

CHILDREN COME FIRST

家庭手册



2020 年 2 月修订

English 英语

ATTENTION: If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-888-201-6681 (TTY: 1-800-947-3529).

Spanish 西班牙语

ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-888-201-6681 (TTY: 1-800-947-3529).

Hmong 苗语

CEEB TOOM: Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-888-201-6681 (TTY: 1-800-947-3529).

Chinese Mandarin 中文 - 汉语

注意: 如果您说中文, 您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-888-201-6681 (TTY 文字电话: 1-800-947-3529).

Children Come First (儿童优先, CCF) 项目为残障人士免费提供有助于有效沟通的协助与服务, 例如:

- 合格的手语译员
- 其他格式的书面信息 (大号字体印刷、音频版、无障碍电子格式及其他格式)

CCF 为主要语言非英语人士提供免费语言服务, 例如:

- 合格的口译员
- 以其他语言书写的信息

如果您需要这些服务, 请联系您的 CCF 工作人员或致电 1-888-201-6681。

目录

什么是 CCF?	3
CCF 的价值观	
参加人员权利	
CCF 服务由谁提供?	
CCF 工作人员发挥什么作用?	
父母/照护者在 CCF 项目中发挥什么作用?	
CCF 项目预期	8
全面评估	
危机计划	
儿童/家庭团队	
CCF 团队会议	
护理计划	
危机应对服务	
CCF 如何协调服务?	10
CCF 如何采购服务?	
医疗援助	
其他保险	
服务如何得到授权?	
第二诊疗意见	
交通	
家庭外安置	
CCF 家庭倡导员	
过渡计划	16
退出 CCF 项目	
重新注册	
申诉与上诉	18
其他权利	21
重要号码	23
术语表	25

简介

Children Come First (CCF) 项目为被诊断为有严重心理健康需要、面临机构安置或经历多次安置中断风险的少年儿童提供帮助，协调护理。本手册是一份指南，对 CCF 项目以及项目会为您的孩子和家庭提供哪些服务进行说明。请您仔细阅读。如有任何问题，请联系您的 CCF 工作人员。我们的目标是帮助孩子们在社区中获得成功，防止机构安置和安置中断。当您的孩子退出我们的项目时，我们希望他们已经获得更稳定、更成功的家庭、学校和社区生活。

什么是 CCF？

CCF 项目为 0-19 岁、被诊断有心理健康问题的儿童和青少年提供完整护理协调。CCF 的主要任务是对心理健康治疗、社区资源和支助进行协调，从而防止或减少对儿童进行家庭外安置的风险。CCF 项目采用管理式护理模式进行护理协调。家庭和专业人士共同合作，确定家庭的需求和目标，并从 CCF 医疗提供者网络中选择最符合家庭需求的服务和支持。

CCF 提供：

- 以基于优势的个性化方式进行护理协调。
- 团队合作：邀请家庭、专业人士、朋友和其他人员参加，共同计划和协调您孩子的护理和服务。
- 结合传统与非传统方式、能够满足孩子和家庭需求的服务和支持。
- 具有文化适应性的护理和规划。
- 危机规划和支持。
- 倡导服务。



CCF 的价值观

- **声音** - 孩子和家庭是积极参与治疗决策的合作伙伴。
- **团队** - 团队努力和平衡的方法有助于家庭实现目标。采用这种办法，必须由对孩子来说最为重要的社会系统（家庭、学校、社区、邻里、教会）的成员组成团队。

- **基于社区** - 在孩子生活的社区中，心理健康治疗最能取得成功。离家近的服务给孩子和家庭带来最大受益；而且当孩子情况好转时，也依然可以获得这些服务。
- **聚焦家庭** - 家庭对子女负责。我们竭力寻找并整合所需要的任何资源，让您能把孩子留在家里或留在离家不远的地方。
- **文化敏感** - 这一过程必须建立在每个家庭的独特价值、偏好和优势上。为了实现您家庭的未来愿景，家庭文化必须得到尊重。这并不仅是语言、食物、着装方式和文化活动；而是一个人思考、行动和理解周围世界的方式。我们相信，一个能够鼓励我们了解自己的信仰和价值观及其如何影响我们与他人关系的长期流程非常重要。
- **个性化** - 每个孩子和家庭都是独特的，具有不同的优势和需求。
- **基于优势** - 不仅关注儿童和家庭面临的问题，而且关注家庭状况良好、健康运行的方面，这会让心理健康治疗取得最大成功。
- **自然支持** - 使用非正式的社区支持（例如邻居、教会或朋友），这对儿童的成功非常重要。
- **持续护理** - 无条件承诺持续为家庭提供帮助，提供实现治疗目标所需要的任何服务。
- **协作** - 如果孩子生活中的所有重要系统都在为类似的目标共同努力，孩子将得到最好的治疗。
- **灵活资源** - 能够遵循儿童/家庭团队的意见、把资源用在孩子心理健康需求的最关键处，这非常重要。
- **基于结果的服务** - 必须对目标和服务进行衡量、对治疗进行调整，从而改善结果。

参加人员的权利

您的权利包括：

- 受到尊重，享有尊严。
- 除紧急情况外，不受人身约束和隔离。
- 无论种族、肤色、原籍、族裔、性别、性取向、性别认同、年龄、残障或付款来源，都能获得治疗。
- 将您的治疗和其他信息保密。仅在法律允许、并征得您的同意后，才会提供病历。
- 要求并获得您的病历副本，要求对病历进行修改或更正。



