



## Partnership HealthPlan of California

Handbook ng Miyembro para sa Organisadong  
Sistema ng Paghahatid ng Kagalingan at  
Paggaling ng Katawan ng Drug Medi-Cal  
Taon sa Kalendaryo 2023

PHC Wellness  
& Recovery™  
HOPE IS HERE

# Iba pang mga wika at format

---

## **Iba pang mga wika**

Makukuha ninyo itong Handbook ng Miyembro at iba pang babasahin ng plan nang libre sa iba pang mga wika.

Tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711). Ang tawag ay toll free.

---

## **Iba pang mga format**

Makukuha ninyo ang impormasyong ito nang libre sa iba pang pantulong na format, tulad ng braille, 18 point na laki ng naka-print na letra at audio. Tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711). Ang tawag ay toll free.

---

## **Mga serbisyo ng interpreter**

Hindi ninyo kailangang gumamit ng isang miyembro ng pamilya o kaibigan bilang isang interpreter. Para sa libreng interpreter, mga serbisyong pangwika at pangkultura at tulong na magagamit nang 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo, o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711). Ang tawag ay toll free.

### **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800)-735-2929 or 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

### **Tagalog (Tagalog/Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-(800) 863-4155 1-(800) 735-2929 or 711 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

### **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) 번으로 전화해 주십시오.

### **繁體中文(Chinese)**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711)。

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ:  
Չանգահարեք 1-(800) 863-4155 (TTY (հեռատիպ)՝ 1-(800) 735-2929 or 711):

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-(800) 863-4155 (телетайп: 1-(800) 735-2929 or 711).

### **فارسی (Farsi)**

**توجه:** اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد.  
با 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) تماس بگیرید

### **日本語 (Japanese)**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) まで、お電話にてご連絡ください。

### **Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

**العربية (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-(800) 863-4155 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-(800) 735-2929 or 711).

**हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711) पर कॉल करें।

**ภาษาไทย (Thai)**

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711)។

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-(800) 863-4155 (TTY: 1-(800) 735-2929 or 711).

# Abiso ng hindi pagtatangi

Labag sa batas ang diskriminasyon sa Estado ng California. Sumusunod ang Partnership HealthPlan of California sa mga umiiral na batas ng mga karapatang sibil ng pederal at Estado at hindi nagtatangi (ibinubukod o tinatrato ang mga tao nang kakaiba) batay sa lahi, kulay ng balat, bansang pinagmulan, paniniwala, lipi, relihiyon, wika, edad, katayuan ng kasal, kasarian, seksuwal na oryentasyon, pagkakakilanlan ng kasarian, kalagayan ng kalusugan, kapansanan ng katawan o pag-iisip, o kaugnayan sa sinumang ibang mga tao o grupo na tinukoy sa Kodigo Penal 422.56, at magkakaloob ang Partnership HealthPlan of California ng Lahat ng Serbisyo sa isang angkop na paraan na pangkultura at pangwika.

Nagkakaloob ang Partnership HealthPlan of California ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga tao na may mga kapansanan upang tulungan silang makipag-ugnayan nang mas mabuti, tulad ng:
  - ✓ Mga kuwalipikadong interpreter ng sign language
  - ✓ Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malalaking titik, audio, mga naaakses na elektronikong format, iba pang format gaya ng braille)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong ang pangunahing wika ay hindi Ingles, tulad ng:
  - ✓ Mga kuwalipikadong interpreter
  - ✓ Impormasyon na nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyonang ito, makipag-ugnayan sa Partnership HealthPlan of California sa pagitan ng 8 a.m. – 5 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa (800) 863-4155. O, kung hindi kayo makarinig o makapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa (TTY) (800) 735-2929) o 711.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY) (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

## **PAANO MAGSAMPA NG KARAINGAN**

Kung naniniwala kayo na nabigo ang Partnership HealthPlan of California na maibigay ang mga serbisyong ito o nagtangi sa isa pang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay ng balat, relihiyon, lipi, bansang pinagmulan, kaugnayan sa etnikong grupo, edad, kapansanan ng pag-iisip, kapansanan ng katawan, medikal na kalagayan, impormasyon ng henetiko, katayuan ng kasal, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon, maaari kayong magsampa ng karaingan sa Partnership HealthPlan of California. Maaari kayong magsampa ng karaingan sa telepono, sa pagsulat, personal, o sa elektronikong paraan:

