

## 問題解決流程

如果您對於目前的心理衛生服務有不滿意的地方，可以利用心理衛生部門的問題解決流程，嘗試解決您所關切的問題。

### 如何進入問題解決流程？

填寫申訴與上訴表 (Grievance and Appeal Form)，郵寄 或者 致電品質改善計畫，至品質改善計畫 (Quality Improvement Program)，地址是 P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159。每一家診所應該都有表格與印製地址的信封供您索取。電話：1-800-704-0900。

### 上訴與申訴有何差異？

「上訴」是與行動通知書 (Notice of Action Form) 有關。如果您收到通知書，表示您的服務遭拒絕或有變更。若不同意通知書的判決，有 90 天的時間可以用口頭或書面的方式提出上訴。口頭上訴後，必須提出簽有您姓名的上訴書。

至於上訴未涵蓋的事宜，則是提出「申訴」。

### 快速上訴流程：

有比較快的方式可以早點得知上訴結果。標準的上訴流程最久須等待 45 天才能獲知判決結果，如果您認為時間太久會危及您的生命、健康，或讓您無法維持或重獲身體的最大功能，則可以要求快速上訴。在這種情況下，您必須書面提出要求。如果您提出的快速上訴符合規定，則心理衛生計畫 (Mental Health Plan, MHP) 會在收到您的快速上訴書後的 3 個工作天內做出決定。如果延長處理時間對您有利，您或 MHP 可以要求最久延長 14 天。

### 還有誰能幫助我？

致電心理衛生倡導方案  
(Mental Health Advocacy Project)  
電話：1-800-248-MHAP 或  
408-294-9730

或者 致電客戶權益辦事處  
(Office of Client Empowerment)  
電話：408-254-5350

## 州立公平聽證會

至於 *Medi-Cal* 受益人，如果該郡的問題解決流程未能解決您的問題，則可以要求舉行州立公平聽證會，請致電 1-800-952-5253，或傳真到 1-916-229-4110，或寫信到以下地址：Department of Social Services, State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 19-37, Sacramento, CA 94244-2430。州立公平聽證會的判決是最終判決。