- 根据联邦和州法律规定，得到相应的医疗服务。可以获得并使用所有承保服务。在具有医疗适当性的情况下，必须每周 7 天、每天 24 小时均可获得服务。
- 获取可选治疗方案和替代方案的信息，有权要求第二诊疗意见。
- 参与与您的护理有关的决策，包括有权拒绝治疗。
- 可以自由行使您的权利，而不会被 CCF 及其医疗网络提供方负面对待。
- 获得对您的诊断和治疗选项（包括风险和益处）的清晰描述。
- 获得能对您的诊断病症进行有效治疗的信息。
- 向您的医疗提供方询问他们的培训和经验。
- 以您能够理解的语言和格式获取信息，包括本手册中的信息。
- 接受任何承保服务时，都要有一名口译。
- 自由提出申诉或上诉，并在这方面获取帮助。
- 要求使用特定提供方或更改提供方。
- 如果 CCF 项目发生重大变更，在变更生效日前至少 30 天，从 CCF 处获得有关信息。
- CCF 项目系自愿参与，任何时候均可退出。

您同意：

- 尊重您的提供方。
- 给您的提供方必要信息，以便为您尽力提供最优质的照护。
- 与您的提供方建立合作关系，保留约诊；如果需求取消或改约，则进行通知。
- 提供正确的医疗保险信息。
- 了解您的诊断并与提供方合作，为您的护理制订计划。
- 积极努力，实现您的目标计划。
- 如果您的地址、电话号码、医疗保险或福利状态有任何变更，请通知您的负责工作人员。



CCF 服务由谁提供？

CCF 服务由两个组织提供。一个是 RISE Wisconsin, Inc., 负责管理 CCF 完整案例管理、家庭支持和医院分流（HDP）部门。另一个是 Dane 郡公众服务部，负责“团队合作实现团聚”（ARTT）部门。了解哪个组织在参与您孩子的诊疗，这非常重要。本手册中与 **ARTT** 和 **Rise** 有关的信息可能略有不同。

医院分流项目（HDP）是 RISE Children Come First（儿童优先）项目中的一项服务。
HDP 为那些面临强迫住院风险的儿童及其家庭提供 24/7 危机稳定和转移服务。

这个短期项目（30 - 90 天）为儿童和家庭提供以下服务：

- 居家危机稳定服务
- 危机规划和高密度案例管理
- 父母/儿童支持和行为管理
- 药物管理
- 完整服务，包括与现有服务和支持进行协调和联系。

临床医师发挥什么作用？

临床医师是您的项目指导者，将与您的孩子和您的家庭合作，建立一支儿童/家庭团队，制订治疗目标和出现危机时的安全规划。您的孩子临床医师将帮您找到适当的服务和支持，帮助您的孩子获得成功，并在 CCF 项目结束后依然延续成功。

CCF 项目预期

一旦您的孩子被批准参加“儿童优先医院分流项目”，您将会获得以下服务：

登记

- 临床医师将与您会面，对计划进行介绍，并为您的孩子注册。
- 临床医师只有经您允许，方可与他人谈论孩子的进展情况；其余情况下，有关您家庭的所有信息都将被保密。
- 临床医师将向您提出问题，了解您的孩子和家庭需要从项目中获得什么帮助；这被称为《初始评估》。经您允许，临床医师还将联系与您孩子合作的其他人员，以了解孩子的情况以及什么方式可能最有帮助。
- 您将和临床医师讨论，您希望哪些人员参加与孩子有关的工作。这被称为您的“儿童/家庭团队”。

- 临床医师将与您和您的儿童/家庭团队合作，为紧急情况或极度紧张时期制定计划。这被称为《危机计划》。
- 临床医师将与您和您的儿童/家庭团队合作，为您的孩子制订治疗计划。这被称为《护理计划》或 POC。《护理计划》将描述您的孩子的目标，以及孩子为实现这些目标需要哪些帮助。

CCF 医院分流项目 90 天模式的时间表样本

第 1 日 - 第 30 日

- 评估
- 制订治疗目标
- 与家庭、父母及/或儿童合作，提供以即刻稳定、安全规划和为基本需求提供支持为重点的高密度居家支持
- 24/7 的危机支持和安全规划
- 为服务转诊提供协调
- 社区外联与教育
- 在这一时间段内与某些家庭成员进行联系的范围：每周多次联系，甚至每天联系

第 30 日 - 第 60 日

- 在第 30 天和第 60 天召开团队会议，确定需要哪些额外服务
- 居家稳定服务
 - 以创伤问题和解决方案为重点的家庭和个人干预
 - 持续的安全规划
 - 持续为基本需求提供支持
- 24/7 的危机支持和安全规划
- 为服务转诊提供协调
- 社区外联与教育
- 与某些家庭成员进行联系的范围：每周 1-2 次联系，或每周多次联系

第 60 日 - 第 90 日

- 服务团队结束会议，审核过渡服务
- 与社区服务和支持进行联系
- 24/7 的危机支持和安全规划
- 为服务转诊提供协调
- 社区外联与教育
- 与某些家庭成员进行联系的范围：根据需要（支持作用）

持续进行

- 儿童/家庭团队将在第一个月开会，此后每个月至少开会一次。这些会议称为团队会议。儿童/家庭团队将讨论您的孩子在实现护理计划目标方面的进展。儿童/家庭团队将讨论现有的服务、支持以及这些服务支持如何提供帮助。团队还将讨论，要帮助孩子成功，可

- 能还需要哪些其他项目。
- 临床医师也会与团队其他成员保持联系，了解孩子的进展。

父母/照护者在 CCF 项目中发挥什么作用？

作为父母和照护者，您是孩子心理健康的主要改变因素。参加 CCF 计划非常重要，也是您为孩子和家庭的安康所做出的时间承诺。由于孩子的高度需求，我们将经常会面，至少每月一次。此外，我们还将定期通过电话及电邮与您联系，了解孩子生活中各个方面的情况，并会经常询问您的意见。在支持孩子心理健康的进程中，我们将为您提供支持，帮您和服务提供方建立联系；他们将您视为关于您孩子事务的专家，同时帮您提高护理技能。您最了解您的孩子。我们希望向您了解，什么最适合您的孩子和家庭。



