



客戶手冊





歡迎來到BHPN！

歡迎來到行為健康提供者網絡 (The Behavioral Health Provider Network, the BHPN)。您之所以會收到此客戶手冊，是因為您是從BHPN網絡的提供者處接受服務的客戶、客戶家長或監護人。

BHPN簡介

BHPN是由經審核的行為健康和治療提供者組成的網絡，可為所有年齡段的身心障礙者，尤其是患有自閉症譜系障礙 (Autism Spectrum Disorder, ASD) 的患者提供循證治療。

BHPN的網絡包括90多名提供者，提供一系列行為健康治療服務，包括應用行為分析 (Applied Behavior Analysis, ABA)、職業治療、物理治療和言語治療。

BHPN團隊為客戶及其家人提供網絡中相匹配的提供者，按客戶需求提供行為健康治療服務。我們會在整個治療過程中為客戶和家人提供支援。

BHPN的宗旨

BHPN的宗旨是透過在人們生活中日益產生深刻而積極的變革，從而改變世界對殘障的定義和看法。透過保持服務提供者的最高水準，我們竭盡全力滿足客戶的治療目標。



我們的高標準和卓越水準

BHPN已獲得世界康復機構質量認證委員會 (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF) 的認證。此項為期三年的認證是CARF授予並驗證的最高認證水平,表明BHPN符合國際公認的高品質服務標準。CARF是一家獨立的非營利組織,專注於提高服務品質,以滿足客戶需求,獲得最佳治療效果。



BHPN的主要目標集中在護理品質、創新和達到高標準。我們專注於不斷提高護理品質和客戶滿意度。BHPN的所有提供者和臨床工作人員均持續參加相關領域的最新研究、最新治療方法、文化意識以及對我們所服務的各人群認知度的培訓。





客戶手冊的內容和組織

本客戶手冊提供了BHPN服務和政策的相關資訊，其可幫助我們提供高效的服務。在服務開始之前，我們會向客戶提供本客戶手冊。我們建議您在接受我們的服務之前和服務期間，使用本手冊作為資訊來源。

在本客戶手冊中，您將找到以下相關資訊

- 您的護理團隊
- 治療計劃
- 政策

疑問解答

如有任何疑問，請聯繫您的BHPN臨床個案經理或致電855-the-BHPN。我們希望確保所有客戶、家長和監護人都瞭解BHPN提供者所提供的服務，可以如何改善發育障礙人士(尤其是ASD人士)的生活。

