



**San Francisco  
Department of Public Health**

**San Francisco  
Behavioral Health Services**  
三藩市行為健康服務

**Behavioral Health Member Handbook**  
行為健康會員手冊

**Specialty Mental Health Services and  
Drug Medi-Cal Organized Delivery  
System**

專業精神健康服務及  
**Medi-Cal**藥物組織提供系統

**1380 Howard Street  
San Francisco, CA 94103**

**1-888-246-3333; 每週 7 天、每天 24 小時**

生效日期： 2026 年 2 月 1 日

---

\*該手冊必須在會員首次獲得服務時提供。

## 語言協助服務與輔助工具及服務提供通知

### **English Tagline**

**ATTENTION:** If you need help in your language call 1-888-246-3333 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-246-3333 (TTY: 711). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-246-3333 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بربيل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-246-3333 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-246-3333 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-888-246-3333 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ប្រាសាទសំខេម (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-246-3333 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-246-3333 (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **繁體中文標語 (Chinese)**

請注意：如果您需要以您的母語提供幫助，請致電 1-888-246-3333 (TTY: 711)。另外還提供針對殘疾人士的幫助和服務，例如盲文和需要較大字體閱讀，也是方便取用的。請致電 1-888-246-3333 (TTY: 711)。這些服務都是免費的。

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-246-3333 (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 1-888-246-3333 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-246-3333 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-246-3333 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

## **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-246-3333 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-246-3333 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

## **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-246-3333 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntwav su thiab luam tawm ua tus ntwav loj. Hu rau 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

## **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-246-3333 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-888-246-3333 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

## **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-246-3333 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-246-3333 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

## **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-246-3333 (TTY: 711). ອົງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-246-3333 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-246-3333 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-888-246-3333 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-246-3333 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-246-3333 (TTY: 711).  
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-246-3333 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-246-3333 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-246-3333 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-246-3333 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-246-3333 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-246-3333 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-246-3333 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-246-3333 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-246-3333 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 目錄

語言協助服務與輔助工具及服務提供通知 .....	2
其他語言版本和形式 .....	6
縣的聯絡資訊.....	7
本手冊的用途.....	8
行為健康服務資訊.....	9
獲得行為健康服務.....	13
選擇一位服務提供者.....	20
您使用智慧型裝置以存取行為健康記錄和服務提供者目錄資訊的權利.....	22
服務範圍.....	23
可透過電話或遠距醫療的方式獲得的服務.....	46
問題解決流程：提出申訴、上訴或申請州公平聽證會.....	47
預立指示.....	57
權利和責任.....	58
縣的其他資訊.....	68
非歧視聲明.....	70
隱私權實務通知.....	73
需要知道的詞彙.....	74



## 其他語言版本和形式

### 其他語言

如果您需要語言上的協助，請致電三藩市行為健康服務 (San Francisco Behavioral Health Services) **1-888-246-3333 (TTY: 711)**。三藩市行為健康服務也為殘疾人士提供援助和服務，例如點字和大字體印刷的文件。請致電 **1-888-246-3333 (TTY: 711)**。這些服務都是免費的。

### 其他形式

您也可以免費獲得以其他形式提供的本手冊內容，包括點字、20 號大字體印刷本，音訊和電子版本。請致電三藩市行為健康服務 (San Francisco Behavioral Health Services) 的免費電話 **1-888-246-3333 (TTY: 711)**。

### 口譯服務

三藩市行為健康服務 (San Francisco Behavioral Health Services) 有合格的口譯員提供 24 小時免費的口譯服務。您無需尋求家人或朋友的幫助來為您提供口譯。我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員，除非是緊急情況。三藩市行為健康服務 (San Francisco Behavioral Health Services) 也可以為您的家人、朋友或任何其他可以代表您溝通的人員提供輔助工具和服務。您可以免費獲得口譯、語言和文化服務。每週 7 天，每天 24 小時提供協



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

助。如需語言協助或獲得本手冊的其他語言版本，請致電三藩市行為健康服務 (San Francisco Behavioral Health Services) 的免費電話 **1-888-246-3333** (TTY: 711)。

## 縣的聯絡資訊

我們將竭誠為您服務。以下是三藩市縣的聯絡資訊，將幫助您獲得所需的服務。

三藩市縣 24/7 行為健康服務熱線：**1-888-246-3333**

<https://www.sf.gov/departments/department-public-health/behavioral-health>

三藩市行為健康服務的會員手冊：<https://www.sf.gov/mental-health-and-substance-use-disorder-member-handbook>

三藩市行為健康服務的服務提供者目錄：<https://www.sf.gov/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>

三藩市縣病患者存取應用程式介面 (Application Programming Interfaces (APIs))：<https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

申訴和上訴的提交：[BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org](mailto:BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org)

如果我產生了自殺的念頭,我該聯絡誰?

如果您或相識的人陷入危機，請撥打 **988** 聯絡 **988** 自殺和危機專線，或 **1-800-273-TALK (8255)** 致電全國預防自殺救援專線。您亦可以透過 <https://988lifeline.org/> 進行網上聊天。

如果您想查詢本地服務計劃，請致電以上的三藩市縣 24/7 熱線。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 本手冊的用途

### 為什麼閱讀本手冊很重要？

您所在的縣有一個精神健康計劃，提供精神健康服務，稱為「專業精神健康服務」。此外，您所在的縣有一個 **Medi-Cal** 藥物組織提供系統，提供酒精或毒品治療服務，稱為「物質使用障礙服務」。這些服務統稱為「行為健康服務」，了解這些服務的資訊非常重要，這樣您才能獲得所需的護理。本手冊講解您的福利以及如何獲得護理。本手冊也將為您解答許多問題。

您將了解：

- 如何通過您所在的縣，獲得行為健康服務
- 您可獲得哪些福利
- 如果您有疑問或問題，應該如何處理
- 作為您所在的縣的會員，您的權利和責任
- 如果有其他關於您所在的縣的信息，或會在本手冊尾末註明。

若您現在無法閱讀本手冊，請保留手冊以便日後閱讀。本手冊可以與那本當您申請 **Medi-Cal** 福利時獲得的手冊一起使用。如果您對 **Medi-Cal** 福利有任何疑問，請撥打本手冊封面上的電話號碼與您的縣政府聯繫。

### 我可以在哪裡獲得更多有關 **Medi-Cal** 的資訊？

請到加州醫療保健服務部的網站

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

了解更多有關 **Medi-Cal** 的資訊。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 行為健康服務資訊

### 關於我們

三藩市行為健康服務 [ 精神健康計劃 (Mental Health Plan (MHP)) 和 加州醫療補助計劃藥物組織提供系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS)) ]

### 我們的目標

讓所有三藩市人都擁有精神上和情感上的健康，並在一生中及各代人中有意義地融入和參與社區。

### 我們的使命

提供公平、有效的藥物使用和精神健康護理，促進所有三藩市人的行為健康和保健。

### 我們服務的對象

我們為面臨精神健康和藥物濫用問題、低收入、沒有保險、和/或符合 Medi-Cal 資格的三藩市人（兒童、青少年和成人）提供服務。

### 我們的服務

我們提供各種無障礙的精神健康和藥物使用計劃和服務，遍佈全市，包括：

- 接駁、提供建議和個案管理服務
- 預防和早期介入服務
- 同儕和復原支援
- 參與及低門檻服務
- 危機服務
- 住院照護、治療和支援
- 門診治療，包括藥房服務
- 戒斷管理（又稱戒毒）



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

 <b>重要的電話號碼</b>	
緊急情況	911
24 小時三藩市行為健康服務熱線	(888) 246-3333 TTY: 711
綜合危機服務 (兒童危機 + 流動危機處理團隊)	(628) 217-7000
ZSFG 公立醫院精神科緊急服務熱線	(628) 206-8125
西區社區危機	(415) 355-0311
三藩市預防自殺危機熱線	(415) 781-0500
申訴 / 上訴辦事處	(628) 754-9299
患者權利倡導-三藩市精神健康患者權利倡導	(800) 729-7727 (415) 552-8100

### 如何判斷您或您相識的人是否需要協助

很多人在生活中都會遭遇苦難，也可能會發生精神健康或藥物濫用問題。要記住，最重要的一點就是您可以獲得幫助。如果您或您的家人符合 Medi-Cal 的條件並需要行為健康服務，您可致電 24 小時服務的行為健康計劃專線，號碼為 1-888-246-3333 (TTY: 711)。若您的管理護理計劃認為您或您的家庭會員需要行為健康服務，但不是管理護理計劃所承保，他們也會幫助您聯繫您所在的縣的行為健康計劃。您所在的縣的行為健康計劃將因應您所需要的服務，幫助您尋找服務提供者。

下面的列舉可以幫助您決定您或您的家人是否需要幫助。如果出現多種症狀，或症狀持續很長時間，則可能表示有更嚴重的問題，需要專業協助。以下是您可能需要幫助解決精神健康問題或藥物濫用問題的一些常見跡象：



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 想法和感受

- 情緒強烈變化，可能毫無原因，例如：
  - 過度擔憂、焦慮或恐懼
  - 過度悲傷或情緒低落
  - 過度興奮、感覺處於世界之巔
  - 情緒化或憤怒太久
- 有自殺的念頭
- 只專注於取得和使用酒精或毒品
- 難以解釋的注意力問題、記憶力問題、邏輯思考問題或言語問題
- 聽覺出現、視覺出現、或感覺方面出現難以解釋或大多數人認為不存在的情況

## 身體

- 許多沒有明顯原因的身體問題，例如：
  - 頭痛
  - 胃痛
  - 睡眠過多或過少
  - 吃太多或太少
  - 無法清楚說話
- 外貌破落或非常在意外貌，例如：
  - 體重突然下降或增加
  - 眼睛發紅且瞳孔異常大
  - 口腔、身體或衣服有異味

## 行為

- 因精神健康狀況改變或使用酒精或毒品而導致行為出現後果，例如：
  - 在工作或學習上出現問題
  - 與其他人、家人或朋友的關係出現問題
  - 忘記你的承諾
  - 無法進行日常活動
- 避開朋友、家人或社交活動



- 有秘密的行為或秘密地需要金錢
- 因精神健康狀況改變或使用酒精或毒品而捲入法律系統

## 21 歲以下的會員

### 如何辨別兒童或未滿 21 歲的人何時需要協助？

若您覺得您的小孩或是青少年表現出任何行為健康狀況的症狀，可以致電 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯繫行為健康計劃專線或您的管理護理計劃，以對他們進行檢查和評估。如果您的小孩或青少年符合 Medi-Cal 的條件，而且檢查和評估顯示其需要行為健康服務，那麼行為健康計劃將為您的小孩或青少年安排提供行為健康服務。如果您的管理護理計劃認為您的小孩或青少年需要行為健康服務，但不是管理護理計劃所承保，他們將幫助您聯繫您的行為健康計劃。此外，對於為人父母而感到壓力的父母也可以享有相關服務。

12 歲或以上的未成年人，如果主治專業人員認為未成年人已經足夠成熟可以接受行為健康服務，可能無需父母同意，即可接受門診精神健康治療或諮詢。12 歲或以上的未成年人，可能無需父母同意，即可接受醫療照護和諮詢，以治療與物質使用障礙相關的問題。父母或監護人必須參與，除非主治專業人員在與未成年人協商後確定父母或監護人的參與並不合適。

以下的列舉可以幫助您判斷您的孩子或青少年是否需要幫助。如果出現不只一個症狀或症狀持續很長時間，則您的孩子或青少年可能患有更嚴重的問題，需要專業協助。以下是一些需要注意的症狀：

- 很難集中注意力或保持靜止，從而導致身體受到傷害或造成學業問題
- 強烈的擔憂或恐懼妨礙了日常活動
- 突然無緣無故感到巨大恐懼，有時會伴隨心跳加速或呼吸急促
- 感到非常悲傷或遠離他人持續兩週或更長時間，導致日常活動出現問題
- 情緒非常波動，導致人際關係出現問題
- 行為有重大變化



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 不進食、嘔吐，或服用減肥藥
- 重複飲酒或吸毒
- 做出可能傷害自己或他人的嚴重、失控行為
- 認真規劃或試圖自殘或自殺
- 重複打架、使用武器、或計劃蓄意傷害他人

## 獲得行為健康服務

### 如何獲得行為健康服務？

如果您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，您可以撥打您所在的縣的電話號碼 1-888-246-3333（TTY：711）。當您聯繫您的縣政府，您將接受檢查並安排評估預約。

如果您是管理護理計劃的會員，您也可以向您的管理護理計劃要求行為健康服務。如果管理護理計劃確定您符合獲得行為健康服務的標準，管理護理計劃將幫助您透過您所在的縣進行評估，以獲得行為健康服務。即是，沒有錯誤的門來獲得行為健康服務。除了透過您所在的縣獲得行為健康服務之外，您甚至可能還可以透過您的管理護理計劃獲得行為健康服務。如果您的服務提供者確定這些服務在臨床上適合您，並且只要這些服務是相互協調和不重複，您可以透過您的行為健康服務提供者獲得這些服務。

此外，請記住以下幾點：

- 其他人或組織可能會轉介您到行為健康服務計劃，以獲取專業行為健康服務，包括您的全科醫生/醫生、學校、家庭會員、監護人、您的管理護理計劃、或其他縣級機構。一般來說，您的醫生或管理護理計劃需要您的同意，或經兒童的父母或監護人的許可，才能直接向縣政府轉診，除非有緊急情況。
- 您的縣可能不會拒絕以確定您是否符合資格獲得行為健康計劃服務的初步評估的請求。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 行為健康服務可以由縣或其他與縣簽約的服務提供者提供（例如診所、治療中心、社區組織、或個人服務提供者）。

### 我在哪裡可以獲得行為健康服務？

您可以在您居住的縣獲得行為健康服務，如有需要，您也可以在其他縣獲得行為健康服務。每個縣都為兒童、青少年、成人和長者提供行為健康服務。如果您未滿 21 歲，您有資格獲得早期及定期檢查、診斷和治療服務的額外承保和福利。有關更多信息，請參閱本手冊的“早期及定期檢查、診斷和治療”部分。

您所在的縣將幫助您尋找能夠為您提供所需護理的服務提供者。縣必須為您推薦給距離您家最近的服務提供者，或在時間或距離標準內能夠滿足您所需護理的服務提供者。

### 我何時可以獲得行為健康服務？

您所在的縣在為您安排預約時，必須符合加州預約時間標準的相關規定。對於精神健康服務，縣必須為您提供預約：

- 在您提出非緊急服務要求後的 10 個工作天之內開始精神健康計劃服務；
- 在您因緊急狀況，並且無需事前批准，提出緊急服務要求後的 48 小時之內安排服務；
- 在您因緊急狀況，並且需要事前批准，提出緊急服務要求後的 96 小時之內安排服務；
- 在您提出與精神科醫生預約的非緊急要求後的 15 個工作天之內安排服務；
- 自上次預約的 10 個工作天之內，縣必須為您安排就您的持續病情的非緊急跟進預約服務。

對於物質使用障礙服務，縣必須為您提供預約：

- 在您向藥物濫用障礙服務提供者提出門診和重症門診服務的非緊急服務要求後的 10 個工作天之內；
- 在您因緊急狀況，並且無需事前批准，提出緊急服務要求後的 48 小時之內安排服務；
- 在您因緊急狀況，並且需要事前批准，提出緊急服務要求後的 96 小時之內安排服務；
- 在您要求麻醉治療計劃服務後的 3 個工作天之內；



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 如果您正在接受持續的藥物濫用障礙的治療，縣必須為您在 10 天內安排非緊急跟進預約（除了您的治療服務提供者確定的某些情況外）。

但是，如果您的服務提供者認為對您來說，較長的等待時間在醫療上會更合適並且不會對您的健康構成傷害，上述的等待時間則有可能會延長。如果您被告知您已被列入候補名單，並且認為這段時間對您的健康有害，請撥打 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯繫您所在的縣。如果您沒有得到及時的護理，您有權提出申訴。有關提出申訴的更多信息，請參閱本手冊的“申訴流程”部分。

### 什麼是緊急服務？

緊急服務是為遇到意外醫療狀況（包括精神科緊急醫療狀況）的會員提供的服務。緊急醫療狀況的症狀非常嚴重（可能包括劇烈疼痛），以至於普通人可以合理預期隨時可能發生以下情況：

