



**San Francisco
Department of Public Health**

**San Francisco
Behavioral Health Services**
旧金山行为健康服务

Behavioral Health Member Handbook
行为健康会员手册

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

专业精神健康服务及
Medi-Cal 药物组织提供系统

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

1-888-246-3333; 每周 7 天、每天 24 小时

生效日期： 2025 年 7 月 1 日*

更新日期： 2025 年 6 月 17 日

*该手册必须在会员首次获得服务时提供。

LANGUAGE TAGLINES (语言标语)

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 برايل 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:

ប្រាសាទសំខេមបូឌីយ៉ា (Cambodian)

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

繁体中文标语 (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。

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。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

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 ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-246-3333 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

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

한국어 태그라인 (Korean)

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-246-3333 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນລົບສິນສະໜອງ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕລິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 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.



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

Русский слоган (Russian)

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



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

目录

语言标语	2
其他语言版本和形式	6
县的联络信息.....	7
本手册的目的.....	8
行为健康服务信息.....	9
获得行为健康服务.....	13
选择一位服务提供商.....	20
您使用智能设备访问医疗记录和服务提供商目录信息的权利.....	22
服务范围.....	23
可通过电话或远距医疗的方式获得的服务.....	41
问题解决流程：提出申诉、上诉或申请州公平听证会.....	42
预立指示.....	52
权利和责任.....	53
县的其他信息.....	64
非歧视声明.....	66



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。
旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

其他语言版本和形式

其他语言

如果您需要语言上的协助，请致电 **San Francisco Behavioral Health Services**（旧金山行为健康服务）1-888-246-3333（TTY: 711）。旧金山行为健康服务也为残疾人士提供援助和服务，例如点字和大字体印刷的文件。请致电 1-888-246-3333（TTY: 711）。这些服务都是免费的。

其他形式

您也可以免费获得以其他形式提供的本手册内容，包括点字、20号大字体印刷版本，音频和电子版本。请致电 **San Francisco Behavioral Health Services**（旧金山行为健康服务）的免费电话 1-888-246-3333（TTY: 711）。

口译服务

San Francisco Behavioral Health Services（旧金山行为健康服务）有合格的口译员提供 24 小时免费的口译服务。您无需寻求家人或朋友的帮助来为您提供口译。我们不鼓励使用未成年人担任口译员，除非是紧急情况。您可以免费获得口译、语言和文化服务。每周 7 天，每天 24 小时提供协助。如需语言协助或获得本手册的其他语言版本，请致电旧金山行为健康服务的免费电话 1-888-246-3333（TTY: 711）。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

县的联络信息

我们将竭诚为您服务。以下是旧金山县的联络信息，将帮助您获得所需的服务。

旧金山县 24/7 行为健康服务热线： **1-888-246-3333**

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

旧金山行为健康服务的会员手册： <https://www.sf.gov/mental-health-and-substance-use-disorder-member-handbook>

旧金山行为健康服务的服务提供者目录： <https://www.sf.gov/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>

旧金山县病患者访问应用程序接口（Application Programming Interfaces (APIs)）： <https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

如果我产生了自杀的念头，我该联络谁？

如果您或相识的人陷入危机，请拨打 **988** 致电 988 自杀和危机专线，或 1-800-273-TALK **(8255)** 致电全国预防自杀救援专线。您亦可以通过 <https://988lifeline.org/> 进行网上聊天。

如果您想查询本地服务计划，请致电以上的旧金山县 24/7 热线。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

本手册的用途

为什么阅读本手册很重要？

您所在的县有一个精神健康计划，提供精神健康服务，称为「专业精神健康服务」。此外，您所在的县有一个 Medi-Cal 药物组织提供系统，提供酒精或毒品治疗服务，称为物质使用障碍服务。这些服务统称为「行为健康服务」，了解这些服务的信息非常重要，这样您才能获得所需的护理。本手册讲解您的福利以及如何获得护理。本手册也将为您解答许多问题。

您将了解：

- 如何通过您所在的县，获得行为健康服务
- 您可获得哪些福利
- 如果您有疑问或问题，应该如何处理
- 作为您所在的县的成员，您的权利和责任
- 如果有其他关于您所在的县的信息，或会在本手册尾末注明。

若您现在无法阅读本手册，请保留手册以便日后阅读。本手册可以与那本当您申请 Medi-Cal 福利时获得的手册一起使用。如果您对 Medi-Cal 福利有任何疑问，请拨打本手册封面上的电话号码与您的县政府联系。

我可以在哪里获得更多有关 Medi-Cal 的信息？

请到加州医疗保健服务部的网站

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

了解更多有关 Medi-Cal 的信息。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

行为健康服务信息

关于我们

旧金山行为健康服务中心（精神健康计划和 Medi-Cal 药物组织提供系统）

我们的目标

让所有旧金山人都拥有精神上和情感上的健康，并在一生中及各代人中有意义地融入和参与社区。

我们的使命

提供公平、有效的药物使用和精神健康护理，促进所有旧金山人的行为健康和保健。

我们服务的对象

我们为面临精神健康和药物滥用问题、低收入、没有保险、和/或符合 Medi-Cal 资格的旧金山人（儿童、青少年和成人）提供服务。

我们的服务

我们提供各种无障碍的精神健康和药物使用计划和服务，遍布全市，包括：

- 接驳、提供建议和个案管理服务
- 预防和早期介入服务
- 同侪和复原支持
- 参与及低门槛服务
- 危机服务
- 住院照护、治疗和支持
- 门诊治疗，包括药房服务
- 戒断管理（又称戒毒）



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

 重要的电话号码	
紧急情况	911
24 小时旧金山行为健康服务热线	(888) 246-3333 TTY: 711
综合危机服务 (儿童危机+ 流动危机处理团队)	(628) 217-7000
ZSFG 公立医院精神科紧急服务热线	(628) 206-8125
西区社区危机	(415) 355-0311
旧金山预防自杀危机热线	(415) 781-0500
申诉 / 上诉办事处	(628) 754-9299
患者权利倡导-旧金山精神健康患者权利倡导	(800) 729-7727 (415) 552-8100

如何判断您或您相识的人是否需要协助

很多人在生活中都会遭遇苦难，也可能会发生精神健康或药物滥用问题。要记住，最重要的一点就是您可以获得帮助。如果您或您的家人符合 **Medi-Cal** 的条件并需要行为健康服务，您可致电 24 小时服务的行为健康计划专线，号码为 **1-888-246-3333**（TTY: 711）。若您的管理护理计划认为您或您的家庭成员需要行为健康服务，但不是管理护理计划所承保，他们也会帮助您联系您所在的县的行为健康计划。您所在的县的行为健康计划将因应您所需要的服务，帮助您寻找服务提供商。

下面的列举可以帮助您决定您或您的家人是否需要帮助。如果出现多种症状，或症状持续很长时间，则可能表示有更严重的问题，需要专业协助。以下是您可能需要帮助解决精神健康问题或药物滥用问题的一些常见迹象：

想法和感受

- 情绪强烈变化，可能毫无原因，例如：
 - 过度担忧、焦虑或恐惧
 - 过度悲伤或情绪低落
 - 过度兴奋、感觉处于世界之巅
 - 情绪化或愤怒太久



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 有自杀的念头
- 只专注于取得和使用酒精或毒品
- 难以解释的注意力问题、记忆力问题、逻辑思考问题或言语问题
- 听觉出现、视觉出现、或感觉方面出现难以解释或大多数人认为不存在的情况

身体

- 许多没有明显原因的身体问题，例如：
 - 头痛
 - 胃痛
 - 睡眠过多或过少
 - 吃太多或太少
 - 无法清楚说话
- 外貌破落或非常在意外貌，例如：
 - 体重突然下降或增加
 - 眼睛发红且瞳孔异常大
 - 口腔、身体或衣服有异味

行为

- 因精神健康状况改变或使用酒精或毒品而导致行为出现后果，例如：
 - 在工作或学习上出现问题
 - 与其他人、家人或朋友的关系出现问题
 - 忘记你的承诺
 - 无法进行日常活动
- 避开朋友、家人或社交活动
- 有秘密的行为或秘密地需要金钱
- 因精神健康状况改变或使用酒精或毒品而卷入法律系统



21 岁以下的会员

如何辨别儿童或青少年何时需要协助？

若您觉得您的小孩或是青少年表现出任何行为健康状况的症状，可以致电 1-888-246-3333（TTY：711）联系行为健康计划专线或您的管理护理计划，以对他们进行检查和评估。如果您的小孩或青少年符合 Medi-Cal 的条件，而且检查和评估显示其需要行为健康服务，那么行为健康计划将为您的小孩或青少年安排提供行为健康服务。如果您的管理护理计划认为您的小孩或青少年需要行为健康服务，但不是管理护理计划所承保，他们将帮助您联系您的行为健康计划。此外，对于为人父母而感到压力的父母也可以享有相关服务。

12 岁或以上的未成年人，如果主治专业人员认为未成年人已经足够成熟，可以参与行为健康服务或住宿庇护所服务，可能无需父母同意，即可接受门诊精神健康服务或住宿庇护所服务。12 岁或以上的未成年人，可能无需父母同意，即可接受医疗照护和咨询，以治疗与物质使用障碍相关的问题。父母或监护人必须参与，除非主治专业人员在与未成年人协商后确定父母或监护人的参与并不合适。

以下的列举可以帮助您判断您的孩子或青少年是否需要帮助。如果出现不只一个症状或症状持续很长时间，则您的孩子或青少年可能患有更严重的问题，需要专业协助。以下是一些需要注意的症状：

- 很难集中注意力或保持静止，从而导致身体受到伤害或造成学业问题
- 强烈的担忧或恐惧妨碍了日常活动
- 突然无缘无故感到巨大恐惧，有时会伴随心跳加速或呼吸急促
- 感到非常悲伤或远离他人持续两周或更长时间，导致日常活动出现问题
- 情绪非常波动，导致人际关系出现问题
- 行为有重大变化
- 不进食、呕吐，或服用减肥药



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 重复饮酒或吸毒
- 做出可能伤害自己或他人的严重、失控行为
- 认真规划或试图自残或自杀
- 重复打架、使用武器、或计划蓄意伤害他人

获得行为健康服务

如何获得行为健康服务？

如果您认为自己需要行为健康服务，例如精神健康服务和/或物质使用障碍服务，您可以拨打您所在的县的电话号码 **1-888-246-3333**（TTY: 711）。当您联系您的县政府，您将接受检查并安排评估预约。

如果您是管理护理计划的会员，您也可以向您的管理护理计划要求行为健康服务。如果管理护理计划确定您符合获得行为健康服务的标准，管理护理计划将帮助您通过您所在的县进行评估，以获得行为健康服务。即是，没有错误的门来获得行为健康服务。除了通过您所在的县获得行为健康服务之外，您甚至可能还可以通过您的管理护理计划获得行为健康服务。如果您的服务提供商确定这些服务在临床上适合您，并且只要这些服务是相互协调和不重复，您可以通过您的行为健康服务提供商获得这些服务。