接下來怎麼做？

步驟1： 查看本客戶手冊的內容。

步驟2： 客戶或其家長或監護人必須在接受服務前提供書面同意。

重要事項：

請留意本客戶手冊中的「小貼士」部分。本客戶手冊中的小貼士包括實用資訊和行之有效的育兒策略。



關鍵術語

客戶

透過BHPN獲得所需治療之個人。

您

客戶手冊中使用的「您」是指接受服務之人(客戶)以及客戶的家長或監護人。

監護人

獲得授權為客戶或代表客戶做出醫療決定之人。其可能是一名家長或負責代客戶做出醫療決定的其他人，例如祖父母。



小貼士

請預留時間查看此客戶手冊。此資料至關重要。請抽空閱讀所有資訊，並留作記錄。

我可以獲得口譯服務嗎？

BHPN及其提供者為客戶及家人提供口譯服務。如果您想使用此服務，請向您的護理團隊的任何成員尋求協助。

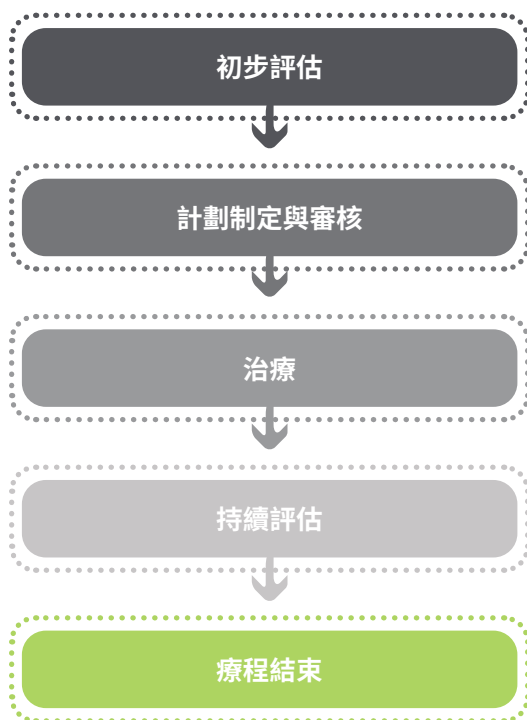
治療服務簡介

作為客戶治療計劃的一部分，我們會與客戶進行多次預約以作出評估，以便更好地瞭解客戶當前的行為健康需求。家長或監護人的參與是該過程中非常重要的一部分，因為我們將徵求有關客戶及其治療計劃的回饋，並討論客戶何時可以結束療程或轉入另一療程。

什麼是治療？

- 一個短期機會
- 旨在獲得管理自閉症症狀或其他發育障礙所需的技能和資源
- 客戶及其家人培養技能的重要時期
- 來BHPN的每位客戶的治療方式不盡相同

護理路徑



初步評估

BHPN臨床個案經理將進行初步評估，以確定客戶的行為健康需求，並根據這些需求為客戶及其家人匹配相應的行為健康提供者。

計劃制定與審核

BHPN內的提供者將為客戶建立治療目標、制定治療計劃，並與客戶、家長和/或監護人一起審核治療計劃。

治療

首個療程通常持續約六個月。在治療過程中，提供者將與客戶一起遵循評估過程中制定的治療計劃。如果客戶、家長和/或監護人在任何時候對該治療計劃提出顧慮，或客戶未有進步，請與您的BHPN臨床個案經理聯繫。

治療並非長期解決方案。這是獲得管理殘障症狀所需技能和資源的短期機會。我們將治療視為客戶及其家人培養技能的重要時期。

持續評估

提供者每六個月至少對客戶進行一次重新評估。在進行重新評估時，提供者將採取在首次評估中使用的相同方法。藉此該團隊便可看出客戶取得了多少進步。在每次重新評估時，該團隊將就療程結束或轉入另一種治療方式進行討論。

療程結束

在達到治療計劃目標後，將就療程結束和轉入另一療程進行討論。



小貼士

請勿忘記安排您孩子的治療時間。服務開始時，請查看您家人的日程安排，並確定是否需要更改日程安排，以便為客戶的治療騰出時間。

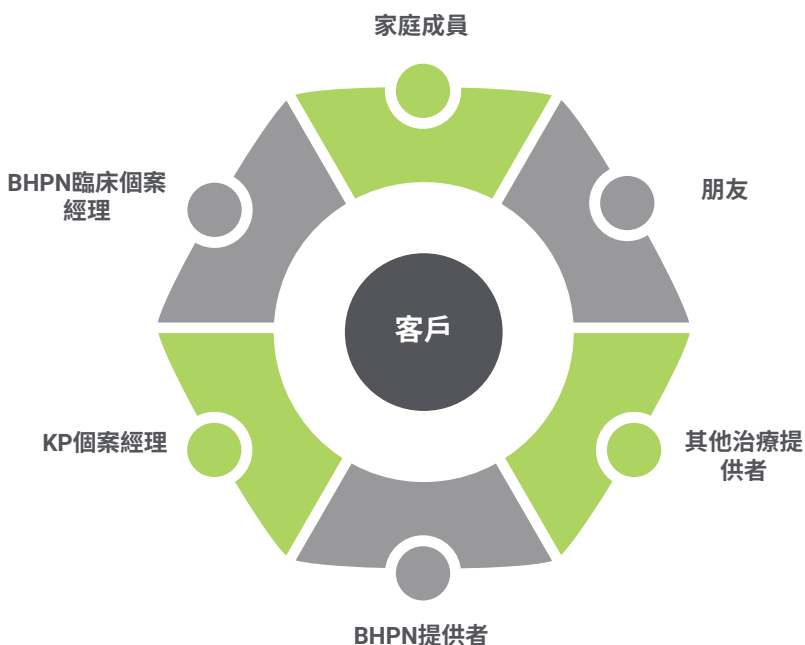


您的護理團隊

每位客戶、家庭成員以及與客戶關係密切的其他人，均為治療計劃的重要成員。

家人和朋友最了解客戶，而BHPN臨床個案經理和提供者則設法借鑒其知識和經驗。為了使治療效果良好，親友在治療過程中的參與實屬必要，這將有助於治療團隊為客戶帶來更好的治療效果。