- 個人的健康（或未出生的孩子的健康）可能會遇到嚴重的問題
- 對您的身體機能造成嚴重傷害
- 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，就是出現精神科緊急醫療狀況：

- 由於精神健康狀況或疑似精神健康狀況，目前對自己或他人構成危險。
- 由於精神健康狀況或疑似精神健康狀況，和/或嚴重的物質使用障礙，當下無法提供自身需求，例如：食物、衣服、住所、人身安全或獲得必要的醫療保健。

Medi-Cal 會員每週 7 天、每天 24 小時享有緊急服務。緊急服務不需要事先授權。

Medi-Cal 計劃將承保緊急情況，無論該情況是由於身體健康還是精神健康狀況（思想、感受、行為致使自己或他人的痛苦和/或功能障礙）。如果您加入了 Medi-Cal，即使前往急診室後診斷出來並非緊急情況，您也不會收到前往急診室的帳單。如果您認為自己遇到緊急情況，請撥打 911 或前往任何醫院或其他場所尋求協助。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 誰來決定我將接受哪種服務？

您本人、服務提供者和行為健康計劃，三者共同參與決定您需要接受哪些服務。一位行為健康專家會和您溝通，根據您的需求來決定您需要哪種服務。

您不需要在診斷行為健康之後或是出現了個別的行為健康狀況而尋求幫助。在服務提供者進行評估期間，您將能夠獲得一些服務。

如果您未滿 21 歲，並且因為曾經受創傷、參與兒童福利系統、涉及青少年司法系統、或無家可歸而出現行為健康問題，您也可能可以獲得行為健康服務。此外，如果您未滿 21 歲，行為健康計劃必須提供必要的醫療服務，以幫助您改善行為健康。用於維持、支援、改善、或使行為健康狀況程度得以減輕的服務均被認為是必要的醫療服務。

某些服務可能需要獲得行為健康計劃的事前批准。需要事前批准的服務包括：密集式居家服務、密集式日間治療、日間復健、治療行為服務、治療寄養服務和藥物使用障礙住院服務。請致電您的行為健康計劃 1-888-246-3333（TTY：711）索取更多資訊。

行為健康計劃的事前批准程序必須遵循以下的時間表。

- 對於標準的物質使用障礙服務的事前批准，行為健康計劃必須在 5 個工作天內就您的服務提供者的請求做出決定。
  - 如果您或您的服務提供者提出要求延長，或者行為健康計劃認為從您的服務提供者獲取更多資訊會符合您的利益，則可再延長最多 14 天。延期可能符合您的利益的一個例子是：行為健康計劃認為如果他們從您的服務提供者獲取更多資訊之後，有可能批准服務提供者所提出的治療要求，否則在沒有這些資訊的情況下，行為健康計劃必須否決該治療要求。如果行為健康計劃延長期限，行為健康計劃將向您發送有關延期的書面通知。
- 對於標準的精神健康服務的事前批准，行為健康計劃必須根據您的病情需要，盡快



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

根據您的服務提供者的請求做出決定，不得超過行為健康計劃收到請求後的 5 個工作天。

- 例如，如果遵循標準時間表有可能會嚴重危害您的生命、健康、或獲得、維持或恢復身體機能的能力，基於您的健康狀況，心理健康計劃必須盡快作出批核決定並發出通知，此時間範圍不得超過服務要求提出後的 72 小時。如果您或您的服務提供者要求延期，或者行為健康計劃提供了延期理由以符合您的最大利益，您的行為健康計劃則可以在收到請求後將時間延長最多 14 天。

在這兩種情況下，如果行為健康計劃延長了服務提供者的事前批准請求的時間表，行為健康計劃將向您發送有關延期的書面通知。如果行為健康計劃未在列出的時間表內做出決定，或拒絕、延遲、減少或終止所請求的服務，心理健康計劃必須向您發送《不利權益裁決通知》，告知您服務已被拒絕、延遲、減少或終止，告知您可以提出上訴，並向您提供有關如何提出上訴的資訊。

您可以向行為健康計劃詢問有關事前批准的流程的更多資訊。

如果您不同意行為健康計劃有關事前批准的決定，您可以提出上訴。有關詳細信息，請參閱本手冊的《問題解決》部分。

### **什麼是醫療必需？**

您所接受的服務必須是必要的醫療服務，並且臨床上適用於解決您的病情。對於 21 歲或以上的會員，如果為了保護您的生命、預防重大疾病或殘疾、或改善劇烈疼痛，合理且必要，這便是必要的醫療服務。

對於 21 歲以下的會員，必要的醫療服務指的是能夠糾正、維持、支援、改善、或減輕行為健康狀況的服務。具有維持、支援、改善、或減輕行為健康狀況的服務，被認為是必要的醫療服務，並且也是《早期和定期檢查、診斷和治療服務》中所涵蓋的服務。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 我如何獲得沒有被行為健康計劃涵蓋的其他行為健康服務？

如果您投保了管理護理計劃，您可以透過管理護理計劃獲得以下的精神健康門診服務：

- 精神健康評估和治療，包括個人、小組和家庭治療。
- 當臨床顯示需要進行精神健康狀況評估時，進行心理學和神經心理學的測驗。
- 為監測處方藥物而設的門診服務。
- 精神問題諮詢。

若想獲得以上其中一項服務，請直接致電您的管理護理計劃。如果您沒有投保管理護理計劃，您可以從那些接受 **Medi-Cal** 的個別服務提供者和診所獲得服務。行為健康計劃或許能夠幫助您找到個別服務提供者或診所。

任何接受 **Medi-Cal** 的藥房都可提供用於治療精神健康狀況的處方。請注意，大多數藥房配發的處方 **Medi-Cal Rx** 都是在 **Fee-For-Service Medi-Cal**（收費服務 **Medi-Cal**）計劃中，而不是從管理護理計劃來支付。

## 管理護理計劃或 **Medi-Cal**「收費服務」計劃提供哪些其他物質使用障礙服務？

管理護理計劃必須在基本保健以及在菸草、酒精和非法藥物檢查中，提供承保的物質使用障礙服務。他們還必須承保為懷孕的會員提供的物質使用障礙服務，以及為 11 歲或以上的會員提供酒精和毒品使用檢查、評估、簡短介入、以及轉介至適當的治療機構。管理護理計劃必須提供或安排在基本保健、住院醫院、急診科和其他有合約的醫療機構所提供的 **Medications for Addiction Treatment**（用於治療物質成癮的藥物）（也稱為 **Medication Assisted Treatment** 藥物輔助治療）服務。管理護理計劃還必須提供能夠穩定會員所需的緊急服務，包括自願住院戒毒。

## 我如何獲得其他 **Medi-Cal** 服務（基本保健 / **Medi-Cal** 健保）？

如果您已經投保了管理護理計劃，該計劃將負責為您尋找服務提供者。如果您沒有投保管理護理計劃，但是有“regular”（“普通”）**Medi-Cal**，也稱為 **Fee-For-Service Medi-Cal**（收費服務 **Medi-Cal**），那麼您可選擇任何一所接受 **Medi-Cal** 的診所就診。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

在您開始接受服務之前，您必須告知您的服務提供者您有 **Medi-Cal** 。否則，您有可能會為這些服務承擔費用。您可以選用您的管理護理計劃以外的服務提供者來提供計劃生育服務。

### 為什麼我可能需要精神科住院服務？

您可能會因為精神健康狀況，或是無法在較低水平的護理條件下安全地完成治療精神健康狀況，而需要住院。由於精神健康狀況或因精神健康狀況所引發的諸多症狀，您：

- 當下可能對自己或他人構成危險，或可能造成重大的財產損失。
- 無法照顧自己的食物、衣服、住所、人身安全或獲得必要的醫療保健。
- 對您的身體健康構成嚴重風險。
- 由於精神健康狀況，近期身體機能顯著下降。
- 需要精神科的評估、藥物治療，或其他只能由醫院提供的治療。



---

免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 選擇一位服務提供者

### 如何依照我需要的行為健康服務選擇一個服務提供者？

您的行為健康計劃必須在網上發布現有的服務提供者目錄。您可以在本手冊的縣聯絡方式部分找到服務提供者目錄的網頁連結。該目錄包含有關服務提供者的所在位置、他們提供的服務，以及幫助您獲得護理的其他信息，包括有關服務提供者能夠提供的文化和語言服務的信息。

如果您對目前的服務提供者有疑問或想要最新的目錄，請到行為健康計劃的網站 <https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories> 或致電行為健康計劃專線 1-888-246-3333 (TTY:711)。您可以透過書面或電子郵件方式要求取得服務提供者目錄。

**注意：**行為健康計劃可能會對您可選的行為健康服務提供者範圍施加一些限制。當您第一次開始接受行為健康服務的時候，您可以要求行為健康計劃為您提供至少兩個服務提供者的初步選擇。行為健康計劃也必須允許您更換服務提供者。如果您要求更換服務提供者，行為健康計劃必須允許您在可能的情況下在至少兩個服務提供者之間進行選擇。您的行為健康計劃有責任確保您能夠及時獲得護理，並且您週邊能有數量充足的服務提供者，以確保您在需要的時候可以獲得承保的行為健康服務。

有些時候，與行為健康計劃簽訂合約的服務提供者選擇不再提供行為健康服務，因為他們可能不再與行為健康計劃簽訂合約，或不再接受 Medi-Cal。發生這種情況時，行為健康計劃必須盡努力書面通知每一位在該服務提供者接受行為健康服務的人。您需要在終止生效日期前的 30 天，或於行為健康計劃知道服務提供者將停止工作後的 15 天收到通知。發生這種情況時，如果您和服務提供者均同意，行為健康計劃必須允許您繼續在這家已從行為健康計劃解約的服務提供者獲得服務。這種情況稱為“continuity of care”(“持續護理”)，解釋如下。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**注意：** 符合 Medi-Cal 資格並居住在已選擇加入 Medi-Cal 藥物組織提供系統的縣的美洲印第安人和阿拉斯加原住民，也可以通過印第醫療健保提供者，獲得 Medi-Cal 藥物組織提供系統的服務。

### **我可以從目前的服務提供者繼續獲得精神健康服務嗎？**

如果您已經從管理護理計劃獲得精神健康服務，同時您亦接受由精神健康計劃服務提供者提供的服務，只要確保不同服務提供者之間可相互協調，且所提供的服務並不相同，您仍舊可以繼續兩邊的服務。

此外，如果您已經從另外的精神健康計劃、管理護理計劃，或 Medi-Cal 的個人服務提供者處接受服務，您可以要求申請“continuity of care”（“持續護理”），這樣您可以延長使用現在的服務提供者的服務最多 12 個月。如果您需要留在現在的服務提供者以持續治療，或者因為更換新的服務提供者會對您的精神健康狀況造成嚴重傷害，您可能會希望要求”持續護理”。如果符合以下條件，您的”持續護理”請求可能會獲得批准：

- 您與您要求的服務提供者保持持續的關係，並且在過去 12 個月內見過該服務提供者；
- 您需要留在目前的醫療服務提供者處，繼續進行持續治療，以防止會員的健康受到嚴重損害或降低住院的風險。
- 服務提供者符合資格，並且符合 Medi-Cal 的要求；
- 服務提供者同意精神健康計劃的要求，與精神健康計劃簽訂合約以及服務費用；和
- 服務提供者與精神健康計劃共同參考有關您對服務的需求的相關文件。

### **我可以從目前的服務提供者繼續獲得物質使用障礙服務嗎？**

如果出現以下情況，您可以要求保留您的網絡外的服務提供者一段時間：

- 您與您所要求的服務提供者保持持續的關係，並且在您過渡到有 Medi-Cal 藥物組織提供系統的縣之前，已經見過該服務提供者。
- 您需要留在目前的醫療服務提供者處，繼續進行持續治療，以防止會員的健康受到嚴重損害或降低住院的風險。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 您使用智慧型裝置以存取行為健康記錄和服務提供者目錄資訊的權利

您可以使用在電腦、智慧型平板電腦或流動裝置下載的應用程式，來存取您的行為健康記錄和/或尋找服務提供者。您所在縣的網站上可能提供相關信息，供您在選擇應用程式來獲取資訊之前作參考。如需了解更多關於您獲取資訊的方式，請到以下網頁：

存取您的健康記錄：<https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

行為健康計劃服務提供者目錄：<https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 服務範圍

如果您符合獲得行為健康服務的標準，根據您的需要，您將享有下列的服務。您的服務提供者會和您一起決定哪些是對您最有利的服務。

### 專業精神健康服務 (Specialty Mental Health Services)

#### 精神健康服務 (Mental Health Services)

- 精神健康服務是一種個人的、小組的，或以家庭為本的治療服務，幫助有精神健康狀況的人培養其應付日常生活的技能。這些服務中也包括服務提供者為幫助接受護理的人提供更好的服務而進行的相關工作。這類工作包括：評估您是否需要相關服務，以及相關服務的效果是否理想；制定治療方案，確定您的精神健康治療目標和將會提供的具體服務項目；有時候，與您的家庭會員或與您身邊重要的人一起配合（在經您允許的情況下），幫助您改善或維持日常生活能力。
- 精神健康服務可以在診所或服務提供者的辦事處、您的家中，或是在其他社區設施內，透過電話，或遠距醫療的方式（包括只使用音訊和視訊進行的溝通）提供。行為健康計劃和服務提供者將與您合作，確定您的服務/預約的頻率。

#### 藥物支援服務 (Medication Support Services)

- 此服務包括精神科藥物的開處方、管理、分發和監測。您的服務提供者還可以提供有關藥物的教育。這些服務可以在診所、醫生辦公室、您的家中，或在其他社區設施內，透過電話或遠距醫療的方式（包括只使用音訊和視訊進行的溝通）提供。

#### 針對性個案管理 (Targeted Case Management)

- 此服務幫助有精神健康狀況的會員獲得醫療、教育、社交、職前教育、就業、復健或其他社區服務，尤其當這些服務對他們來說可能難以靠自己得到。針對性個案管理包括，但不限於：



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 計劃制定;
- 提供交流機會，協調和轉介;
- 監督服務執行情況以確保會員享有相應的服務和連繫提供服務的系統;
- 跟進會員的進展。

### **危機介入服務 (Crisis Intervention Services)**

- 此服務旨在解決需要立即關注的緊急狀況。危機介入的目標是幫助社區的人，使他們不需要去醫院。危機介入可以持續長達八小時，可以在診所或是服務提供者的辦事處、您的家中，或在其他社區設施內。這些服務也可以透過電話或遠距醫療來完成。

### **危機穩定服務 (Crisis Stabilization Services)**

- 此服務旨在解決需要立即關注的緊急狀況。危機穩定服務的時間不會超過 24 小時，並且必須在有執照和 24 小時服務的醫療護理設施、醫院的門診計劃、或經認證許可能夠提供危機穩定服務的服務提供者處提供。

### **成人住院治療服務 (Adult Residential Treatment Services) /**

#### **過渡性住宿治療計劃 (Transitional Residential Treatment Programs)**

- 此服務為由於精神健康狀況，居住在有執照的住院設施的人，提供精神健康治療。他們幫助患者培養技能，並為有精神健康狀況的人提供住院治療服務。這些服務每週 7 天，每天 24 小時提供。Medi-Cal 不承擔入住這些設施的食宿費用。

### **危機住院治療服務 (Crisis Residential Treatment Services)**

- 此服務為有嚴重精神或情緒危機的人，提供精神健康治療和能力復建。這些服務不適合需要在醫院接受精神科護理的人。這些服務每週 7 天，每天 24 小時由有執照的設施提供。Medi-Cal 不承擔這些設施的食宿費用。



### **日間治療密集服務 (Day Treatment Intensive Services)**

- 這是一項為有可能需要入醫院治療或入住其他 24 小時護理設施的人們提供的結構性精神健康治療計劃。這項計劃每天持續三小時。這項計劃包括治療、心理治療和技能培養活動。