CCF 项目预期

一旦您的孩子获得Children Come First项目批准，您将会得到以下服务：

全面评估

CCF 工作人员及/或临床医师将在注册后 30 天内对您的孩子和家庭进行评估。评估由一系列问题组成，力求了解孩子历史、家庭历史和当前运转，了解您的需求和优势。评估流程是治疗中最重要的部分，因为它为工作人员提供了与您的孩子和家庭进行有效合作并制订适当目标的必要信息。工作人员或临床医师可能会要求您的孩子完成精神健康评估，以识别当前的精神健康症状。您的工作人员还会请您每 6 个月为孩子填写一次综合行为清单（CBCL）。这是州里对 CCF 项目的要求，可以提供孩子参加 CCF 项目期间的进度信息。



危机计划

您孩子的 CCF 工作人员将与您以及您孩子的“儿童/家庭团队”一起探查，对于您的孩子和家庭来说，什么样的情况属于危机，并就此概况相关信息。这被称为《危机计划》。《危机计划》将描述您的孩子过去曾有过哪些类型的行为，以及哪些方式最有助于安抚孩子。《危机计划》还将确定预警信号，与您的孩子一起工作的人应该知道这些信号，并了解他们可以采取哪些措施来帮助预

防危机的发生。《危机计划》将包括一份人员和支持资源列表，在发生危机时可以与之联系。每次出现危机后，儿童和家庭小组均将审查《危机计划》；该计划至少每六个月更新一次。

儿童/家庭团队

您的 CCF 工作人员将与您一起，为您的孩子设立一支“儿童 & 家庭团队”。团队由父母及/或法定监护人、孩子以及通常 4-8 名最了解您家庭的人组成。儿童/家庭团队的这些其他成员可能包括付费专业人员（社工、学校工作人员、治疗师、律师、寄养或集体家庭父母等）和自然支持人员（父母倡导者、神职人员、亲属、朋友、邻居、教练等）。理想情况下，成员至少包括 50% 的非专业人员，提供非正式的资源和支持。即使在您的孩子完成 CCF 项目后，您的儿童/家庭团队中仍会有些成员继续留在您的生活中——这非常重要。家庭成员有权决定他们希望谁加入“儿童/家庭团队”，并且可以随时改变他们对团队组成的想法。

CCF 团队会议

您孩子的 CCF 工作人员将安排您孩子的“儿童/家庭团队”每月至少会面一次。这是 CCF 团队会议，CCF 项目要求必须举行。在会议中，儿童/家庭团队将讨论您孩子的优势、治疗进展、家庭动态、孩子在学校的表现、安全计划（如果需要）以及影响孩子生活的其他方面。儿童/家庭团队将讨论已有的服务、支持以及这些服务支持如何提供帮助。儿童/家庭团队还将讨论，要帮助孩子成功，可能还需要哪些其他项目。您的 CCF 工作人员将尽量根据最适合您的时间和地点安排团队会议。您需要参加团队会议，并要与您的 CCF 工作人员讨论您希望在会议上看到哪些进展。这非常重要。



护理计划

您的 CCF 工作人员将帮助您和您的儿童/家庭团队，为您的孩子制订治疗计划。这被称为“护理计划”，将对您孩子的优势、需求和目标进行描述。《护理计划》还将描述您的孩子在实现这些目标的过程中需要哪些帮助，您作为父母/照护者在治疗中的作用，以及您需要哪些支持和服务来帮助您的孩子和家庭取得更大的成功。儿童/家庭团队在每个月的团队会议上审核护理计划，并至少每三个月更新一次。

危机应对服务

每周 7 天、每天 24 小时均可获得急救服务。

什么是心理健康紧急情况？

心理健康紧急状况是可能危及生命的状况；这种情况下，个人对自身或他人可能立刻造成伤害。拨打 **911**，让您自己远离任何即时危险；如果安全，请将您的孩子送至急诊室。您无需获得 CCF 的授权或批准，即可在急诊室寻求紧急服务。

心理健康紧急情况的例子包括：

- 自杀企图
- 需要就医的自杀姿态
- 需要立即就医的严重自残情况
- 对自己或他人的极端人身暴力
- 行凶姿态
- 具有意图和手段的行凶构思

什么是心理健康危机？

心理健康危机是一种未对生命造成威胁的情况；这种情况造成对安全的关切，但并未达到需要紧急反应的程度。

办公时间内，请联系您的 CCF 工作人员及/或您孩子的心理健康服务提供方。如果您在非办公时间（工作日下午 5 点至早上 8 点）、周末或节假日期间需要危机支持，可以致电非办公时间危机热线。

RISE 参与人员请致电 608-258-0269 或 1-888-201-6681	应答服务将记下您的信息，并通知 Rise 值班团队成员，他们会与您电话联系。请注意，RISE 不能在非办公时间派人到现场进行危机应对。
ARTT 参与人员请致电 608-280-2600 或 1-888-201-6681	与 Journey Mental Health Center（旅程心理健康中心）紧急服务部门（ESU）的成员交谈。

如果事情开始恶化，而您或您孩子认为有必要获得帮助以防止危机演变为紧急情况，这是在危机中获得帮助的最佳时机。如果发生下列情况，您也可以致电 CCF 工作人员或非办公时间危机热线：

- 您和/或您的孩子需要就一个令人痛苦的情况与人交谈。
- 安全问题令人担心，而您或您的孩子不确定下一步该做什么。
- 您在考虑将您的孩子带至急诊室。
- 您的孩子在急诊室接受心理健康评估，并且正在考虑进行精神病住院治疗。
 - 以下仅适用于医疗援助承保儿童：如果建议入院，急诊室人员将联系 CCF，获得事先授权批准。

CCF 如何协调服务？

CCF 工作人员协助与涉及儿童和家庭的多个系统和机构进行沟通，从而协调服务。这种做法使我们可以全面解决儿童和家庭在社区中的需求，联系家庭支助，转介社区资源，并购买或安排正式服务。