此外，请记住以下几点：

- 其他人或组织可能会转介您到行为健康服务计划，以获取专业行为健康服务，包括您的全科医生/医生、学校、家庭成员、监护人、您的管理护理计划、或其他县级机构。一般来说，您的医生或管理护理计划需要您的同意，或经儿童的父母或监护人的许可，才能直接向县政府转诊，除非有紧急情况。
- 您的县可能不会拒绝以确定您是否符合资格获得行为健康计划服务的初步评估的请求。
- 行为健康服务可以由县或其他与县签约的服务提供商提供（例如诊所、治疗中心、社区组织、或个人服务提供商）。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

我在哪里可以获得行为健康服务？

您可以在您居住的县获得行为健康服务，如有需要，您也可以在其他县获得行为健康服务。每个县都为儿童、青少年、成人和长者提供行为健康服务。如果您未满 21 岁，您有资格获得早期及定期检查、诊断和治疗服务的额外承保和福利。有关更多信息，请参阅本手册的“早期及定期检查、诊断和治疗”部分。

您所在的县将帮助您寻找能够为您提供所需护理的服务提供商。县必须为您推荐给距离您家最近的服务提供商，或在时间或距离标准内能够满足您所需护理的服务提供商。

我何时可以获得行为健康服务？

您所在的县在为您安排预约时，必须符合加州预约时间标准的相关规定。对于精神健康服务，县必须为您提供预约：

- 在您提出非紧急服务要求后的 10 个工作日之内开始精神健康计划服务；
- 在您因紧急情况提出紧急服务要求后的 48 小时之内安排服务；
- 在您提出与精神科医生预约的非紧急要求后的 15 个工作日之内安排服务；
- 自上次预约的 10 个工作日之内，县必须为您安排就您的持续病情的非紧急跟进预约服务。

对于药物使用障碍服务，县必须为您提供预约：

- 在您向药物滥用障碍服务提供者提出门诊和重症门诊服务的非紧急服务要求后的 10 个工作日之内；
- 在您要求麻醉治疗计划服务后的 3 个工作日之内；
- 如果您正在接受持续的药物滥用障碍的治疗，县必须为您在 10 天内安排非紧急跟进预约（除了您的治疗服务提供商确定的某些情况外）。

但是，如果您的服务提供商认为对您来说，较长的等待时间在医疗上会更合适并且不会对您的健康构成伤害，上述的等待时间则有可能会延长。如果您被告知您已被列入候补



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

名单，并且认为这段时间对您的健康有害，请拨打 1-888-246-3333（TTY：711）联系您所在的县。如果您没有得到及时的护理，您有权提出申诉。有关提出申诉的更多信息，请参阅本手册的“申诉流程”部分。

什么是紧急服务？

紧急服务是为遇到意外医疗状况（包括精神科紧急医疗状况）的会员提供的服务。紧急医疗状况的症状非常严重（可能包括剧烈疼痛），以至于普通人可以合理预期随时可能发生以下情况：

- 个人的健康（或未出生的孩子的健康）可能会遇到严重的问题
- 对您的身体机能造成严重伤害
- 对任何身体器官或部位造成严重损害

当一般人认为某人出现以下情况时，就会出现精神科紧急医疗状况：

- 由于精神健康状况或疑似精神健康状况，目前对自己或他人构成危险。
- 由于精神健康状况或疑似精神健康状况，当下无法提供食物或进食、或穿衣服、或居住。

Medi-Cal 会员每周 7 天、每天 24 小时享有紧急服务。紧急服务不需要事先授权。

Medi-Cal 计划将承保紧急状况，无论该情况是由于身体健康还是精神健康状况（思想、感受、行为致使自己或他人的痛苦和/或功能障碍）。如果您加入了 Medi-Cal，即使前往急诊室后诊断出来并非紧急情况，您也不会收到前往急诊室的账单。如果您认为自己遇到紧急情况，请拨打 911 或前往任何医院或其他场所寻求协助。

谁来决定我将接受哪种服务？

您本人、服务提供商和行为健康计划，三者共同参与决定您需要接受哪些服务。一位行为健康专家会与您沟通，根据您的需求来决定您需要哪种服务。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

您不需要在诊断行为健康之后或是出现了个别的行为健康状况而寻求帮助。 在服务提供商进行评估期间，您将能够获得一些服务。

如果您未满 21 岁，并且因为曾经受创伤、参与儿童福利系统、涉及青少年司法系统、或无家可归而出现行为健康问题，您也可能可以获得行为健康服务。 此外，如果您未满 21 岁，行为健康计划必须提供必要的医疗服务，以帮助您改善行为健康。 用于维持、支持、改善、或使行为健康状况程度得以减轻的服务均被认为是必要的医疗服务。

某些服务可能需要获得行为健康计划的事前批核。 需要事前批核的服务包括：密集式居家服务、密集式日间治疗、日间复健、治疗行为服务、治疗寄养服务和药物使用障碍住院服务。 您可以向行为健康计划询问有关其事前批核流程的更多信息。 请致电您的行为健康计划 **1-888-246-3333 (TTY: 711)** 索取更多信息。

行为健康计划的事前批核程序必须遵循以下的时间表。

- 对于标准的物质使用障碍服务的事前批核，行为健康计划必须在 14 天内就您的服务提供者的请求做出决定。
 - 如果您或您的服务提供商提出要求延长，或者行为健康计划认为从您的服务提供商获取更多信息会符合您的利益，则可再延长最多 14 天。 延期可能符合您的利益的一个例子是： 行为健康计划认为如果他们从您的服务提供商获取更多信息之后，有可能批准服务提供商所提出的治疗要求，否则在没有这些信息的情况下，行为健康计划必须否决该治疗要求。 如果行为健康计划延长期限，行为健康计划将向您发送有关延期的书面通知。
- 对于标准的精神健康服务的事前批核，行为健康计划必须根据您的病情需要，尽快根据您的服务提供商的请求做出决定，不得超过行为健康计划收到请求后的 5 个工作日。



- 例如，如果遵循标准时间表有可能会严重危害您的生命、健康、或获得、维持或恢复身体机能的能力，基于您的健康状况，心理健康计划必须尽快作出批核决定并发出通知，此时间范围不得超过服务要求提出后的 72 小时。如果您或您的服务提供商要求延期，或者行为健康计划提供了延期理由以符合您的最大利益，您的行为健康计划则可以在收到请求后将时间延长最多 14 天。

在这两种情况下，如果行为健康计划延长了服务提供者的事前批核请求的时间表，行为健康计划将向您发送有关延期的书面通知。如果行为健康计划未在列出的时间表内做出决定，或拒绝、延迟、减少或终止所请求的服务，心理健康计划必须向您发送《不利权益裁决通知》，告知您服务已被拒绝、延迟、减少或终止，告知您可以提出上诉，并向您提供有关如何提出上诉的信息。

您可以向行为健康计划询问有关事前批核的流程的更多信息。如果您不同意行为健康计划有关事前批核的决定，您可以提出上诉。有关详细信息，请参阅本手册的《问题解决》部分。

什么是必要的医疗服务？

您所接受的服务必须是必要的医疗服务，并且临床上适用于解决您的病情。对于 21 岁或以上的会员，如果为了保护您的生命、预防重大疾病或残疾、或改善剧烈疼痛，合理且必要，这便是必要的医疗服务。

对于 21 岁以下的会员，必要的医疗服务指的是能够纠正、维持、支持、改善、或减轻行为健康状况的服务。具有维持、支持、改善、或减轻行为健康状况的服务，被认为是必要的医疗服务，并且也是《早期和定期检查、诊断和治疗服务》中所涵盖的服务。

我如何获得没有被行为健康计划涵盖的其他行为健康服务？

如果您投保了管理护理计划，您可以通过管理护理计划获得以下的精神健康门诊服务：



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 精神健康评估和治疗，包括个人、小组和家庭治疗。
- 当临床显示需要进行精神健康状况评估时，进行心理学和神经心理学的测验。
- 为监测处方药物而设的门诊服务。
- 精神问题咨询。

若想获得以上其中一项服务，请直接致电您的管理护理计划。如果您没有投保管理护理计划，您可以从那些接受 **Medi-Cal** 的个别服务提供商和诊所获得服务。行为健康计划或许能够帮助您找到个别服务提供商或诊所。

任何接受 **Medi-Cal** 的药房都可提供用于治疗精神健康状况的处方。请注意，大多数药房配发的处方 **Medi-Cal Rx** 都是在 **Fee-For-Service Medi-Cal**（收费服务 **Medi-Cal**）计划中，而不是从管理护理计划来支付。

管理护理计划或 **Medi-Cal “收费服务” 计划提供哪些其他药物使用障碍服务？**

管理护理计划必须在基本保健以及在烟草、酒精和非法药物检查中，提供承保的药物使用障碍服务。他们还必须承保为怀孕的会员提供的物质使用障碍服务，以及为 11 岁或以上的会员提供酒精和毒品使用检查、评估、简短介入、以及转介至适当的治疗机构。管理护理计划必须提供或安排在基本保健、住院医院、急诊科和其他有合约的医疗机构所提供的 Medications for Addiction Treatment（用于治疗物质成瘾的药物）（也称为 Medication Assisted Treatment 药物辅助治疗）服务。管理护理计划还必须提供能够稳定会员所需的紧急服务，包括自愿住院戒毒。

我如何获得其他 **Medi-Cal 服务（基本保健 / **Medi-Cal** 健保）？**

如果您已经投保了管理护理计划，该计划将负责为您寻找服务提供商。如果您没有投保管理护理计划，但是有“regular”（“普通”）**Medi-Cal**，也称为 **Fee-For-Service Medi-Cal**（收费服务 **Medi-Cal**），那么您可选择任何一所接受 **Medi-Cal** 的诊所就诊。在您开始接受服务之前，您必须告知您的服务提供商您有 **Medi-Cal**。否则，



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

您有可能会为这些服务承担费用。

您可以选用您的管理护理计划以外的服务提供商来提供计划生育服务。

为什么我可能需要精神科住院服务？

您可能会因为精神健康状况，或是无法在较低水平的护理条件下安全地完成治疗精神健康状况，而需要住院。由于精神健康状况或因精神健康状况所引发的诸多症状，您：

- 当下可能对自己或他人构成危险，或可能造成重大的财产损失。
- 无法照顾自己的食物、衣服或住所。
- 对您的身体健康构成严重风险。
- 由于精神健康状况，近期身体机能显著下降。
- 需要精神科的评估、药物治疗，或其他只能由医院提供的治疗。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

选择一位服务提供商

如何依照我需要的行为健康服务选择一个服务提供商？

您的行为健康计划必须在网上发布现有的服务提供商目录。您可以在本手册的县联络方式部分找到服务提供者目录的网页链接。该目录包含有关服务提供商所在位置、他们提供的服务，以及帮助您获得护理的其他信息，包括有关服务提供商能够提供的文化和语言服务的信息。