### **日間復健 (Day Rehabilitation)**

- 此計劃旨在幫助有精神健康狀況的人，學習和培養應對及生活技能，以更好地管理他們的症狀。這項計劃每天至少持續三小時。這項計劃包括治療和技能培養活動。

### **精神科住院醫院服務 (Psychiatric Inpatient Hospital Services)**

- 此服務由有執照的精神科醫院提供。有執照的精神健康專業人士會判斷一個人是否需要因其精神健康狀況，進行全天候緊密的治療。如果專業人士認為會員需要全天候治療，則會員必須每天 24 小時留在醫院。

### **精神科健康設施服務 (Psychiatric Health Facility Services)**

- 此服務由有執照的精神科健康設施提供，專門為有嚴重精神健康狀況的人提供 24 小時復健治療。精神科健康設施必須與附近的醫院或診所達成協議，以滿足設施內的人的身體照護需求。精神科健康設施只能接收和治療，沒有身體疾病或沒有超出一般門診治療範圍的創傷的病人。



## 行為治療服務 (Therapeutic Behavioral Services)

行為治療服務是為 21 歲以下的會員提供緊密的、短期的門診治療介入。這些服務是專門為每個會員設計的。接受這些服務的會員有嚴重的情緒困擾，正在經歷壓力變化或生活危機，需要額外的短期特定支援服務。

如果您有嚴重的情緒問題，這些服務是行為健康計劃提供的一種專業精神健康服務。要獲得行為治療服務，您必須接受精神健康服務，年齡在 21 歲以下，並且享有全範圍的 Medi-Cal。

- 如果您現在住在自己的家中，行為治療服務的工作人員可以為您提供一對一的服務，以減少嚴重的行為問題，從而避免您需要去更高級別的護理，例如為 21 歲以下有非常嚴重情緒問題的兒童和青少年而設立的團體之家。
- 如果您現在住在非自己的家的安置處，行為治療服務的工作人員可以和您合作，讓您也許能夠回家或搬到以家庭為基礎的環境，例如寄養家庭。

行為治療服務將幫助您和您的家人、照顧者，或監護人學習新的解決行為問題的新方法，並增加使您成功的行為種類。您、行為治療服務的工作人員、和您的家人、照顧者，或監護人將作為一個團隊共同合作，在短期內共同解決行為問題，直到您不再需要行為治療服務為止。您將有一個行為治療服務計劃，它明確說明您、您的家人、照顧者，或監護人，還有行為治療服務的工作人員，在行為治療服務過程中都需要做什麼。行為治療服務計劃還將包括提供服務的時間和地點。行為治療服務的工作人員可以在您可能需要幫助的大多數地點與您合作。這些地點包括您的家、寄養家庭、學校、日間治療計劃和社區內的其他地方。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## **密集式護理協調 (Intensive Care Coordination)**

密集式護理協調是一項針對性的個案管理服務，為 21 歲以下的會員進行評估、護理規劃和協調服務。此服務適用於有全範圍的 Medi-Cal，並且根據醫療需要被轉介接受此項服務的人士。

此服務以 Integrated Core Practice Model 《綜合核心實踐模式》的原則為基礎。其中包括建立 Child and Family Team (“兒童與家庭團隊”)，以幫助確保兒童、其家庭、以及相關的兒童服務系統之間存在健康的溝通關係。

“兒童與家庭團隊”包括專業的支援（例如：兒童服務機構的護理協調員、服務提供者 and 個案經理），自然的支援（例如：家人、鄰居、朋友和神職人員），和其他一起製定和實施客戶計劃的人。這團隊支援和確保兒童及其家庭實現他們的目標。

此服務亦會提供一位協調員負責：

- 確保您所需要的醫療服務能夠獲取、協調、並以以長處為本的、個人化的、以客戶為先，符合客戶文化和語言需求的適當方式來提供服務。
- 確保所提供的服務和支援工作均以兒童的需求為出發點。
- 創造一種方式讓每個人都為兒童、家庭、服務提供者等共同努力。
- 支援家長 / 照顧者，以協助他們滿足兒童之所需。
- 幫助建立“兒童與家庭團隊”，並提供持續的支援工作。
- 確保兒童在需要時，得到其他兒童服務系統的照顧。

## **密集式以家為本服務 (Intensive Home-Based Services)**

- 此服務是專門為每位會員設計的。它包括以長處為本的介入服務，以改善那些可能干擾兒童/青少年身體功能的精神健康狀況。這些服務旨在幫助兒童/青少年培養必需的技能，以便在家庭和社區中更好地發揮作用，並提升其家人的能力以幫助兒童/青少年做到上述的技能。
- 密集式以家為本服務是由“兒童與家庭團隊”根據《綜合核心實踐模式》(Integrated Core Practice Model) 來提供。它使用家庭的整體服務計劃。此服務提



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

供給年齡在 21 歲以下，享有全範圍 Medi-Cal 服務的會員。需要基於醫療必需的轉介，才能獲得這些服務。

### **寄養治療護理 (Therapeutic Foster Care)**

- 寄養治療護理服務模式是為 21 歲以下，有複雜情緒和行為需求的兒童，提供短期、緊密的、和創傷知情的專業精神健康服務。這些服務是專門為每個會員設計的。在寄養治療護理期間，兒童由有經過培訓，指導和支援的寄養治療護理家長代為照顧。

### **親子互動療法 (Parent-Child Interaction Therapy, 簡稱 PCIT)**

- 親子互動療法是一項幫助 2-7 歲有行為問題的兒童及其父母或監護人學習新方法來應對這些問題的計劃。這些行為問題可能包括憤怒或不遵守規則。
- 在親子互動療法中，父母或監護人在專門的遊戲室與孩子玩耍時戴上耳機。治療師在另一個房間或透過視訊觀察，並通過耳機向父母或監護人提供建議。治療師幫助父母或監護人學習如何鼓勵孩子養成健康的行為，並改善與孩子的關係。

### **功能性家庭治療 (Functional Family Therapy, 簡稱 FFT)**

- 功能性家庭治療是一項幫助 11 至 18 歲青少年及其家庭的短期、重點輔導項目，旨在幫助解決青少年的行為問題或情緒管理困難，例如違反規則、打架或吸毒等。
- 功能性家庭治療與青少年的家庭會員合作，有時也會與青少年支援系統的其他會員（例如老師或醫生）合作，以幫助減少青少年的不良行為。

### **多重系統治療 (Multisystemic Therapy, 簡稱 MST)**

- 多重系統治療是一項以家庭為基礎的項目，幫助 12 至 17 歲有嚴重行為問題的青少年。多重系統治療通常用於那些曾經觸犯法律、可能再次觸犯法律、或因行為問題面臨被帶離家庭的青少年。



- 多重系統治療將家庭和社區的支援納入治療，以幫助青少年改善違法或吸藥等行為。多重系統治療也幫助家長學習相關技能，以便在家中、與同儕相處或在其他社區環境中更好地應對這些行為。
- 透過多重系統治療，家長和監護人可以學習如何應對孩子或青少年面臨的挑戰。他們還將學習如何更好地處理在家中、與朋友相處或與鄰居相處時遇到的問題。此計劃尊重不同的文化，並專注於在家中和社區裡為家庭提供幫助。它也與學校、警察和法院合作。
- 此計劃與家庭會面的頻率可能會有不同。有些家庭可能只需要短暫的探訪，而有些家庭可能需要每天或每週見面兩小時。這種幫助通常持續 3 到 5 個月。

### **涉及司法的重返社會 (Justice-Involved Reentry)**

- 行為健康連結 (Behavioral Health Links) 是一項計劃，由行為健康計劃與監獄健康服務機構和懲教機構合作，幫助刑滿出獄的會員，連接釋放後的行為健康護理。行為健康計劃提供無縫銜接服務，與其他護理管理者和服務提供者就釋放計劃進行協調，提供釋放後的預約，並幫助確保繼續釋放後的護理。
- 請致電 1-888-246-3333 (TTY:711) 聯絡您所在的縣，以了解有關此服務的更多資訊。

### **Medi-Cal 同儕支援服務 (Medi-Cal Peer Support Services)**

- Medi-Cal 同儕支援服務透過結構化活動，促進康復、彈性、參與、社交、自給自足、自我倡導、自然支援的發展以及發現長處。這些服務可以提供給您或您指定需要支援的重要的人，並且可以在您接受其他專業精神健康服務或 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的同時獲得。Medi-Cal 同儕支援服務裡的同儕支援專員經歷過精神健康或藥物濫用狀況且正在康復中。他們已完成縣內經州批准的認證計劃的要求，獲得縣的認證，並在持有州執照、豁免或註冊的行為健康專業人員的指導下提供這些服務。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- Medi-Cal 同儕支援服務包括個人和小組輔導、教育性質的培養技能的小組、資源瀏覽、鼓勵您參與行為健康治療的參與服務，以及促進自我倡導等治療活動。
- 21 歲以下的會員，不論居住在哪一個縣，均可根據「早期和定期篩檢、診斷和治療」（Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, 簡稱 EPSDT）獲得此項服務。
- 三藩市行為健康計劃的同儕支援服務於 2025 年 4 月 1 日推出。

### **流動危機服務 (Mobile Crisis Services)**

- 如果您有精神健康危機，可以使用三藩市行為健康計劃的「流動危機服務」(Mobile Crisis Services, 簡稱 MCS)。
- 流動危機服務由醫療服務提供者，在您遇到危機的地點（包括您的家、工作單位、學校或其他社區地點，但不包括醫院或其他醫療機構）提供。流動危機服務全年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時提供。
- 三藩市行為健康計劃的流動危機服務設有 24/7 危機熱線，可對來電進行分類，並派遣團隊到現場應對危機。現場團隊由以下學科之一的兩名人員組成：一名有執照或有執照豁免的臨床醫生、有執照的精神科技術人員、護士或健康工作者。
- 流動危機服務包括快速反應、個人評估、安全規劃和以社區為基礎的穩定。如果您需要進一步護理，流動危機服務提供者也將提供無縫銜接服務或轉介至其他服務。
- 流動危機服務提供多民族和語言能力的服務，包括您所在的縣的主要語言：西班牙文、粵語、普通話、越南話、俄文和他加祿語。其他語言則可透過電話或現場口譯服務來提供。
- 流動危機服務工作人員實行創傷知情減少傷害的策略。
- 流動危機服務和有參與會員護理的服務提供者合作和協調，若有需要，也會與負責危機接收和穩定的設施合作和協調。
- 流動危機服務可以存取電子健康記錄，以查看會員的圖表，以了解我們所照顧的會員的過往資訊和服務提供者資訊。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## **積極社區治療 (Assertive Community Treatment, 簡稱 ACT) (依各縣而異)**

- 積極社區治療是一項幫助有嚴重精神健康需求者的服務。需要積極社區治療的人士通常曾住院、去過急診室、在治療中心接受過治療，和/或曾有法律相關的問題。他們也可能無家可歸，或無法從一般門診診所獲得幫助。
- 積極社區治療會根據每一個人的情況與需求量身打造服務。其目標是幫助個人狀況好轉，並學習如何在社區中生活。由不同專業人員組成的團隊將共同合作，提供各種支援和治療。這團隊幫助人們改善精神健康狀況，教授重要的生活技能，協調他們的護理，並在社區中提供支援。其整體目標是幫助每個人從行為健康狀況中康復，並在社區中過上更好的生活。
- 這是縣的選擇是否提供積極社區治療。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務 (SF BHS) 中的服務提供狀況和時間表。

## **司法積極社區治療 (Forensic Assertive Community Treatment, 簡稱 FACT) (依各縣而異)**

(依各縣而異)

- 司法積極社區治療是一項幫助有嚴重精神健康需求且曾與司法系統發生問題的人士的服務。其運作方式與積極社區治療計劃類似，但另外增加了一些功能，以幫助高風險或曾經涉及刑事司法系統的人士。
- 司法積極社區治療團隊由接受過專門訓練的專家組成，他們了解曾與司法系統發生問題之人士的需求。他們提供的支援和治療與積極社區治療類似，例如行為健康援助、生活技能培訓、協調護理以及提供社區層面的支援。
- 目標是幫助每個人感覺變好，遠離麻煩，並在社區中過上更健康的生活。
- 這是縣的選擇是否提供司法積極社區治療。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務 (SF BHS) 中的服務提供狀況和時間表。

## **協調專科護理用於幫助首次發病的精神病人**

**(Coordinated Specialty Care, 簡稱 CSC) for First Episode Psychosis, 簡稱 FEP) (依各縣而異)**

- 協調專科護理 (CSC) 是一項旨在幫助首次出現精神病症狀的患者的服務。精神病



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

可以有許多症狀，包括看到或聽到別人看不到或聽不到的東西。 協調專科護理 (CSC) 在精神病的早期階段提供迅速且綜合的支持，有助於預防住院、急診就醫、留在治療中心的時間、觸犯法律、藥物濫用和無家可歸等情況。

- 協調專科護理 (CSC) 著重於每一位服務對象及其個別需求。由不同領域的專業人員組成團隊共同合作，提供各方面的幫助。他們協助患者進行精神健康治療，教授重要的生活技能，協調護理，並在社區中提供支援。其目標是幫助患者改善健康狀況，管理症狀，並在社區中過上良好的生活。

### **俱樂部會所服務 (Clubhouse Services)**

- 俱樂部會所是幫助人們從行為健康狀況中康復的特別場所。它們著重於每個人的優勢，並創造一個支援社群。
- 在俱樂部會所裡，人們可以找到工作、結交朋友、學習新事物，並培養提升健康與福祉的技能。人們也可以與俱樂部會所的工作人員一起，為俱樂部會所的共同需求做出貢獻，例如為其他會員準備午餐。其目標是幫助每個人融入社區，彼此鼓勵達成目標，並提升他們的整體生活品質。
- 這是縣的選擇是否提供俱樂部會所服務。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務 (SF BHS) 中的服務提供狀況和時間表。

### **增強社區健康工作者服務 (Enhanced Community Health Worker Services, 簡稱 CHW) (依各縣而異)**

- 社區健康工作者是經過專門訓練、並且在其社區中受到信任的健康工作者。
- 增強社區健康工作者服務的目標是幫助防止疾病、殘疾和其他健康問題的惡化。增強社區健康工作者服務包含與一般社區健康工作者預防服務相同的內容和規則，但特別為需要額外行為健康支援的人群量身設計。其目標是為這些人群提供額外支援，以保持他們的健康與福祉。
- 這些服務的一部分包括：健康教育和培訓（包括慢性病或傳染病的控制和預防；行為、產前與產後、與口腔健康問題）；以及預防受傷；健康促進和指導，包括目



標設定和擬定行動計劃，以預防和管理疾病。

- 這是縣的選擇是否提供增強社區健康工作者服務。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務（SF BHS）中的服務提供狀況和時間表。

### **支援就業服務 (Supported Employment) (依各縣而異)**

- 支援就業服務的個別安置與支援 (Individual Placement and Support (IPS)) 模式，旨在幫助有嚴重行為健康需求的人士，在社區內尋找並維持具競爭性的工作。
- 透過參與支援就業服務的個別安置與支援，人們可以獲得更好的就業成果，並有助於他們從行為健康問題中康復。
- 此計劃也有助於提升個人的獨立性、歸屬感，以及整體健康和福祉。
- 這是縣的選擇是否提供支援就業服務。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務（SF BHS）中的服務提供狀況和時間表。

### **社區過渡服務 (In-Reach Services) (依各縣而異)**

- 社區過渡服務 (Community Transition In-Reach Services) 旨在幫助那些在精神科醫院或設施中長期住院，或面臨長期留院風險的人士。該計劃將與您、您的家人、醫院或其他支援人員合作，幫助您重返社區。其目標是幫助您避免長期留在精神科醫院或其他護理中心。
- 請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務（SF BHS）中的服務提供狀況和時間表。



## 物質使用障礙服務

### 什麼是 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務？

Medi-Cal 藥物組織提供系統服務為有物質使用狀況的人提供服務，這意味著他們可能濫用酒精或其他藥物，或者出現兒科醫生或全科醫生可能不能夠治療的物質使用狀況風險的人。這些服務還包括服務提供者為幫助接受護理的人，提供更好的服務而所做的工作。這些工作包括評估您是否需要該服務以及該服務是否有效。

Medi-Cal 藥物組織提供系統服務可以在診所或服務提供者的辦公室、您的家中或其他社區環境中，透過電話或遠距醫療（包括純音訊和視訊互動）提供。縣和服務提供者將與您合作，確定您的服務/預約的頻率。

