



加利福尼亚的保护和倡导系统
免费电话 (800) 776-5746

县心理健康计划（MHP） 申诉、上诉和公平听证会

出版号 #7134.04 - Chinese, 2018 年 7 月

每个县都有县心理健康计划（MHP, Mental Health Plan）。MHP 或直接提供专业心理健康服务，或通过其他供应商安排和支付专业心理健康服务。

本出版物仅讨论针对县 MHP 的申诉、上诉和公平听证会。有关一般性的 Medi-Cal 资助的专业心理健康服务的更多信息，请参阅 [“Medi-Cal 管理式保健计划和心理健康服务”（Medi-Cal Managed Care Plan and Mental Health Services）](#) 出版物 5084.01。¹

如果您对您在县心理健康设施或供应商处得到的服务不满意，或者您不同意您的 MHP 所作出的决定，以下信息将帮助您决定如何进一步处理您的问题。

申诉是对您的 MHP 经历的一般性抱怨。上诉是对您的心理健康服务决定的不同意见。申诉和上诉都在将详细描述如下。

¹另参见：加州健康和人类服务机构（Cal. Health & Human Services Agency），MHSUDS 信息通知第16-061号，[“对MEDI-CAL管理式保健计划中的受益人提供MEDI-CAL专业心理健康服务的心理健康计划责任的澄清”（CLARIFICATION ON MENTAL HEALTH PLAN RESPONSIBILITY FOR PROVIDING MEDI-CAL SPECIALTY MENTAL HEALTH SERVICES TO BENEFICIARIES ENROLLED IN MEDI-CAL MANAGED CARE HEALTH PLANS）](#) (2016)。 [（回到主文件）](#)

对县心理健康的申诉

如果您对 MHP 的经历不满意，您可以提出申诉。例如，如果您对所提供的护理或服务质量或员工的态度不满意。²

我如何向我的 MHP 提出申诉？

您可以随时口头或书面向您的 MHP 提出申诉。³每个县都必须在 MHP 供应商的所有地点发布通知并提供解释申诉和上诉流程的小册子。⁴您可以致电您所在县 MHP 的免费电话号码以获得申诉帮助。您还可以在供应商地点获取申诉表和填好自己地址的信封。

MHP 必须让您知道它已收到您的申诉。⁵

我什么时候可以得到对我的申诉做出的决定？

您的 MHP 应在收到申诉后的一个工作日内在日志中记录申诉，进行处理。⁶MHP 工作人员将为您提供有关您的申诉或申诉状态的信息。⁷MHP 工作人员将对申诉作出决定并通知您结果。根据州法律，加州 MHP 必须在收到申诉后的 60 个日历日内对申诉做出决定并通知您。⁸

² 《联邦法规》（C.F.R., Code of Federal Regulations）42 §438.400(b)。

³ 《联邦法规》42 § 438.402(c)(3)(ii)；《加利福尼亚法规》(C.C.R., California Code of Regulations)9 §1850.206(a)。

⁴ 《加利福尼亚法规》9 §1850.205(c)(1)(B)。

⁵ 《联邦法规》42 §438.406(b)(1)；《加利福尼亚法规》9 §1850.205(d)(4)。

⁶ 《加利福尼亚法规》9 §1850.205(d)(1)。

⁷ 《加利福尼亚法规》9 §1850.205(d)(3)。

⁸ 《加利福尼亚法规》9 §1850.206(b)；然而请注意，根据联邦法，MHP 必须在 90 日之内解决您的申诉。《联邦法规》42 §438.408(b)(1)。([回到主文件](#))。

如果您认为您的申诉因您的健康受到严重威胁而必须立即处理，您可以申请加急申诉。MHP 将在 72 小时内处理您的加急申诉。⁹

对县心理健康计划行动的上诉

上诉是对 MHP 的行动进行审查。您可以在 MHP 进行“不利福利裁定”（Adverse Benefit Determination）时提出上诉。您必须提出上诉并完成上诉程序才能申请公平听证会。¹⁰

什么是不利福利裁定？

“不利福利裁定”是 MHP 做出的影响您服务的决定。“不利福利裁定”可以是以下七项行动中的任何一项：

1. 如果您被拒绝服务或接受服务的范围有限；
2. 如果您的服务被减少、暂停或终止；
3. 如果您的 MHP 拒绝为您支付服务费用；
4. 如果没有及时为您提供服务；
5. 如果 MHP 没有在标准申诉和上诉的时间范围内采取行动；
6. 如果您居住在农村地区，几乎没有可用的供应商，而您被剥夺从网络外获得服务的权利；或
7. 如果您对成本分摊、共付额、保险费、免赔额、共同保险和其他注册人的经济负担有争议的请求被拒绝¹¹