传统服务举例

- 个人、小组和家庭治疗
- 精神科护理
- 心理测试
- 初级保健

非传统服务举例

- 家长教练和家长倡导
- 个人技能发展
- 交通
- 专科治疗 - (马术、动作、艺术、神经反馈等)
- 行为管理
- 危机稳定

社区资源示例

- 夏令营和课外活动
- 经济援助项目 (食品储备、用电补助、房租补助)
- 住房援助和支持

CCF 如何采购服务？

由于 CCF 的资金来源多样化，包括州 Medicaid/BadgerCare 和 Dane 郡公众服务部，我们可以购买儿童/家庭团队所确定的有助于实现护理计划目标的服务。



医疗援助

CCF 项目是一个专科健康管理组织 (HMO)，面向接受 BadgerCare Medicaid 或医疗援助的儿童。它是一家专门针对心理健康和药物滥用 (药物和酒精) 提供服务的 HMO。CCF 项目提供的所有服务都是私营服务。

- 如果您孩子目前的医疗援助（MA）保单尚未指认 HMO，CCF 将成为其 HMO。
- 如果您孩子的医疗援助保险目前在 HMO 管理下，则孩子参加 CCF 项目期间需要离开现有的 HMO 计划。当您的孩子注册 CCF 时，离开现有 HMO 的这项更改将自动完成。

CCF 负责提供 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 计划下所有具有医学必要性的承保心理健康服务。治疗服务和精神科服务等均包括在内。

以下服务不属于 CCF 项目，但它们属于 BadgerCare Plus 的承保福利。

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">医疗护理急诊或紧急医疗护理药房HealthCheck 体检服务整脊服务 | <ul style="list-style-type: none">自闭症治疗服务牙科服务家庭计划服务视能服务孕期和分娩期间的护理 |
|---|---|

参加 Medicaid 注册、接受 ForwardHealth 卡的提供方可以为您提供上述服务。查询注册 Medicaid 的提供方：

请访问 www.forwardhealthwi.gov。

- 单击页面中间部分的“Members”（成员）链接或图标。
- 向下滚动，点击“Resources”（资源）选项。
- 点击“Find a Provider”（查找提供方）链接。
- 在“Program”（项目）下，选择 BadgerCare Plus。

您也可以拨打 1-800-362-3002，致电 ForwardHealth 成员服务。

由于这些项目不在 CCF 项目保险范围内，在您的孩子注册 CCF 期间，这些服务将由“按服务收费”的医疗援助予以提供。在注册 CCF 计划期间，您的孩子应能继续使用其常规医疗和牙科保健服务提供方。

当 CCF 结束时，您的孩子应能重新加入之前的 HMO 计划。如果对于重新注册 HMO 有任何问题，请致电 800-291-2002 联系 HMO 注册专员。要帮助孩子将 MA 承保范围从 CCF 改回 Medicaid-HMO，这是重要的一步。

请注意：所有接受 MA/Medicaid 的儿童也可以获得免费的 HealthCheck 体检。HealthCheck 是一项针对 21 岁以下参与人员的全面健康检查项目，其中包括对检查中发现的健康问题进行治疗。这些检查非常重要。对于 21 岁以下者，医生需要在定期检查时与他们会面，而不只是在他们生病时见到他们。

HealthCheck 项目有三个目的：

1. 发现并治疗 21 岁以下人员的健康问题。
2. 提高 21 岁以下人员对特殊医疗服务的认识。
3. 确保 21 岁以下人员有资格获得对于其他人员不予承保的部分医疗保健服务。

HealthCheck 检查包括：

- 适龄疫苗接种（注射）
- 血液和尿液实验室测试（包括适龄血铅量测试）
- 牙科检查并在 1 岁起转诊至牙医
- 健康和发育史
- 听力筛查
- 身体检查
- 视力筛查

如果您希望帮您的孩子设置 HealthCheck 体检，请与您的 CCF 工作人员联系。

您在何时可能会因服务收到账单

在 CCF 项目中，您无需为承保服务支付费用，也不必支付共付款。如果您因未经您同意的服务而收到账单，请联系您的护理协调员或致电 1-888-201-6681。

其他保险

如果您的孩子在 CCF 之外还有其他保险，您必须将此告知您的提供方和 CCF 工作人员。CCF 将与您的保险公司合作，为您的孩子设立承保范围内的心理健康服务。您的提供方在向 CCF 开账单前，必须先向您的其他保险开具账单。如果您的 CCF 提供方拒收您的其他保险，请致电 1-800-291-2002，联系 HMO 注册专员。HMO 注册专员可以告诉您如何使用两个保险计划。



服务如何得到授权？

CCF 与多个心理健康及其他服务提供方签订合同，使他们成为提供方网络的一部分。CCF 工作人员将帮您找到能够符合您的孩子和家庭需求的提供方，包括以您的首选语言与您沟通，或提供译员服务。由 CCF 为您孩子资助的所有服务，均应由 CCF 提供方网络成员提供。

您可以访问 RISE 网站 www.risewisconsin.org，也可以咨询您的 CCF 工作人员，获取一份提供方网络中所有提供方和承保服务的书面列表。在以下情况下，CCF 将考虑为网络外提供方提供最多 6 个月的资金：

- 您的孩子需要无法经由网络内提供方获取的紧急或即时护理；
 - 您的孩子居住在 Dane 郡以外地区，而 CCF 在当地没有网络内提供方；
-
- 您的孩子需要服务，而 CCF 没有能够提供该服务的网络内提供方；
 - 法院下令评估，并将任务分配给 CCF 提供方网络以外的人员。

如果您想要求使用 CCF 提供方网络以外的提供方，请与您的 CCF 工作人员联系。所有提供方必须达到 CCF 规定的基本标准，才能与注册 CCF 项目中的青少年合作。



请注意： 您的孩子有权根据联邦和州法律规定，获得具有医学适当性的医疗服务。请在正常办公时间（周一至周五上午 8: 30 至下午 5: 00）联系您的 CCF 工作人员，申请服务。

如果儿童/家庭团队认为某项服务需要立即到位，儿童/家庭团队可以要求员工加快审核服务批准申请。申请完成时间将取决于儿童和家庭的需要。对于没有包括在孩子的 CCF 护理计划中、或是被认为不具有医学必要性的心理健康服务，可能需要您自己支付。