三藩市行為健康服務中心會進行篩檢，以確定最適合會員的護理等級和治療類別。下表列出了三藩市行為健康服務中心系統內能夠提供的一些治療類別、護理等級和治療藥物濫用服務的概述。

治療類別	護理等級	描述
鴉片類藥物治療計劃和藥物用以治療阿片類藥物使用障礙 (MOUD)	1	除了諮詢、教育服務、醫療篩檢和醫療保健服務轉介外，還提供治療阿片類藥物使用障礙的藥物，包括美沙酮或丁丙諾啡。
門診服務	1	成人的治療服務每週不超過 9 小時。
深入門診服務	2.1	成人的治療服務每週超過 9 小時，可包括小組、個人及同輩服務。
住院治療服務	3.1, 3.3, 3.5	伴有專業輔導員的 24 小時照護。
戒斷管理服務	3.2	24 小時護士護理及每日醫生護理以助戒酒、戒鴉片等。
住院降階治療服務	不適用	在客戶從住院計劃轉出後，並已同時加入深入門診服務，便可參與穩定化計劃。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

青少年物質使用障礙服務	0.5, 1.0, 2.1	早期介入是指一系列旨在防止病情惡化的服務和支持。 青少年門診服務的每週服務時間不超過 6 小時。 青少年深入門診服務的每週服務時間超過 6 小時。
其他物質使用障礙服務	不適用	關於同儕支援服務、復健服務、緊急管理等, 見以下的詳細介紹。

## **美國成癮醫學協會 (American Society of Addiction Medicine, 簡稱 ASAM)**

您可能收到 Medi-Cal 藥物組織提供系統的一些服務是基於美國成癮醫學協會的標準。縣政府或醫療服務提供者將使用美國成癮醫學協會的工具來確定合適的護理等級。這些服務的類型被稱為“護理等級”(“levels of care”), 具體定義如下。

### **檢查, 評估, 短暫介入, 轉介治療(美國成癮醫學協會的護理等級 0.5) Screening, Assessment, Brief Intervention, and Referral to Treatment (ASAM Level 0.5)**

《酒精與藥物檢查、評估、短暫介入與轉介治療》(Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, 簡稱 SABIRT) 不屬於縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統所包含的福利。它是收費服務 Medi-Cal (Fee-For-Service Medi-Cal) 和 Medi-Cal 管理護理計劃醫療系統中的一項, 為年齡在 11 歲及以上的會員而設的服務。管理護理計劃需要為年齡在 11 歲及以上的會員提供物質使用障礙服務, 包括此項《酒精與藥物檢查、評估、短暫介入與轉介治療》服務。

### **早期介入服務 (Early Intervention Services)**

早期介入服務是縣內 Medi-Cal 藥物組織提供系統中的一項, 為年齡在 21 歲以下的會員而設的服務。任何年齡在 21 歲以下的會員, 經檢查並確定有患有物質使用障礙的風險, 均可接受門診服務範圍內的任何服務, 作為早期介入服務。對於年齡在 21 歲以下的會員, 無須有藥物濫用的診斷, 都可享有早期介入服務。



免費致電行為健康計劃, 電話號碼是 1-888-246-3333, 也可瀏覽網站了解, 網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## **早期和定期檢查、診斷和治療 (Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment)**

年齡在 21 歲以下的會員，有資格享有本手冊前述相關服務，以及附加 Medi-Cal 服務中的一項名為早期和定期檢查、診斷和治療的福利。

若想有資格享有早期和定期檢查、診斷和治療服務，會員的年齡必須在 21 歲以下，擁有全面的 Medi-Cal。此服務涵蓋在符合醫療必需的條件下，用於糾正或幫助身體健康狀況和行為健康狀況的服務。可維持、支援、改善或減輕症狀，對症狀有幫助作用的服務都被認為有助於治療病情，並被納入早期和定期檢查、診斷和治療服務範圍。21 歲以下的會員的准入標準與成人獲得 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的准入標準不同且更加靈活，以滿足早期和定期檢查、診斷和治療的要求以及預防和早期介入藥物濫用障礙的情況。

如果您對於這些服務有任何問題，請致電 1-888-246-3333 (TTY: 711)，或瀏覽加州衛生保健服務部《早期和定期檢查、診斷和治療服務》的網頁

[DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage](#)。

## **門診治療服務 (美國成癮醫學協會的護理等級 1) Outpatient Treatment Services (ASAM Level 1)**

- 有醫療必要時，成年會員每週最多可接受 9 小時的輔導服務，年齡在 21 歲以下的會員每週最多可接受 6 小時的輔導服務。根據您的需要，您可能會獲得更多的時間。服務將由有執照的專業人士（例如輔導員）親自、透過電話或遠距醫療的方式提供。
- 門診服務包括評估、護理協調、輔導（個人和小組）、家庭治療、藥物治療服務、針對鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療、針對酒精和其它非鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療、患者教育、康復服務，以及藥物濫用的危機介入服務。
- 小組人數限制為不少於兩 (2) 名和不超過十二 (12) 名受益人。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

### **密集式門診服務 (美國成癮醫學協會的護理等級 2.1)**

#### **Intensive Outpatient Services (ASAM Level 2.1)**

- 當有醫療需要，成人會員可享有每週最少 9 小時、最多 19 小時的密集門診服務；21 歲以下的會員可享有每週最少 6 小時、最多 19 小時的密集門診服務。根據個人醫療需要，服務可能會超過最高限額。服務主要是有關成癮問題的諮詢和教育。服務將由有執照的專業人士或經過認證的輔導員在結構化的環境中提供。密集式門診治療服務可以親自、透過遠距醫療或電話方式提供。
- 密集式門診服務所包含的內容與門診服務大致相同。主要的區別在於服務時間更長。

### **部分住院治療 (依各縣而異) (美國成癮醫學協會的護理等級 2.5 )**

#### **Partial Hospitalization (varies by county) (ASAM Level 2.5)**

- 21 歲以下的會員，不論居住在哪一個縣，均可根據「早期和定期篩檢、診斷和治療」(Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, 簡稱 EPSDT) 獲得此項服務。
- 部分住院治療服務包括每週 20 小時或以上的、依醫療需要的服務。部分住院治療計劃可直接連結精神科、一般醫療和實驗室檢驗服務，並符合需要每日監測或管理、但可在診所得到的適當的妥善處理之個案需要。服務可透過親自面診、遠距醫療或電話提供。
- 部分住院治療服務與密集式門診服務相似，主要差異在於服務時間較長，並且可獲得更多醫療服務。
- 請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務 (SF BHS) 中的服務提供狀況和時間表。



## **住院治療 (美國成癮醫學協會的護理等級 3.1, 3.3, 3.5)** **Residential Treatment (ASAM Levels 3.1, 3.3, and 3.5)**

- 當被確診有醫療需要，住院治療為有藥物濫用障礙的會員提供康復服務。會員需要住院，並透過社區支援系統獲得支援，幫助改變、維持、運用人際和獨立生活的技能。大部分的服務都是面對面提供；然而，當患者接受住院治療期間，也可以使用遠距醫療和電話提供服務。服務提供者和住院治療的人士共同努力，確定障礙、設定優先事項、設立目標、解決與藥物濫用障礙相關的問題。目標包括：不再使用藥物、為復發誘因做好準備、改善個人健康和社交技能，以及參與長期照護。
- 住院服務需要縣內 **Medi-Cal** 藥物組織提供系統的事前批准。
- 住院服務包括錄取和評估、護理協調、個人輔導、小組輔導、家庭治療、藥物治療服務、針對鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療，針對酒精濫用成癮障礙和其它非鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療、患者教育、康復服務，以及藥物濫用的危機介入服務。
- 住院服務提供者必須直接在院內提供成癮治療藥物，或幫助會員在院外取得成癮治療藥物。若住院服務提供者只是發放成癮治療藥物提供者的聯絡信息，那便不符合以上的必要條件。住院服務提供者必須為 **Medi-Cal** 藥物組織提供系統覆蓋的會員，提供和處方藥物。
- 請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務（**SF BHS**）中的服務提供狀況和時間表。



### **留院治療服務（須經縣政府批准）（依各縣而異）**

**（美國成癮醫學協會的護理等級 3.1 – 4.0）**

**Inpatient Treatment Services (subject to authorization by the county) (varies by county) (ASAM Levels 3.1 – 4.0)**

- 21 歲以下的會員，不論居住在哪一個縣，均可根據「早期和定期篩檢、診斷和治療」（Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, 簡稱 EPSDT）獲得此項服務。
- 留院服務是在 24 小時的留院環境中提供，由專業人員負責指導評估、觀察、醫療監測和成癮治療。大部分服務以面診形式提供；但在患者留院治療期間，也可透過遠距醫療或電話來提供相關服務。
- 留院服務具有高度結構性，通常每天 24 小時都有醫生在崗，並有註冊護士、成癮輔導員和其他臨床工作人員在場。留院服務包括評估、護理協調、輔導、家庭治療、藥物治療服務、用於治療阿片類藥物使用障礙的治療成癮藥物、用於治療酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的治療成癮藥物、患者教育、康復服務，以及物質使用障礙的危機介入服務。

### **阿片類藥物治療計劃 (Opioid Treatment Program)**

- 阿片類藥物治療計劃是一項在醫院外的計劃，當有醫療需要時，由醫生提供藥物來治療物質濫用障礙。阿片類藥物治療計劃必須提供會員藥物，包括美沙酮 (methadone)、丁丙諾啡 (buprenorphine)、納洛酮 (naloxone) 和 雙硫崙 (disulfiram)。
- 每個月必須提供會員至少 50 分鐘的輔導課程。這些輔導服務可以透過親自前來、遠距醫療或電話的方式提供。阿片類藥物治療服務包括評估、護理協調、輔導、家庭治療、醫學心理治療、藥物服務、護理管理、用於治療阿片類藥物使用障礙的治療成癮藥物，用於治療酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的治療成癮藥物、患者教育、康復服務，以及物質使用障礙的危機介入服務。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## **戒斷管理 (美國成癮醫學協會的護理等級 3.2)** **Withdrawal Management (ASAM Level 3.2)**

- 戒斷管理服務是一項緊急、短期服務。這些服務可以在完成全面評估之前提供。戒斷管理服務可在門診、住院或留院的環境中提供。
- 無論在哪一種環境中，會員都應在戒斷管理過程中接受監察。在住院或留院的環境中接受戒斷管理的會員應住在該地點。醫療上必需的復健和康復服務的處方由有執照的醫生或有執照的處方人員開處。
- 戒斷服務包括評估、護理協調、藥物服務、用於治療阿片類藥物使用障礙的治療成癮藥物，用於治療酒精使用障礙和其他非阿片類物質使用障礙的治療成癮藥物、觀察、以及復健服務。

## **成癮障礙的藥物治療 (Medications for Addiction Treatment)**

- 成癮障礙的藥物治療服務在臨床與非臨床環境下都可提供。成癮障礙的治療藥物包括所有經 FDA（美國食品及藥物管理局）批准的藥物和生物製品，以治療酒精濫用障礙、鴉片類藥物濫用障礙、和其他藥物濫用障礙。會員有權在院內或透過轉介至院外，接受成癮障礙的藥物治療。核准的藥物包括：
  - Acamprosate Calcium（阿坎酸鈣）
  - Buprenorphine Hydrochloride（鹽酸丁丙諾啡）
  - Buprenorphine Extended-Release Injectable（丁丙諾啡緩釋注射劑）
  - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride（丁丙諾啡/鹽酸納洛酮）
  - Naloxone Hydrochloride（鹽酸納洛酮）
  - Naltrexone (oral)（納曲酮（口服））
  - Naltrexone Microsphere Injectable Suspension (Vivitrol)（納曲酮微球注射混懸液）
  - Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)（鹽酸洛非西定）
  - Disulfiram (Antabuse)（雙硫崙）



- Methadone (delivered by Narcotic Treatment Programs) 美沙酮（只由麻醉藥品治療計劃提供）
- 成癮障礙的藥物治療可單獨提供或與以下的服務一起提供：評估、護理協調、個人輔導、小組輔導、家庭治療、藥物服務、患者教育、康復服務、藥物濫用障礙的危機介入服務、以及戒斷管理服務。成癮障礙的藥物治療可能是 Medi-Cal 藥物組織提供系統中提供的服務的一部分，其他服務包括例如門診治療服務、密集式門診服務和住院治療。
- 會員也可以在 Medi-Cal 藥物組織提供系統之外，獲得成癮障礙的藥物治療。例如，治療成癮的藥物丁丙諾啡(buprenorphine)，可以由管理護理計劃配合基本保健、精神健康或遠距醫療，開出處方，並且可以在藥房配藥或由藥房管理。
- 您所在的縣也提供用於治療阿片類藥物使用障礙的遠距醫療治療，請撥打行為健康計劃熱線 **1-888-246-3333**。
  - 三藩市的「擴大藥物使用管道計劃」(Bringing Expanded Access to Medication, 簡稱 BEAM) 透過電話（每天上午 8 點至午夜）聯繫會員和臨床醫生，討論鴉片類藥物濫用成癮障礙的藥物治療方案。根據治療計劃，會員可能會收到丁丙諾啡 (buprenorphine) 處方或獲得與美沙酮 (methadone) 鴉片類藥物治療計劃相關的支援。病人導航員協助會員領取藥物、建立持續護理、及滿足其他需求（包括住所）。請撥打 **1-888-246-3333 (TTY: 711)** 聯絡醫療專業人員，諮詢有關芬太尼 (fentanyl)、海洛因 (heroin) 或阿片類 (opioid) 藥物成癮的藥物治療。
  - 「辦公室丁丙諾啡誘導診所」（以前稱為 Office-Based Buprenorphine Induction Clinic, 簡稱 OBIC）為想要停止、減少或減輕因藥物濫用導致的危害的人士提供治療。「辦公室丁丙諾啡誘導診所」在行為健康服務對鴉片類藥物濫用障礙的患者的整體護理中，發揮著核心作用，透過啟動用於治療阿



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

片類藥物使用障礙的丁丙諾啡 (buprenorphine) 治療，穩定患者病情，然後過渡到與以社區為基礎的基本保健或精神健康護理相結合的持續丁丙諾啡 (buprenorphine) 護理。「辦公室丁丙諾啡誘導診所」和行為健康服務 (Behavioral Health Access Services, <https://www.sf.gov/location/behavioral-health-accesscenter-bhac>) 位於 1380 Howard Street。

### **涉及司法的重返社會 (Justice-Involved Reentry)**

- 「行為健康連結」(Behavioral Health Links) 是一項計劃，由行為健康計劃與監獄健康服務 (Jail Health Services) 和懲教設施合作，幫助刑滿出獄的會員，連接釋放後的行為健康護理。行為健康計劃提供無縫銜接服務，與其他護理管理者和服務提供者就釋放計劃進行協調，提供釋放後的預約，並幫助確保繼續釋放後的護理。
- 請致電 **1-888-246-3333 (TTY:711)** 聯絡您所在的縣，以了解有關此服務的更多資訊。

### **Medi-Cal 同儕支援服務 (Medi-Cal Peer Support Services)**

- Medi-Cal 同儕支援服務透過結構化活動，促進康復、彈性、參與、社交、自給自足、自我倡導、自然支援的發展以及發現長處。這些服務可以提供給您或您指定需要支援的重要的人，並且可以在您接受其他專業精神健康服務或 Medi-Cal 藥物組織提供系統服務的同時獲得。Medi-Cal 同儕支援服務裡的同儕支援專員經歷過精神健康或藥物濫用狀況且正在康復中。他們已完成縣內經州批准的認證計劃的要求，獲得縣的認證，並在持有州執照、豁免或註冊的行為健康專業人員的指導下提供這些服務。
- Medi-Cal 同儕支援服務包括個人和小組輔導、教育性質的培養技能的小組、資源瀏覽、鼓勵您參與行為健康治療的參與服務，以及促進自我倡導等治療活動。
- 21 歲以下的會員，不論居住在哪一個縣，均可根據「早期和定期篩檢、診斷



