保密通訊申請 (request for confidential communications)」。如你已同意接受治療，縣政府在未獲得你書面同意的情況下，不會向任何其他人士披露你的行為健康服務資訊。如你未提供郵寄地址、電郵地址或電話號碼，縣政府將按照現有紀錄中的地址或電話號碼，以你的名義發送相關通訊。

縣政府會依照你所要求的形式及格式提供保密通訊。或者，縣政府會確保相關通訊可合理地轉換為你要求的形式及格式；之後，縣政府會將相關通訊寄送至你指定的地點。你的保密通訊申請將一直有效，直至你取消該申請或提交新的保密通訊申請為止。

你可向任何 LACDMH 或 SAPC 的治療服務提供者或設施，提出保密通訊申請。你無須就申請提供任何理由。

有關縣政府在 Medi-Cal 有組織藥物提供系統下，保障你醫療資料私隱的政策及程序（即「私隱條例通知」）可於以下縣政府網站查閱：

洛杉磯縣精神健康部：<https://dmh.lacounty.gov/our-services/consumer-and-family-affairs/privacy/>

洛杉磯縣公共衛生部 — 物質濫用預防及管制部門：  
<http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>

## 詞彙說明

**988 自殺與危機生命熱線(988 Suicide and Crisis Lifeline)** :提供免費、保密支援的電話服務, 為正經歷心理健康危機(包括自殺意念)的人士提供幫助。該服務全年 24 小時提供, 並由受訓諮詢師接聽。

**行政法官(Administrative law judge)** : 負責審理及裁決與不利福利決定相關案件的法官。

**美國成癮醫學學會(American Society of Addiction Medicine, ASAM)** : 代表專門從事成癮治療的醫生及醫護專業人員的醫學專業組織。該組織制定了ASAM 準則, 這是一個全國性的成癮治療準則。

**上訴裁決(Appeal resolution)** : 就縣政府對所申請服務的保障決定作出重審的程序。簡而言之, 即對你不同意的決定進行二審。

**應用程式介面(Application Programming Interfaces, API)** : 讓不同軟件系統彼此溝通及交換資訊的技術介面。

**評估(Assessment)** : 用以評估個人當前精神、情緒或行為健康狀況的服務活動。

**授權(Authorization)** : 給予許可或批准。

**授權代表(Authorized representative)** : 依法獲准代表他人行事的人。

**行為健康(Behavioral Health)** : 指個人的情緒、心理及社交福祉。簡言之, 即關於我們如何思考、感受及與他人互動。

**福利(Benefits)** : 本健康計劃所涵蓋的醫療服務及藥物。

**福利識別卡(Benefits Identification Card, BIC)** : 用以證明你擁有 Medi-Cal 健康保險的身份證明卡。

**護理協調服務(Care Coordination Services)** : 協助個人有效使用及銜接醫療系統的服務。

**照護者 (Caregiver)**：為需要協助的人士提供護理與支援的人。

**個案管理人員 (Case manager)**：通常為註冊護士或社工，協助成員了解主要健康問題，並與服務提供者安排護理服務。

**個案管理 (Case management)**：協助會員取得所需的醫療、教育、社會、復康或其他社區服務的支援服務。換句話說，這個服務幫助人們得到他們需要的護理和支持。

**CHIP (兒童健康保險計劃, Children's Health Insurance Program)**：一個政府計劃，協助無力負擔醫療保險的家庭為子女取得健康保險。

**民權協調員 (Civil Rights Coordinator)**：確保機構遵守保障免受歧視的相關法律。

**以服務對象為本 (Client-driven)**：以服務對象的需要及偏好為核心。

**社區為本機構 (Community-based organizations)**：致力改善社區福祉的社區團體。

**社區成人服務 (Community-based adult services, CBAS)**：為符合資格的會員提供的門診服務，包括護理、社會服務、治療、個人護理、照護者培訓、營養及交通支援等。

**以社區為基礎的危機穩定服務 (Community-based stabilization)**：協助正在經歷心理健康危機的人士，在社區內獲得支援，而非入住醫院。

**服務延續 (Continuation of service)**：見「護理延續」。

**護理延續 (Continuity of care)**：在符合條件及經雙方同意的情況下，成員可於最長 12 個月內，繼續接受現有非網絡內服務提供者所提供的 Medi-Cal 服務。

**共付額 (Copayment/co-pay)**：會員於接受服務時需自行支付的部分費用。

**受保障服務 (Covered Services)**：由縣政府負責支付的 Medi-Cal 服務，須遵循 Medi-Cal 合約及本成員手冊所列條款。受保障服務須受 Medi-Cal 合約、任何合約修訂，以及本《會員手冊》(亦稱《保障範圍證明 (EOC) 及披露文件》) 所列明的條款、條件、限制及不適用事項所規限。