如果您对当前服务提供商有疑问或想要最新的目录，请到行为健康计划的网站 <https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories> 或致电行为健康计划专线 1-888-246-3333（TTY：711）。您可以通过书面或电子邮件方式要求取得服务提供商目录。

注意： 行为健康计划可能会对您可选的服务提供商范围施加一些限制。当您第一次开始接受行为健康服务的时候，您可以要求行为健康计划为您提供至少两个服务提供者的初步选择。行为健康计划也必须允许您更换服务提供商。如果您要求更换服务提供商，行为健康计划必须允许您在可能的情况下在至少两个服务提供商之间进行选择。您的行为健康计划有责任确保您能够及时获得护理，并且您外围能有数量充足的服务提供商，以确保您在需要的时候可以获得承保的行为健康服务。

有些时候，与行为健康计划签订协议的服务提供商选择不再提供行为健康服务，因为他们可能不再与行为健康计划签订协议，或不再接受 Medi-Cal。发生这种情况时，行为健康计划必须尽努力书面通知每一位在该服务提供者接受行为健康服务的人。您需要在终止生效日期前的 30 天，或于行为健康计划知道服务提供商将停止工作后的 15 天收到通知。发生这种情况时，如果您和服务提供商均同意，行为健康计划必须允许您继续在这家已从行为健康计划解约的服务提供商获得服务。这种情况称为“continuity of care”（“持续护理”），解释如下。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

注意：符合 Medi-Cal 资格并居住在已选择加入 Medi-Cal 药物组织提供系统的县的美洲印第安人和阿拉斯加原住民，也可以通过拥有 Drug Medi-Cal 认证的印第医疗保健提供者，获得 Medi-Cal 药物组织提供系统的服务。

我可以从目前的服务提供者继续获得精神健康服务吗？

如果您已经从管理护理计划获得精神健康服务，同时您亦接受由精神健康计划服务提供商提供的服务，只要确保不同服务提供商之间可相互协调，且所提供的服务并不相同，您仍旧可以继续两边的服务。

此外，如果您已经从另外的精神健康计划、管理护理计划，或 **Medi-Cal** 的个人服务提供商处接受服务，您可以要求申请“**continuity of care**”（“持续护理”），这样您可以延长使用现在的服务提供者的服务最多 12 个月。如果您需要留在现在的服务提供商以持续治疗，或者因为更换新的服务提供商会对您的精神健康状况造成严重伤害，您可能会希望要求“持续护理”。如果符合以下条件，您的“持续护理”请求可能会获得批准：

- 您与您要求的服务提供者保持持续的关系，并且在过去 12 个月内见过该服务提供商；
- 您需要留在目前的医疗服务提供者处，继续进行持续治疗，以防止会员的健康受到严重损害或降低住院的风险。
- 服务提供商符合资格，并且符合 **Medi-Cal** 的要求；
- 服务提供者同意精神健康计划的要求，与精神健康计划签订协议以及服务费用；和
- 服务提供者与精神健康计划共同参考有关您对服务的需求的相关文件。



我可以从目前的服务提供商继续获得药物使用障碍服务吗？

如果出现以下情况，您可以要求保留您的网络外的服务提供商一段时间：

- 您与您所要求的服务提供商保持持续的关系，并且在您过渡到有 Medi-Cal 药物组织提供系统的县之前，已经见过该服务提供商。
- 您需要留在目前的医疗服务提供者处，继续进行持续治疗，以防止会员的健康受到严重损害或降低住院的风险。

您使用智能设备以访问行为健康记录和服务提供商目录信息的权利

您可以使用在电脑、智能平板电脑或移动设备上下载的应用程序，来访问您的行为健康记录和/或寻找服务提供商。在选择应用程序来获取信息之前，需要考虑的信息可以在以下网页中找到：

访问您的健康记录：<https://www.sf.gov/go-your-behavioral-health-record>

行为健康计划服务提供者目录：<https://www.sf.gov/resource/2024/mental-health-and-substance-use-disorder-provider-directories>



服务范围

如果您符合获得行为健康服务的标准，根据您的需要，您将享有下列的服务。您的服务提供商和您一起决定哪些是对您最有利的服务。

专业精神健康服务

精神健康服务

- 精神健康服务是一种个人的、小组的，或以家庭为单位的治疗服务，帮助有精神健康状况的人培养其应付日常生活的技能。这些服务中也包括服务提供商为帮助接受护理的人提供更好的服务而进行的相关工作。这类工作包括：评估您是否需要相关服务，以及相关服务的效果是否理想；制定治疗方案，确定您的精神健康治疗目标和将会提供的具体服务项目；有时候，与您的家庭成员或与您身边重要的人一起配合（在经您允许的情况下），帮助您改善或维持日常生活能力。
- 精神健康服务可以在诊所或服务提供商办事处、您的家中，或是在其他社区设施内，通过电话，或远距医疗的方式（包括只使用音频和视频进行的沟通）提供。行为健康计划和服务提供商将与您合作，确定您的服务/预约的频率。

药物支持服务

- 此服务包括精神科药物的开处方、管理、分发和监测。您的服务提供商还可以提供有关药物的教育。这些服务可以在诊所、医生办公室、您的家中，或在其他社区设施内，通过电话或远距医疗的方式（包括只使用音频和视频进行的沟通）提供。

针对性个案管理

- 此服务帮助有精神健康状况的会员获得医疗、教育、社交、职前教育、就业、复健或其他社区服务，尤其当这些服务对他们来说可能难以靠自己得到。针对性个案管理包括，但不限于：



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 制定计划;
- 提供交流机会, 协调和转介;
- 监督服务执行情况以确保会员享有相应的服务和联系提供服务的系统;
- 跟进会员的进展。

危机介入服务

- 此服务旨在解决需要立即关注的紧急状况。危机介入的目标是帮助社区的人, 使他们不需要去医院。危机介入可以持续长达八小时, 可以在诊所或是服务提供商办事处、您的家中, 或在其他社区设施内。这些服务也可以透过电话或远距医疗来完成。

危机稳定服务

- 此服务旨在解决需要立即关注的紧急状况。危机稳定服务的时间不会超过 24 小时, 并且必须在有执照和 24 小时服务的医疗护理设施、医院的门诊计划、或经认证许可能够提供危机稳定服务的服务提供商处提供。

成人住院治疗服务

- 此服务为由于精神健康状况, 居住在有执照的住院设施的人, 提供精神健康治疗。他们帮助患者培养技能, 并为有精神健康状况的人提供住院治疗服务。这些服务每周 7 天, 每天 24 小时提供。Medi-Cal 不承担入住这些设施的食宿费用。

危机住院治疗服务

- 此服务为有严重精神或情绪危机的人, 提供精神健康治疗和能力复建。这些服务不适合需要在医院接受精神科护理的人。这些服务每周 7 天, 每天 24 小时由有执照的设施提供。Medi-Cal 不承担这些设施的食宿费用。



日间治疗密集服务

- 这是一项为有可能需要入医院治疗或入住其他 24 小时护理设施的人们提供的结构性精神健康治疗计划。 这项计划每天持续三小时。 这项计划包括治疗、心理治疗和技能培养活动。

日间复健

- 此计划旨在帮助有精神健康状况的人，学习和培养应对及生活技能，以更好地管理他们的症状。 这项计划每天至少持续三小时。 这项计划包括治疗和技能培养活动。

精神科住院医院服务

- 此服务由有执照的精神科医院提供。 有执照的精神健康专业人士会判断一个人是否需要因其精神健康状况，进行全天候紧密的治疗。 如果专业人士认为会员需要全天候治疗，则会员必须每天 24 小时留在医院。

精神科健康设施服务

- 此服务由有执照的精神科健康设施提供，专门为有严重精神健康状况的人提供 24 小时复健治疗。 精神科健康设施必须与附近的医院或诊所达成协议，以满足设施内的人的身体照护需求。 精神科健康设施只能接收和治疗，没有身体疾病或没有超出一般门诊治疗范围的创伤的病人。



行为治疗服务

行为治疗服务是为 21 岁以下的会员提供紧密的、短期的门诊治疗介入。这些服务是专门为每个会员设计的。接受这些服务的会员有严重的情绪困扰，正在经历压力变化或生活危机，需要额外的短期特定支持服务。

如果您有严重的情绪问题，这些服务是行为健康计划提供的一种专业精神健康服务。要获得行为治疗服务，您必须接受精神健康服务，年龄在 21 岁以下，并且享有全范围的 Medi-Cal。

- 如果您现在住在自己的家中，行为治疗服务的工作人员可以为您提供一对一的服务，以减少严重的行为问题，从而避免您需要去更高级别的护理，例如为 21 岁以下有非常严重情绪问题的儿童和青少年而设立的团体之家。
- 如果您现在住在非自己的家的安置处，行为治疗服务的工作人员可以和您合作，让您也许能够回家或搬到以家庭为基础的环境，例如寄养家庭。

行为治疗服务将帮助您和您的家人、照顾者，或监护人学习新的解决行为问题的新方法，并增加使您成功的行为种类。您、行为治疗服务的工作人员、和您的家人、照顾者，或监护人将作为一个团队共同合作，在短期内共同解决行为问题，直到您不再需要行为治疗服务为止。您将有一个行为治疗服务计划，它明确说明您、您的家人、照顾者，或监护人，还有行为治疗服务的工作人员，在行为治疗服务过程中都需要做什么。行为治疗服务计划还将包括提供服务的时间和地点。行为治疗服务的工作人员可以在您可能需要帮助的大多数地点与您合作。这些地点包括您的家、寄养家庭、学校、日间治疗计划和社区内的其他地方。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

密集式护理协调

密集式护理协调是一项针对性的个案管理服务，为 21 岁以下的会员进行评估、护理规划和协调服务。此服务适用于有全范围的 Medi-Cal，并且根据医疗需要被转介接受此项服务的人士。

此服务以 Integrated Core Practice Model 《综合核心实践模式》的原则为基础。其中包括建立 Child and Family Team（“儿童与家庭团队”），以帮助确保儿童、其家庭、以及相关的儿童服务系统之间存在健康的沟通关系。

“儿童与家庭团队”包括专业的支持（例如：儿童服务机构的护理协调员、服务提供商和个案经理），自然的支持（例如：家人、邻居、朋友和神职人员），和其他一起制定和实施客户计划的人。这团队支持和确保儿童及其家庭实现他们的目标。

此服务亦会提供一位协调员负责：

- 确保您所需要的医疗服务能够获取、协调、并以实在的、个性化的、以客户为先，符合客户文化和语言需求的适当方式来提供服务。
- 确保所提供的服务和支持工作均以儿童的需求为出发点。
- 创造一种方式让每个人都为儿童、家庭、服务提供商等共同努力。
- 支持家长 / 照顾者，以协助他们满足儿童之所需。
- 帮助建立“儿童与家庭团队”，并提供持续的支持工作。
- 确保儿童在需要时，得到其他儿童服务系统的照顾。