- **Sa telepono:** Makipag-ugnayan sa Partnership HealthPlan of California sa pagitan ng 8 a.m. – 5 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa (800) 863-4155. O, kung hindi kayo makarinig o makapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa (800) 735-2929 o 711.
- **Sa pagsulat:** Sagutan ang form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:

Partnership HealthPlan of California	○	Partnership HealthPlan of California
ATTN: Grievance		ATTN: Grievance
4665 Business Center Drive		3688 Avtech Parkway
Fairfield, CA 94534		Redding, CA 96002
- **Personal:** Bisitahin ang opisina ng inyong doktor o Partnership HealthPlan of California at sabihin na gusto ninyong magsampa ng karaingan.
- **Elektronikong paraan:** Bisitahin ang website ng Partnership HealthPlan of California sa [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org)

## **OPISINA NG MGA KARAPATANG SIBIL**

Maaari din kayong magsampa ng reklamo sa mga karapatang sibil sa U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights sa telepono, sa pagsulat, o elektronikong paraan:

- **Sa telepono:** Tumawag sa **(800) 368-1019**. Kung hindi kayo makarinig o makapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD (800) 537-7697**.
- **Sa pagsulat:** Sagutan ang form ng reklamo o magpadala ng sulat sa:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**

Makukuha ang mga form ng reklamo sa <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

**Elektronikong paraan:** Bisitahin ang Office for Civil Rights Complaint Portal sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

# Talaan ng mga nilalaman

## Mga Nilalaman

Iba pang mga wika at format .....	2
Abiso ng hindi pagtatangi.....	6
Talaan ng mga nilalaman.....	8
1. Pangkalahatang impormasyon .....	9
2. Mga Serbisyo.....	22
3. Paano makakuha ng mga serbisyong DMC-ODS.....	28
4. Paano kumuha ng mga serbisyong kalusugan ng pag-iisip .....	31
5. Medikal na kinakailangan .....	33
6. Pagpili ng provider .....	35
7. Abiso ng salungat na pagpapasya sa benepisyo .....	37
Ang proseso ng karaingan.....	41
Ang proseso ng apela (karaniwan at pinabilis).....	43
Ang proseso ng patas na pagdinig ng estado.....	47
Pagsusumbong ng Pandaraya, Pagsasayang at Pang-aabuso .....	50
8. Mahalagang impormasyon tungkol sa programang Medi-Cal ng Estado ng California....	52
9. Mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.....	56
10. Kahilingan na paglipat ng pangangalaga.....	60



# 1. Pangkalahatang impormasyon

## Mga Serbisyong Pang-emergency

Saklaw ang mga serbisyong pang-emergency 24 na oras kada araw at 7 araw kada linggo. Kung sa palagay ninyo na mayroon kayong emergency na may kaugnayan sa kalusugan, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na emergency room para sa tulong.

Ang mga Serbisyong Pang-emergency ay mga serbisyong ibinibigay para sa isang hindi inaasahang medikal na kalagayan, kabilang ang medikal na kalagayan ng pag-iisip na pang-emergency.

Mayroong isang medikal na kalagayan na pang-emergency kapag mayroon kayong mga sintomas na nagdudulot ng malubhang pananakit o isang malubhang karamdaman o pinsala, na ang isang maalam na karaniwang tao (isang maingat na taong hindi medikal) ay naniniwala, na makatwirang aasa nang walang medikal na pangangalaga ay:

- Maglalagay sa inyong kalusugan sa malubhang panganib, o
- Kung kayo ay buntis, maglalagay sa inyong kalusugan o kalusugan ng inyong hindi pa naisisilang na sanggol sa malubhang panganib, o
- Magdudulot ng malubhang panganib sa paraan na gumagana ang inyong katawan, o
- Magdudulot ng malubhang panganib sa alinmang organo o bahagi ng katawan.

May karapatan kayong gumamit ng alinmang ospital kung may emergency. Hindi kailanman humihingi ng pahintulot ang mga serbisyong pang-emergency.