**具有文化敏感度的服務(Culturally competent services)**： 尊重並回應個人文化、語言及信仰的服務。

**指定重要支援人(Designated significant support person(s))**：指會員或服務提供者認為，對治療的順利進行十分重要的人。指定重要支援人可包括未成年會員的父母或法定監護人、與會員同住的任何人，以及會員的其他親屬。

**DHCS**：加州衛生保健服務部。這是負責監管 Medi-Cal 計劃的州政府部門。

**歧視(Discrimination)**：因某人的種族、性別、宗教、性取向、殘障或其他個人特徵，而對其作出不公平或不平等的對待。

**早期及定期篩檢、診斷與治療計劃(Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)**：請參閱「Medi-Cal 兒童及青少年計劃」。

**以家庭為基礎的治療服務(Family-based treatment services)**：為兒童及其家庭提供支援及治療，協助他們在家庭環境中應對心理健康方面的挑戰。

**計劃生育服務(Family planning services)**：用以預防或延遲懷孕的服務。該服務提供給育齡會員，讓他們自行決定子女的數目及生育間隔。

**按服務收費制(FFS) Medi-Cal**：一種付款模式，行為健康服務提供者會按其向患者實際提供的每項服務收取費用，而非按每名患者每月或每年支付固定費用。Medi-Cal Rx 屬於此計劃範圍。

**財務責任(Financial liability)**：指須負責支付某項債務或費用的責任。

**寄養家庭(Foster home)**：為與其父母或監護人分離的兒童提供二十四小時替代照顧的家庭。

**欺詐(Fraud)**：指某人明知其行為具有欺騙或虛假陳述性質，並作出該等行為，且該行為可能為其本人或他人帶來未經授權獲取的利益。

**全面 Medi-Cal(Full-scope Medi-Cal)** : 為居於加州的人士提供免費或低費用的醫療保障, 不僅限於緊急醫療服務。全面 Medi-Cal 涵蓋醫療、牙科、心理健康、計劃生育及視力護理服務。還包括酒精及藥物使用治療、醫生處方藥物等。

**申訴(Grievance)** 會員就 Medi-Cal 涵蓋的服務、受管理醫療計劃、縣政府或 Medi-Cal 服務提供者所作出的口頭或書面不滿表達。申訴亦可稱為投訴。

**監護人(Guardian)** : 依法對他人的照顧及福祉負有責任的人士, 通常為兒童, 或無法自行照顧自己的人士。

**醫院(Hospital)** : 會員可由醫生及護士提供住院及門診醫療服務的場所。

**住院(Hospitalization)** : 指以住院患者身分入院接受治療。

**印第安人醫療服務提供者(Indian Health Care Providers, IHCP)** : 由印第安人健康服務局(IHS)、印第安部族、部族健康計劃(Tribal Health Program)、部族組織或城市印第安人組織(UIO)營運的醫療計劃, 其定義載於《印第安人醫療改善法》(Indian Health Care Improvement Act) 第 4 條(《美國法典》第 25 編第 1603 條)。

**初步評估(Initial Assessment)** : 為評定會員是否需要心理健康服務或物質使用障礙治療而進行的評估。

**住院戒毒治療(Inpatient Detoxification)** : 一種自願性的急性醫療服務, 為因戒斷反應而出現嚴重醫療併發症的會員提供住院戒毒治療。

**整合核心實務模式(Integrated Core Practice Model)** : 一套指引, 說明在加州與兒童、青少年及其家庭工作時所應遵循的價值觀、標準及慣例做法。

**執業精神健康專業人員(Licensed mental health professional)** : 根據加州相關法律取得執業資格的服務提供者, 包括但不限於: 執業醫師、執業心理學家、執業臨床社工、執業專業臨床輔導員、執業婚姻及家庭治療師、執業護士、執業職業護士及執業精神科技術員。

**持牌精神科醫院 (Licensed psychiatric hospital) :** 依法獲准提供二十四小時住院精神科護理的心理健康治療機構, 服務對象包括精神障礙者、無行為能力者, 或對自己或他人構成危險的人士。

**持牌住宿設施 (Licensed residential facility) :** 為正從酒精或其他藥物 (AOD) 濫用或成癮問題中恢復的成年人提供住宿式、非醫療服務的設施。

**管理式護理計劃 (Managed care plan) :** 一種 Medi-Cal 醫療計劃, 僅使用指定的醫生、專科醫生、診所、藥房及醫院, 為已加入該計劃的 Medi-Cal 會員提供服務。

**Medi-Cal 加州版本的聯邦 Medicaid 計劃。** Medi-Cal 為符合資格的加州居民提供費用減免的醫療保障。

**Medi-Cal 兒童及青少年計劃 (Medi-Cal for Kids and Teens) :** 為 21 歲以下 Medi-Cal 會員提供的福利, 協助他們保持健康。會員須接受適合其年齡的健康檢查及篩檢, 以便及早發現及治療健康問題, 他們必須接受必要治療, 以處理或改善在檢查中發現的健康狀況。該福利於聯邦法律下亦稱為早期及定期篩檢、診斷與治療計劃 (EPSDT)。