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

和治療」 (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, 簡稱 EPSDT) 獲得此項服務。

- 三藩市行為健康計劃的同儕支援服務於 2025 年 4 月 1 日推出。

### **復健服務 (Recovery Services)**

- 復健服務對您的復原和健康非常重要。復健服務可以幫助您與治療社區建立聯繫，以管理您的健康和保健。因此，這項服務強調您在管理您的健康中的角色，利用有效的自我管理支援策略，以及組織內部和社區資源來提供持續的自我管理支援。
- 您可以根據您的自我評估，或您的服務提供者對複發風險的評估，來獲得復健服務。您也可以親自、透過遠距醫療或電話的方式接受復健服務。
- 復健服務包括評估、護理協調、個人輔導、小組輔導、家庭治療、復健監察、以及預防復發等部分。

### **護理協調 (Care Coordination)**

- 護理協調服務包括協調藥物濫用障礙護理、精神健康護理和醫療護理，並為您的健康聯繫各種服務和支援。所有服務都提供護理協調，在臨床或非臨床環境中均可進行，包括在您的社區裡。
- 護理協調服務包括與醫療和精神健康服務提供者協調，以監測和支援健康狀況、出院計劃，以及與各種輔助服務協調，包括將您與社區服務（如兒童託管、交通和住房）聯繫起來。

### **緊急管理 (Contingency Management)**

- 三藩市縣的 Medi-Cal 藥物組織提供系統 (簡稱 DMC-ODS) 提供緊急管理服務。
- 21 歲以下的會員，不論居住在哪一個縣，均可根據「早期和定期篩檢、診斷和治療」 (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, 簡稱



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

EPSDT) 獲得此項服務。

- 緊急管理服務是一種用於治療興奮劑濫用障礙的實證治療方法，符合條件的會員將參加為期 24 週的結構化門診緊急管理服務，隨後進行六個月或以上的沒有獎勵的額外治療和復健支援服務。
- 緊急管理服務的最初 12 週包括一系列達到治療目標的激勵措施，特別是不使用興奮劑（例如 可卡因 (cocaine)、苯丙胺 (amphetamine) 和甲基安非他命 (methamphetamine)）。參與者必須同意按照緊急管理服務計劃確定的頻率進行尿液藥物測試。獎勵包括現金等價物（例如：禮品卡）。
- 緊急管理服務僅適用於，那些在由參與的服務提供者營運的非住院環境中接受服務的會員，並且會員已註冊，以及參與了一項全面的、個人化的治療療程。

### **流動危機服務 (Mobile Crisis Services)**

- 如果您有藥物濫用障礙危機，可以使用三藩市行為健康計劃的「流動危機服務」(Mobile Crisis Services, 簡稱 MCS)。
- 流動危機服務由醫療服務提供者，在您遇到危機的地點（包括您的家、工作單位、學校或其他社區地點，但不包括醫院或其他醫療機構）提供。流動危機服務全年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時提供。
- 三藩市行為健康計劃的流動危機服務設有 24/7 危機熱線，可對來電進行分類，並派遣團隊到現場應對危機。現場團隊由以下學科之一的兩名人員組成：一名有執照或有執照豁免的臨床醫生、有執照的精神科技術人員、護士或健康工作者。
- 流動危機服務包括快速反應、個人評估、安全規劃和以社區為基礎的穩定。如果您需要進一步護理，流動危機服務提供者也將提供無縫銜接服務或轉介至其他服務。
- 流動危機服務提供多民族和語言能力的服務，包括您所在的縣的主要語言：西班牙文、粵語、普通話、越南話、俄文和他加祿語。其他語言則可透過電話或現場口譯服務來提供。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 流動危機服務工作人員實行創傷知情減少傷害的策略。
- 流動危機服務和有參與會員護理的服務提供者合作和協調，若有需要，也會與負責危機接收和穩定的設施合作和協調。
- 流動危機服務可以存取電子健康記錄，以查看會員的圖表，以了解我們所照顧的會員的過往資訊和服務提供者資訊。

### **傳統醫療護理實務 (Traditional Health Care Practices)**

- 傳統醫療護理實務預期可以改善族群獲得具文化回應性的照護；支援相關設施提供服務給病患的能力；維護並促進健康；提升健康結果和照護的品質與體驗；並減少在醫療獲取方面的既有差異。
- 傳統醫療護理實務涵蓋兩項新的服務類別：傳統治療師 (Traditional Healer) 和自然協助者 (Natural Helper) 服務。傳統療癒師服務包括音樂療法（例如傳統音樂和歌曲、舞蹈、擊鼓）、靈性療法（例如儀式、禮儀、草藥療法）及其他綜合療法。自然協助者服務可以協助提供導引支援、社會心理技能培養、自我管理及創傷支援。
- 請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務 (SF BHS) 中的服務提供狀況和時間表。

### **增強社區健康工作者服務 (Enhanced Community Health Worker Services, 簡稱 CHW) (依各縣而異)**

- 社區健康工作者是經過專門訓練、並且在其社區中受到信任的健康工作者。
- 增強社區健康工作者服務的目標是幫助防止疾病、殘疾和其他健康問題的惡化。增強社區健康工作者服務包含與一般社區健康工作者預防服務相同的內容和規則，但特別為需要額外行為健康支援的人群量身設計。其目標是為這些人群提供額外支援，以保持他們的健康與福祉。
- 這些服務的一部分包括：健康教育和培訓（包括慢性病或傳染病的控制和預防；行為、產前與產後、和口腔健康問題）；以及預防受傷；健康促進和指導，包括目



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

標設定和擬定行動計劃，以預防和管理疾病。

- 這是縣的選擇是否提供增強社區健康工作者服務。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務（SF BHS）中的服務提供狀況和時間表。

### **支援就業服務 (Supported Employment) (依各縣而異)**

- 支援就業服務的個別安置與支援模式 (Individual Placement and Support, 簡稱 IPS), 旨在幫助有嚴重行為健康需求的人士，在社區內尋找並維持具競爭性的工作。
- 透過參與支援就業服務的個別安置與支援，人們可以獲得更好的就業成果，並有助於他們從行為健康問題中康復。
- 此計劃也有助於提升個人的獨立性、歸屬感，以及整體健康和福祉。
- 這是縣的選擇是否提供支援就業服務。請參閱「縣的其他資訊」部分，以了解此服務在三藩市行為健康服務（SF BHS）中的服務提供狀況和時間表。

### **可透過電話或遠距醫療的方式獲得的服務**

您與您的服務提供者不一定要親身、面對面的接觸，才能獲得行為健康服務。根據您的服務，您或許可以透過電話或遠距醫療的方式獲得服務。您的服務提供者應該向您解釋有關使用電話或遠距醫療的方式，並在開始服務之前確保您同意使用此方式。即使您同意透過電話或遠距醫療的方式接受服務，您也可以稍後選擇親身或面對面接受服務。某些類型的行為健康服務卻不能只透過電話或遠距醫療的方式提供，因為它們要求您在特定的地點接受服務，例如住院治療服務或醫院服務。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 問題解決流程：提出申訴、上訴或申請州公平聽證會

### 如果我沒有從我的縣獲得我想要的服務怎麼辦？

您的縣必須有渠道幫助您解決與您想要的或正在接受的服務的任何相關問題。這被稱為問題解決流程，它可能涉及以下內容：

- 申訴流程：以口頭或書面表達您對專業精神健康服務、物質使用障礙服務、服務提供者或縣政府的任何不滿。請參閱本手冊的申訴流程部分以了解更多資訊。
- 上訴流程：當您不同意縣政府更改您的服務（例如，拒絕、終止或減少服務）或不承保您的服務的決定時，可以提出上訴。請參閱本手冊的上訴流程部分以了解更多資訊。
- 州公平聽證會流程：如果縣政府拒絕您的上訴，州公平聽證會讓您與加州社會服務部 (California Department of Social Services, 簡稱 CDSS) 的行政法官會面。請參閱本手冊中的州公平聽證會部分以了解更多資訊。

提出申訴、上訴或要求州公平聽證會不會對您造成不利影響，也不會影響您正在接受的服務。提出申訴或上訴有助於您獲得所需的服務，並解決您在行為健康服務中遇到的任何問題。申訴和上訴也能為縣政府提供信息，幫助縣政府改善服務。您的申訴或上訴完成後，您的縣將通知您、服務提供者以及父母/監護人結果。州公平聽證會結束後，州公平聽證會辦公室將會通知您和服務提供者結果。

**注意：**詳細了解下面每個問題解決流程。

### 我可以獲得有關提出上訴、申訴或州公平聽證會的協助嗎？

您的縣將幫助您解釋這些流程，並且必須幫助您提出申訴、上訴或要求州公平聽證會。縣政府還可以幫助您決定是否有資格享受所謂的「加速上訴」程序，這是由於您的健康、精神健康和/或穩定性處於危險之中，上訴將更快地審查。您也可以授權



其他人代表您行事，包括您的服務提供者或辯護人。

如果您需要協助，請撥打 **1-888-246-3333**。您的縣必須為您提供合理的幫助，以填寫與申訴或上訴有關的表格和完成其他程序步驟。這包括，但不限於，提供翻譯服務和具有 TTY/TDD 翻譯功能的免費電話號碼。

### 如果您需要進一步的協助

聯絡 *Department of Health Care Services* (衛生保健服務部) 的 *Office of the Ombudsman* (監察專員辦公室)：

- 電話：**1-888-452-8609**，週一至週五，早上 8 點至下午 5 點。（假日除外）。  
或
- 電子郵件：[MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov)。請注意：電子郵件的內容不被視為機密（請不要在電子郵件中包含個人資料）。

您也可以當地的法律援助辦公室或其他團體，獲得免費的法律援助。若要詢問您的州公平聽證會權利，您可以撥打以下電話號碼，聯絡 *California Department of Social Services Public Inquiry and Response Unit* (加州社會服務部公共查詢和回應部門)：**1-800-952-5253** (TTY 請撥打 **1-800-952-8349**)。

### 申訴

#### 什麼是申訴？

申訴是指您對行為健康服務所表達的任何不滿，但這些不滿在上訴或州公平聽證會的流程沒有涵蓋。這包括對護理質素、工作人員和醫護人員對待您的方式以及對護理相關決定的異議。

申訴範例：

- 如果您認為服務提供者對您態度無禮或沒有尊重您的權利。
- 如果縣政府需要更多時間來審批您的服務提供者為您申請的服務，而您不同意延期。



- 如果您對所接受的護理質素或治療方案的溝通方式不滿意。

### 申訴流程是怎麼樣的？

申訴程序將：

- 包括以口頭或書面提出申訴的簡單步驟。
- 不會使您失去權利或服務或對您的服務提供者產生不利影響。
- 讓您准許其他人代表您行事。這可以是服務提供者，也可以是辯護人。如果您同意讓其他人代表您行事，您可能會被要求簽署授權書，以允許您所在的縣向您的代表人釋放資訊。
- 確保經過批准能夠裁決申訴的人員，具備裁決資格，並且未曾參與過之前的任何級別的審查或裁決。
- 界定您所在的縣、服務提供者和您自己的職責。
- 確保在規定的時間內給予申訴結果。

### 我何時可以提出申訴？

如果您對所接受的護理不滿意或對您所在的縣有其他疑慮，您可以隨時提出申訴。

### 我該如何提出申訴？

您可以隨時撥打您所在的縣的 24/7 免費專線，以獲得申訴協助。您可以提出口頭或書面申訴。口頭申訴不一定要在其後以書面提出。如果您以書面形式提出申訴，請注意以下幾點：您的縣在所有服務提供者的地點都提供已經寫有縣的地址的回郵信封。如果您沒有已經寫有縣的地址的回郵信封，請將您的書面申訴郵寄至本手冊封面上的地址。

### 我如何知道縣政府是否收到了我的申訴？

您的縣必須在收到您的申訴後的 5 天內，向您提供一封書面信函，告知您已經收到您的申訴。如果您透過電話或親身前往提出申訴，並且您同意您的申訴在下一個工作天結束前得到解決，則豁免此程序，您可能不會收到信件。



## 我的申訴何時會被裁決？

您的縣必須在您提出申訴之日起 30 天內對您的申訴做出裁決。

## 我如何知道縣政府是否已對我的申訴做出裁決？

當對您的申訴做出裁決後，縣政府將：

- 向您或您准許的人發送書面裁決通知；
- 向您或您准許的人發送一份不利福利裁定通知，告知您如果縣沒有及時通知您申訴裁決，您有權要求州公平聽證會；
- 告知您可以要求州公平聽證會的權利。

如果您透過電話或親身前往提出申訴，並且您同意您的申訴在下一個工作天結束前得到解決，那麼您可能不會收到書面的裁決通知。

**注意：**您的縣必須在期限到期之日向您提供不利福利裁定通知。如果您沒有收到不利福利裁定通知，您可以致電縣政府以獲取更多資訊。

## 提出申訴有截止日期嗎？

沒有，您可以隨時提出申訴。請不要猶豫，及時向縣政府反映問題。縣政府將與您合作，找到解決問題的方案。

## 上訴

如果您不同意縣政府對您目前正在接受或希望接受的行為健康服務的決定，您可以提出上訴。您可以透過以下方式要求複審該縣的決定：

- 標準上訴流程。
- 或
- 加速上訴流程。



**注意：**這兩種上訴類型相似；然而，申請加速上訴需要滿足特定要求（請參閱下文以了解要求）。

縣政府應協助您填寫表格並採取其他程序步驟提出上訴，包括準備書面的上訴、通知您表格在其網站上的位置或根據您的要求向您提供表格。縣政府還應根據聯邦法規，在對不利福利裁定提出上訴期間，為您提供建議並協助您申請繼續享受福利。

### 標準上訴流程起了什麼作用？

標準上訴流程將：

- 允許您以口頭或書面提出上訴。
- 確保提出上訴不會導致您失去權利或服務，或以任何方式對您的服務提供者產生不利影響。
- 允許您授權其他人（包括服務提供者或辯護人）代表您行事。**請注意：**如果您授權其他人代表您行事，縣政府可能會要求您簽署一份表格，授權縣政府向您的代表人釋放資訊。
- 在提出上訴後的規定時間內，可繼續享有福利。請注意：這是從不利福利裁定通知寄出或親身給您後的 10 天內。
- 確保在上訴期間以及上訴的最終決定有利於縣的不利福利裁定時，您不用為繼續的服務付費。
- 確保您的上訴的裁決者具備資格，並且未曾參與過之前的任何級別的審查或裁決。
- 允許您或您的代表審查您的案件檔案，包括醫療記錄和其他相關文件。
- 允許您有合理的機會，親身或以書面形式，提供證據、證詞和論點。
- 允許您、您准許的人、或已故會員的遺產法定代表人，作為上訴當事人。
- 您所在的縣給您書面確認您的上訴正在審核中。
- 告知您在上訴流程完成後，您可以要求州公平聽證會的權利。



## 我什麼時候可以提出上訴？

您可以在以下情況下向您所在的縣提出上訴：

- 縣或簽了約的服務提供者判斷您不符合行為健康服務的獲取標準。
- 您的醫療健保提供者為您推薦了一項行為健康服務並請求您所在的縣的批准，但該縣拒絕了這請求或更改了服務的類型或頻率。
- 您的服務提供者已向縣政府申請批准，但縣政府需要更多資訊且未能按時完成批准流程。
- 您的縣沒有依照預定的時間表提供服務。
- 您覺得縣府沒有及時滿足您的需求。
- 您的申訴、上訴或加速上訴沒有及時解決。
- 您和您的服務提供者對必要的行為健康服務有分歧。

## 我如何能夠提出上訴？

- 您可以透過以下三種方法之一提出上訴：
  - 撥打您所在的縣的免費電話號碼 **1-888-246-3333**。撥打電話後，您還必須在其後提交書面上訴；或
  - 郵寄您的上訴（縣將在所有服務提供者的地點，提供寫有縣的地址的回郵信封，以便您郵寄您的上訴）。**注意：**如果您沒有回郵信封，您可以直接將您的上訴郵寄到本手冊封面上的地址；或
  - 透過電子郵件或傳真提交您的上訴。請參閱本手冊的「縣的聯絡資訊」部分，找到適當的提交上訴方式（例如，電子郵件、傳真）。

