

## 申訴程序

您<sup>1</sup>有權提交申訴。申訴是表達對任何問題的不滿，「否定福利的裁決」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 & Recovery Services, BHRS) 將在收到您申訴後的90個天內做出決定。在申訴過程中，您可親自或透過電話或以書面形式分享有關您申訴的資訊。BHRS將寄給您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/否定福利的裁決，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、滿足必要性的治療、限制治療方式，設施或有效的治療)。
- BHRS已變更或停止提供您正在接受的服務。
- BHRS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。
- BHRS不批准有關您的財務義務的申請。

如果您對有關您福利和/或服務的決定 (否定福利的裁決) 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。我們必須在原始決定之日起60天內收到您的申請。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。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BHRS收到上訴後的30天內做出，除非獲得14天的延長期限。

## 加急上訴決議

這意味著BHRS、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BHRS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30天和90天。BHRS會寄給您一封確認函和一封決議函。

## 時限延長

如果BHRS認為時限延長符合您的最佳利益或您申請延長，則做出決定的時限將延長14天。

如時限延長，BHRS將盡快口頭通知延遲情況，並在其後2天內發出書面通知。

如客戶不同意延長時限，其可提出申訴。BHRS將在延長期限結束前做出決定。

## 提出申訴或上訴的4種方式

- 撥打 (800) 388-5189致電BHRS 消費者與家庭事務辦公室 (Office of Consumer and Family Affairs, OCFA)，以討論或安排會議。
- 填寫此表或寫信並將此表或信函郵寄/傳真至OCFA，號碼：(650) 573-2934。
- 撥打 (800) 686-0101致電BHRS ACCESS。
- 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BHRS的上訴決議，或者如果BHRS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BHRS拒絕您上訴的信函之日起120天內申請聽證會。如果BHRS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

BHRS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，例如翻譯員或TTY/TDD電話專線。

**BHRS確保 針對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。
- 未參與有關您之前申訴決定的人士。

您有權就上訴提交證據。您或您的代表可索取您個案中所有文件的副本，包括醫療記錄、其他文件和BHRS考量，依靠或造成的有關否定福利的裁決上訴的任何的新的或其他證據。您可免費在任何決定做出之前獲得該等資訊。

<sup>1</sup> 在此文件中，「您」代表您或您的授權表。

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