

申訴程序

您¹有權提交申訴。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 & Recovery Services, BHRS) 將在收到您申訴後的90個日曆內做出決定。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)。
- 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 (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。我們必須在原始決定之日起60個日曆日內收到您的申請。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將向您發送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將盡合理努力儘快口頭通知延誤情況，並在其後2個日曆日內發出書面通知。

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呼叫中心。
- 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，例如口譯員或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BHRS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。

¹ 在此文件中，「您」代表您或您的授權代表。

如需有關消費者權利或申訴和上訴流程的更多資訊，請向您的服務提供者索取有關本主題的手冊，或造訪 www.smchealth.org/OCFA。如需協助，請致電消費者及家庭事務辦公室，電話：

(800) 388-5189

1950 Alameda de las Pulgas, San Mateo, CA 94403 | 傳真：(650) 573-2934