第二诊疗意见

父母始终有权就其子女的心理医护问题，向合格的心理健康专业人员征询第二诊疗意见。如果您希望由不同的精神科医生或治疗师等人士提供第二诊疗意见，您的工作人员可以帮您安排。所有的第二诊疗意见申请均将由 CCF 审核，并在 10 个工作日内进行批准。如果您认为您的第二诊疗意见申请需要紧急响应，请参阅本手册的“**加急审核**”部分，了解更多信息。

在威斯康星州以外地区接受医疗服务

如果您在威斯康星州以外旅行并需要紧急心理医护，您旅行所在地的提供方可以为您提供治疗，并将账单发送给 CCF 项目。有关心理健康紧急情况的更多详细信息，请参阅第 9 页的 **危机应对服务** 部分。

CCF 不承担美国、加拿大和墨西哥境外提供的任何服务、包括紧急服务。如果您在加拿大或墨西哥需要紧急服务，医师或医院的银行必须设于美国，CCF 方可承保服务。如果提供方有美国

银行账户，CCF 批准后，其他服务可能也在承保范围内。如果您在美国境外获得任何紧急心理健康服务，请致电 CCF 项目。

交通

非紧急医疗交通（NEMT）可通过 DHS NEMT 经理安排。对于没有其他乘车方式的 Medicaid 和 BadgerCare Plus 成员，NEMT 经理为其承保服务安排乘车并支付费用。非紧急医疗交通可以包括使用以下方式的乘车服务：

- 公共交通，例如城市公交车
- 非紧急救护车
- 专用医疗车辆
- 其他类型的车辆，视成员的医疗和交通需求而定

此外，如果您使用自己的私人车辆往返进行承保医疗约诊，您可能有资格获得里程报销。

对于例行乘车，您必须在约诊日期前提前至少两个工作日预约乘车服务。您可以在周一至周五上午 7: 00 至下午 6: 00 致电 1-866-907-1493（或 TTY 711），联系 NEMT 经理，安排行程。您也可以为紧急约诊安排乘车。紧急约诊乘车服务可在三小时或更短时间内提供。

如果您有其他交通需求，请与 CCF 工作人员联系。

家庭外安置

CCF 致力于帮助儿童在自己的家中或社区中茁壮成长。有时，出于安全考虑，需要对孩子进行短期的家庭外安置。家庭外安置的例子有：

- 寄养家庭
- 集体家庭
- Dane 郡少年收容所
- 住宿护理中心（RCC）*
- 由 DCDHS 协调的临时护理

要进行家庭外安置，青少年必须参加 Dane 郡公众服务部（DCDHS）项目。如果进行家庭外安置，CCF 将继续与您的孩子、家庭以及儿童/家庭团队合作。

DCDHS 将针对所有家庭外安置进行审核并向父母收取费用。此费用基于浮动比例计算，由您的收入决定。费用标准由 Dane 郡家长支持托收部门负责制订，该办公室不属于 Children Come First 项目。Children Come First 项目不承担这些费用。

如果您收到 Dane 郡家长支持托收部门的文书，请务必填写并返还文件，以避免被全额收取孩子的安置费用。请致电 Dane 郡家长支持托收部门 608-242-6408，了解更多信息。

如果您的孩子收受社会保障经济福利并被安置在家庭之外，那么孩子的社会保障付款将被转至 DCDHS，用来抵消孩子的家庭外护理费用。孩子回家后，您必须拨打 866-770-2262，与社会保障办公室联系，以便把福利款重新转发给您。

如果孩子的另一方父母向您支付法庭命令的子女抚养费，而孩子被安置在家庭之外，那么子女抚养费将被转至 DCDHS，用来抵消孩子的家庭外护理费用。您的孩子回家后，您必须拨打 608-266-4031，联系 Dane 郡儿童支持机构，以便将这些付款重新转发给您。

如果您搬家

CCF 项目为住在 Dane 郡的儿童和家庭服务。如果您的孩子暂时在 Dane 郡以外得到家庭外安置，您可以继续参加 CCF 计划。如果您离开 Dane 郡，CCF 员工将与您合作制订过渡计划，确保您在退出 CCF 计划后能够获取适当的服务和支持。请致电 1-800-291-2002 联系 HMO 注册专员，他们可以帮您选择在您的新迁地区提供服务的新 HMO。

如果您的孩子暂时在 Dane 郡以外得到家庭外安置，您可以继续参加 CCF 计划。

CCF 家庭倡导员

CCF 设有一名家庭倡导员，可以向个人和家庭提供支助。以下是其可以提供的部分支助：

- 参加学校会议、心理健康约诊、法庭听证会及/或团队会议。
- 支持和协助个人和家庭在社区中找到和建立自然支持及专业支持。
- 对于可能妨碍家庭成长和获得服务的障碍，提倡由社区内的家庭予以解决。
- 回答与获得护理有关的问题，帮您解决从 CCF 获得护理时可能遇到的任何问题。

您可以致电 1-888-201-6681，联系 CCF 家庭倡导员。

过渡计划

CCF 项目有时间限制，具体则取决于您孩子的持续需求和继续参加项目的资格。您的儿童/家庭团队必须有计划从 CCF 项目取消注册。如果您的孩子在注册 15 个月后仍在接受 CCF 服务，儿童/家庭团队必须制订一个过渡计划，确立一个退出项目的时间表。



过渡计划需要解决以下事宜：

- 要给孩子的稳定提供支持，需要保留哪些服务和支持
- 可能会在今后对您有所帮助的其他服务和支持
- 您的孩子和家庭可以使用的其他资金来源

如果儿童/家庭团队认为您的孩子不能在注册起 18 个月内完成 CCF 项目，则将安排与 CCF 过渡委员会一起对孩子的进度进行审核。过渡委员会将帮您和儿童/家庭团队制订孩子的过渡计划，还可能为您的孩子安排取消注册日期。过渡委员会也可能同意您的儿童/家庭团队，认为孩子需要更多时间参加项目。委员会可能会建议一些治疗计划选项，为您的孩子提供支持，也会要求您在稍后时间再次与之讨论孩子的进度和注册。