密集式居家服务

- 此服务是专门为每位会员设计的。它包括基于力量的介入服务，以改善那些可能干扰儿童 / 青少年身体功能的精神健康状况。这些服务旨在帮助儿童 / 青少年培养必需的技能，以便在家庭和社区中更好地发挥作用，并提升其家人的能力以帮助儿童 / 青少年做到上述的技能。
- 密集式居家服务是由“儿童与家庭团队”根据 Integrated Core Practice Model



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

《综合核心实践模式》来提供。它使用家庭的整体服务计划。此服务提供给年龄在 21 岁以下，享有全范围 Medi-Cal 服务的会员。需要基于医疗必要性的转介，才能获得这些服务。

寄养治疗护理

- 寄养治疗护理服务模式是为 21 岁以下，有复杂情绪和行为需求的儿童，提供短期、紧密的、和创伤知情的专业精神健康服务。这些服务是专门为每个会员设计的。在寄养治疗护理期间，儿童由有经过培训，指导和支持的寄养治疗护理家长代为照顾。

涉及司法的重返社会

- Behavioral Health Links（行为健康链接）是一项计划，由行为健康计划与监狱健康服务机构和惩戒机构合作，帮助刑满出狱的成员，连接释放后的行为健康护理。行为健康计划协调温和的交接，与其他护理管理者和服务提供商就释放计划进行协调，提供释放后的预约，并帮助确保继续释放后的护理。
- 请致电 1-888-246-3333（TTY: 711）联络您所在的县，以了解有关此服务的更多信息。

Medi-Cal 同侪支持服务

- Medi-Cal 同侪支持服务通过结构化活动，促进康复、弹性、参与、社交、自给自足、自我倡导、自然支持的发展以及发现长处。这些服务可以提供给您或您指定需要支持的重要的人，并且可以在您接受其他专业精神健康服务的同时获得。Medi-Cal 同侪支持服务里的同侪支持专家经历过精神健康或药物滥用状况且正在康复中。他们已完成县内经州批准的认证计划的要求，获得县的认证，并在持有州执照、豁免或注册的行为健康专业人员的指导下提供这些服务。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- Medi-Cal 同侪支持服务包括个人和小组辅导、教育性质的培养技能的小组、资源浏览、鼓励您参与行为健康治疗的参与服务，以及促进自我倡导等治疗活动。
- 旧金山行为健康计划的同侪支持服务于 2025 年 4 月 1 日推出。

流动危机服务

- 如果您有精神健康危机，可以使用流动危机服务。
- 流动危机服务由医疗服务提供者，在您遇到危机的地点（包括您的家、工作单位、学校或其他社区地点）提供。流动危机服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。
- 旧金山行为健康计划的流动危机服务（MCS）设有 24/7 危机热线，可对呼叫进行分类，并派遣团队到现场应对危机。现场团队由以下学科之一的两名人员组成：一名有执照或有执照豁免的临床医生、有执照的精神科技术人员、护士或健康工作者。
- 流动危机服务包括快速反应、个人评估、安全规划和以社区为基础的稳定。如果您需要进一步护理，流动危机服务提供商也将提供温和的交接服务或转介至其他服务。
- 流动危机服务提供多民族和语言能力的服务，包括您所在的县的主要语言：西班牙语、粤语、普通话和他加禄语。透过电话或现场口译服务，可提供其他语言。
- 流动危机服务工作人员实行创伤知情减少伤害的策略。
- 流动危机服务与参与会员护理的服务提供商，以及根据需要，与危机接收和稳定设施进行合作和协调。
- 流动危机服务可以访问电子健康记录，以查看会员的图表，以了解我们所照顾的会员的过往信息和服务提供商信息。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。

旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

物质使用障碍服务

什么是 Medi-Cal 药物组织提供系统县服务？

Medi-Cal 药物组织提供系统县服务为有物质使用状况的人提供服务，这意味着他们可能滥用酒精或其他药物，或者出现儿科医生或全科医生可能不能够治疗的物质使用状况风险的人。这些服务还包括服务提供商为帮助接受护理的人，提供更好的服务而所做的工作。这些工作包括评估您是否需要该服务以及该服务是否有效。

Medi-Cal 药物组织提供系统服务可以在诊所或服务提供商的办公室、您的家中或其他社区环境中，通过电话或远程医疗（包括纯音频和视频互动）提供。县和服务提供商将与您合作，确定您的服务/预约的频率。

旧金山行为健康服务中心会进行筛检，以确定最适合会员的照护等级和治疗类别。下表列出了旧金山行为健康服务中心系统内能够提供的一些治疗类别、护理等级和治疗药物滥用服务的概述。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

治疗类别	照护级别	描述
鸦片类药物治疗计划和药物用以治疗阿片类药物使用障碍（MOUD）	1	除了咨询、教育服务、医疗筛查和医疗保健服务转介外，还提供治疗阿片类药物使用障碍的药物，包括美沙酮或丁丙诺啡。
门诊服务	1	成人的治疗服务每周不超过 9 小时，青少年每周不超过 6 小时。
深入门诊服务	2.1	成人的治疗服务每周超过 9 小时，青少年每周超过 6 小时。可包括小组、个人及同辈服务。
住院治疗服务	3.1, 3.3, 3.5	伴有专业辅导员的 24 小时照护。
戒断管理服务	3.2	24 小时护士护理及每日医生护理以助戒酒、戒鸦片等。
住院降阶治疗	不适用	在客户从住院计划转出后，并已同时加入深入门诊服务，便可参与稳定化计划。
其他物质使用疾患服务	不适用	



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

American Society of Addiction Medicine (美国成瘾医学协会) **(ASAM)**

您可能收到 Medi-Cal 药物组织提供系统的一些服务是基于美国成瘾医学协会的标准。

检查, 评估, 短暂介入, 转介治疗

Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment (《酒精与药物检查、评估、短暂介入与转介治疗》) (SABIRT) 不属于县内 Medi-Cal 药物组织提供系统所包含的福利。它是 Fee-For-Service Medi-Cal (收费服务 Medi-Cal) 和 Medi-Cal 管理护理计划医疗系统中的一项, 为年龄在 11 岁及以上的会员而设的服务。管理护理计划需要为年龄在 11 岁及以上的会员提供药物滥用障碍的服务, 包括此项《酒精与药物检查、评估、短暂介入与转介治疗》服务。

早期介入服务

早期介入服务是县内 Medi-Cal 药物组织提供系统中的一项, 为年龄在 21 岁以下的会员而设的服务。任何年龄在 21 岁以下的会员, 经检查并确定有患有物质使用障碍的风险, 均可接受门诊服务范围内的任何服务, 作为早期介入服务。对于年龄在 21 岁以下的会员, 无须有药物滥用的诊断, 都可享有早期介入服务。

早期和定期检查、诊断和治疗

年龄在 21 岁以下的会员, 有资格享有本手册前述相关服务, 以及附加 Medi-Cal 服务中的一项名为早期和定期检查、诊断和治疗的福利。

若想有资格享有早期和定期检查、诊断和治疗服务, 会员的年龄必须在 21 岁以下, 拥有全面的 Medi-Cal。此服务涵盖在符合医疗必要性的条件下, 用于纠正或帮助身体健康状况和行为健康状况的服务。可维持、支持、改善或减轻症状, 对症状有帮助作用的服务都被认为有助于治疗病情, 并被纳入早期和定期检查、诊断和治疗服务范围。21 岁以下的会员的准入标准与成人获得 Medi-Cal 药物组织提供系统服



免费致电行为健康计划, 电话号码是 1-888-246-3333, 也可浏览网站了解, 网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

务的准入标准不同且更加灵活，以满足早期和定期检查、诊断和治疗的要求以及预防和早期介入药物滥用障碍的情况。

如果您对于这些服务有任何问题，请致电 1-888-246-3333（TTY： 711），或浏览加州卫生保健服务部《早期和定期检查、诊断和治疗服务》的网页

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

门诊治疗服务（美国成瘾医学协会的护理等级 1）

- 有医疗必要时，成年会员每周最多可接受 9 小时的辅导服务，年龄在 21 岁以下的会员每周最多可接受 6 小时的辅导服务。根据您的需要，您可能会获得更多的时间。服务将由有执照的专业人士（例如辅导员）亲自、透过电话或远距医疗的方式提供。
- 门诊服务包括评估、护理协调、辅导（个人和小组）、家庭治疗、药物治疗服务、针对鸦片类药物滥用成瘾障碍的药物治疗、针对酒精和其它非鸦片类药物滥用成瘾障碍的药物治疗、患者教育、康复服务，以及药物滥用的危机介入服务。
- 小组人数限制为不少于两名和不超过十二名受益人。

密集式门诊服务（美国成瘾医学协会的护理等级 2.1）

- 当有医疗需要，成人会员可享有每周最少 9 小时、最多 19 小时的密集门诊服务；21 岁以下的会员可享有每周最少 6 小时、最多 19 小时的密集门诊服务。根据个人医疗需要，服务可能会超过最高限额。服务主要是有关成瘾问题的咨询和教育。服务将由有执照的专业人士或经过认证的辅导员在结构化的环境中提供。密集式门诊治疗服务可以亲自、透过远距医疗或电话方式提供。
- 密集式门诊服务所包含的内容与门诊服务大致相同。主要的区别在于服务时间更长。



住院治疗（美国成瘾医学协会的护理等级 3.1 – 3.5）

- 当被确诊有医疗需要，住院治疗为有药物滥用障碍的会员提供康复服务。会员需要住院，并通过社区支持系统获得支持，帮助改变、维持、运用人际和独立生活的技能。大部分的服务都是面对面提供；然而，当患者接受住院治疗期间，也可以使用远程医疗和电话提供服务。服务提供者和住院治疗的人士共同努力，确定障碍、设定优先事项、设立目标、解决与药物滥用障碍相关的问题。目标包括：不再使用药物、为复发诱因做好准备、改善个人健康和社交技能，以及参与长期照护。
- 住院服务需要县内 Medi-Cal 药物组织提供系统的事前批核。
- 住院服务包括录取和评估、护理协调、个人辅导、小组辅导、家庭治疗、药物治疗服务、针对鸦片类药物滥用成瘾障碍的药物治疗，针对酒精滥用成瘾障碍和其它非鸦片类药物滥用成瘾障碍的药物治疗、患者教育、康复服务，以及药物滥用的危机介入服务。
- 住院服务提供者必须直接在院内提供成瘾治疗药物，或帮助会员在院外取得成瘾治疗药物。若住宅服务提供者只是提供成瘾障碍药物治疗提供商联络信息，不符合以上的必要条件。住院服务提供商必须为 Medi-Cal 药物组织提供系统覆盖的成员，提供和处方药物。