## 我如何知道我的上訴是否已被裁決？

您或您准許的人將會收到您所在的縣關於您的上訴裁決的書面通知。通知將包括以下資訊：

- 上訴解決流程的結果。
- 上訴裁決的日期。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 **1-888-246-3333**，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。  
三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 如果上訴結果對您不利，通知將提供有關您參加州公平聽證會的權利以及如何申請州公平聽證會的資訊。

### 提出上訴是否有截止日期？

您必須在不利福利裁定通知上的日期起 **60** 天內提出上訴。當您沒有收到不利福利裁定通知時，提出上訴沒有截止日期，因此您可以隨時提出此類上訴。

### 什麼時候會對我上訴做出裁決？

縣必須在收到您的請求後 **30** 天內對您的上訴做出裁決。

### 如果我不能等 **30** 天來等待上訴裁決，該怎麼辦？

如果您的上訴符合加速上訴流程的準則，則可能會更快完成。

### 什麼是加速上訴？

加速上訴與標準上訴的流程類似，但速度更快。以下是有關加速上訴的更多資訊：

- 您必須證明等待標準上訴可能會使您的行為健康狀況惡化。
- 加速上訴流程的截止日期與標準上訴流程不同。
- 縣有 **72** 小時的時間來審查加速上訴。
- 您可以口頭要求加速上訴。
- 您不一定要以書面提出加速上訴請求。

### 什麼時候可以提出加速上訴？

如果等待長達 **30** 天的標準上訴裁決會危及您的生命、健康或獲得、維持或恢復最大功能的能力，您可以要求加快解決上訴。

有關加速上訴的其他資訊：

- 如果您的上訴符合加速上訴的條件，縣政府將在收到上訴後的 **72** 小時內予以解決。



- 如果縣判斷您的上訴不符合加速上訴的準則，他們必須盡快向您提供口頭通知，並在 2 天內向您提供書面通知，解釋其決定的原因。您的上訴將遵循本節前面概述的標準上訴時間表。
- 如果您不同意縣政府的決定，認為您的上訴不符合加速上訴的準則，您可以提出申訴。
- 在您的縣解決您的加速上訴請求後，您和所有受影響方都將收到口頭和書面通知。

## 州公平聽證會

### 什麼是州公平聽證會？

州公平聽證會是由 California Department of Social Services (加州社會服務部) (CDSS) 的行政法官進行的獨立審查，旨在確保您獲得 Medi-Cal 計劃賦予您權利的行為健康服務。

請到加州社會服務部網站 <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> 以獲取更多資訊。

### 我擁有哪些州公平聽證會權利？

您有權：

- 請求在行政法官面前舉行聽證會（也稱為州公平聽證會）來審理您的案件。
- 了解如何申請州公平聽證會。
- 了解在州公平聽證會期間，用於規限各方代表如何運作的規定。
- 如果您在規定的時間內申請州公平聽證會，您有權要求在州公平聽證會流程中繼續享用您的福利。
- 在州公平聽證會進行期間，以及如果最終裁決有利於縣的不利福利裁定時，您不用為繼續的服務付費。

### 我何時可以申請州公平聽證會？

如果出現以下情況，您可以申請州公平聽證會：

- 您提出了上訴，並收到了一封上訴解決函，告知您您所在的縣拒絕了您的上訴請求。



- 您的申訴、上訴或加速上訴沒有及時解決。

### 我該如何申請州公平聽證會？

您可以申請州公平聽證會：

- 網上：Department of Social Services Appeals Case Management (社會服務部上訴案件管理網站)：<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- 書面：依照《不利福利裁定通知》上顯示的地址，向縣的福利部門提交您的請求，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

您也可以申請州公平聽證會或加速州公平聽證會：

- 電話：
  - 州聽證部門，免費電話：1-800-743-8525 或 1-855-795-0634。
  - 公眾查詢與回應，免費電話：1-800-952-5253 或 TDD：1-800-952-8349。

### 要求州公平聽證會是否有最後期限？

從縣的上訴裁決書面通知上之日期起，您有 120 天的時間申請州公平聽證會。如果您沒有收到不利福利裁定通知，您則可以隨時申請州公平聽證會。

### 我在等待州公平聽證會的裁決期間，可以繼續享用服務嗎？

是的，如果您目前正在接受已經批核的服務，並希望在等待州公平聽證會的裁決期間繼續接受服務，您便必須在上訴裁決通知上的郵戳日期或送達您之日起 10 天內申請州公平聽證會。或者，您可以在您所在的縣宣布停止或減少服務的日期之前要求聽證會。



**注意：**

- 當申請州公平聽證會時，您必須表明您希望在州公平聽證會過程中繼續接受服務。
- 如果您要求繼續接受服務，而州公平聽證會的最終裁決確定減少或停止您正在接受的服務，則您不用支付在州公平聽證會期間所提供的服務的費用。

**何時會作出對我的州公平聽證會的裁決？**

在您申請州公平聽證會後，您可能需要長達 90 天的時間才能收到裁決。

**我能否更快獲得州公平聽證會？**

如果您認為等待這麼長時間會對您的健康有害，您可能可以在 3 個工作天內獲得答案。您可以親自寫信或請您的全科醫生或精神健康專家為您寫信申請加速州公平聽證會。信函必須包含以下資料：

1. 詳細解釋等待長達 90 天的案件裁決，如何嚴重危害您的生命、健康或獲得、維持或恢復最大功能的能力。
2. 要求“加速聽證會”，並提供請求聽證會的信件。

Department of Social Services（社會服務部）的 State Hearings Division（州聽證會部門）將審查您的加速州公平聽證會的請求，並確定其是否符合準則。如果您的請求獲得批准，將安排聽證會，並將在州聽證部門收到您的請求之日起 3 個工作天內做出裁決。



## 預立指示

### 什麼是預立指示？

您有權定下預立指示。預立指示是一份有關您的醫療保健的書面文件，受加州法律認可。您有時可能會聽到，將預立指示描述為生前遺囑或持久授權書。它包括有關您希望如何提供醫療保健的信息，或當您無法為自己說話時您希望做出的決定。這可能包括接受或拒絕醫療、手術、或做出其他醫療保健選擇的權利。在加州，預立指示由兩部分組成：

- 您指定一名代理人（一個人）來為您的醫療保健做出決定；和
- 您的個人健康護理指示。

您所在的縣必須制定預立指示計劃。您所在的縣必須提供有關預立指示政策的書面資訊，並在被要求提供資訊時，解釋州的法律。如果您想索取這些資訊，您可以撥打縣的電話 1-888-246-3333（TTY：711）獲取更多資訊。

您可以從您所在的縣或從這網址取得預立指示的表格：

<https://prepareforyourcare.org/en/advance-directive-state/ca>。在加州，您有權發放預立指示給所有醫療健保提供者。您也有權隨時更改或取消您的預立指示。

如果您對於有關預立指示要求的加州法律有疑問，您可以寄信致：

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



## 權利和責任

### 縣的職責

#### 我的縣負責什麼？

您所在的縣負責以下事項：

- 確定您是否符合從縣或其服務提供者網路獲取得行為健康服務的準則。
- 提供檢查或評估，以確定您是否需要行為健康服務。
- 提供每週 7 天、每天 24 小時接聽的免費電話號碼，以告訴您如何從縣獲得服務。電話號碼是 1-888-246-3333（TTY：711）。
- 確保有足夠的行為健康服務提供者在附近，以便您在有需要時可以獲得您所在的縣所涵蓋的服務。
- 告知和教育您有關您所在的縣可提供的服務。
- 免費為您提供您的語言服務，如有需要，還可免費為您提供翻譯。
- 提供關於你可以得到的其他語言或其他形式（例如點字或大字體印刷品）的書面資訊。請參閱本手冊末尾的「有關您所在的縣的其他資訊」部分以獲取更多資訊。
- 若本手冊中提及的資訊發生任何重大變更，在變更生效前的至少 30 天通知您。重大變更指當提供的服務數量或種類增加或減少、醫療網路的服務提供者的數量增加或減少，或發生任何其他會影響您獲得福利的變化。
- 確保連繫您的醫療保健和任何其他可能需要的計劃或系統，以幫助您順利過渡護理。這包括確保對任何專家或其他服務提供者的推薦都得到適當的跟進，並且新的服務提供者願意照護您。
- 確保您可以在一段時間內繼續看您目前的醫療保健服務提供者，即使他們不在您的網路內。如果更換醫療保健服務提供者會危害您的健康或增加需要去醫院的機會，這一責任就很重要。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 有交通安排嗎？

如果您難以往赴醫療或行為健康的預約，Medi-Cal 計劃可以幫助您安排交通。對於有醫療需要接受 Medi-Cal 承保服務的 Medi-Cal 會員但無法自行安排交通，必須提供交通服務。有兩種類型的交通方式供您預約：

- 非醫療交通 (Non-Medical Transportation, 簡稱 NMT)：對於沒有其他方式前往預約地點的人，可以透過私人或公共車輛安排交通。
- 非緊急醫療交通 (Non-Emergency Medical Transportation, 簡稱 NEMT)：對於無法使用公共或私人交通工具的人，可以使用救護車、輪椅車或擔架車安排交通。

可以提供交通服務，以便前往藥房或領取所需的醫療用品、義肢、矯正器和其他設備。有關交通安排的更多資訊和協助，請聯絡您的管理護理計劃。會員可能需要向管理護理計劃證明，您已經盡力找所有其他目前可用的、合理的交通工具資源，但仍然有交通困難。

- 對於 Anthem BlueCross 的會員，請撥打免費交通預訂電話 1-877-931-4755 (TTY 711) 或到訪此網頁：<https://mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/medi-cal-plan-benefits/transportation.html>。
- 對於三藩市健康計劃 (San Francisco Health Plan, 簡稱 SFHP) 的會員，請撥打三藩市健康計劃客戶服務電話 415-547-7800, 1 (800) 288-5555 (免費), 或 1 (888) 883-7347 (TTY), 或到訪此網頁：<https://www.sfhp.org/programs/medi-cal/benefits/transportation-services/>。
- 對於 Kaiser 的會員，請撥打 1-844-299-6230 或到訪此網頁：<https://homecare-scal.kaiserpermanente.org/transportation-services/>。

如果您有 Medi-Cal 但未參加管理護理計劃，並且需要非醫療交通服務以前往與醫療相關的服務機構，您可以直接聯繫非醫療交通服務提供者，或撥打 1-888-246-3333 (TTY: 711) 聯繫您的服務提供者。當您聯繫交通公司時，他們會詢問您您的預約日期和時間的資料。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

如果您需要非緊急醫療交通 (NEMT)，您的服務提供者可以為您安排非緊急醫療交通 (NEMT)。有關如何申請非緊急醫療交通 (NEMT) 服務的更多詳細資訊，請聯繫您的管理護理計劃。

有關交通的更多資訊和協助，請聯絡您的管理護理計劃。

## 會員權利

### 身為 Medi-Cal 行為健康服務的接受者，我有哪些權利？

作為 Medi-Cal 會員，您有權從您所在的縣獲得醫療上必要的行為健康服務。在獲取行為健康服務時，您有權：

- 受到人身尊重並尊重您的尊嚴和隱私。
- 獲得有關可用治療方案的清晰易懂的解釋。
- 參與與您的行為健康照護相關的決策。這包括拒絕任何您不想接受的治療的權利。
- 取得本手冊以了解縣的服務、縣的義務以及您的權利。
- 索取您的醫療記錄副本，並在必要時要求更改。
- 不得受到任何以脅迫、懲戒、便利或報復為手段而實施的限製或隔離。
- 當有醫療需求時，可及時獲得危急、緊急或危機狀況的 24/7 全天候照護。
- 根據要求，及時收到點字、大字體和音訊格式等其他格式的書面資料。
- 接受縣政府提供的行為健康服務，這些服務應該遵循與州政府簽訂的合同，以確保可用、容納、協調、覆蓋範圍和護理授權。縣必須：
  - 僱用或與足夠多的提供者簽訂書面合同，以確保所有符合行為健康服務的 Medi-Cal 合資格會員都能及時獲得服務。
  - 如果縣沒有可以提供相關服務的員工或合約提供者，則縣須及時為您提供網絡外的必要醫療服務。



**注意：**縣政府必須確保您不會因為看網絡外的提供者的服務而支付任何額外費用。請參閱下文以了解更多資訊：

- 對 21 歲或以上的人，*醫療必需的行為健康服務*是指為保護生命、預防嚴重疾病或嚴重殘疾、或緩解劇烈疼痛的合理和必要的服務。對 21 歲以下的人，*醫療必需的行為健康服務*是指維持、支援、改善或使行為健康狀況較能忍受的服務。
- *網絡外的提供者*是指未列於縣的提供者名單上的提供者。
- 根據您的要求，無需支付額外費用，即可獲得網絡內或網絡外的合資格醫療保健專業人員的第二意見。
- 確保服務提供者已接受培訓，並能夠提供其同意承保的行為健康服務。
- 確保縣涵蓋的行為健康服務在數量、時間長度和範圍上，足夠應付符合 **Medi-Cal** 資格的會員的需求。這包括確保縣批准服務付款的方法是基於醫療必需，並且公平地使用獲取準則。
- 確保其提供者進行徹底的評估並與您合作制定治療目標。
- 如有需要，縣協調其提供的服務，透過管理照護計劃或您的基本保健提供者向您提供服務。
- 縣參與州政府為所有人，包括英語能力有限和不同文化和種族背景的人，提供文化素養服務。
- 表達您的權利，而不會對您的治療產生不良的變更。
- 根據本手冊中所述的權利和所有適用的聯邦和州法律，接受治療和服務，例如：
  - 1964 年《民權法案》第六章，由 45 CFR 第 80 部分的規定實施。
  - 1975 年《年齡歧視法》由 45 CFR 第 91 部分的規定實施。
  - 1973 年《康復法案》。



- 1972 年教育修正案第 IX 條（有關教育計劃和活動）。
- 美國殘障人士法案第二章和第三章。
- 病患保護和可負擔醫療法案第 1557 條。
- 根據州法律關於行為健康治療的規定，您可能擁有額外的權利。若要聯絡您的所在縣市的病患權利倡導者，請撥打手冊封面上列出的電話號碼聯絡您的所在縣市。

## 不利福利裁定

### 如果縣拒絕提供我想要或認為我需要的服務，我有什麼權利？

如果您所在的縣拒絕、限制、減少、延遲或終止您認為需要的服務，您有權獲得該縣的書面通知。該通知被稱為「不利福利裁定通知」。您也有權以上訴的方式表示不同意該決定。以下部分將告知您有關不利福利裁定通知的信息，以及如果您不同意縣的決定該怎麼辦。

### 什麼是不利利益裁定？

不利利益裁定是指以下任何一種縣政府採取的行為：

- 拒絕或限制授權所要求的服務。這包括基於服務類型或等級、醫療必需、適當性、設定或承保福利的有效性而做出的決定；
- 減少、暫停或終止先前授權的服務；
- 全部或部分拒絕支付服務費用；
- 未能及時提供服務；
- 未能在規定的時限內採取行動，以標準方式解決申訴和上訴。所需時間如下：
  - 如果您向縣政府提出申訴，而縣政府沒有在 30 天內就您的申訴向您提供書面決定。
  - 如果您向縣政府提出上訴，而縣政府在 30 天內沒有就您的上訴向您提供書



面決定。

- 如果您提交了加速上訴但在 72 小時內未收到回覆。
- 拒絕會員對財務責任提出異議的請求。

### 什麼是不利福利裁定通知？

不利福利裁定通知是一份書面信函，如果您的縣決定拒絕、限制、減少、延遲或終止您和您的服務提供者認為您應該獲得的服務，則會向您發送該信函。該通知將解釋縣政府做出決定的過程，並附上用於確定該服務是否具有醫療必需的標準或準則說明。

這包括拒絕：

- 為服務付款。
- 針對未涵蓋的服務提出索賠。
- 針對非醫療必需的服務提出索賠。
- 索賠的服務來自錯誤的交付系統。
- 對財務責任提出異議的請求。

**注意：**不利福利裁定通知也用於告知您是否有申訴、上訴或加速上訴未及時解決，或您是否未在縣規定的服務時間標準內獲得服務。

### 通知時間

縣政府必須郵寄通知：

- 在終止、暫停或減少先前授權的行為健康服務的行動日期前至少 10 天通知會員。
- 在拒絕付款的決定或導致拒絕、延遲或修改全部或部分所請求的行為健康服務的決定做出後的兩個工作天內，向會員發出通知。