## Sino ang Dapat Kong Kontakin Kung Nakakaisip Ako ng Pagpapakamatay?

Kung kayo o isang tao na kilala ninyo ay nasa krisis, mangyaring tawagan ang National Suicide Prevention Lifeline sa **1-800-273-TALK (8255)**.

Para sa mga lokal na residente na humihingi ng tulong sa isang krisis at upang maakses ang mga lokal na programa sa kalusugan ng pag-iisip, mangyaring tumawag sa:

- Humboldt (707) 445-7715

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Lassen (530) 251-8108
- Mendocino (855) 838-0404
- Modoc (800) 699-4880
- Shasta (530) 225-5252  
(888) 385-5201 (Shingletown, Burney, Fall River Areas)
- Siskiyou (800) 842-8979
- Solano (707) 428-1131

### **Bakit Importante na Basahin Itong Handbook?**

Maligayang Pagdating sa Wellness and Recovery Program (W&R) ng Partnership HealthPlan of California (PHC). Narito kami upang tumulong sa inyo sa inyong landas patungo sa kagalingan ng katawan! Ang programang W&R ng PHC ay ang Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya. Sinasaklaw namin ang karamihang benepisyaryo ng Medi-Cal na nakatira sa mga county ng Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou o Solano. Upang magbigay ng mga serbisyo sa paggamit ng substansya nakikipagtulungan ang PHC sa Beacon Health Options (Beacon). Para sa tulong sa paghanap ng provider sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703, Mga gumagamit ng TTY: (800) 735-2929. Handa ang Beacon na tumulong sa inyo 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

Importante na naiintindihan ninyo kung paano gumagana ang programang W&R ng PHC, na inyong lokal na Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS). Ipinaliliwanag nitong handbook ang inyong mga benepisyaryo at kung paano kumuha ng pangangalaga. Sasagutin din nito ang marami sa inyong mga tanong.

Malalaman ninyo ang:

- Kung paano tumanggap ng mga serbisyo ng paggamot sa karamdaman sa paggamit ng substansya sa pamamagitan ng aming programang W&R
- Ano-anong mga benepisyaryo ang mayroon kayong akses
- Ano ang dapat gawin kung mayroon kayong mga tanong o problema
- Ang inyong mga karapatan at responsibilidad

Kung hindi ninyo babasahin itong handbook ngayon, dapat ninyong itabi ang handbook na ito upang mabasa ninyo ito sa ibang panahon.

Gamitin ang handbook na ito bilang isang karagdagan sa handbook ng miyembro na natanggap ninyo nang magpatala kayo sa inyong kasalukuyang benepisyaryo ng Medi-Cal.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

Maaaring iyon ay sa isang Medi-Cal managed care plan (PHC) o sa isang regular na programa ng Medi-Cal na “Fee for Service”.

### **Responsible ang PHC Para sa...**

- Pagpapasya kung kayo ay karapat-dapat para sa mga serbisyo ng DMC-ODS sa pamamagitan ng programang W&R ng PHC o ng aming network ng provider.
- Pagkokoordina ng inyong pangangalaga.
- Pagbibigay ng toll-free na numero ng telepono na sinasagot nang 24 na oras kada araw at 7 araw kada linggo na makapagsasabi sa inyo tungkol sa kung paano makukuha ang mga serbisyong ito mula sa aming programang W&R. Tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703, Mga gumagamit ng TTY: (800) 735-2929.
- Pagkakaroon ng sapat na mga provider upang siguruhin na nakukuha ninyo ang mga serbisyo sa paggamot ng SUD na sinasaklaw namin kung kailangan ninyo ang mga ito.
- Pagbibigay-alam at pagtuturo sa inyo tungkol sa mga serbisyong magagamit ninyo sa pamamagitan ng programang W&R ng PHC.
- Pagkakaloob ng mga libreng serbisyo sa inyong wika o sa pamamagitan ng isang interpreter (kung kinakailangan) at pagbibigay-alam sa inyo na ang mga serbisyo ng interpreter ay magagamit.
- Pagbibigay sa inyo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa kung ano ang magagamit ninyo sa iba pang wika o format. Lahat ng aming mga babasahin ay magagamit sa Ingles, Espanyol, Tagalog at Ruso sa aming website, [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org). Tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711) upang humiling ng mga babasahin na naka-print, iba pang mga wika o sa iba pang format. Kabilang sa ibang format ang Braille, malalaking letra o audio. Wala kayong gagastusin.
- Pagbibigay sa inyo ng abiso ng anumang makabuluhang pagbabago sa impormasyon na tinukoy sa handbook na ito nang hindi bababa sa 30 araw bago ang nilalayan na petsa ng bisa ng pagbabago. Ituturing na makabuluhan ang isang pagbabago kapag mayroong pagtaas o pagbaba sa halaga o uri ng mga serbisyong magagamit, o kung mayroong pagtaas o pagbaba sa bilang ng mga provider sa network, o kung may anumang ibang pagbabago na makakaapekto sa mga benepisyo na inyong tinatanggap sa pamamagitan ng programang W&R ng PHC.
- Pagbibigay-alam sa inyo kung tumangging magsagawa ang alinmang nakakontratang provider o kung hindi ay suportahan ang anumang saklaw na serbisyo dahil sa mga pagtutol na moral, etikal o pangrelihiyon at pagbibigay-alam sa inyo ng mga alternatibong provider na naghahandog ng saklaw na serbisyo.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Pagsiguro na mayroon kayo ng nagpapatuloy na akses sa inyong dati, at kasalukuyang wala-sa-network na provider para sa tagal ng panahon kung ang pagpapalit ng mga provider ay magdudulot na magdusa ang inyong kalusugan o itaas ang inyong panganib ng pagkakaospital.