麻醉药品治疗计划

- 麻醉药品治疗计划是一项医院外的计划，当有医疗需要时，由医生提供药物来治疗物质滥用障碍。 麻醉药品治疗计划必须提供会员药物，包括 **methadone**（美沙酮）、**buprenorphine**（丁丙诺啡）、**naloxone**（纳洛酮）和 **disulfiram**（双硫仑）。
- 每个月必须提供会员至少 50 分钟的辅导课程。 这些辅导服务可以通过亲自、过远距医疗或电话的方式提供。 麻醉品治疗服务包括评估、护理协调、辅导、家庭治疗、医学心理治疗、药物服务、护理管理、针对鸦片类药物滥用障碍成瘾的药物治疗，针对酒精滥用障碍和其它非鸦片类药物滥用障碍成瘾的药物治疗、患者教育、康复服务，以及药物滥用障碍的危机介入服务。

戒断管理

- 戒断管理服务是一项紧急、短期服务。 这些服务可以在完成全面评估之前提供。 戒断管理服务可在门诊、住院或留院的环境中提供。
- 无论在哪一种环境中，会员都应在戒断管理过程中接受监察。 在住院或留院的环境中接受戒断管理的会员应住在该地点。 医疗上必需的复健和康复服务的处方由有执照的医生或有执照的处方人员开处。
- 戒断服务包括评估、护理协调、药物服务、针对鸦片类药物滥用成瘾障碍的药物治疗，针对酒精滥用成瘾和其它非鸦片类药物滥用成瘾的药物治疗、观察、以及复健服务。



Medications for Addiction Treatment (成瘾障碍的药物治疗)

- 成瘾障碍的药物治疗服务在临床与非临床环境下都可提供。成瘾障碍的治疗药物包括所有经 FDA（美国食品及药物管理局）批准的药物和生物制品，以治疗酒精滥用障碍、鸦片类药物滥用障碍、和其他药物滥用障碍。会员有权在院内或透过转介至院外，接受成瘾障碍的药物治疗。核准的药物包括：
 - Acamprosate Calcium（阿坎酸钙）
 - Buprenorphine Hydrochloride（盐酸丁丙诺啡）
 - Buprenorphine Extended-Release Injectable（丁丙诺啡缓释注射剂）
 - Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride（丁丙诺啡/盐酸纳洛酮）
 - Naloxone Hydrochloride（盐酸纳洛酮）
 - Naltrexone（oral）（纳曲酮（口服））
 - Naltrexone Microsphere Injectable Suspension（纳曲酮微球注射混悬液）
 - Disulfiram（双硫仑）
 - Methadone（delivered by Narcotic Treatment Programs）美沙酮（由麻醉药品治疗计划提供）
- 成瘾障碍的药物治疗可单独提供或与以下的服务一起提供：评估、护理协调、个人辅导、小组辅导、家庭治疗、药物服务、患者教育、康复服务、药物滥用障碍的危机介入服务、以及戒断管理服务。成瘾障碍的药物治疗可能是 Medi-Cal 药物组织提供系统中提供的服务的一部分，其他服务包括例如门诊治疗服务、密集式门诊服务和住院治疗。
- 会员也可以在 Medi-Cal 药物组织提供系统之外，获得成瘾障碍的药物治疗。例如，治疗成瘾的药物 buprenorphine（丁丙诺啡），可以由管理护理计划配合基本保健、精神健康或远距医疗，开出处方，并且可以在药房配药或由药房管理。
- 您所在的县也提供针对鸦片类药物滥用成瘾障碍的远程医疗治疗，请拨打行



为健康计划热线 1-888-246-3333。

- **Bringing Expanded Access to Medication**（扩大药物使用管道）（BEAM）计划透过电话（每天上午 8 点至午夜）将会员与临床医生联系起来，讨论鸦片类药物滥用成瘾障碍的药物治疗方案。根据治疗计划，会员可能会收到 **buprenorphine**（丁丙诺啡）处方或获得与 **methadone**（美沙酮）鸦片类药物治疗计划相关的支持。病人导航员协助会员领取药物、建立持续照护、及满足其他需求（包括住所）。
- **OBIC**（以前称为 **Office-Based Buprenorphine Induction Clinic**（办公室丁丙诺啡诱导诊所））为想要停止、减少或减轻因药物滥用导致的危害的人士提供治疗。**OBIC** 在行为健康服务对鸦片类药物滥用障碍的患者的整体护理中，发挥着核心作用，**OBIC** 通过启动针对鸦片类药物使用障碍的 **buprenorphine**（丁丙诺啡）治疗，稳定患者病情，然后过渡到与以社区为基础的**基本保健或精神健康护理**相结合的持续 **buprenorphine**（丁丙诺啡）护理。**OBIC** 位于 **1380 Howard Street**，提供行为健康服务。

涉及司法的重返社会

- **Behavioral Health Links**（行为健康链接）是一项计划，由行为健康计划与监狱健康服务机构和惩戒机构合作，帮助刑满出狱的成员，连接释放后的行为健康护理。行为健康计划协调温和的交接，与其他护理管理者和服务提供商就释放计划进行协调，提供释放后的预约，并帮助确保继续释放后的护理。
- 请致电 **1-888-246-3333**（TTY: 711）联络您所在的县，以了解有关此服务的更多信息。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

Medi-Cal 同侪支持服务

- Medi-Cal 同侪支持服务通过结构化活动，促进康复、弹性、参与、社交、自给自足、自我倡导、自然支持的发展以及发现长处。 这些服务可以提供给您或您指定需要支持的重要的人，并且可以在您接受其他专业精神健康服务的同时获得。
Medi-Cal 同侪支持服务里的同侪支持专家经历过精神健康或药物滥用状况且正在康复中。 他们已完成县内经州批准的认证计划的要求，获得县的认证，并在持有州执照、豁免或注册的行为健康专业人员的指导下提供这些服务。
- Medi-Cal 同侪支持服务包括个人和小组辅导、教育性质的培养技能的小组、资源浏览、鼓励您参与行为健康治疗的参与服务，以及促进自我倡导等治疗活动。
- 旧金山行为健康计划的同侪支持服务于 2025 年 4 月 1 日推出。

复健服务

- 复健服务对您的恢复和健康非常重要。 复健服务可以帮助您与治疗社区建立联系，以管理您的健康和保健。 因此，这项服务强调您在管理您的健康中的角色，利用有效的自我管理支持策略，以及组织内部和社区资源来提供持续的自我管理支持。
- 您可以根据您的自我评估，或您的服务提供商对复发风险的评估，来获得康复服务。 您也可以亲自、通过远距医疗或电话的方式接受康复服务。
- 复健服务包括评估、护理协调、个人辅导、小组辅导、家庭治疗、复健监察、以及预防复发等部分。



护理协调

- 护理协调服务包括协调药物滥用障碍护理、心理健康护理和医疗护理，并为您的健康联系各种服务和支持。所有服务都提供护理协调，在临床或非临床环境中均可进行，包括在您的社区里。
- 护理协调服务包括与医疗和心理健康服务提供商协调，以监测和支持健康状况、出院计划，以及与各种辅助服务协调，包括将您与社区服务（如儿童托管、交通和住房）联系起来。

紧急管理

- 旧金山县 [SF DMC-ODS 计划] 提供紧急管理服务。
- 紧急管理服务是一种针对兴奋剂滥用障碍的实证治疗方法，符合条件的会员将参加为期 24 周的结构化门诊紧急管理服务，随后进行六个月或更长时间的没有奖励的额外治疗和复健支持服务。
- 紧急管理服务的最初 12 周包括一系列达到治疗目标的激励措施，特别是不使用兴奋剂（例如 cocaine（可卡因）、amphetamine（苯丙胺）和 methamphetamine（甲基安非他命））。参与者必须同意按照紧急管理服务计划确定的频率进行尿液药物测试。奖励包括现金等价物（例如：礼品卡）。
- 紧急管理服务仅适用于，在由参与提供者营运的非住院环境中接受服务的会员，并且会员已注册，以及参与了一项全面的、个性化的治疗疗程。

流动危机服务

- 如果您有药物滥用障碍危机，可以使用流动危机服务。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 流动危机服务由医疗服务提供者，在您遇到危机的地点（包括您的家、工作单位、学校或其他社区地点）提供。流动危机服务全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时提供。
- 旧金山行为健康计划的流动危机服务（MCS）设有 24/7 危机热线，可对呼叫进行分类，并派遣团队到现场应对危机。现场团队由以下学科之一的两名人员组成：一名有执照或有执照豁免的临床医生、有执照的精神科技术人员、护士或健康工作者。
- 流动危机服务包括快速反应、个人评估、安全规划和以社区为基础的稳定。如果您需要进一步护理，流动危机服务提供商也将提供温和的交接服务或转介至其他服务。
- 流动危机服务提供多民族和语言能力的服务，包括您所在的县的主要语言：西班牙语、粤语、普通话和他加禄语。透过电话或现场口译服务，可提供其他语言。
- 流动危机服务工作人员实行创伤知情减少伤害的策略。
- 流动危机服务与参与会员护理的服务提供商，以及根据需要，与危机接收和稳定设施进行合作和协调。
- 流动危机服务可以访问电子健康记录，以查看会员的图表，以了解我们所照顾的会员的过往信息和服务提供商信息。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

可通过电话或远距医疗的方式获得的服务

您与您的服务提供商不一定要亲身、面对面的接触，才能获得行为健康服务。根据您的服务，您可能能够通过电话或远距医疗的方式获得服务。您的服务提供商应该向您解释有关使用电话或远程医疗的方式，并在开始服务之前确保您同意。即使您同意通过电话或远距医疗的方式接受服务，您也可以稍后选择亲身或面对面接受服务。某些类型的行为健康服务却不能只通过电话或远距医疗的方式提供，因为它们要求您在特定的地点接受服务，例如住院治疗服务或医院服务。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

问题解决流程：提出申诉、上诉或申请州公平听证会

如果我没有从我的县获得我想要的服务怎么办？

您的县必须有渠道帮助您解决与您想要的或正在接受的服务的任何相关问题。这被称为问题解决流程，它可能涉及以下内容：

- 申诉流程：以口头或书面表达您对专业精神健康服务、物质滥用障碍服务、服务提供者或县政府的任何不满。请参阅本手册的申诉流程部分以了解更多信息。
- 上诉流程：当您不同意县政府更改您的服务（例如，拒绝、终止或减少服务）或不承保您的服务的决定时，可以提出上诉。请参阅本手册的上诉流程部分以了解更多信息。
- 州公平听证会流程：如果县政府拒绝您的上诉，州公平听证会让您与 **California Department of Social Services**（加州社会服务部）（**CDSS**）的法官会面。请参阅本手册中的州公平听证会部分以了解更多信息。

提出申诉、上诉或要求州公平听证会不会对您造成不利影响，也不会影响您正在接受的服务。提出申诉或上诉有助于您获得所需的服务，并解决您在行为健康服务中遇到的任何问题。申诉和上诉也能为县政府提供信息，帮助县政府改善服务。您的申诉或上诉完成后，您的县将通知您、服务提供商以及父母/监护人结果。州公平听证会结束后，州公平听证会办公室将会通知您和服务提供商结果。