治療計劃中至關重要的護理團隊成員包括：





關鍵術語

BHPN臨床個案經理

作為客戶及其家人的主要聯絡人，針對在治療中可能出現的問題進行溝通。

KP個案經理

在Kaiser Permanente工作並確保服務品質和負責客戶服務的個人。

BHPN提供者

BHPN中提供行為健康服務的組織。

療程

客戶在執業者處接受服務的時間。

BHPN臨床個案經理提供的協調式護理

在BHPN，我們急客戶及其家人所急，想客戶及其家人所想。我們提供全面的個案管理服務，以便全程支援治療過程。

為客戶及其家人指定的BHPN臨床個案經理，也將繼續作為主要聯絡人，負責處理與治療相關的問題、護理協調或其他顧慮事項。

您的BHPN臨床個案經理的工作是什麼？

為您提供支援

當您需要協助來瞭解與ASD和治療有關的醫療保健系統時



當您需要幫助來瞭解您孩子的診斷結果以及與治療相關的疑問解答時



協調護理

與您的治療提供者和其他治療團隊成員開展護理協調會議，以此為您協調護理



透過將您與KAISER系統進行連結



提供資源

有關診斷和治療



有關基本需求，例如交通運輸、住房和共付額援助



應要求提供，例如支援、教育、諮詢和其他需求



合作方式

我們鼓勵來自不同專業領域的其他執業者共同合作，並分享各自的技能。透過這種合作，BHPN團隊能夠幫助客戶及其家人實現預期目標。

除了BHPN臨床個案經理和客戶的提供者的意見外，該團隊還可能會向客戶身邊的其他專業人士（例如老師或兒科醫生）尋求相關建議。該團隊希望聽到客戶和客戶身邊所有重要人士的意見。

客戶的意見

每位客戶都有自己的意見。一些客戶可能無法直接說出自身所想和所需。其他人可以透過其行為進行交流，而非用言語。無論客戶以何種方式表達自身所想和所需，BHPN團隊都認為傾聽客戶的意見非常重要。當對客戶進行評估和治療時，團隊將始終傾聽客戶的意見。對於年滿12歲的客戶，BHPN和治療團隊會確保將客戶的需求和偏好放在首位，作為所有治療的關鍵考量因素。

家庭成員參與的重要性

雖然客戶可獨自一人透過行為健康治療得到好轉，但當家人積極參與治療時，其病情可以得到大幅改善。積極參與並不意味著獲得專業認證或參與療程。家庭成員和照顧者可以幫助客戶練習其在治療中學習的技能，將其作為客戶日常生活的一部分。例如，如果治療師正在努力提高客戶的接受識別能力，則家庭成員可以在家中閱讀圖畫書，並讓客戶指出書中的各種圖片。

家庭輔導

客戶的BHPN臨床團隊將與客戶、家人和監護人合作，決定適當的參與程度，以達到治療目標。執業者將提供培訓和輔導，幫助客戶和照顧者知曉在療程期間和療程之外如何進行治療。參與治療可能涉及針對如何應對某些客戶行為，或如何不對某些客戶行為做出反應進行指導。



小貼士

所有家長和監護人都應瞭解所有治療方法。對於參與客戶護理的每個人而言，瞭解客戶接受的所有治療方法非常有用。如果客戶從其他治療提供者處獲得醫療或教育服務，請告知您的BHPN臨床個案經理其接受了其他哪些服務。



小貼士

請勿獨自完成。加入線上或線下家長支援小組。向朋友、家人或您的宗教團體尋求幫助。

治療的本質是什麼？

每個人都是獨一無二的。這就是BHPN客戶接受專為滿足其特定需求而設計的個人化治療方案的原因。每位客戶均有指定的護理團隊。該團隊負責制定和個人化每位客戶的治療方案。

治療一般以短期方式進行，並幫助家庭應對當前的挑戰。如果客戶和家人需要其他支援，則可以重新開始治療。

治療

應用行為分析 (ABA)

對於患有自閉症譜系障礙 (ASD) 的個人而言，常見的治療方案是應用行為分析 (ABA)，即一門致力於透過分析、設計、實施和評估社會及其他環境因素來進行重大行為變化的科學學科。