## 當我沒有獲得我想要的服務時，我是否總是會收到不利福利裁定通知？

是的，您應該會收到一份不利福利裁定通知。如果您沒有收到通知，您可以向縣提出上訴，或者如果您已經完成上訴程序，您可以申請州公平聽證會。當您聯繫您所在的縣時，請表明您經歷了不利的福利裁定，但未收到通知。本手冊中包含如何提出上訴或申請州公平聽證會的信息，並且您的提供者辦公室也應提供這些資訊。

## 不利福利裁定通知會告訴我什麼？

不利福利裁定通知將告訴您：

- 您所在的縣採取了哪些措施影響您和您獲得服務的能力。
- 該決定的生效日期和理由。
- 如果拒絕的原因是該服務不屬於醫療必需，通知中將包含縣政府做出拒絕決定的明確解釋。該解釋將包括該服務對您而言不屬於醫療必需的具體臨床原因。
- 該決定所依據的州或聯邦規則。
- 如果您不同意縣的決定，您有權提出上訴。
- 如何取得與縣政府決定相關的文件、記錄和其他資訊的副本。
- 如何向縣政府提出上訴。
- 如果您不滿意縣政府對您的上訴所做出的決定，如何申請州公平聽證會。
- 如何申請加速上訴或加速州公平聽證會。
- 如何獲得協助以提出上訴或申請州公平聽證會。
- 您需要多長時間才能提出上訴或要求州公平聽證會。
- 您在等待上訴或州公平聽證會的決定期間繼續獲得服務的權利、如何請求繼續獲得這些服務以及這些服務的費用是否由 **Medi-Cal** 承擔。
- 如果您希望繼續獲得服務，您必須在什麼時間之內提出上訴或州公平聽證會的請求。



### 收到不利福利裁定通知時我該做什麼？

當您收到不利福利裁定通知時，您應該仔細閱讀通知中的所有資訊。如果您不理解該通知，您的縣可以為您提供幫助。您也可以請其他人幫助您。

您可以在提交上訴或要求州公平聽證會時，要求繼續已停止的服務。您必須在「不利福利裁定通知」郵寄或送達之日起的 10 個日曆日內，或在變生效日之前，申請繼續提供服務。

### 在等待上訴結果期間，我可以繼續接受服務嗎？

是可以的，您在等待結果期間或許可以繼續接受服務。這意味著您可以繼續就診並獲得所需的醫療護理。

### 我該如何做來繼續獲得服務？

您必須符合以下條件：

- 您必須在縣政府發出不利福利裁定通知書後的 10 個日曆日內，或在縣政府宣布服務終止日期之前，以較晚者為準，提出繼續獲得服務的申請。
- 您必須在不利福利裁定通知書發出之日起的 60 個日曆日內提出上訴。
- 上訴內容是關於停止、減少或暫停您已獲得的某項服務。
- 您的服務提供者同意您需要此項服務。
- 縣政府已批准的服務期限尚未結束。

### 如果上訴後，縣政府裁定我不需要這項服務，我怎麼辦？

您無需支付上訴期間所接受的服務費用。



## 會員責任

### 身為 Medi-Cal 會員，我的責任是什麼？

了解縣級服務的運作方式非常重要，這樣您才能獲得所需的照護。以下幾點也很重要：

- 按計畫參加治療。如果您與您的服務提供者一起制定治療目標並遵循這些目標，您將獲得最佳結果。如果您確實需要錯過預約，請至少提前 24 小時致電您的服務供應商，並重新安排其他日期和時間。
- 接受治療時，請隨時攜帶您的 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 和帶照片的身份證件。
- 在預約之前，請告知您的服務提供者您是否需要口譯員。
- 告訴您的醫療服務提供者您所有的醫療問題。您分享的有關您需求的資訊越完整，您的治療就會越成功。
- 請務必向您的提供者詢問您遇到的任何問題。完全理解您在治療期間收到的訊息非常重要。
- 依照您和您的服務提供者商定的計畫行動步驟進行操作。
- 如果您對服務有任何疑問，或您與服務提供者之間有任何無法解決的問題，請聯絡縣政府。
- 如果您的個人資訊有任何變更，請告知您的提供者和縣。這包括您的地址、電話號碼以及任何其他可能影響您參與治療的能力的醫療資訊。
- 尊重並禮貌地對待為您提供治療的工作人員。
- 若您懷疑有詐欺或不法行為，請檢舉：
  - 三藩市公共衛生局 (San Francisco Department of Public Health) 設有隱私與合規熱線 (Privacy and Compliance Hotline)，可全年 365 天、每天 24 小時透過電話舉報詐欺行為，電話號碼為 855-729-6040。
  - 您也可以向 [compliance.privacy@sfdph.org](mailto:compliance.privacy@sfdph.org) 報告疑慮。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 衛生保健服務部 (Department of Health Care Services) 要求任何懷疑存在 Medi-Cal 詐欺、浪費或濫用行為的人撥打 DHCS Medi-Cal 詐欺熱線 1-800-822-6222。如果您覺得情況緊急，請撥打 911 尋求緊急協助。該通話是免費的，並且呼叫者可以保持匿名。
- 您也可以透過電子郵件 (fragnance@dhcs.ca.gov) 或使用線上表格 (<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>) 舉報疑似詐欺或濫用行為。

### 我必須支付 Medi-Cal 費用嗎？

大多數 Medi-Cal 會員無需為醫療或行為健康服務支付任何費用。在某些情況下，您可能需要根據每月獲得或賺取的金額來支付醫療和/或行為健康服務的費用。

- 如果您的收入低於您家庭規模對應的 Medi-Cal 限額，您將無需支付醫療或行為健康服務費用。
- 如果您的收入超出了您家庭規模對應的 Medi-Cal 限額，您將需要支付部分醫療或行為健康服務費用。您需要支付的金額稱為您的 'share of cost' (「分攤費用」)。您支付了您的「分攤費用」後，Medi-Cal 將支付您當月剩餘的醫療費用。在沒有醫療支出的月份，您無需支付任何費用。
- 您可能需要為 Medi-Cal 下的任何治療支付 'co-payment' (「共付費用」)。這表示您每次接受醫療服務或因常規服務前往醫院急診室時，您都需要自付一定的費用。
- 您的服務提供者會告訴您是否需要支付「共付費用」。



## 縣的其他資訊

以下是三藩市行為健康服務 (San Francisco Behavioral Health Services (SF BHS)) 的服務提供狀況和時間表。有關各項服務的詳細說明，請參閱「服務範圍」部分。

- 俱樂部會所服務 (Clubhouse Services)：目前透過西區社區服務中心 (Westside Community Services) 有限度地提供。正在接受專業精神健康服務 (簡稱 SMHS) 或 加州藥物醫療補助計劃藥物組織提供系統 (簡稱 DMC-ODS) 服務的患者均可使用此服務。
- 增強社區健康工作者服務 (Enhanced Community Health Worker Services, 簡稱 CHW)：三藩市行為健康服務目前未提供此服務。
- 支援就業服務 (Supported Employment)：預計於 2026 年夏季推出。

專業精神健康服務：

- 積極社區治療 (Assertive Community Treatment, 簡稱 ACT) 和司法積極社區治療 (Forensic Assertive Community Treatment, 簡稱 FACT)：預計於 2026 年夏季推出。
- 社區過渡服務 (In-Reach Services)：三藩市行為健康服務目前未提供此服務。

加州藥物醫療補助計劃藥物組織提供系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, 簡稱 DMC-ODS)：

- 部分住院治療 (Partial Hospitalization)：三藩市行為健康服務的加州藥物醫療補助計劃藥物組織提供系統 (簡稱 DMC-ODS) 未提供此服務。
- 住院治療計劃 (Residential Treatment Program)：僅提供美國成癮醫學協會 (ASAM) 3.1、3.3 和 3.5 護理等級的服務，包括留院治療服務 (Inpatient Treatment Services)。
- 傳統醫療護理實務 (Traditional Health Care Practices)：透過美洲原住民健康中心 (Native American Health Center) 和友誼之家 (Friendship House) 提供。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 青少年物質使用服務 (Substance Use Services for Youth)：透過無家可歸兒童網路 (Homeless Children's Network) 和拉丁裔委員會小鷹分會 (Latino Commission Little Hawk) 提供。

## 遠距醫療權利

Medi-Cal 會員在決定接受遠距醫療服務時，應該知道和瞭解其權利：

- 您有權與醫療健保提供者透過面對面、親自就診的方式獲得受保的醫療保健服務，而無需透過遠距醫療。
- 由您來決定是否透過遠距醫療與您的醫療健保提供者聯繫。如果您不想使用遠距醫療，您能夠獲得面對面受保的 Medi-Cal 服務的權利不會改變。
- 如果您已經盡力找所有可用的、合理的交通工具，仍然由於交通原因難以前往現場就診，我們或許可以為您提供交通服務。請參閱第 61 頁，以了解如何透過您的管理護理計劃 (managed care plan) 安排交通。
- Medi-Cal 涵蓋遠距醫療服務，但並非所有醫療健保提供者都提供遠距醫療服務。
- 請參閱本手冊中「可透過電話或遠距醫療的方式獲得的服務」部分。
- 對於某些類別的治療或服務，跟面對面就診相比，透過遠距醫療接受照護可能會有限制。您的醫療健保提供者會向您解釋這些可能的限制。如果您對使用遠距醫療有任何疑問或顧慮，請隨時諮詢您的醫療健保提供者。
- 如需了解更多信息，請到以下網頁：

<https://www.dhcs.ca.gov/provgovpart/Documents/IN-TelehealthDec.pdf>



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 非歧視聲明

歧視是違法的。San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務）遵守州和聯邦民權法。San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務）不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族裔群體、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳訊息、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥他人或區別對待。

San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務）提供：

- 為殘疾人士提供免費援助和服務，幫助他們更好地溝通，例如：
  - 合格的手語翻譯員
  - 其他形式的書面訊息（大字體、點字、音訊或可存取的電子形式）
- 為母語非英語的人士提供免費語言服務，例如：
  - 合格的口譯員
  - 用其他語言編寫的信息

如果您需要這些服務，請致電 **1-888-246-3333** 聯繫三藩市行為健康服務，每周7天、每天24小時。或者，如果您聽不清楚或講話不流暢，請撥打 **711（加州轉接服務）**。根據要求，我們可以以點字、大字體、音訊或可存取的電子形式向您提供本文檔。

### 如何提出申訴

如果您認為 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務）未能提供這些服務或以其他方式非法歧視性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族裔群體、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向，您可以向 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務）提出申訴。您可以透過電話、書面、親臨或電子方式提出申訴：

- 透過電話：撥打 **1-888-246-3333** 聯繫 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務），每周7天、每天24小時。或者，如果您聽不清楚或講話不流暢，請撥打 **711（加州轉接服務）**。
- 書面形式：填寫投訴表格或寫信並寄往：

**San Francisco Behavioral Health Services  
Grievance/Appeal Office  
1380 Howard Street, 2nd Floor  
San Francisco, CA 94103**



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週7天每天24小時電話服務。

投訴表格可以從以下網址取得：

<https://www.sf.gov/resource--2024--grievance-and-appeal-documents-members-behavioral-health-services-bhs>

- **親臨：**前往您的醫生辦事處或 San Francisco Behavioral Health Services（三藩市行為健康服務）並表示您想要提出申訴。
- **電子方式：**發送電子郵件至 [BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org](mailto:BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org)

---

### 民權辦事處 - 加州醫療保健服務部

您也可以透過電話、書面或電子方式向 California Department of Health Care Services (加州醫療保健服務部) 的 Office of Civil Rights (民權辦事處) 提出民權投訴：

- **透過電話：**致電 **916-440-7370**。如果您言語或聽力不佳，請致電 **711**（加州轉接服務）。
- **書面形式：**填寫投訴表格或寄信至：  
**Department of Health Care Services**  
**Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009**  
**Sacramento, CA 95899-7413**

投訴表格可以從以下網址取得：

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

- **電子方式：**發送電子郵件至 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

---

### 民權辦事處 - 美國醫療與公眾服務部

如果您認為自己因種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別而受到歧視，您也可以透過電話、書面或電子方式向 U.S. Department of Health and Human Services (美國醫療與公眾服務部) 的 Office for Civil Rights (民權辦事處) 提出民權投訴：

- **透過電話：**撥打 **1-800-368-1019**。如果您言語或聽力不佳，請致電 **TTY/TDD 1-800-537-7697**。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

- 書面形式：填寫投訴表格或寄信至：  
**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

投訴表格可在以下網址獲得：

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- 電子方式：到訪以下民權辦事處的投訴入口網站：  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 隱私權實務通知

一份描述縣的醫療記錄保密政策和程序的說明可供查閱，並將依您的要求提供給您。如果您已達到同意接受行為健康服務的年齡和能力，則無需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費用的申請。

您可以要求您所在的縣將有關行為健康服務相關通訊寄至您指定的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為“request for confidential communications”（「保密通訊請求」）。若您同意接受照護，縣政府未取得您的書面許可前，不會將您的行為健康服務資訊提供給任何其他人。若您未提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，縣政府將以您的名字，將通訊寄至檔案中您的地址或電話號碼。

縣政府將尊重您的請求，按照您要求的形式和格式提供保密通訊。或者，縣政府會確保您的通訊內容，按照您要求的形式和格式易於輸入。縣政府會將通訊內容發送到您指定的其他地點。您的保密通訊請求將一直有效，直到您取消請求或提交新的保密通訊請求為止。

若會員想請求保密通訊，會員應以書面形式向其接受治療的機構提出請求。會員無需說明請求理由。所有合理的請求均將獲得批准。會員在該請求中必須說明希望如何及在何處接受聯繫。有關如何請求保密通訊的更多信息，請參閱 **Department of Public Health**（三藩市公共衛生局）的隱私政策頁面：

<https://www.sf.gov/resource--2023--dph-privacy-policies>

以下是本縣保護您的醫療資訊的政策和程序說明（稱為「隱私權實務通知」）：

[https://media.api.sf.gov/documents/5795001\\_DPH\\_Notice\\_of\\_Privacy\\_Practices\\_Fu II ENG 4.01.24.pdf](https://media.api.sf.gov/documents/5795001_DPH_Notice_of_Privacy_Practices_Fu%20II_ENG_4.01.24.pdf)



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

## 需要知道的詞彙

**988 Suicide and Crisis Lifeline | 988 自殺及危機生命線:** 為經歷精神健康危機（包括自殺念頭）的人提供免費、保密的求助專線。該熱線 24 小時全天候服務，可將來電者與訓練有素的諮商師聯繫起來，獲得協助和支援。

**Administrative law judge | 行政法法官:** 審理並裁決涉及不利福利裁定案件的法官。

**American Society of Addiction Medicine (ASAM) | 美國成癮醫學協會:** 一個代表專門從事成癮治療的醫生和其他醫療保健專業人員的專業醫學協會。該組織制定了 ASAM 標準，這是一套全國性的成癮治療標準。

**Appeal resolution | 上訴解決:** 指縣政府就您所申請的服務的覆蓋範圍所作出的決定與您存在分歧時，尋求解決爭議的程序。簡而言之：就是讓您得到重新審視您不認同的決定的機會。

**Application Programming Interfaces (APIs) | 應用程式介面:** 應用程式介面就像信差，允許不同的軟體程式互相「對話」並分享資訊。

**Assessment | 評估:** 這項服務活動評估精神、情緒或行為健康的狀況。

**Authorization | 授權:** 給予許可或批准。

**Authorized representative | 授權代表:** 法律上獲得許可代表他人行事的人。

**Behavioral Health | 行為健康:** 行為健康是指我們的情緒、心理和社交健康。簡單來說：它關於我們如何思考、感受以及與他人的互動。

**Benefits | 福利:** 本健康計劃涵蓋的醫療保健服務和藥品。

**Benefits Identification Card (BIC) | 福利識別卡:** 福利識別卡是一張用於驗證您的 Medi-Cal（加州醫療補助計劃）健康保險的身份證明卡。

**Care Coordination Services (Coordination of Care) | 護理協調服務（護理協調）:** 幫助人們了解並使用醫療保健系統。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**Caregiver | 照顧者:** 為需要幫助的人提供照顧和支持的人。