退出 CCF 项目

在整个项目注册期间，退出 CCF 项目的计划将是您的儿童/家庭团队不断予以讨论的议题。你们将作为一个团队，决定您和您的孩子什么时候能够准备就绪，可以退出项目。

在以下情况下，您的孩子可能会被退出 CCF 项目：

- 您的孩子在实现治疗目标方面取得了重大进展，不再面临安置在精神病医院、住院治疗中心、参加矫正或安置中断的即刻风险。
- 您（父母或法定监护人）要求您的孩子退出项目。
- 您的孩子搬离本郡，由法院下令进行管教安置，或是年龄为 19 岁或以上。
- 您的孩子或家庭没有善用 CCF 服务，没有参与治疗计划，或无法参加 CCF 项目。

重新注册

如果您的孩子再次面临机构安置或安置中断的风险，重新注册 CCF 项目可能是孩子的一个选择。

如果 DCDHS 参与您孩子的案例，您必须联系孩子的社工，讨论这个选项。如果 DCDHS 没有参与您孩子的案例，您可以致电 608-210-0135 联系 RISE，与 RISE 的转诊专员讨论这个选项。



申诉与上诉

Children Come First希望你的家庭得到最好的照护。如果您对所得到的照护并不满意，我们希望您能告诉我们。您不会因为将您的顾虑告诉我们而遇到麻烦。了解您的顾虑可以帮助我们为您提供更好的照护。

申诉

申诉是指在与拒绝、限制、减少或延迟福利无关的情况下，对您的 CCF 工作人员提出任何投诉。申诉问题包括向您提供的服务质量，提供方或员工粗鲁以及漠视您作为参与人员的权利等。

如果您对 CCF 项目中的照护有任何不满，请告诉我们。如果您不满意所得到的照护，您可以把您的不满告诉与您合作的人员。他们可以试着去帮忙解决问题。如果您不想告诉这位人员，您可以致电其主管。您也忽略这一步，直接致电或致函以下人员。

对于 RISE:

Quality Assurance Manager
(质量保证经理)
1334 Dewey Court
Madison, WI 53703
(608) 250-6634

对于 ARTT :

CYF Mental Health Manager
(CYF 心理健康经理)
1202 Northport Drive
Madison, WI 53704
(608) 242-6404

您可以随时以口头或书面形式提出申诉。如果您在提交或书写申诉时需要帮助，可以致电 (608)267-6888 与 Wisconsin Family Ties (威斯康星家庭关系机构) 联系，或致电 (608)210-0124 与 RISE 的家庭和消费者倡导员进行联系。

如果您想与 CCF 以外的人员讨论这个问题，请致电 1-800-291-2002，与 HMO 注册专员联系。HMO 注册专员或许能帮您解决问题，或向 CCF 提交一份正式申诉。

向 CCF 项目提交申诉的地址是：

BadgerCare Plus and Medicaid SSI
Managed Care Ombuds

P.O.Box 6470
Madison, WI 53716-0470
1-800-760-0001

您可以随时提交申诉。您不会因为提交申诉而被与其他参与者区别对待。您的医疗保健福利不会受到影响。

以下是 CCF 对您正式申诉的回应方式：

1. 质量保证经理（负责 RISE）或 CYF 心理健康经理（负责 ARTT）将在 10 个工作日内向您发送确认函。这是为了告诉您，我们已经收到了您的申诉。我们将对您提出的问题进行调查。经理将在您提出申诉之日起 30 个日历日内向您寄送决定函。如果您对决定有不同意见，您也会获得相关信息，了解下一步做法。
2. 如果质量保证经理（负责 RISE）或 CYF 心理健康经理（负责 ARTT）或者您需要更多时间做出决定，则这一时间期限可能会延长 14 个日历日。如果发生这种情况，您会在 2 个日历日内收到书面通知，解释为什么需要更多时间以及将在何时做出决定。
Children Come First 做出决定的总时间不会超过您递交申诉之日起 45 个日历日。

上诉

如果您认为 CCF 项目错误地拒绝、限制、减少、延迟或停止了您的福利，您有权提出上诉。在征得您同意的情况下，您的授权代表或您的提供方可以代表您要求上诉。如果要求上诉，您必须首先向 CCF 项目提出上诉。上诉要求必须在您收到拒绝、限制、减少、延迟或停止服务通知后的 60 天内提出。

如果您在书写上诉要求时需要帮助，请拨打 (608)210-0124 或 1-888-201-6681 与 RISE 的家庭和消费者倡导员联系，拨打 1-800-760-0001 与 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI Ombuds 联系，或拨打 1-800-291-2002 与 HMO 注册专员联系。

州公平听证会要求

如果您不同意 CCF 关于您上诉的决定，您可以向威斯康星州听证会和上诉分部要求举行公平听证会。公平听证会的要求必须在 CCF 就您的上诉做出决定后 120 天内提出。

如果您希望举行公平听证会，请将书面要求函寄至：

Department of Administration Division of Hearings and Appeals
(政务部听证会与上诉分部)
P.O.Box 7875
Madison, WI 53707-7875

听证会将在您居住的郡举行，由一名行政法官主持。您有权请人代表您出席听证会，也可以带一位朋友作为支持。如果您因残障或语言翻译而需要特殊安排，请致电 1-608-266-3096（语音）或 1-608-264-9853（听力受损人士）。

如果您需要帮助书写公平听证会申请，请致电 1-800-760-0001 与 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI Ombuds 联系，或致电 1-800-291-2002 与 HMO 注册专员联系。

在 CCF 项目上诉和州公平听证会过程中，您可以要求继续提供受到争议的服务。继续服务的要求必须在收到拒绝或更改服务通知后 10 天内提出，或是在福利被拒或发生更改的生效日期前提出来。如果听证会做出对您不利的判决，您可能需要为这些服务支付费用。