應用行為分析將以多種方式幫助個人：

- 提高技能，例如溝通、社交互動和自力更生技能
- 在指導下提高專注於任務的能力
- 增強執行動力
- 減少問題行為，例如自殘或情緒失控
- 幫助滿足客戶及其家長的需求和目標

BHPN提供者提供以家庭為主的團體ABA服務和以中心為主的服務。ABA服務可在不同地點提供，以滿足客戶的需求。



小貼士

專注於預期行為。對心煩意亂的孩子進行解釋或講道理十分困難。對於許多家長和監護人而言，這與我們希望做出的回應背道而馳。例如，我們希望講理、解釋和強迫。但是要專注於您想要看到的行為。諸如「當你停止叫喊時，我們就去公園」之類的簡單提示，將會有所幫助。



小貼士

查看您的療程時間表。ABA治療是一項重要承諾。請確保提供者提供的時間表，符合您在時間表調查問卷中提供的日期和時間，適合您和您的家人。

ABA計劃組成部分

評估

BHPN的提供者使用正式的評估方法，來為客戶行為計劃的制定提供指引。這項評估會在治療開始之前進行，並且會貫穿客戶的整個計劃，以確定治療效果以及客戶的目標是否達到。

治療

客戶及其家人將收到由執照行為分析師制定的個人化治療計劃。該治療計劃依照最初的ABA評估和貫穿整個計劃期間的持續性重新評估而制定。定期記錄和分析客戶技能習得和行為的相關數據。家長、家庭成員和照顧者也包括在計劃和重新評估中。

一對一服務和技能組治療

ABA服務包括基於家庭的一對一ABA服務；家長教育服務；以及技能組ABA服務，其中兩個或多個客戶與一個或多個行為分析師會面，以提高其認知和社交技能。

家長與家庭參與

對家長、家庭成員和照顧者進行培訓，使其瞭解如何在療程期間和結束後為客戶計劃提供協助，是我們ABA計劃的重要一環。

技能組治療

我們的應用行為分析 (ABA) 服務包括技能組，其致力於透過結構化的社交技能培養活動，來指導和加強社交技能的培養。

該技能小組經過獨特設計，有利於學齡兒童、青少年和年輕人群體。同時可以提供一對一治療。

職業治療

職業治療可幫助客戶提高其機能水平並變得更加獨立。治療可以包括日常生活活動和旨在改善或培養機能的任務型治療活動。

物理治療

物理治療透過物理干預來增加和促進客戶的身體機能和活動能力。物理治療可以幫助客戶更好地進行日常生活中的身體活動。(來源：美國物理治療協會)

言語治療

言語治療服務致力於預防、評估、診斷和治療講演、語言、社交、認知交流方面的缺陷和吞嚥障礙。講演語言病理學家與客戶一起，透過各種循證治療方法來改善講演和語言技能。其在家庭和診所提供直接服務。

退出治療

退出治療意味著退出BHPN計劃。在客戶開始接受服務後，即開始規劃退出治療的流程。當護理過程結束，即使客戶不再從我們這裡接受服務，客戶及其家人也擁有維持或持續改善所需的技能和資源，則代表客戶完成或退出治療。

但在某些情況下，我們可能會因其他原因（例如不遵守BHPN或資金來源政策和要求，或應客戶要求終止BHPN服務），而需要在客戶護理過程結束前終止治療。如果治療沒有按照提供者的建議進行，我們也可能會讓其退出治療，例如當客戶：

- 無法以支持有效治療的方式與BHPN或提供者進行溝通
- 無法持續出席/參加療程和/或取消太多療程
- 離開治療30天或更長時間
- 對於治療療程，經常遲到或早退
- 對聯絡嘗試（透過電話、電子郵件等）不作回應
- 不提供與同意、監護或其他影響我們提供治療的能力的其他問題有關的必要文件
- 拒絕臨床推薦的治療
- 告知BHPN其不再需要BHPN服務
- 搬家至BHPN或資金來源承保範圍以外的地區，並且無法再在承保地區內獲取服務

BHPN在客戶退出治療之前，會與客戶、其家人和其他相關人士盡力合作，以處理任何問題。如果可能，並且您的提供者提出建議，BHPN可能會將客戶轉介到另一位提供者處進行治療。

