



SAN MATEO COUNTY HEALTH

## BEHAVIORAL HEALTH & RECOVERY SERVICES

如需協助，請致電消費者及家庭事務辦公室，電話：  
1(800) 388-5189 | [www.smchealth.org/OCFA](http://www.smchealth.org/OCFA)

### 申訴程序

您有權在任何時候提交申訴。申訴是表達對任何問題的不滿，「不利福利裁定」除外。申訴包括但不限於：

- 所提供護理或服務的品質。例如工作人員無禮或不尊重您。
- 您認為工作人員不尊重您的權利。
- 我們未授權和/或提供您所要求的服務。

行為健康和康復服務部 (Behavioral Health and Recovery Services, BHRIS) 將在收到您申訴後的30個日曆內做出決定。在申訴過程中，您可親自或通過電話或以書面形式分享有關您申訴的資訊。BHRIS將在5天內向您發送一封確認函和一封決議函。

您不會因報告問題或提交申訴而遭受任何形式的歧視。

### 上訴/申訴審查

如果您對申訴決定有異議，您可隨時提交申訴，要求進行審查。如果您收到以下任一通知/不利福利裁定，您可提出上訴：

- 我們以任何方式拒絕或限制您的服務（例如服務類型/等級、滿足醫療必要性的要求、有關您服務的適當性、設施或有效性的限制）。
- BHRIS已變更或停止提供您正在接受的服務。
- BHRIS不支付您所要求之服務的費用。
- 未及時為您提供服務。
- 未遵循申訴或上訴的時限。
- BHRIS不批准有關您的財務義務的申請。

您可以本人、您的保健業者或授權代表以口頭或書面提出上訴。如果您的保健業者代表您提出上訴，BHRIS必須收到您的書面授權書。

如果您對有關您福利和/或服務的決定（不利福利裁定）有異議，您可申請上訴。這意味著您可要求審查此決定並對其進行可能的變更。我們必須在您的《不利福利裁定通知》(Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) 所示之日起60個日曆日內收到上訴。您可透過口頭或以書面形式提出上訴申請。您必須在口頭提出上訴後提交經簽署的書面文件，加急申請除外。

BHRIS將在收到您的上訴後5個日曆日內向您發送確認函。

在做出決定前，您可繼續獲得服務。如果您對此決定有異議，您可申請舉行州公平聽證會。上訴決定將在BHRIS收到上訴後的30天內做出。

### 加急上訴決議

如有醫療的必要，上訴將在72小時內解決。

這意味著BHRIS、您或您的提供者已確定標準上訴花費的時間可能嚴重危及您的生命、健康或獲得、維持或恢復最佳身體機能的能力。

針對加急申請的決定將在72小時內做出。如果BHRIS拒絕就上訴或申訴做出快速決定的請求，則上訴和申訴的時限將分別維持在上訴30天和申訴30天。BHRIS將向您發送一封確認函和一封決議函。

### 提出申訴或上訴的方式

- 您可以隨時以任何形式提出申訴，包括親臨、郵寄、傳真、電子郵件、口頭或書面形式。您也可以授權其他人（例如親戚、朋友、代理人或您的服務提供者）在您書面同意的情况下協助您進行申訴程序。
- 請撥打 (800) 388-5189致電BHRIS消費者及家庭事務辦公室 (Office of Consumer and Family Affairs)，或電郵 [ocfa@smcgov.org](mailto:ocfa@smcgov.org) 以討論或安排會議。
- 填寫並郵寄回郵表格或信函至 OCFA, 1950 Alameda de las Pulgas, San Mateo, CA 94403。
- 致電聯絡BHRIS Access電話中心：1 (800) 686-0101。TTY: 711
- 親自前往您獲取服務的場所。他們將協助您填寫表格和/或撥打電話。

### 州公平聽證會

如果您不同意BHRIS的上訴決議，或者如果BHRIS拒絕您的上訴申請，或者未遵循上訴的規定時限，您可透過致電 (800) 952-5253申請州公平聽證會。

在做出決定前，您可繼續獲得所有當前的服務。您必須在收到說明BHRIS拒絕您上訴的信函之日起120天內申請聽證會。如果BHRIS未遵循有關通知您此決定的要求，您可立即申請州公平聽證會。

### 申訴和上訴權利

行為健康和康復服務部 (Behavioral Health and Recovery Services, BHRIS) 可幫助您填寫此表並在整個申訴或上訴程序中為您提供指導。這包括您可能需要的支援性服務，例如口譯員或TTY/TDD電話專線。

BHRIS確保負責處理您的申訴或上訴做出決定的人士將是：

- 具有適當技能並接受過培訓以理解您狀況或病情的人士。
- 能夠閱讀您和/或您的代表向我們提供的所有記錄、註釋或其他資訊。
- 未參與有關您申訴或上訴的任何之前決定的人士。

您有權就上訴提交證據。您或您的代表可索取您個案檔案中所有文件的副本，包括醫療記錄、其他文件和BHRIS考慮、依據或生成的任何有關此不利福利裁定上訴的新的或其他證據。您可免費在任何決定做出之前獲得該等資訊。