

作為在小區接受公共行為健康服務者， 我有哪些權利？

您具有以下權利：

- 接收醫療補助方案保險範圍內的資訊和服務
- 受到禮待、保護隱私
- 協助對您的醫療保健事宜作出決定，其中包括拒絕接受治療的權利
- 免受任何約束或報復
- 接收行為健康服務患者權利的副本
- 獲得您的醫療記錄副本並請求對其作某些修改
- 接收關於可用行為健康福利的資訊
- 如果您不滿意，提出申訴、上訴或行政（公平）聽證會
- 收到危急服務電話號碼列表



- 隨時變更您的服務提供商或個案經理，並在提出冤情申訴、上訴或請求舉行公平聽證會時獲得情況調查員的服務
- 在暢通無阻的（便於出入的）場所接受服務
- 每年或在您請求時獲得您的 BHO 中的提供商的名稱、地址、電話號碼和除英語以外的其他語言
- 獲得您所需要的服務量和服務時間
- 如果服務被拒絕、限制、減少、暫停或終止，被拒絕付款，或者您不同意治療計劃，可獲得 BHO 發出的不利福利決定通知書
- 獲得關於 BHO 體系及運作的資訊
- 獲得緊急或應急護理或危急服務
- 獲得穩定後服務
- 在緊急狀況穩定後，獲得與緊急醫療狀況相關的穩定後服務
- 獲得適合您的年齡與文化背景的服務
- 免費獲得持有合格證書的口譯人員的服務以及數據譯文
- 獲得您選擇的語言或格式的資訊和幫助
- 瞭解可以利用的治療選擇和替代方案
- 拒絕所提議的任何治療
- 獲得治療服務時不受任何歧視（例如年齡、種族、疾病類型）

- 免受任何性侵犯或性騷擾
- 獲得對所有處方藥及其可能產生的副作用之解釋說明
- 獲得關於如何作出和使用預先立囑，聲明您對心理健康服務的選擇及意願的資訊
- 獲得具有醫療必要性的優質服務
- 如果您與服務提供商的意見不一致，免費獲得由合資格的專業人員提供的第三者評定意見。為您自己和您的孩子選擇服務提供商（如果您的孩子年齡小於 13 歲）
- 請求並得到您的醫療記錄副本。將告訴您醫療記錄副本的影印費用
- 獲得情況調查員的服務，包括提出冤情申訴、上訴或請求舉行行政（公平）聽證會

您也可以請民權辦公處提供更詳細的資訊，網址是 www.hhs.gov/ocr，或流覽 apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877-0680。

是否進行計劃成員滿意度意見調查？

每年至少進行一次意見調查，以瞭解您或您的家庭成員對所獲得服務的滿意程度。但是，如果與您聯絡，請抽時間回答意見調查問題。您的意見是改善護理水平的最佳方法。您提供的所有資訊都將保密。

心理健康事宜預先立囑

何謂心理健康事宜預先立囑？

心理健康事宜預先立囑系指一份書面文件，事先記述當您出現危急或重大困難時，您想作的指示，例如住院治療。該文件告訴其他人您願意或者不願意接受何種治療服務，並可指定一位您授權代表您作出決定的人員。

如果您已經制定一份身體健康預先立囑，則應向您的心理健康服務提供商提供這份預先立囑，以便他們瞭解您的意願。

如何填寫心理健康事宜預先立囑？

您可獲得預先立囑副本及相關詳情，網址為 www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/mental-health-advance-directives，或者致電消費者關係處，電話為 1-800-446-0259。您的 BHO、行為健康服務提供商或情況調查員可為您提供表格。



冤情申訴/上訴/行政（公平）聽證會

若我對自己獲得的服務不滿意，該如何辦？

若您對自己獲得的服務不滿意，您可以試著自己解決問題，詳情請參見您的消費者權利。若您需要更多協助，您可以告知您獲得服務所在地區的 BHO 或行為健康服務提供商。若此方法無效，您可以：

- 聯絡情況調查員服務，以幫助您申訴冤情。他們將幫助您向服務提供商或 BHO（視乎您的選擇）提出冤情申訴；
- 如果您從 BHO 收到書面的不利福利決定通知書，您可以提出上訴；並（或）
- 如果您不滿意上訴的決定，可以申請舉行一次行政（公平）聽證會。

誰能幫助我提出冤情申訴、上訴或申請舉行一次行政（公平）聽證會？

情況調查員、BHO、為您提供服務的行為健康提供商或您選擇的任何其他人都可以幫助您解決關於行為健康服務的問題。如有必要，將會免費提供口譯人員。