須知事項



參與法律事務

BHPN保持中立，除非應法律要求參與，否則不會參與任何涉及客戶的法律事務或糾紛。

強制性報道披露

根據加州法律，即《虐待和忽視兒童行為報告法》(Child Abuse and Neglect Reporting Act, CANRA)，BHPN的工作人員如果知道、目睹或合理懷疑虐待或忽視兒童的行為，必須立即告知縣兒童福利機構或警察/治安官。BHPN工作人員還必須舉報有嫌疑的家庭暴力和虐待老人行為。

您的權利和責任

BHPN及其提供者始終致力於保護我們客戶的權利，包括我們在網絡中的從業者維護必要的證書、向專業委員會報告以及與當前政策保持一致。

您擁有以下權利

- 在不受虐待、報復、羞辱、忽視和財務或其他剝削的條件下接受服務。
- 自覺自願地接受服務。
- 接受顧及年齡、性別、性取向、種族、文化或宗教偏好、健康狀況和身體能力的服務。
- 在接受任何服務之前獲得足夠資訊，以便您做出知情同意。
- 在被告知益處、替代方案和後果後拒絕所提供的服務。
- 透過以及時和機密的合理方式接收服務相關資訊，成為知情的參與者。
- 如隱私條例通知中所述，有充足的時間獲取資訊和記錄以方便進行決策。
- 如隱私條例通知中所述，根據適用的隱私法要求保護您的記錄。
- 在組織政策和適用隱私法允許的範圍內，接收提供服務的個人的相關資料。
- 應要求提供一組為客戶提供治療的執業人員的準確的有效專業證書。
- 與BHPN客戶服務部門聯絡以提出投訴，而不必擔心受到報復或對服務施加任何障礙。
- 接收有關如何透過相關專業許可/證書委員會投訴執業人員的專業實踐的資訊。

提出投訴或申訴

客戶、家長和監護人可以隨時提出投訴，而不必擔心受到報復。當我們收到投訴時，BHPN工作人員將努力解決問題並防止其再次發生。

如果您有投訴或申訴，請遵循以下步驟

步驟 1

要求與您的臨床個案經理或主管會面。一般而言，這是您唯一需要採取的步驟。我們致力於迅速解決問題。如果您在與主管或經理會面後，感到不滿意，請繼續進行下方第二步。

步驟 2

如果BHPN臨床個案經理無法解決該問題，**您可以填寫投訴表格，然後將其提交至BHPN品質部門，電子郵箱：Quality@theBHPN.org，或致電855-the-BHPN (855-843-2476) 提出投訴。**

步驟 3

BHPN將與您和治療團隊一起以公正且合乎道德的方式解決問題。您將收到一份書面回應，上面會說明審核狀態。

您也可以撥打1-833-44-PROTECT聯絡合規幫助熱線，以報告合規性問題。

關鍵術語

投訴

對在BHPN的經歷表示不滿。

投訴表格

在theBHPN.org網站上獲取該表格的副本，或致電855-the-BHPN (855-843-2476) 聯絡BHPN客戶服務部獲取該副本。

授權我們分享受保護的健康資訊 (PHI) 並請求醫療記錄

您可以透過填寫PHI披露授權書來授權受保護的健康資訊(Protected Health Information, PHI)與其他個人或實體共享您的受保護健康資訊 (PHI)。您可以透過填寫記錄披露授權書來索取您的醫療記錄副本。可透過向BHPN客戶服務部發送電子郵件、致電或發送郵件提出請求，而取得以上兩張表格。完成醫療記錄申請最多需要30天的時間。

您可以撤銷披露PHI的授權，但以下情況除外：

1. 在我們已經依據授權採取行動的範圍內，或
2. 如果 (a) 獲得授權是獲得保險承保的條件，並且 (b) 其他法律賦予保險人根據保單或保單本身對索賠提出異議的權利。



財務責任

BHPN希望確保客戶及其家人瞭解其應承擔的費用。

您將收到BHPN的月結單，其中將列出：

- BHPN提供者在該結算期內提供的服務（直接和間接服務）。
- 您必須支付的任何金額，例如共付額和免賠額。
- BHPN接受的付款方式資訊（支票、匯票和主要信用卡）。
- 月結單的預計到達時間。

