SACRAMENTO 縣心理健康計劃會員問題解決流程

Sacramento 縣心理健康計劃 (Mental Health Plan, MHP) 鼓勵儘可能在正式程度最低的層面上解決相關問題。會員不會因提起申訴、上訴或申請舉行州級公平聽證會而受到任何處罰或歧視。會員可以隨時授權其選定的人員代表其行事。會員或會員代理人可以採取以下措施來解決有疑慮的部分：

申訴

申訴是指對不利福利裁定以外的任何事宜表示不滿。

- 會員可以口頭或書面形式向會員服務部提起申訴
- 會員會在 90 個日曆日內收到相應書面決議。

標準上訴

上訴是指審查不利福利裁定的要求。當 MHP 拒絕、減少、暫停或終止此前授權的服務；拒絕為服務付款；未及時提供服務；或在申訴、標準上訴、加急上訴的處理時限內未採取行動，或駁回財務責任糾紛的請求時，發生不利福利裁定。

- 會員可以口頭或書面形式提起上訴。口頭上訴後，必須提交一份已簽名的上訴書。
- 上訴必須在不利福利裁定發生之日起 60 個日曆日內提出。
- 會員會在 30 個日曆日內收到相應書面決議。

加急上訴

當會員的生命、健康或具有或維持其最大機能的能力存在風險時，可提出該等上訴。

- 會員會在 72 小時內收到相應書面決議。
- 如果加急上訴被駁回，則會向該等會員寄送一份書面駁回通知，且標準上訴流程將啟動。

州級公平聽證會

如果您是 Medi-Cal 受益人，則您有權申請舉行州級公平聽證會。在申請舉行州級公平聽證會前，會員必須仔細探究問題解決**上訴**流程。在行政法法官管轄範圍內的疑慮即為與不利福利裁定有關的疑慮。

注意

申訴表、標準上訴表或加急上訴表可在所有提供者網站上獲取，也可透過聯絡會員服務部獲取。*

會員服務部收到會員的申訴或上訴後，會以書面形式告知會員。*

會員可以書面或面談形式提交補充資訊來支援其申請。為方便受益人，強烈建議與會員服務部*安排約談。

會員可以透過以下方式就提起申訴、上訴或申請舉行州級公平聽證會獲得援助：

- **會員服務部：(916) 875-6069　免費電話 1-888-881-4881　　TDD 711**
  患者權益倡導：(916) 333-3800

免費提供口譯員服務和電話設備援助服務。

Sacramento 縣心理健康計劃質量管理——會員服務部，地址：
7001 East Parkway, Suite 500, Sacramento, Ca 95823