当 MHP 拒绝或修改来自供应商的为向受益人提供服务的 MHP 授权请求时，MHP 必须向您提供“行动通知”（Notice of Action）。¹²“行动通知”是 MHP 向您发出的书面通知，告知您 MHP 已作出“不利福利裁定”。

⁹加州健康和安全法规（Cal. Health & Safety Code）§1368.01(b)。

¹⁰《联邦法规》42 §438.408(f)(i)。

¹¹《联邦法规》42 §438.400(b)。

¹²《加利福尼亚法规》9 §1850.210(a)。

您必须在 MHP 的行动通知之日起 60 个日历日内提出标准或加急上诉。¹³

如果您未收到行动通知，但您的服务被拒绝、减少、暂停或终止，您仍应尽快提出上诉。

我如何提出上诉？

您可以口头或书面形式提出标准上诉。如果您口头提出上诉，您必须追加以书面形式提出上诉。¹⁴您应该保留一份书面上诉副本以备记录。

您的 MHP 必须在收到上诉后的 5 天内向您发送书面确认，通知您已收到您的上诉。¹⁵

如果我提出上诉，我还可以接受福利吗？

为了在您上诉程序期间继续享受您的福利，您必须在收到行动通知后的 10 天内或在决定生效日期之前（以较晚日期为准）要求“支付待决援助”。¹⁶

¹³ 《联邦法规》 42 §438.402(c)(2)(ii)。

¹⁴ 《联邦法规》 42 §438.402(c)(3)(ii); 《加利福尼亚法规》 9 §1850.207(a-b)。

¹⁵ 《联邦法规》 42 §438.406(b)(2)(1); 《加利福尼亚法规》 9 §1850.205(d)(4)。

¹⁶ 《联邦法规》 42 §438.420(a-c)。

我什么时候可以得到对我的上诉的决定？

根据加州法律，您的 MHP 必须在收到上诉后 45 天内做出决定。¹⁷如果您要求延期，或者 MHP 确定需要其他信息且延迟符合您的利益时，MHP 可能会需要额外 14 天。¹⁸

当您的 MHP 对您的上诉做出决定时，他们会向您发送一份“上诉决议通知”（Notice of Appeal Resolution），解释该决定。“上诉决议通知”必须包括决议过程的结果和完成日期、申请州公平听证会的权利以及如何提出请求、在听证会待审期间请求和领取福利的权利以及如何提出此要求。¹⁹

向县心理健康的加急上诉

如果您或您的供应商认为较长的标准上诉可能严重危害您的健康、生命或维持最大功能的能力，您可以向县心理健康提出加急上诉。²⁰

您可以向 MHP 口头上请求加急上诉。与常规上诉不同，您无需以书面形式跟进您的加急上诉的口头请求。²¹但是，我们建议您始终以书面形式进行跟进并保留一份副本以备记录。

¹⁷ 《加利福尼亚法规》 9 §1850.207(c)。请注意联邦时间表不同。根据联邦法律，您的 MHP 必须在收到标准上诉后 30 天内发出称为“上诉决议通知”（Notice of Appeal Resolution,）的决定。《联邦法规》 42 §438.408(b)(2-3)。([回到主文件](#))

¹⁸ 同上。如果 MHP 显示他们需要额外信息且延迟符合您的利益，MHP 可能需要额外 14 天。《联邦法规》 42 §438.408(c)(1)(i-ii)。如果 MHP 在此时间范围内未发出决定，则被视为拒绝。加州健康和人类服务机构, 全部计划书（All Plan Letter） 17-006, [申诉和上诉的要求及经修改的通知模式和“您的权利”附件（GRIEVANCE AND APPEAL REQUIREMENTS AND REVISED NOTICE TEMPLATES AND “YOUR RIGHTS” ATTACHMENTS）](#) (2017)。([回到主文件](#))。

¹⁹ 《联邦法规》 42 §438.408(e)。

²⁰ 《联邦法规》 42 §438.410(a)；《加利福尼亚法规》 9 § 1850.208(a)。

MHP 必须告知您已收到您的加急上诉。²²

我何时会得到对我的加急上诉的决定？

根据加州法律，您的 MHP 必须在收到您的上诉后三个工作日内将决定通知您。²³如果您申请延期或 MHP 显示他们需要其他信息，MHP 可能需要额外 14 天。²⁴

州公平听证会

州公平听证会是对您的 MHP 做出的决定或行动的审查。如果您不同意您的 MHP 对您的上诉的决定，您可以申请公平听证会。²⁵

我如何申请州公平听证会？

2017 年 7 月之后，您必须提出上诉后才能申请州公平听证会。有关内部上诉流程的信息，请参阅上文。

在完成上诉流程后，如果您不同意 MHP 的决定，您可以向加州社会服务部（California Department of Social Services）申请州公平听证会。²⁶州公平听证会是一项旨在确定您在 MHP 所包涵权利的独立审查。MHP 必须向您提供有关请求公平听证会的权利以及如何提出请求的信息。²⁷

²¹ 《联邦法规》42 §438.406(b)(3)；《加利福尼亚法规》9 §1850.208(b).