我們可透過您的保健計劃或其他資源幫助您瞭解您的財務責任。我們要求您採取以下必要措施：

- 在服務開始之前，請先填寫財務責任表。
- 告知BHPN您的資金來源是否發生變化。
- 向BHPN支付任何因資金不足而被退回的支票費用。
- 如果您沒有健康保險，且無資格從與BHPN簽訂合約的任何醫療保健計劃或計劃中受益，則您將在無此類福利保障期間，承擔BHPN服務產生的所有費用。
- 及時支付所獲服務的成本分擔，例如共付額、免賠額、共保額和未承保的服務。

BHPN將為您執行以下操作：

- 向您的主要資金來源核實承保範圍和福利。
- 從您的主要資金來源獲得服務授權。
- 針對BHPN提供者提供的服務向您的資金來源提出索賠。
- 根據您的資金來源的福利說明書 (Explanation of Benefits, EOB) 接受付款。

您的主要資金來源將執行以下操作：

- 處理我們提交的索賠，並將付款發送給我們。
- 針對我們提交的每份索賠向您發送福利說明書 (EOB)。EOB並非帳單；其描述了您的福利以及您應承擔的任何費用。

您的次要資金來源將執行以下操作：

- 您將需要提供次要保險保單的證明。例如，對於Anthem Blue Cross，我們需要您的保險卡正面和背面的副本。對於MediCal，我們需要承保範圍證明或福利證明 (Verification of Benefits, VOB)。

關鍵術語

主要保險

您的主要保險公司可能是Kaiser Permanente、TRICARE及其他。

次要保險

您的次要保單承保可能涉及Kaiser Permanente、Anthem Blue Cross、MediCal、Regional Center等。



小貼士

檢視您的保單。對於間接護理服務—在客戶不在場時產生的服務（例如執業人員制定治療計劃時）—根據保險計劃，您可能需要承擔某些費用，尤其是在您有免賠額的情況下。



小貼士

若對您的Kaiser Permanente保健計劃有疑問，請致電 (800) 464-4000聯絡Kaiser Permanente會員服務部。如果您不確定自己的免賠額或共付額，會員服務部可為您提供幫助。BHPN沒有客戶健康保險的相關資訊。



小貼士

使用BHPN的財務規劃工作表。大多數保險計劃都會對每個直接療程收取共付額。BHPN財務規劃工作表將幫助您對服務成本做好準備，有必要在訂立服務時間表之前瞭解服務成本。



小貼士

提交任何次要保險或資金的承保範圍證明。

客戶滿意度調查

BHPN會向我們的客戶及其家人發送客戶滿意度調查問卷。我們利用這些調查問卷來收集資訊，以幫助改善我們的服務。如隱私條例通知中所述，BHPN不會出於治療、付款和醫療保健營運、籌款之外的目的或應法律要求而共享或使用客戶資訊，除非事先徵得您的書面同意。您可以選擇是否填寫調查問卷。您的選擇不會影響您從BHPN接受服務的資格。



常用術語

以下是客戶手冊中常用術語的定義。

BHPN臨床個案經理：作為客戶及其家人的主要聯絡人，針對在治療中可能出現的問題進行溝通。

BHPN提供者：BHPN中提供行為健康服務的組織。

客戶：任何接受治療服務之個人。

循證療法：a) 基於精心設計的研究且 b) 經證明有效的治療。

資金來源：負責支付BHPN提供的服務之部分或全部費用的組織。

監護人：有權代表客戶做出醫療決定之人。其可以是家長，也可以是祖父母之類的其他人。

KP個案經理：在Kaiser Permanente工作並確保服務品質和負責客戶服務的個人。

執業者：為提供服務的BHPN提供者工作的個人。這項工作可以直接與客戶完成，或間接代表客戶完成，例如執業人員制定客戶的治療計劃。

服務：為客戶提供的任何臨床服務。

療程：客戶在執業者處接受服務的時間。

主管團隊：BHPN臨床個案經理和KP個案經理。BHPN臨床個案經理負責監督客戶的治療計劃。兩者共同確保客戶的治療計劃得到遵循，並確保客戶的治療進展順利。



theBHPN

behavioral health provider network

2820 Shadelands Drive
Building 5, Suite 200
Walnut Creek, CA 94598

電話: (855) 843-2476

電子郵件: CustomerService@theBHPN.org

網址: www.theBHPN.org | theBHPN  

辦公時間: 週一至週五, 上午8:30至下午5:00
(臨床時間可能因辦公室和服務而異)