

## 若對服務不滿意，您可以尋求協助

若您對所接受的服務有任何意見或回饋，請直接向您的諮詢師或相關計畫反映。我們深信，這是表達您訴求的最佳方式。計畫的工作人員會協助處理您的需求，並傾聽您的心聲。若您不願與計畫工作人員溝通，或仍有其他疑慮，可聯絡以下機構：

- 若需協助提出住院及/或住宿式服務相關申訴，可致電猶太家庭服務中心（JFS）患者維權計畫，電話：(619) 282-1134或1-800-479-2233。
- 若需協助提出與門診服務相關的申訴，可致電健康教育與維權消費者中心（CCHEA），免費專線：(877) 734-3258（TTY：1-800-735-2929）。

若您對照護服務有不滿、欲對限制照護之決定提出上訴，或想查詢上訴 / 申訴案件進度，可聯絡上述任一機構。Medi-Cal 受益人享有聯邦及州法規所訂定的服務與權利。

若標準申訴流程可能嚴重危及生命、健康，或嚴重影響您獲得、維持或恢復最佳身體機能的能力，您可以提出加急上訴。

### 需要更多資訊？

如欲進一步瞭解申訴與上訴流程，以及您依 SMHS 及 DMC-ODS 所享有的權利，可向您的服務提供者索取「聖地牙哥郡行為健康會員手冊」（County of San Diego Behavioral Health Member Handbook），或至網站 [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) 的「[受益人與家屬](#)」（Beneficiary & Families）專區自行下載。

## 實用資源

### 服務與危機專線

888-724-7240 (TTY: 711)

本免費專線提供每周7天、每天24小時全天候諮詢服務，諮詢師隨時為您解答疑問，並可協助轉介心理健康服務與物質使用障礙相關資源。

### 行動危機應對小組（MCRT）

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/mcrt.html>

### 聖地牙哥縣行為健康網站

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

### 聖地牙哥縣服務提供者名錄

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

### 如果我有自殺念頭，該聯絡誰？

若您或您認識的人處於危機之中，請致電 988 自殺與危機生命線（電話：988），或全國預防自殺生命熱線（電話：1-800-273-TALK（8255））。線上聊天服務請上：<https://988lifeline.org/>。



## 行為健康會員 快速指南

專業心理健康服務（SMHS）

Medi-Cal藥物有組織交付系統  
（DMC-ODS）

## 行為健康服務

若您認為自己需要行為健康（BH）服務（例如專業心理健康服務和/或物質使用障礙服務），請撥打本手冊背面所載的電話號碼聯絡縣服務機構。聯絡縣服務機構之後，您將接受一次篩檢，並被安排預約評估。

若您是管理式照護計畫（MCP）的會員，也可以向該計畫申請行為健康服務。若 MCP 確認您符合行為健康（BH）服務的資格，MCP 將協助您透過所在縣政府進行評估，以獲得行為健康服務。總而言之，獲得行為健康服務的各種途徑都是可行的。除了透過縣市取得行為健康服務外，您也可以透過您的 MCP 獲得行為健康服務。如果您的服務提供者認為這些服務在臨床上適合您，而且這些服務是協調一致而不重複的，您就可以透過您的行為健康服務提供者獲得這些服務。

### 您作為 Medi-Cal 會員的權利：

- 個人獲得尊重，尊嚴和隱私受到尊重。
- 獲得清晰易懂的各項治療方案的說明。
- 參與與自身行為健康照護相關的決策。包括拒絕任何不願接受的治療。
- 獲取本手冊，瞭解縣方可提供的服務、縣方義務及自身權利。
- 索取個人醫療紀錄，並在必要時要求修改。
- 免受任何作為脅迫、處罰、便利或報復手段的約束或隔離措施。

- 因醫學必要性面臨緊急、緊迫或危機狀況時，可7天x24小時全天候即時獲得照護。
- 提出申請後，可及時獲得替代格式的書面資料，如盲文、大字體及音頻格式。
- 獲得所在縣依據其與州政府簽訂的契約提供的行為健康服務，契約涵蓋服務可及性、供給量、協調情況、承保範圍及照護授權等方面。
- 主張自身權利時，治療不會受到不利變更。
- 依照本手冊所述權利及所有適用的聯邦與州法律接受治療及服務。
- 依據州法律，您可能享有與行為健康治療相關的其他權利。

### 可獲得的服務類型

#### DMC-ODS 服務包括：

- 早期介入
- 早期和定期篩檢、診斷與治療計畫
- 門診治療與密集門診治療
- 住宿式治療
- 麻醉品治療計畫
- 戒斷管理服務
- 成癮治療藥物
- 涉法人員重返社會服務
- Medi-Cal 同伴支援服務
- 康復服務
- 照護協調服務
- 應急管理
- 流動危機服務
- 傳統健康照護服務
- 加強型社區健康工作者服務
- 輔助就業服務

#### SMH 服務包括：

- 成人門診服務
- 成人住宿式服務與危機住宿式服務
- 藥物支持服務
- 危機介入與危機穩定
- 日間密集治療與日間復健
- 兒童與青少年門診臨床服務（含 SchoolLink、Juvenile Justice 及其他專項計畫）
- 個案管理與照護協調服務
- 危機介入與危機穩定
- 兒童與青少年住宿式服務
- 精神科住院治療服務
- 精神科健康機構服務
- 治療寄養服務
- 涉法人員重返社會服務
- Medi-Cal 同伴支援服務
- 流動危機服務
- 加強型社區健康工作者服務
- 輔助就業服務

如需獲取各項服務的完整資訊及服務說明，可向您的服務提供者「**聖地牙哥郡行為健康會員手冊**」，或至網站 [www.optumsandiego.com](http://www.optumsandiego.com) 的「受益人與家屬」專區自行下載。