**Medi-Cal 同儕支援專員 (Medi-Cal Peer Support Specialist) :** 親身經歷行為健康或藥物濫用狀況有且目前正在恢復階段的個人。該個人已完成縣對州批准認證計劃的要求, 獲得縣認證, 並在獲得州級許可、豁免或註冊的行為健康專業人士的指導下提供這些服務。

**Medi-Cal Rx:** 屬於按服務收費 (FFS) Medi-Cal 的一項藥房福利服務, 稱為「Medi-Cal Rx」, 為所有 Medi-Cal 會員提供藥房相關福利及服務, 包括處方藥物及部分醫療用品。

**醫療必要 (Medically necessary / Medical necessity) :** 對於 21 歲或以上的會員, 如某項服務在合理及必要的情況下, 用以保障生命、防止嚴重疾病或嚴重殘疾, 或紓緩劇烈疼痛, 即屬醫療必要。對於 21 歲以下的會員, 如該服務用於糾正或改善經篩查服務發現的精神疾病或狀況, 即屬醫療必要。

**藥物輔助治療 (Medication Assisted Treatment, MAT) :** 將美國食品藥物管理局 (FDA) 核准的藥物, 與輔導或行為治療結合使用, 以「以患者整體為本」的方式治療物質使用障礙。

**會員 (Member) :** 指已登記參加 Medi-Cal 計劃的個人。

**精神健康危機 (Mental health crisis) :** 指某人正經歷一種情況, 其行為或症狀對自己或他人構成風險, 並需要即時處理。

**精神健康計劃 (Mental health plan) :** 每個縣均設有一個精神健康計劃, 負責為其縣內的 Medi-Cal 會員提供或安排精神健康專科服務。

**網絡 (Network) :** 指與縣政府簽訂合約、負責提供醫療服務的一組醫生、診所、醫院及其他服務提供者。

**非緊急醫療交通 (Non-emergency medical transportation) :** 為無法使用公共或私人交通工具的人員, 提供以救護車、輪椅車或擔架車進行的交通服務。

**非醫療交通 (Non-medical transportation) :** 指往返由會員服務提供者授權的 Medi-Cal 保障範圍內的服務預約, 以及前往領取處方藥物及醫療用品時所需的交通服務。

**監察專員辦公室 (Office of the Ombudsman) :** 以中立立場協助解決問題, 確保會員能獲得其計劃按合約責任所須提供、且屬於醫療必要並在保障範圍內的所有服務。

**非家庭安置 (Out-of-home placement) :** 指兒童被暫時或永久地從其原本家庭中搬離, 並安置於較安全的環境, 例如寄養家庭或集體宿舍。

**非網絡內服務提供者 (Out-of-network provider) :** 指不屬於縣政府合約網絡內的服務提供者。

**自付費用 (Out-of-pocket) :** 指會員為接受已涵蓋服務而需自行支付的費用。這包括保費、共付額, 或其他與已涵蓋服務相關的額外費用。

**門診精神健康服務(Outpatient mental health services)**：為患有輕度至中度心理健康狀況的會員提供的門診服務，包括：

- 個別或小組心理健康評估及治療(心理治療)
- 臨床指征下的心理測試，用於評估心理健康狀況
- 用於監察藥物治療的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗、用品及補劑

**參與服務提供者(Participating provider/participating doctor)**：指與縣政府簽訂合約、於會員接受服務當時獲准向會員提供保障範圍內服務的醫生、醫院或其他執業醫療專業人員或持牌醫療設施，包括亞急性護理設施。

**計劃制定(Plan development)**：指包括制訂個人服務計劃、批核個人服務計劃，以及／或監察會員進展的服務活動。

**處方藥物(Prescription drugs)**：指依法必須憑執業服務提供者的處方才可配發的藥物，與無須處方即可購買的非處方藥(OTC)不同。

**初級醫療(Primary care)**：亦稱為「例行護理」。指屬於醫療必要的服務及預防性護理，例如兒童健康檢查或定期跟進護理。其目的在於預防健康問題。

**初級醫療服務提供者(Primary care provider, PCP)**：指會員主要的執業醫療服務提供者。PCP 負責協助會員獲得所需的醫療服務。PCP 可包括：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭醫生
- 婦產科醫生
- 印第安人醫療服務提供者(IHCP)