- 如果您在判决前没有这项服务，CCF 在这一过程中无需提供该服务。
- 如果您在判决前享有这项服务，CCF 在这一过程中将提供相同级别的服务，直至：
 - 您撤回上诉；
 - 州公平听证会做出判决，支持“不利福利决定”；
 - 授权到期或授权服务已被满足。

加急审核

如果您认为您的申诉属于紧急情况，您可以要求加急审核。这表示我们将很快做出决定。这适用于您需要我们立即作出反应、以防止严重伤害的情况。我们将在 2 个工作日内查看您的问题并做出决定。您可以向与您合作的人员或他们的主管提出加急审核的要求。您不会因为这样的要求而受到惩罚。此外，您的提供方也不会因为这样的要求而受到处罚。

如果我们认为这不属于紧急情况，我们可能不会加快处理。如果发生这种情况，我们将立即通知您；并将在 2 个日历日内给您发函。然后，我们将按常规时限处理您的申诉。



申诉权

您的权利包括：

- 获取帮助，书写和递交申诉。您可以从任何 CCF 员工那里获得帮助。您也可以致电(608) 267-6888，联系 Wisconsin Family Ties（威斯康星家庭关系机构）。
- 查看 Children Come First 作为决定依据的信息。
- 参加与您的申诉有关的会议。您可以按您的意愿，带任何人参加这些会议。他们可以是家庭成员、朋友，也可以是提供方。
- 在申诉过程中提交新信息。
- 要求加急处理您的申诉（请参阅上面的[加急审核](#)）。
- 有一名口译。这对您来说将是免费服务。您可以致电质量保证经理（负责 RISE）或 CYF 心理健康经理（负责 ARTT），要求安排口译员。
- 随时移至申诉过程的任何部分。



其他权利

了解医生激励计划

您有权了解任何提供方激励计划。CCF 与提供方网络中的提供方没有任何特殊的财务安排。

了解提供方的资质

您有权获得我们的提供方的信息，包括提供方的教育、专科认证和再认证。要获取这些信息，请致电 1-888-201-6681，联系提供方网络专员。

完成预先指示、生前信托或医疗保健授权书

您有权对自己的医疗照护做出决策。您有权接受或拒绝医疗或手术治疗。您有权进行规划并指示，如果您未来无法表达自己的愿望时，您愿意获得什么样的医疗保健类型。您可以完成一项预先指示、生前信托或医疗保健授权书，让医生知道您的意愿。请联系您的医生，了解更多信息。如果您的预先指示、生前信托或医疗保健授权书未经遵守，您有权向 DHS 质量保证部提出申诉。您可以要求帮助，提出申诉。

获得医疗记录的权利

您有权向您的提供方索取您的医疗记录副本。我们可以帮助您获得这些记录副本。如需帮助，请致电 1-888-201-6681。请注意，您可能需要为复制医疗记录而付费。经提供方同意，您可以更正医疗记录中的不准确信息。

道德反对或宗教反对

CCF 不因基于道德或宗教理由的反对而限制或拒绝任何承保范围内的 Medicaid 福利。

除了本手册第 5 页上所列出的参与者权利之外，承保范围内所有医疗上必需的服务均可并均将以同样方式提供给所有参与人员。所有与 CCF 项目有关、向参与人员转介或推荐服务的人员或组织，均应以同样方式为所有参与人员提供服务。

欺诈及滥用

如果您怀疑有欺诈或滥用 Medicaid 项目的行为，您可以报告。请访问

www.reportfraud.wisconsin.gov。

重要号码

我的 CCF 工作人员: _____

请联系您的 CCF 工作人员，了解您的孩子和家庭可以使用的服务和支助选项。对于正常办公时间以外的危机情况（包括精神病院入院），请联系您的孩子目前所注册的 CCF 项目的危机热线：

非办公时间 RISE — CCF 危机热线 608-258-0269

非办公时间 ARTT-CCF 危机热线 608-280-2600

其他有用号码:

DCDHS CYF 心理健康经理 608-242-6404

CCF 家庭倡导员 608-250-6634

CCF 质量保证经理 608-250-6634

DCDHS 家长支持托收部门 608-242-6408

社会保障办公室 866-770-2262

家庭虐待干预服务 608-251-4445

自杀预防热线 608-280-2600

United Way First Call for Help (联合之路首要求助热线) 拨打 211

Wisconsin Family Ties Family Advocacy 608-267-6888

(威斯康星家庭关系家庭倡导机构)

Briarpatch 青少年帮助热线 608-251-6221

家庭支持和资源中心 608-237-7630

我的重要号码:



RISE Wisconsin, Inc.

1334 Dewey Court
Madison, WI 53703
电话: 608-250-6634
传真: 608-250-6637

电邮: info@risewisconsin.org
网站: www.risewisconsin.org



DCDHS — ARTT 部门

1202 Northport Drive
Madison, WI 53704
电话: 608-242-6200
传真: 608-242-6293

网站: www.danecountyhumanservices.org

术语表

请查阅这些健康和医疗术语，以帮助您了解《福利和保险摘要》以及其他重要计划文档。

上诉：成员上诉，系指郡对“不利福利决定”做出审核。提供方上诉，系指提供方对索赔复议决定有异议时，所申请或进行的审核。例如：如果索赔因未及时提交而被郡拒付，提供方必须就拒付行为向郡提出上诉；郡需要进行内部审核。

