

## 投訴和申訴程序與申請表



若您對於心理健康服務有任何疑慮或問題，或者有任何不滿，心理健康計畫 (MHP) 會設法以最快的速度、最簡便的方式予以解決。您或您的代表可以透過口頭或書面方式向醫師/醫療機構提出投訴或申訴，也可以致電 1(800) 779-0787 與消費者協助辦事處聯絡。請利用隨附的投訴或申訴申請表提出投訴或請求申訴。您不會因為提出投訴或申訴而遭受歧視或任何其他處罰。

投訴是指針對您的心理健康專科服務表達不滿，且不滿事由不屬於下文所述申訴與加州公平聽證會程序的管轄範圍。可以提出投訴的事由有：服務照護品質、人際關係 (例如員工態度不佳) 等。提出投訴的步驟如下：

- 以口頭或書面方式提出投訴。口頭投訴之後不需補遞投訴表。您可以授權他人代表您處理相關事宜。
- 您會收到一份投訴收訖確認書。
- MHP 接獲投訴後，可以在 60 天內完成審查，並且以書面方式將決議告知您或您的代表。
- 若您要求延長審理時間，或 MHP 認為需要更多資訊且延期對您有利，則您最多可以申請延長 14 個曆日。
- 您隨時可以提出投訴。

申訴則是要求覆核 MHP 或醫師/醫療機構的決議 (修改或否決您所提出之心理健康專科服務 (SMHS)，和/或減少、暫停或終止原授權服務)。寄送或面交您的受理通知 (NOA) 中，會就 MHP 針對您的心理健康專科服務所做出之決議加以說明。您不一定會收到 NOA。提出申訴的步驟：

- 在 NOA 所載日期起 90 天內透過面談、致電、書面方式提出申訴。若透過面談或電話提出申訴，必須補遞一份簽名的申訴表。若未收到 NOA，即無送件期限；這也意味著您隨時可以提出申訴。您可以授權他人代表您處理相關事宜。
- 只要您在 NOA 寄出或面交後 10 天內提出申請，則在申訴審理完畢之前，您應享有的福利不受影響。
- 您會收到一份申訴收訖確認書。
- MHP 接獲申訴後，可以在 45 天內完成審查，並且以書面方式將決議告知您或您的代表。
- 若您要求延長審理時間，或 MHP 認為需要更多資訊且延期對您有利，則您最多可以申請延長 14 個曆日。

~翻頁~



若您認為等候 45 天可能會影響您的生活、健康或是達到、維持或恢復最大機能的能力，可以要求**加快申訴**。若 MHP 認為您符合加快申訴條件，MHP 會在收到加快申訴後 3 個工作天內做出決議。**提出加快申訴的步驟：**

- 在受理通知 (NOA) 所載日期起 90 天內透過面談、致電、書面方式提出申訴。以口頭或面談方式提出的加快申訴申請不需補遞申訴表。您可以授權他人代表您處理相關事宜。
- 只要您在 NOA 寄出或面交後 10 天內提出申請，則在加快申訴審理完畢之前，您應享有的福利不受影響。
- 您會收到一份加快申訴收迄確認書。
- MHP 接獲加快申訴後，可以在 3 天內完成審查，並且以書面方式將決議告知您或您的代表。
- 若您要求延長審理時間，或 MHP 認為需要更多資訊且延期對您有利，則您最多可以申請延長 14 個曆日。
- 若 MHP 認為您不符合加快申訴條件，則會立即口頭告知您，並在 2 個曆日內送出通知書。倘若如此，您的申訴就必須按照標準申訴流程進行。

如果您已完成 MHP 的投訴和/或申訴程序，但無法獲得滿意的結果，您有權要求舉行**加州公平聽證會**，這是由加州社會服務局所進行的獨立審查。每份受理通知書 (NOA) 均隨附一份加州公平聽證會申請表；您必須在收到 NOA (以郵戳日期為憑) 或 MHP 將 NOA 面交您後 90 天內提交申請表。無論是否收到 NOA，您皆可要求舉行公平聽證會。您必須在 NOA 寄出或面交您當天起十 (10) 天內或服務變更生效日前申請舉行聽證會 (以日期較晚者為準)，否則在等候聽證會期間將無法繼續獲得同樣的服務。您也可以透過下列方式申請舉行加州公平聽證會：致電 1(800) 952-5253、傳真至 (916) 651-5210 或 (916) 651-2789，或是寫信至下列地址：

Department of Social Services/State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430.

如需關於投訴或申訴程序的詳細資訊，請向醫師/醫療機構索取一份 **Medi-Cal 心理健康服務指南**。填寫表格時如有疑問或需要協助，請向您的醫師/醫療機構洽詢或致電：

**消費者協助專線：1(800) 779-0787**