注意：详细了解下面每个问题解决流程。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

我可以获得有关提出上诉、申诉或州公平听证会的协助吗？

您的县将帮助您解释这些流程，并且必须帮助您提出申诉、上诉或要求州公平听证会。县政府还可以帮助您决定是否有资格享受所谓的「加速上诉」程序，这是由于您的健康、精神健康和/或稳定性处于危险之中，上诉将更快地审查。您也可以授权其他人代表您行事，包括您的服务提供商或辩护人。

如果您需要协助，请拨打 1-888-246-3333。您的县必须为您提供合理的帮助，以填写与申诉或上诉有关的表格和完成其他程序步骤。这包括，但不限于，提供翻译服务和具有 TTY/TDD 翻译功能的免费电话号码。

如果您需要进一步的协助

联络 *Department of Health Care Services*（*卫生保健服务部*）的 *Office of the Ombudsman*（*申诉专员办公室*）：

- 电话：**1-888-452-8609**，周一至周五，早上 8 点至下午 5 点。（假日除外）。
或
- 电子邮件：MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov。 **请注意：**电子邮件的内容不被视为机密（请不要在电子邮件中包含个人资料）。

您也可以在当地的法律援助办公室或其他团体，获得免费的法律援助。若要询问您的州公平听证会权利，您可以拨打以下电话号码，联络 *California Department of Social Services Public Inquiry and Response Unit*（加州社会服务部公共查询和回应部门）：**1-800-952-5253**（TTY 请拨打 **1-800-952-8349**）。

申诉

什么是申诉？

申诉是关于您对行为健康服务或县，在上诉或州公平听证会流程没有涵盖的地方任何不满，所提出的投诉。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

申诉流程是怎怎样的？

申诉程序将：

- 包括以口头或书面提出申诉的简单步骤。
- 不会使您失去权利或服务或对您的服务提供商产生不利影响。
- 让您准许其他人代表您行事。 这可以是服务提供商，也可以是辩护人。 如果您同意让其他人代表您行事，您可能被要求签署授权书，以允许您所在的县向您的代表人释放信息。
- 确保经过批准能够裁决申诉的人员，具备裁决资格，并且未曾参与过之前的任何级别的审查或裁决。
- 界定您所在的县、服务提供者 and 您自己的职责。
- 确保在规定的时间内给予申诉结果。

我何时可以提出申诉？

如果您对所接受的护理不满意或对您所在的县有其他疑虑，您可以随时提出申诉。

我该如何提出申诉？

您可以随时拨打您所在的县的 **24/7** 免费专线，以获得申诉协助。 您可以提出口头或书面申诉。 口头申诉不一定要在其后以书面提出。 如果您以书面形式提出申诉，请注意以下几点：您的县在所有服务提供者的地点都提供已经写有县的地址的回邮信封。 如果您没有已经写有县的地址的回邮信封，请将您的书面申诉邮寄至本手册封面上的地址。

我如何知道县政府是否收到了我的申诉？

您的县必须在收到您的申诉后的 5 天内，向您提供一封书面信函，告知您已经收到您的申诉。 如果您通过电话或亲身前往提出申诉，并且您同意您的申诉在下一个工作天结束前得到解决，则豁免此程序，您可能不会收到信件。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。 旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

我的申诉何时会被裁决？

您的县必须在您提出申诉之日起 30 天内对您的申诉做出裁决。

我如何知道县政府是否已对我的申诉做出裁决？

当对您的申诉做出裁决后，县政府将：

- 向您或您准许的人发送书面裁决通知；
- 向您或您准许的人发送一份不利福利裁定通知，告知您如果县没有及时通知您申诉裁决，您有权要求州公平听证会；
- 告知您可以要求州公平听证会的权利。

如果您通过电话或亲身前往提出申诉，并且您同意您的申诉在下一个工作天结束前得到解决，那么您可能不会收到书面的裁决通知。

注意：您的县必须在期限到期之日向您提供不利福利裁定通知。如果您没有收到不利福利裁定通知，您可以致电县政府以获取更多信息。

提出申诉有截止日期吗？

没有，您可以随时提出申诉。

上诉

如果您不同意县政府对您目前正在接受或希望接受的行为健康服务的决定，您可以提出上诉。您可以通过以下方式要求复审该县的决定：

- 标准上诉流程。
- 或
- 加速上诉流程。

注意：这两种上诉类型相似；然而，申请加速上诉需要满足特定要求（请参阅下文以了解要求）。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

县政府应协助您填写表格并采取其他程序步骤提出上诉，包括准备书面的上诉、通知您表格在其网站上的位置或根据您的要求向您提供表格。 县政府还应根据联邦法规，在对不利福利裁定提出上诉期间，为您提供建议并协助您申请继续享受福利。

标准上诉流程起了什么作用？

标准上诉流程将：

- 允许您以口头或书面提出上诉。
- 确保提出上诉不会导致您失去权利或服务，或以任何方式对您的服务提供商产生不利影响。
- 允许您授权其他人（包括服务提供者或辩护人）代表您行事。 **请注意：**如果您授权其他人代表您行事，县政府可能会要求您签署一份表格，授权县政府向您的代表人释放信息。
- 在提出上诉后的规定时间内，可继续享有福利。 **请注意：**这是从不利福利裁定通知寄出或亲身给您后的 10 天内。
- 确保在上诉期间以及上诉的最终决定有利于县的不利福利裁定时，您不用为继续的服务付费。
- 确保您的上诉的裁决者具备资格，并且未曾参与过之前的任何级别的审查或裁决。
- 允许您或您的代表审查您的案件文件，包括医疗记录和其他相关文件。
- 允许您有合理的机会，亲身或以书面形式，提供证据、证词和论点。
- 允许您、您准许的人、或已故会员的遗产法定继承人，作为上诉当事人。
- 您所在的县给您书面确认您的上诉正在审核中。
- 告知您在上诉流程完成后，您可以要求州公平听证会的权利。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

我什么时候可以提出上诉？

您可以在以下情况下向您所在的县提出上诉：

- 县或签了约的服务提供者判断您不符合行为健康服务的获取标准。
- 您的医疗保健提供者为您推荐了一项行为健康服务并请求您所在的县的批准，但该县拒绝了这请求或更改了服务的类型或频率。
- 您的服务提供商已向县政府申请批准，但县政府需要更多信息且未能按时完成批准流程。
- 您的县没有依照预定的时间表提供服务。
- 您觉得县府没有及时满足您的需求。
- 您的申诉、上诉或加速上诉没有及时解决。
- 您和您的服务提供商对必要的行为健康服务有分歧。

我如何能够提出上诉？

- 您可以通过以下三种方法之一提出上诉：
 - 拨打您所在的县的免费电话号码 **1-888-246-3333**。拨打电话后，您还必须在其后提交书面上诉；或
 - 邮寄您的上诉（县将在所有服务提供者的地点，提供写有县的地址的回邮信封，以便您邮寄您的上诉）。**注意：**如果您没有回邮信封，您可以直接将您的上诉邮寄到本手册封面上的地址；或者
 - 透过电子邮件或传真提交您的上诉。请参阅本手册末尾的有关您所在的县的其他信息部分以获取更多信息。



我如何知道我的上诉是否已被裁决？

您或您准许的人将会收到您所在的县关于您的上诉裁决的书面通知。通知将包括以下信息：

- 上诉解决流程的结果。
- 上诉裁决的日期。
- 如果上诉结果对您不利，通知将提供有关您参加加州公平听证会的权利以及如何申请加州公平听证会的信息。

提出上诉是否有截止日期？

您必须在不利福利裁定通知上的日期起 **60** 天内提出上诉。当您没有收到不利福利裁定通知时，提出上诉没有截止日期，因此您可以随时提出此类上诉。

什么时候会对我上诉做出裁决？

县必须在收到您的请求后 **30** 天内对您的上诉做出裁决。

如果我不能等 **30** 天来等待上诉裁决，该怎么办？

如果您的上诉符合加速上诉流程的准则，则可能会更快完成。

什么是加速上诉？

加速上诉与标准上诉的流程类似，但速度更快。以下是有关加速上诉的更多信息：

- 您必须证明等待标准上诉可能会使您的行为健康状况恶化。
- 加速上诉流程的截止日期与标准上诉流程不同。
- 县有 **72** 小时的时间来审查加速上诉。
- 您可以口头要求加速上诉。
- 您不一定要以书面提出加速上诉请求。



什么时候可以提出加速上诉？

如果等待长达 30 天的标准上诉裁决会危及您的生命、健康或获得、维持或恢复最大功能的能力，您可以要求加快解决上诉。

有关加速上诉的其他信息：

- 如果您的上诉符合加速上诉的条件，县政府将在收到上诉后的 72 小时内予以解决。
- 如果县判断您的上诉不符合加速上诉的准则，他们必须尽快向您提供口头通知，并在 2 天内向您提供书面通知，解释其决定的原因。您的上诉将遵循本节前面概述的标准上诉时间表。
- 如果您不同意县政府的决定，认为您的上诉不符合加速上诉的准则，您可以提出申诉。
- 在您的县解决您的加速上诉请求后，您和所有受影响方都将收到口头和书面通知。

州公平听证会

什么是州公平听证会？

州公平听证会是由 **California Department of Social Services**（加州社会服务部）（**CDSS**）的行政法官进行的独立审查，旨在确保您获得 **Medi-Cal** 计划赋予您权利的行为健康服务。

请到加州社会服务部网站 <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> 以获取更多信息。

我拥有哪些州公平听证会权利？

您有权：

- 请求在行政法官面前举行听证会（也称为州公平听证会）来审理您的案件。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 了解如何申请州公平听证会。
- 了解在州公平听证会期间，用于规限各方代表如何运作的规定。
- 如果您在规定的时间内申请州公平听证会，您有权要求在州公平听证会流程中继续享用您的福利。
- 在州公平听证会进行期间，以及如果最终裁决有利于县的不利福利裁定时，您不用为继续的服务付费。

我何时可以申请州公平听证会？

如果出现以下情况，您可以申请州公平听证会：

- 您提出了上诉，并收到了一封上诉解决函，告知您您所在的县拒绝了您的上诉请求。
- 您的申诉、上诉或加速上诉没有及时解决。

我该如何申请州公平听证会？

您可以申请州公平听证会：

- 网上：Department of Social Services Appeals Case Management（社会服务部上诉案件管理网站）：<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- 书面：依照《不利福利裁定通知》上显示的地址，向县的福利部门提交您的请求，或邮寄至：
**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**
- 传真：916-651-5210 或 916-651-2789

您也可以申请州公平听证会或加速州公平听证会：

- 电话：
 - 州听证部门，免费电话：1-800-743-8525 或 1-855-795-0634。
 - 公众查询与回应，免费电话：1-800-952-5253 或 TDD：1-800-952-8349。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

要求州公平听证会是否有最后期限？

从县的上诉裁决书面通知上之日期起，您有 120 天的时间申请州公平听证会。如果您没有收到不利福利裁定通知，您则可以随时申请州公平听证会。

我在等待州公平听证会的裁决期间，可以继续享用服务吗？

是的，如果您目前正在接受已经批核的服务，并希望在等待州公平听证会的裁决期间继续接受服务，您便必须在上诉裁决通知上的邮戳日期或送达您之日起 10 天内申请州公平听证会。或者，您可以在您所在的县宣布停止或减少服务的日期之前要求听证会。