共付款：郡或提供方可以向成员收取固定金额，使其为具有医疗必要性的承保服务负担部分费用。（共付款允许限额列于 ForwardHealth 在线手册中。）

耐用医疗设备：主要且通常用于医疗目的的物品；一般而言，在没有残障、疾病或受伤的情况下，对个人没有用处；可以经受重复性的使用，而且可以多次使用或移动。

急诊医疗状况：

- 医疗状况所表现出的急性症状足够严重（包括严重疼痛），可以让具有普通健康及医疗知识的审慎普通人合理推断，如果缺乏即刻医疗照护，这些状况将会导致：
 - 个人健康（对于孕妇而言，则为妇女本人或其胎儿的健康）受到严重危害；
 - 身体机能的严重损害；或
 - 任何身体器官或部位的严重功能障碍。
- 对处于分娩过程中的孕妇：
 - 在分娩前没有足够时间可以安全转移到另一家医院，或
 - 转移可能对孕妇或胎儿的健康或安全构成威胁。
- 精神疾病急诊状况涉及可能对成员或他人造成严重伤害的重大风险。
- 药物滥用急诊状况：如果有可能对成员或他人造成严重伤害的重大风险，或是在没有立即治疗的情况下可能恢复药物滥用，则存在药物滥用急诊状况。

急诊医疗交通：在需要立即进行医学治疗或检查、从而应对或防止患者病情恶化时，可以使用救护车、专用医疗车（SMV）或经过郡或部落批准且符合《威斯康星州行政法典》DHS 107.23(1)(d) 规定的公共承运工具。《威斯康星州行政法典》DHS 107.23。

急诊室照护：在急诊室提供，针对审慎普通人认为需要立刻得到未经计划的医疗照护的任何医疗状况，进行评估及/或治疗的任何医疗服务。

急诊服务：由符合《社会安全法》第 19 章资质的提供方完成，系评估或稳定急诊医疗状况所需的承保住院与门诊服务。

排除服务：Medicaid 不予支付的服务。

申诉：就“不利福利决定”以外的任何事宜表达不满。申诉可以包括但不限于所提供的护理/服务质量以及人际关系有关方面，例如服务提供方或雇员言行粗鲁或不尊重成员权利；申诉与是否需要采取补救行动无关。申诉也包括成员有权对郡府就批准决定所提议的延长期提出异议。成员或经授权代表可以提出口头或书面申诉。

复健服务和设备：帮助人们保持、学习或提高日常生活技能与机能的医疗服务和设备。

医疗保险：与个人签订、要求医疗承保方为其支付部分或全部医疗费用的合同。

居家医疗保健：针对因医疗状况而无法离家获取必要医疗护理和治疗、因此必须在家中接受这类护理的患者，提供居家保健专业护理和治疗服务（包括药物管理）。

临终关怀服务：缓解和管理末期疾病与相关状况所必需的服务。这些服务包括向照顾临终患者的家庭成员及其他人士提供支持照护。《威斯康星州行政法典》DHS 107.31(2)。

医院门诊护理：由设立于持照住院医院机构内的门诊部提供的服务，该服务不包括也不会导致患者在该机构住院。

住院：在符合《威斯康星州行政法典》DHS 101.03(76) 规定的认证医院中住院。

医疗必要性：符合《威斯康星州行政法典》HFS 101.03(96m) 规定的医疗服务。

未参与计划的提供方：没有与郡签约以向计划成员提供服务的机构或提供方。

参与计划的提供方：与郡签约并向计划成员提供承保服务的机构或提供方。

医生服务：具有医疗必要性的任何诊断、预防、治疗、康复或缓解服务，由医生亲自或在医生的现场直接监督下，在医生诊所、医院、护养院、患者住所或其他地方进行，且符合《威斯康星州行政法典》448.01 (9) 规定的医药与手术操作范围。

计划：计划是指提供或支付医疗费用的个人或团体计划。

预授权：在提供服务前，由部或郡向提供方发放的书面授权。也称为“事先授权”。《威斯康星州行政法典》DHS 101.03(134)。

保费：成员每月可能需要为 Medicaid 保险支付的金额。

处方药承保范围：Medicaid 所承保的药物和药物制品包括《威斯康星州 Medicaid 药物索引》中列出的处方和非处方药物和用品，可由医生、持证牙医、足科医生、视光师或可开处方的高级执业护士开具，也包括医生将药物处方权委任给执业护士或医生助理的情况。

初级保健医生：具有普通医学科、家庭医学科、内科、产科、妇科或儿科专长的持照医生，为具有未经诊断的健康问题的患者提供初诊，并为多种医疗状况提供持续服务。初级保健医生可以成为初级保健提供方。

初级保健提供方（PCP）：初级保健医生或其他持照医疗提供方，为具有未经诊断的健康问题的患者提供初诊，并为多种医疗状况提供持续服务。包括但不限于：具有普通医学科、家庭医学科、内科、产科、妇科或儿科专长的符合联邦要求的健康中心、乡村健康中心、部落健康中心以及医生、执业护士、护士助产士、医生助理和医师诊所。根据 42 CFR §438.208(b)(1) 规定，初级保健提供方被正式指定为协调计划成员所获服务的主要负责方。

提供方：已在本部登记、可以向成员提供医疗服务并由 Medicaid 报销服务者。

提供方网络：与郡签订合同并为其计划成员提供医疗服务的名单，包括医生、医院、紧急护理中心和其他医疗服务提供方。这些提供方被称为“网络提供方”、“网络内提供方”或“参与计划的提供方”。未与计划签订合同的提供方被称为“网络外提供方”或“非参与计划的提供方”。

康复服务和设备：旨在恢复或提高机能、在可能情况下力图恢复至伤病前机能程度的服务和设备。

专业护理：根据医嘱且在医生指导下提供、具有医疗必要性的专业护理服务，只能由高级执业护士、注册护士（RN）或在注册护士监督下工作的持照实习护士提供。

专科医生：其执业仅限于特定的医学或手术分科的医师，尤其特指经过某个医生委员会职业认证的医师。

紧急护理/服务需求：为治疗出乎预料且需要即刻医疗照护的非急诊疾病、伤害或状况而提供的服务。得不到处理的紧急护理需求常常可能（但不总会）导致前往急诊室或住院治疗。

未在上文中定义的术语，其主要含义请参见《威斯康星州行政法典》HFS 101-108 章节规定。