²² 《联邦法规》42 §438.406(b)(1)；《加利福尼亚法规》9 §1850.205(d)(4).

²³ 《加利福尼亚法规》9 §1850.208(d)。请注意，联邦时间表不同。根据联邦法律，您的 MHP 必须在收到您的上诉后 72 小时内通知您其决定。[\(回到主文件\)](#)

²⁴ 如果您申请延期或 MHP 显示他们需要其他信息，MHP 可能需要额外 14 天。[\(回到主文件\)](#)。

²⁵ 《联邦法规》42 §438.402(c)(1)(i)。

²⁶ 《联邦法规》42 §438.402(c)(1)(i)。

²⁷ 《联邦法规》42 §438.408(e)(i)；《加利福尼亚法规》9 §1850.207(h)(3)。

如果 MHP 没有发出通知或以其他方式遵守通知和时间要求，您可以申请州公平听证会。²⁸

从有关上诉的 MHP 决定之日起，您有 120 天的时间申请州公平听证会。²⁹ 如果您没有收到 MHP 的书面决定，您应该尽快提交州听证会的请求。

在州公平听证会进行时，我可以保留我的福利吗？

如果您在有关上诉的原始决定的 10 个日历日内或决定生效日期之前（以较晚者为准）要求支付待决援助，您可以继续在州公平听证会待决期间领取您的福利。³⁰

取得第二意见的权利

如果您对拒绝您专业心理健康服务的决定不认同，您也有权要求第二意见。审查必须由未做出第一次决定的持照心理健康专业人员进行。MHP 决定此审查是书面进行还是应该亲自完成。³¹您仍然可以对任何拒绝进行申诉或上诉。

一般信息

我去哪里可以找到有关申诉和上诉的信息？

MHP 必须在书面手册中解释申诉、上诉和加急上诉的流程。³²MHP 必须通过向您寄送副本、用电子邮件发送副本或在线发布信息并通知您可以找到信息的互联网地址来向您提供此信息。³³

²⁸ 《联邦法规》 42 §438.408(f)(1)(ii)。

²⁹ 《联邦法规》 42 §438.408(2)。

³⁰ 《联邦法规》 42 §438.420(a)；《加利福尼亚法规》 22 §51014.2(a)。

³¹ 《加利福尼亚法规》 9 §1810.405(e)

³² 《联邦法规》 42 §438.10(g)(2)(xi)；《加利福尼亚法规》 9 §1850.205(c)(1)(A)。

谁在对我的申诉和上诉做出决定？

所有与医疗质量问题有关的申诉和上诉都提交给您的 **MHP** 医疗主管以便采取行动。³⁴您的 **MHP** 必须确保对您的申诉或上诉做最终决定的人没有参与过以往任何与申诉或上诉相关的决定。此外，决策者通常是具有治疗受益人状况的临床专业知识的医疗保健专业人员。³⁵

我可以获得提出申诉、上诉或州公平听证会的帮助吗？

加州法律要求每个县提供患者权利倡导者（**PRA, Patients' Rights Advocate**），以授权和协助心理健康服务的接受者行使其公民权利和人权。³⁶您可以向您的 **MHP** 询问您所在县的 **PRA** 的联系信息，您也可以在此www.disabilityrightsca.org/pod/pr-a-directory 找到每个县的患者权利倡导者列表。

您可以让一名法律代表来代表您处理申诉、上诉、加急上诉流程或州公平听证会。³⁷您还可以授权其他人（例如朋友或家人）代表您参与流程。³⁸

如果您向 **MHP** 提出上诉，但涉及到通过签约供应商提供的服务，您可以授权供应商代表您参与针对您的 **MHP** 的上诉/加急上诉流程。³⁹

³³ 《联邦法规》 42 §438.10(g)(3)。

³⁴ 《加利福尼亚法规》 22 § 53858(e)(2)。

³⁵ 《联邦法规》 42 §438.406(b)(2)。

³⁶ 《加利福尼亚法规》 9 §863.1(a)。

³⁷ 《联邦法规》 42 §438.402(c)(1)(ii)； 《加利福尼亚法规》 9 §§1850.205(c)(2)&(3)。

³⁸ 《加利福尼亚法规》 9 §1850.205(c)(2)。

³⁹ 《加利福尼亚法规》 9 §1850.205(c)(2)。