注意：

- 当申请州公平听证会时，您必须表明您希望在州公平听证会过程中继续接受服务。
- 如果您要求继续接受服务，而州公平听证会的最终裁决确定减少或停止您正在接受的服务，则您不用支付在州公平听证会期间所提供的服务的费用。

何时会作出对我的州公平听证会的裁决？

在您申请州公平听证会后，您可能需要长达 90 天的时间才能收到裁决。

我能否更快获得州公平听证会？

如果您认为等待这么长时间会对您的健康有害，您可能可以在 3 个工作日内获得答案。您可以亲自写信或请您的全科医生或精神健康专家为您写信申请加速州公平听证会。信函必须包含以下数据：

1. 详细解释等待长达 90 天的案件裁决，如何严重危害您的生命、健康或获得、维持或恢复最大功能的能力。
2. 要求“加速听证会”，并提供请求听证会的信件。

Department of Social Services（社会服务部）的 State Hearings Division（州听证会部门）将审查您的加速州公平听证会的请求，并确定其是否符合准则。如果您的请求获



得批准，将安排听证会，并将在州听证部门收到您的请求之日起 3 个工作日内做出裁决。

预立指示

什么是预立指示？

您有权定下预立指示。预立指示是一份有关您的医疗保健的书面文件，受加州法律认可。您有时可能会听到，将预立指示描述为生前遗嘱或持久授权书。它包括有关您希望如何提供医疗保健的信息，或当您无法为自己说话时您希望做出的决定。这可能包括接受或拒绝医疗、手术、或做出其他医疗保健选择的权利。在加州，预立指示由两部分组成：

- 您指定一名代理人（一个人）来为您的医疗保健做出决定；和
- 您的个人健康护理指示。

您所在的县必须制定预立指示计划。您所在的县必须提供有关预立指示政策的书面信息，并在被要求提供信息时，解释州的法律。如果您想索取这些信息，您可以拨打县的电话 1-888-246-3333（TTY：711）获取更多信息。

您可以从您所在的县或从这网址获取预立指示的表格：

<https://prepareforyourcare.org/en/advance-directive-state/ca>。在加州，您有权发放预立指示给所有医疗保健提供商。您也有权随时更改或取消您的预立指示。

如果您对于有关预立指示要求的加州法律有疑问，您可以寄信致：

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



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

权利和责任

县的职责

我的县负责什么？

您所在的县负责以下事项：

- 确定您是否符合从县或其服务提供商网络获取行为健康服务的准则。
- 提供检查或评估，以确定您是否需要行为健康服务。
- 提供每周 7 天、每天 24 小时接听的免费电话号码，以告诉您如何从县获得服务。电话号码是 1-888-246-3333（TTY：711）。
- 确保有足够的行为健康服务提供商在附近，以便您在有需要时可以获得您所在的县所涵盖的服务。
- 告知和教育您有关您所在的县可提供的服务。
- 免费为您提供您的语言服务，如有需要，还可免费为您提供翻译。
- 提供关于你可以得到的其他语言或其他形式（例如点字或大字体印刷品）的书面信息。请参阅本手册末尾的有关您所在的县的其他信息部分以获取更多信息。
- 若本手册中提及的信息发生任何重大变更，在变更生效前的至少 30 天通知您。重大变更指当提供的服务数量或种类增加或减少、医疗网络的服务提供商数量增加或减少，或发生任何其他会影响您获得福利的变化。
- 确保联系您的医疗保健和任何其他可能需要的计划或系统，以帮助您顺利过渡护理。这包括确保对任何专家或其他服务提供商推荐都得到适当的跟进，并且新的服务提供商愿意照护您。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 确保您可以在一段时间内继续看您目前的医疗保健服务提供商，即使他们不在您的网络内。如果更换医疗保健服务提供商会危害您的健康或增加需要去医院的机会，这一责任就很重要。

有交通安排吗？

如果您难以往赴医疗或行为健康的预约，**Medi-Cal** 计划可以帮助您安排交通。必须为无法自行提供交通且有医疗需要接受 **Medi-Cal** 承保服务的 **Medi-Cal** 会员提供交通服务。有两种类型的交通方式供您预约：

- **非医疗（Non-Medical（NMT））**：对于没有其他方式前往预约地点的人，可以通过私人或公共车辆安排交通。
- **非紧急医疗（Non-Emergency Medical（NEMT））**：对于无法使用公共或私人交通工具的人，可以使用救护车、轮椅车或担架车安排交通。

可以提供交通服务，以便前往药房或领取所需的医疗用品、义肢、矫正器和其他设备。有关交通安排的更多信息和协助，请联系您的管理医疗护理计划。会员可能需要向管理医疗护理计划证明，您已经尽力找所有其他目前可用的、合理的交通工具资源，但仍然有交通困难。



- 对于 Anthem BlueCross 的会员，请拨打免费交通预订电话 877-931-4755（TTY 711）或到访此网页：<https://mss.anthem.com/california-medicare/benefits/medi-cal-plan-benefits/transportation.html>。
- 对于 San Francisco Health Plan（旧金山健康计划）（SFHP）的会员，请拨打旧金山健康计划客户服务电话 415-547-7800，1（800）288-5555（免费），或 1（888）883-7347（TTY），或到访此网页：<https://www.sfhp.org/programs/medi-cal/benefits/transportation-services/>。
- 对于 Kaiser 的会员，请拨打 1-844-299-6230 或到访此网页：<https://homecare-scal.kaiserpermanente.org/transportation-services/>。

如果您有 Medi-Cal 但未参加管理医疗护理计划，并且需要非医疗交通服务以前往与医疗相关的服务机构，您可以直接联系非医疗交通服务提供商，或拨打 1-888-246-3333（TTY：711）联系您的服务提供商。当您联系交通公司时，他们会询问您您的预约日期和时间的数据。

如果您需要非紧急医疗交通（NEMT），您的服务提供商可以为您安排非紧急医疗交通（NEMT）。有关如何申请非紧急医疗交通（NEMT）服务的更多详细信息，请联系您的管理医疗护理计划。

有关交通的更多信息和协助，请联系您的管理医疗护理计划。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

会员权利

身为 **Medi-Cal** 行为健康服务的接受者，我有哪些权利？

作为 **Medi-Cal** 会员，您有权从您所在的县获得医疗上必要的行为健康服务。在获取行为健康服务时，您有权：

- 受到人身尊重并尊重您的尊严和隐私。
- 获得有关可用治疗方案的清晰易懂的解释。
- 参与与您的行为健康照护相关的决策。这包括拒绝任何您不想接受的治疗的权利。
- 取得本手册以了解县的服务、县的义务以及您的权利。
- 索取您的医疗记录副本，并在必要时要求更改。
- 不得受到任何以胁迫、惩戒、便利或报复为手段而实施的限制或隔离。
- 当有医疗需求时，可及时获得危急、紧急或危机状况的 24/7 全天候照护。
- 根据要求，及时收到点字、大字体和音频格式等其他格式的书面资料。
- 接受县政府提供的行为健康服务，这些服务应该遵循与州政府签订的合同，以确保可用、容纳、协调、覆盖范围和护理授权。县必须：
 - 雇用或与足够多的提供者签订书面合同，以确保所有符合行为健康服务的 **Medi-Cal** 合资格成员都能及时获得服务。
 - 如果县没有可以提供相关服务的员工或合约提供商，则县须及时为您提供网络外的必要医疗服务。

注意：县政府必须确保您不会因为看非网络提供者的服务而支付任何额外费用。请参阅下文以了解更多信息：

- 对 21 岁或以上的人，*医疗上必要的行为健康服务是指为保护生命、*



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

预防严重疾病或严重残疾、或缓解剧烈疼痛的合理和必要的服务。

对 21 岁以下的人，医疗上必要的行为健康服务是指维持、支持、改善或使行为健康状况较能忍受的服务。

- *网络外的提供者是指未列于县的提供者名单上的提供者。*
 - 根据您的要求，无需支付额外费用，即可获得网络内或网络外的合资格医疗保健专业人员的第二意见。
 - 确保服务提供商已接受培训，并能够提供其同意承保的行为健康服务。
 - 确保县涵盖的行为健康服务在数量、时间长度和范围上，足够应付符合 **Medi-Cal** 资格的成员的需求。这包括确保县批准服务付款的方法是基于医疗必要性，并且公平地使用获取准则。
 - 确保其提供者进行彻底的评估并与您合作制定治疗目标。
 - 如有必要，县协调其提供的服务，通过管理照护计划或您的基本保健提供者向您提供服务。
 - 县参与州政府为所有人，包括英语能力有限和不同文化和种族背景的人，提供文化素养服务。
- 表达您的权利，而不会对您的治疗产生不良的变更。
- 根据本手册中所述的权利和所有适用的联邦和州法律，接受治疗和服务，例如：
 - 1964 年《民权法案》第六章，由 45 CFR 第 80 部分的规定实施。
 - 1975 年《年龄歧视法》由 45 CFR 第 91 部分的规定实施。
 - 1973 年《康复法案》。
 - 1972 年教育修正案第 IX 条（有关教育计划和活动）。
 - 美国残障人士法案第二章和第三章。
 - 病患保护和可负担医疗法案第 1557 条。



- 根据州法律关于行为健康治疗的规定，您可能拥有额外的权利。若要联络您的所在县市的病患权利倡导者，请拨打手册封面上列出的电话号码联络您的所在县市。

不利福利裁定

如果县拒绝提供我想要或认为我需要的服务，我有什么权利？

如果您所在的县拒绝、限制、减少、延迟或终止您认为需要的服务，您有权获得该县的书面通知。该通知被称为不利福利裁定通知。您也有权以上诉的方式表示不同意该决定。以下部分将告知您有关不利福利裁定通知的信息，以及如果您不同意县的决定该怎么办。

什么是不利利益裁定？

不利利益裁定是指以下任何一种县政府采取的行为：

- 拒绝或限制授权所要求的服务。这包括基于服务类型或等级、医疗必要性、适当性、设定或承保福利的有效性而做出的决定；
- 减少、暂停或终止先前授权的服务；
- 全部或部分拒绝支付服务费用；
- 未能及时提供服务；
- 未能在规定的时限内采取行动，以标准方式解决申诉和上诉。所需时间如下：
 - 如果您向县政府提出申诉，而县政府没有在 30 天内就您的申诉向您提供书面决定。
 - 如果您向县政府提出上诉，而县政府在 30 天内没有就您的上诉向您提供书面决定。
 - 如果您提交了加速上诉但在 72 小时内未收到回复。
- 拒绝会员对财务责任提出异议的请求。