**Case manager | 個案經理:** 註冊護士或社工，可以幫助會員了解主要的健康問題，並與會員的醫療服務提供者安排護理事宜。

**Case management | 個案管理:** 這是一項幫助會員獲得所需的醫療、教育、社交、復健或其他的社區服務。換句話說，它幫助人們獲得所需的護理和支援。

**CHIP (Children's Health Insurance Program) | 兒童健康保險計劃:** 這是一項政府計劃，幫助無力負擔醫療保險費用的家庭為子女取得醫療保險。

**Civil Rights Coordinator | 民權協調員:** 民權協調員確保組織（例如學校、公司或政府機構）遵守保護人們免受歧視的法律。

**Client-driven | 以客戶為中心:** 以客戶的需求和偏好為中心。

**Community-based organizations | 社區組織:** 由一群人組成的團體，他們共同努力改善社區。

**Community-based adult services (CBAS) | 社區成人服務:** 為符合資格的會員提供門診、供專業護理的設施服務、社會服務、治療、個人照護、家庭和照顧者的培訓與支援、營養服務、交通服務以及其他服務。

**Community-based stabilization | 社區穩定化:** 幫助經歷精神健康危機的人們在社區內獲得支援，而不是前往醫院。

**Continuation of service | 持續服務:** 請參閱「持續護理」部分。

**Continuity of care | 持續護理:** 如果醫療服務提供者和所在的縣同意，健康計劃的會員可以繼續從其現有的健保網絡外的醫療服務提供者處獲得加州醫療補助計劃 (Medi-Cal) 服務，最長可達 12 個月。

**Copayment (co-pay) | 共付費用:** 共付費用是指會員在接受服務時，除保險公司支付的費用外，還需要支付的款項。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**Covered Services | 承保服務:** 承保服務是指由縣政府負責支付的 Medi-Cal (加州醫療補助計劃) 服務。承保服務受加州醫療補助計劃的合約及其任何修訂的條款、條件、限制和除外條款的約束，並且列於本會員手冊中 (亦稱 Combined Evidence of Coverage (EOC) and Disclosure Form 《承保範圍說明書和披露表》)。

**Culturally competent services | 文化素養服務:** 提供尊重並能回應個人文化、語言和信仰的服務。

**Designated significant support person(s) | 指定重要支援人員:** 指會員或服務提供者認為對治療成功至關重要的人員。這包括未成年患者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 | 加州醫療保健服務部:** 加州醫療保健服務部(California Department of Health Care Services)。這是負責監管加州醫療補助計劃 (Medi-Cal) 的州級機構。

**Discrimination | 歧視:** 指基於種族、性別、宗教、性取向、殘疾或其他特徵而對他人進行不公平或不平等的對待。

**Early and periodic screening, diagnostic, and treatment (EPSDT) | 早期和定期檢查、診斷和治療:** 請看下面「兒童和青少年加州醫療補助計劃」的解釋。

**Family-based treatment services | 以家庭為本的治療服務:** 為兒童及其家庭提供支援和治療，以應對家庭環境中的精神健康的困難。

**Family planning services | 計劃生育服務:** 預防或延遲懷孕的服務。這些服務提供給育齡婦女，幫助她們確定生育子女的數量和時間距離。

**Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal | 收費服務的加州醫療補助計劃:** 這是一種支付模式。行為健康服務提供者按其為患者提供的每項服務收費，而不是按每位患者收取月費或年費。Medi-Cal Rx (加州醫療補助計劃的處方藥) 是在此計劃的承保範圍內。

**Financial liability | 財務責任:** 承擔償還債務或支付費用的責任。

**Foster home | 寄養家庭:** 為與父母或監護人分離的兒童提供 24 小時替代照顧的家庭。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**Fraud | 詐欺:** 指一個人明知其欺騙或虛假陳述可能為自己或他人帶來未經允許的利益，而故意做出的欺騙或虛假陳述行為。

**Full-scope Medi-Cal | 全方位加州醫療補助計劃:** 為加州居民提供免費或低價的醫療保健服務，其服務內容不僅限於緊急醫療。它涵蓋內科、牙科、精神健康、計劃生育和視力（眼科）護理。此外，它還涵蓋酒精和藥物濫用治療、醫生處方藥物等

**Grievance | 申訴:** 指會員以口頭或書面形式表達對加州醫療補助計劃 (Medi-Cal)、管理護理計劃、縣政府、或加州醫療補助計劃服務提供者所提供的服務的不滿。申訴與投訴的意思相同。

**Guardian | 監護人:** 監護人是指法律上負責照料和照顧另一個人（通常是兒童或無法自理的人）的健康狀況的人。

**Hospital | 醫院:** 病人接受醫生和護士提供的住院和門診醫療服務的地方。

**Hospitalization | 住院:** 指因接受治療而住進醫院。

**Indian Health Care Providers (IHCP) | 印第安人醫療健保提供者:** 指由印第安人健康服務局 (Indian Health Service)、印第安部落 (Indian Tribe)、部落醫療計劃 (Tribal Health Program)、部落組織 (Tribal Organization) 或 城市印第安人組織 (Urban Indian Organization) 營運的醫療保健計劃，這些術語的定義見《印第安人醫療保健改善法》(25 U.S.C. 第 1603 條) 第 4 章。

**Initial Assessment | 初步評估:** 對會員進行評估，以確定是否需要精神健康服務或物質使用障礙治療。

**Inpatient Detoxification | 住院戒毒:** 為出現嚴重戒斷併發症的會員提供自願性的急性醫療戒毒服務。

**Integrated Core Practice Model | 綜合核心實踐模式:** 一個概述與加州兒童、青少年和家庭一起工作的價值觀、標準和實踐的指南。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**Licensed mental health professional | 持有執照的精神健康專業人員:** 指任何根據適用的加州法律持有執照的服務提供者，例如：執照醫師、執照心理學家、執照臨床社會工作者、執照專業臨床諮商師、執照婚姻家庭治療師、註冊護士、執照職業護士、執照精神科技術員。

**Licensed psychiatric hospital | 持有牌照的精神病院:** 指持有牌照，可為有精神障礙、能力不足、或對自己或他人構成危險的患者，提供 24 小時住院治療的精神健康治療設施。

**Licensed residential facility | 持有牌照的住院設施:** 指為正在從酒精或其他藥物誤用或濫用問題中康復的成年人，提供住院式非醫療服務的設施。

**Managed care plan | 管理護理計劃:** 管理護理計劃是一種加州醫療補助計劃，只為參加了該計劃的加州醫療補助計劃的受益人提供指定的醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院。

**Medi-Cal | 加州醫療補助計劃:** 加州版的 Medicaid（聯邦醫療補助計劃）。加州醫療補助計劃為居住在加州、符合資格的居民提供免費或低價的醫療保險。

**Medi-Cal for Kids and Teens | 兒童和青少年加州醫療補助計劃:** 這是一項給 21 歲以下的加州醫療補助計劃的會員的福利，旨在幫助他們保持健康。會員必須接受與其年齡相符的健康檢查和適當的篩檢，以便及早發現健康問題和治療疾病。他們必須接受治療，以應對或緩解在檢查中發現的任何健康問題。根據聯邦法律，這項福利也稱為「早期和定期檢查、診斷和治療」(Early and periodic screening, diagnostic, and treatment (EPSDT)) 福利。

**Medi-Cal Peer Support Specialist | 加州醫療補助計劃同儕支援專員:** 指曾患有行為健康或藥物濫用疾病且正在康復中的人士，已完成所在縣的經州政府批核的認證計劃的要求，獲得所在縣的認證，並在持有州政府頒發的執照、豁免或註冊資格的行為健康專業人員的指導下提供服務。

**Medi-Cal Rx | 加州醫療補助計劃 Rx:** 加州醫療補助計劃 Rx 是 FFS Medi-Cal（收費服務的加州醫療補助計劃）的一部分，是一項藥房福利服務，為所有加州醫療補助計劃的會員提供藥房福利和服務，包括處方藥和部分醫療用品。



免費致電行為健康計劃，電話號碼是 1-888-246-3333，也可瀏覽網站了解，網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**Medically necessary (or medical necessity) | 醫療必需:** 對於 21 歲及以上的會員，當某項服務合理且必要，旨在保護生命、預防嚴重疾病或嚴重殘疾，或緩解劇烈疼痛時，該服務即為醫療必需。對於 21 歲以下的會員，如果某項服務旨在糾正或改善在檢查服務時發現的精神疾病或狀況，則該服務即為醫療必需。

**Medication Assisted Treatment (MAT) | 藥物輔助治療:** 將經美國食品和藥物管理局 (FDA) 核准的藥物，與輔導或行為療法結合，提供「全患者治療」方案來治療物質使用障礙。

**Member | 會員:** 指已加入加州醫療補助計劃 (Medi-Cal) 的個人。

**Mental health crisis | 精神健康危機:** 當某人的行為或症狀危及自身或他人的安全，需要立即關注的情況。

**Mental health plan | 精神健康計劃:** 每個縣都有一個精神健康計劃，負責向其縣的加州醫療補助計劃的會員提供或安排專門的精神健康服務。

**Network | 醫療網絡:** 指與縣政府簽訂合約，提供醫療服務的醫生、診所、醫院和其他提供者組成的團體。

**Non-emergency medical transportation | 非緊急醫療交通:** 為無法使用公共或私人交通工具的人提供救護車、輪椅車或擔架車交通服務。

**Non-medical transportation | 非醫療交通:** 為會員提供來回交通服務，接受已預約、經會員的醫療服務提供者批准的加州醫療補助計劃 (Medi-Cal) 涵蓋的服務，以及領取處方藥和醫療用品。

**Office of the Ombudsman | 監察專員辦公室:** 以中立的立場幫助解決問題，確保會員獲得所有屬於醫療必需和承保範圍內的服務。這些服務是健康計劃根據合約負有責任的。

**Out-of-home placement | 家庭外的安置:** 將兒童暫時或永久地從其家庭轉移到較安全的環境，例如寄養家庭或集體宿舍。



**Out-of-network provider | 網絡外的醫療服務提供者:** 指不屬於與縣簽有合約的網絡內的醫療服務提供者。

**Out-of-pocket | 自付費用:** 會員為獲得承保服務，所需支付的個人費用。這包括保費、「共付費用」(‘co-payment’) 或承保服務的任何額外費用。

**Outpatient mental health services | 門診精神健康服務:** 為患有輕度至中度精神健康問題的會員提供的門診服務，包括：

- 個人或小組精神健康評估與治療（心理治療）
- 心理測驗，因臨床顯示需要評估精神健康狀況
- 門診服務，用於監測藥物治療效果
- 精神科諮詢
- 門診實驗室檢查、用品和補充品

**Participating provider (or participating doctor) | 參與的服務提供者（或參與的醫生）:** 指醫生、醫院或其他持有執照的醫療保健專業人員或持有執照的醫療設施，包括與縣政府簽訂合約，在會員接受治療時向其提供承保服務的次急性護理設施。

**Plan development | 計劃制定:** 一項服務活動，包括制定客戶計劃、審批客戶計劃，和/或監測會員的進度。

**Prescription drugs | 處方藥:** 指必須憑持有執照的服務提供者的處方才能合法配發的藥物，與無需處方即可購買的成藥不同。

**Primary care | 基本保健:** 也稱為「常規保健」。這些是指醫療上必需的服務和預防保健、兒童保健就診、或照護，例如常規跟進照護。這些服務的目的是預防健康問題。

**Primary care provider (PCP) | 基本保健提供者:** 持有執照的，為會員提供大部分保健服務的醫療服務提供者。基本保健提供者幫助會員獲得所需的醫療服務。基本保健提供者可以是：



- General practitioner (全科醫生)
- Internist (內科醫生)
- Pediatrician (兒科醫生)
- Family practitioner (家庭醫生)
- OB/GYN (婦產科醫師)
- Indian Health Care Provider (IHCP) (印第安人醫療健保提供者)
- Federally Qualified Health Center (FQHC) (聯邦認證醫療中心)
- Rural Health Clinic (RHC) (郊區醫療診所)
- Nurse practitioner (執業護士)
- Physician assistant (醫生助理)
- Clinic (診所)

**Prior authorization (pre-approval) | 事前批准 (預先批准):** 指會員或其醫療服務提供者, 必須向縣政府申請批准某些服務, 以確保縣政府會承擔相關費用的過程。轉介並不等於批准。事前批准與預先批准的意義相同。

**Problem resolution | 問題解決:** 指會員用來解決與縣政府職責相關的任何問題或疑慮的處理流程, 包括服務提供方面的問題或疑慮。

**Provider Directory | 服務提供者目錄:** 縣的醫療網路內的服務提供者的名單。

**Psychiatric emergency medical condition | 精神科緊急醫療狀況:** 精神科緊急醫療狀況: 指精神障礙的症狀嚴重到足以對會員本人或他人造成即時的危險, 或會員因精神障礙而無法即時提供或使用食物、住所或衣物。

**Psychological testing | 心理測驗:** 一種幫助了解一個人的想法、感受和行為的測驗。

**Referral | 轉介:** 當會員的基本保健主治醫生 (PCP) 表示會員可以由另一位醫療服務提供者獲得照護。有些承保的醫療服務是需要轉介和預先批准 (事前批准)。



免費致電行為健康計劃, 電話號碼是 1-888-246-3333, 也可瀏覽網站了解, 網址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。三藩市行為健康服務提供每週 7 天每天 24 小時電話服務。

**Rehabilitative and habilitative therapy services and devices | 復健及能力培養治療服務和設備:** 是指為協助有受傷、殘疾或患有慢性疾病的會員，獲得或恢復精神和生理功能技能而提供的服務和設備。

**Residential shelter services | 住宿庇護所服務:** 為無家可歸者或面臨住房危機的人們提供臨時住所和支援。

**Screening | 篩檢:** 一項快速檢查，以確定最合適的服務。

**Share of cost | 分攤費用:** 指在加州醫療補助計劃 (Medi-Cal) 支付醫療服務費用之前，會員必須先自行承擔的醫療費用金額。

**Serious emotional disturbances (problems) | 嚴重情緒障礙 (問題):** 指兒童和青少年出現嚴重的精神、行為或情緒障礙，影響其在家中、學校或社區的正常生活和功能表現。

**Specialist (or specialty doctor) | 專科醫師 (或專科醫生):** 專門治療特定類型健康問題的醫生。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疾病。在大多數情況下，會員需要由其基本保健提供者 (PCP) 轉介，才能去看專科醫生。

**Specialty mental health services (SMHS) | 專科精神健康服務:** 為那些精神健康需求超出輕度至中度障礙程度的會員所提供的服務。

**Strength-based | 以長處為本:** 著重於一個人能做什麼，而不是只專注於他的問題。

**Substance use disorder services | 物質使用障礙服務:** 為受毒品或酒精成癮困擾的人提供的服務。

**Telehealth | 遠距醫療:** 一種透過資訊和通訊科技提供醫療保健服務的方式，用以促進患者的健康照護。

**Trauma | 創傷:** 因經歷或目睹恐怖事件而造成深刻的情緒和心理痛苦。



**Trauma-informed specialty mental health services | 創傷知情專業精神健康服務:** 這些服務意識到許多患有精神健康問題的人都曾經歷過創傷，並提供對創傷經歷者具敏感度與支持性的照護。

**Treatment Plan | 治療方案:** 一項因應會員需求並監測進展的計劃，以恢復會員最佳的功能水平。

**TTY/TDD | 電傳打字機/聾人電信設備:** 幫助聾人、聽力障礙者或言語障礙者撥打和接聽電話的設備。 TTY 代表 “Teletypewriter”（「電傳打字機」）。 TDD 代表 “Telecommunications Device for the Deaf”（「聾人電信設備」）。

**Vocational services | 職業服務:** 幫助人們尋找和維持工作的服務。

**Waitlist | 候補名單:** 一份人員名單，列出那些人正在等待目前沒有但將來可能會有的某些事物。

**Warm handoff | 無縫銜接:** 指醫療服務提供者之間順利地將護理工作交接。