- 聯邦合格健康中心
- 鄉村健康診所
- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

**事前授權 (Prior authorization/pre-approval) :** 指會員或其服務提供者須向縣政府申請批准某些服務的程序，以確保該等服務可獲縣政府支付費用。轉介並不同於批准。事前授權即預先批准。

**問題處理 (Problem resolution) :** 指讓會員就任何與縣政府責任相關的事項 (包括服務提供) 提出並解決問題或憂慮的程序。

**服務提供者名錄 (Provider Directory) :** 指列出縣政府網絡內所有服務提供者的名單。

**精神科緊急醫療狀況 (Psychiatric emergency medical condition) :** 指某種精神障礙，其症狀嚴重或程度足以即時對會員或他人構成危險，或令會員因該精神障礙而即時無法自行獲取或使用食物、住所或衣物。

**心理測試 (Psychological testing) :** 用以了解某人的想法、情緒及行為的測試。

**轉介 (Referral) :** 指會員的 PCP 表示會員可由另一名服務提供者接受醫療服務。部分保障範圍內的護理服務需要轉介及事前授權。

**復康及技能培養治療服務及設備 (Rehabilitative and habilitative therapy services and devices) :** 為受傷、殘障或患有長期疾病的會員提供服務及設備，協助他們獲得或恢復心理及身體方面的能力。

**住宿式庇護服務 (Residential shelter services) :** 為無家可歸人士或正面對住屋危機的人士提供臨時住所及支援。

**篩檢 (Screening) :** 進行快速檢查，以判斷最合適提供的服務類型。

**分攤費用(Share of cost)** :指會員在 Medi-Cal 開始支付服務費用之前, 必須先自行承擔的醫療費用金額。

**嚴重情緒困擾(Serious emotional disturbances/problems)** :指發生於兒童及青少年身上的嚴重心理、行為或情緒障礙, 並影響其在家庭、學校或社區中的日常功能。

**專科醫生(Specialist/specialty doctor)** : 指專門治療某類健康問題的醫生。例如: 骨科醫生治療骨折;過敏科醫生治療過敏;心臟科醫生治療心臟問題。在大多數情況下, 會員需經其 PCP 轉介, 方可前往專科醫生就診。

**精神健康專科服務(Specialty Mental Health Services, SMHS)** :為精神健康需要程度高於輕度至中度功能受損的會員提供的服務。

**以優勢為基礎(Strength-based)** : 著眼於一個人能做到的事情, 而不只集中於其問題或不足之處。

**物質使用障礙服務(Substance use disorder services)** :協助正面對藥物或酒精成癮問題的人士的相關服務。

**遠距醫療(Telehealth)** :透過資訊及通訊科技提供醫療服務, 以協助患者接受所需的醫療護理。

**創傷(Trauma)** :因親身經歷或目睹可怕事件而產生的深層情緒及心理困擾。

**以創傷為基礎的專科精神健康服務(Trauma-informed specialty mental health services)** :此類服務理解許多有精神健康困擾的人士曾經歷創傷, 並以體貼、支持及尊重創傷經歷的方式提供護理。

**治療計劃(Treatment Plan)** :用以回應會員需要並監察其進展的計劃, 目的是協助會員恢復至最佳可達的功能水平。

**TTY/TDD** : 協助聾人、聽力受損或有言語障礙人士撥打及接聽電話的裝置。TTY 為「電傳打字機(Teletypewriter)」; TDD 為「聾人電訊裝置(Telecommunications Device for the Deaf)」。

**就業服務 (Vocational services)** : 協助尋找工作及穩定就職的服務。

**等候名單 (Waitlist)** : 指正等候目前未能提供、但將來可能提供的服務或計劃的人員名單。

**順利交接 (Warm handoff)** : 指由一名服務提供者順暢地將護理安排轉交予另一名服務提供者的過程。

## 關於你的所在縣的補充資訊

### 特定縣補充資訊

- 洛杉磯縣 Medi-Cal 有組織藥物提供系統於部分地點提供 Medi-Cal 同儕支援服務及酬賞管理服務。
- 如需索取其他語言版本或其他形式(例如點字或大字版)資料, 請參閱本手冊開頭的「縣政府部門聯繫方式」章節。
- 洛杉磯縣精神健康專科服務提供系統提供以下Medi-Cal服務:
  - 同儕支援服務
  - 俱樂部服務
  - 社區健康工作人員加強服務