什么是不利福利裁定通知？

不利福利裁定通知是一份书面信函，如果您的县决定拒绝、限制、减少、延迟或终止您和您的服务提供者认为您应该获得的服务，则会向您发送该信函。这包括拒绝：

- 为服务付款。
- 针对未涵盖的服务提出索赔。
- 针对非医疗必需的服务提出索赔。
- 索赔的服务来自错误的交付系统。
- 对财务责任提出异议的请求。

注意：不利福利裁定通知也用于告知您是否有申诉、上诉或加速上诉未及时解决，或您是否未在县规定的服务时间标准内获得服务。

通知时间

县政府必须邮寄通知：

- 在终止、暂停或减少先前授权的行为健康服务的移动日期前至少 10 天通知会员。
- 在拒绝付款的决定或导致拒绝、延迟或修改全部或部分所请求的行为健康服务的决定做出后的两个工作天内，向会员发出通知。

当我没有获得我想要的服务时，我是否总是会收到不利福利裁定通知？

是的，您应该会收到一份不利福利裁定通知。如果您没有收到通知，您可以向县提出上诉，或者如果您已经完成上诉程序，您可以申请州公平听证会。当您联系您所在的县时，请表明您经历了不利的福利裁定，但未收到通知。本手册中包含如何提出上诉或申请州公平听证会的信息，并且您的提供者办公室也应提供这些信息。



不利福利裁定通知会告诉我什么？

不利福利裁定通知将告诉您：

- 您所在县市采取的措施对您及您取得服务的能力产生了影响。
- 该决定生效的日期以及该决定的理由。
- 该决定所依据的州或联邦规则。
- 如果您不同意该县的决定，您有权提出上诉。
- 如何取得与县政府决定相关的文件、记录和其他信息的副本。
- 如何向县政府提出上诉。
- 如果您对县政府对您的上诉做出的决定不满意，如何申请州公平听证会。
- 如何申请加速上诉或加速州公平听证。
- 如何获得提起上诉或申请州公平听证的协助。
- 您需要多长时间才能提出上诉或要求州公平听证会。
- 您在等待上诉或州公平听证会决定期间继续接受服务的权利、如何请求继续接受这些服务以及这些服务的费用是否由 **Medi-Cal** 承担。
- 如果您希望继续获得服务，则必须在何时提出上诉或州公平听证会请求。

收到不利福利裁定通知时我该做什么？

当您收到不利福利裁定通知时，您应该仔细阅读通知中的所有信息。如果您不理解该通知，您的县可以为您提供帮助。您也可以请其他人帮助您。

您可以在提交上诉或州公平听证会请求时请求继续已停止的服务。您必须在不利福利裁定通知邮寄或送达之日起 10 个日历日内，或在变更生效日之前申请继续提供服务。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

会员责任

身为 Medi-Cal 会员，我的责任是什么？

了解县级服务的运作方式非常重要，这样您才能获得所需的照护。 以下几点也很重要：

- 按计划参加治疗。 如果您与您的服务提供商一起制定治疗目标并遵循这些目标，您将获得最佳结果。 如果您确实需要错过预约，请至少提前 24 小时致电您的服务供应商，并重新安排其他日期和时间。
- 接受治疗时，请随时携带您的 Medi-Cal 福利识别卡（BIC）和带照片的身份证件。
- 在预约之前，请告知您的服务提供商您是否需要口译员。
- 告诉您的医疗服务提供商您所有的医疗问题。 您分享的有关您需求的信息越完整，您的治疗就会越成功。
- 请务必向您的提供者询问您遇到的任何问题。 完全理解您在治疗期间收到的信息非常重要。
- 依照您和您的服务提供商商定的计划移动步骤进行作。
- 如果您对服务有任何疑问，或您与服务提供者之间有任何无法解决的问题，请联系县政府。
- 如果您的个人信息有任何变更，请告知您的提供者和县。 这包括您的地址、电话号码以及任何其他可能影响您参与治疗的能力的医疗信息。
- 尊重并礼貌地对待为您提供治疗的工作人员。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。 旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 若您怀疑有诈欺或不法行为，请检举：
 - 旧金山公共卫生局设有隐私与合规热线，可全年 365 天、每天 24 小时通过电话举报诈欺行为，电话号码为 855-729-6040。
 - 您也可以向 compliance.privacy@sfdph.org 报告疑虑。
 - 卫生保健服务部要求任何怀疑存在 Medi-Cal 诈欺、浪费或滥用行为的人拨打 DHCS Medi-Cal 诈欺热线 1-800-822-6222。如果您觉得情况紧急，请拨打 911 寻求紧急协助。该通话是免费的，并且呼叫者可以保持匿名。
 - 您可以通过电子邮件（fragrance@dhcs.ca.gov）或使用在线表格（<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>）举报疑似欺诈或滥用行为。

我必须支付 Medi-Cal 费用吗？

大多数 Medi-Cal 会员无需为医疗或行为健康服务支付任何费用。在某些情况下，您可能需要根据每月获得或赚取的金额来支付医疗和/或行为健康服务的费用。

- 如果您的收入低于您家庭规模的 Medi-Cal 限制，您将无需支付医疗或行为健康服务费用。
- 如果您的收入超出了您家庭规模的 Medi-Cal 限制，您将需要支付一些费用来支付医疗或行为健康服务费用。您支付的金额称为您的「分摊费用」。一旦您支付了“分摊费用”，Medi-Cal 将支付您当月剩余的医疗费用。在您没有医疗费用的月份，您无需支付任何费用。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 您可能需要为 **Medi-Cal** 下的任何治疗支付「共付费用」。这表示您每次接受医疗服务或去医院急诊室接受常规服务时都需要自付一定费用。
- 您的提供者会告诉您是否需要支付共付费用。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

县的其他信息

其他可提供的服务

远距医疗权利

Medi-Cal 会员在决定接受远距医疗服务时，应该知道和了解其权利：

- 您有权与医疗保健提供商通过面对面、亲自就诊的方式获得受保的医疗保健服务，而无需通过远距医疗。
- 是否透过远距医疗就诊来与您的医疗保健提供者联系，由您来决定。如果您不想使用远距医疗，您能够获得面对面受保的 **Medi-Cal** 服务的权利不会改变。
- 如果您已经尽力找所有可用的、合理的交通工具，仍然由于交通原因难以前往现场就诊，我们或许可以为您提供交通服务。请参阅第 54 页，以了解如何通过您的 **managed care plan**（管理医疗护理计划）安排交通。
- **Medi-Cal** 涵盖远距医疗服务，但并非所有医疗保健提供者都提供远距医疗服务。
- 请参阅本手册中可通过电话或远距医疗获得的服务部分。
- 对于某些类别的治疗或服务，跟面对面就诊相比，透过远距医疗接受照护可能会有限制。您的医疗保健提供商会向您解释这些可能的限制。如果您对使用远距医疗有任何疑问或顾虑，请随时咨询您的医疗保健提供者。
- 如需了解更多信息，请到以下网页：

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



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

其他可提供的药物滥用障碍服务

传统医疗实务

- 传统医疗实务预期可以提升获取有文化回应性的照护；支持相关机构提供病患服务的能力；维持并促进健康；改善健康结果和照护的品质与体验；并减少既有的医疗获取差异。
- 传统医疗实践涵盖两项新增服务类别：**Traditional Healer**（传统疗愈者）与 **Natural Helper**（自然辅助者）服务。传统疗愈者服务包括音乐疗法（例如传统音乐和歌谣、舞蹈、击鼓）、灵性实务（例如仪式、祭仪、草药疗法）及其他综合疗法。自然辅助者服务可以协助提供导引支持、社会心理技能培养、自我管理及创伤支持。

如需进一步了解此项服务，请致电本手册封面上的县的联络电话。



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

非歧视声明

歧视是违法的。 **San Francisco Behavioral Health Services**（旧金山行为健康服务）遵守州和联邦民权法。 **San Francisco Behavioral Health Services**（旧金山行为健康服务）不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族裔群体、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传讯息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而非法歧视、排斥他人或区别对待。

San Francisco Behavioral Health Services（旧金山行为健康服务）提供：

- 为残疾人士提供免费援助和服务，帮助他们更好地沟通，例如：
 - 合格的手语翻译员
 - 其他形式的书面消息（大字体、点字、音频或可访问的电子形式）
- 为母语非英语的人士提供免费语言服务，例如：
 - 合格的口译员
 - 用其他语言编写的信息

如果您需要这些服务，请致电 **1-888-246-3333** 联系旧金山行为健康服务，每周 7 天、每天 24 小时。 或者，如果您听不清楚或讲话不流畅，请拨打 711。 根据要求，我们可以以点字、大字体、音频或可访问的电子形式向您提供本文档。

如何提出申诉

如果您认为 **San Francisco Behavioral Health Services**（旧金山行为健康服务）未能提供这些服务或以其他方式非法歧视性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族裔群体、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向，您可以向 **San Francisco Behavioral Health Services**（旧金山行为健康服务）提出申诉。 您可以通过电话、书面、亲临或电子方式提出申诉：



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。
旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 透过电话：拨打 **1-888-246-3333** 联系 San Francisco Behavioral Health Services（旧金山行为健康服务），每周 7 天、每天 24 小时。或者，如果您听不清楚或讲话不流畅，请拨打 711（加州转接服务）。
 - 书面形式：填写投诉表格或写信并寄往：
**San Francisco Behavioral Health Services
Grievance/Appeal Office
1380 Howard Street, 2nd Floor
San Francisco, CA 94103**
- 投诉表格可以从以下网址取得：
<https://www.sf.gov/resource--2024--grievance-and-appeal-documents-members-behavioral-health-services-bhs>
- 亲临：前往您的医生办事处或 San Francisco Behavioral Health Services（旧金山行为健康服务）并表示您想要提出申诉。
 - 电子方式：发送电子邮件至 BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org

民权办事处 - 加州医疗保健服务部

您也可以透過電話、书面或電子方式向 California Department of Health Care Services（加州医疗保健服务部）的 Office of Civil Rights（民權辦事處）提出民权投诉：

- 透过电话：致电 916-440-7370。如果您言语或听力不佳，请致电 711（加州转接服务）。
- 书面形式：填写投诉表格或寄信至：
**Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

投诉表格可以从以下网址取得：

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



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。

- 电子方式：发送电子邮件至 CivilRights@dhcs.ca.gov

民权办事处 - 美国医疗与公众服务部

如果您认为自己因种族、肤色、国籍、年龄、残疾或性别而受到歧视，您也可以透过电话、书面或电子方式向 U.S. Department of Health and Human Services（美国医疗与公众服务部）的 **Office for Civil Rights**（民权办事处）提出民权投诉：

- 透过电话：拨打 1-800-368-1019。如果您言语或听力不佳，请致电 TTY/TDD **1-800-537-7697**。
- 书面形式：填写投诉表格或寄信至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投诉表可在以下网址获得：

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

- 电子方式：到访以下民权办事处的投诉入口网址：
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



免费致电行为健康计划，电话号码是 1-888-246-3333，也可浏览网站了解，网址是 <https://www.sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health>。旧金山行为健康服务提供每周 7 天每天 24 小时电话服务。