Upang kumuha ng mga serbisyo sa paggamit ng substansya o kalusugan ng pag-iisip, tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703. Magagamit ang mga ito nang 24 na oras kada araw at pitong (7) araw kada linggo. Maaari din kayong tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (mga gumagamit ng TTY: (800) 735-2929 o 711) kung mayroon kayong mga tanong o nangangailangan kayo ng tulong sa pagkuha ng pangangalaga.

### **Abiso ng mga Gawi sa Pagkapribado**

INILALARAWAN NG ABISONG ITO KUNG PAANO MAAARING GAMITIN AT ISIWALAT ANG MEDIKAL NA IMPORMASYON TUNGKOL SA INYO AT KUNG PAANO KAYO MAKAKAKUHA NG AKSES SA IMPORMASYONG ITO. MANGYARING SURIIN ITO NANG MABUTI.

### **Petsa ng Bisa ng Abisong ito**

Ini-update ang abisong ito at magkakabisa sa Enero 18, 2018.

### **Bakit ako nakatatanggap ng Abisong ito?**

Inaatasan ng batas ang PHC na magbigay sa inyo ng sapat na abiso ng mga paggamit at pagsisiwalat ng inyong protektadong impormasyon ng kalusugan na maaari naming gawin, at ng inyong mga karapatan at aming mga legal na tungkulin at upang abisuhan kayo kasunod ng isang paglabag ng inyong hindi ligtas na impormasyon ng kalusugan kung saan nauugnay ang inyong protektadong impormasyon ng kalusugan (PHI). Ang PHI ay impormasyon ng kalusugan na naglalaman ng mga pantukoy, tulad ng inyong pangalan, numero ng Social Security, o iba pang impormasyon na nagbubunyag ng kung sino kayo.

Sumasang-ayon kami na sundin ang mga tuntunin nitong Abiso ng mga Gawi sa Pagkapribado. Mayroon din kaming karapatang baguhin ang mga tuntunin ng abisong ito kung maging kinakailangan ito, at gawing may bisa ang bagong abiso para sa lahat ng impormasyon sa kalusugan na pinapanatili namin. Kung kailangan naming gumawa ng anumang pagbabago, ipo-post namin ito sa aming web site at aabisuhan kayo sa pamamagitan ng koreo sa aming susunod na taunang pagkokoreo sa inyo sa inyong address na nasa aming mga rekord. Kung natanggap ninyo ang abisong ito sa elektronikong paraan, mayroon kayong karapatan na humiling ng papel na kopya mula sa amin sa anumang oras.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

## **Paano ginagamit at isinisiwalat ng Partnership HealthPlan of California (PHC) ang aking impormasyon ng kalusugan?**

Iniiimbak ng PHC ang mga rekord na may kaugnayan sa kalusugan tungkol sa inyo, kabilang ang inyong mga kasaysayan ng mga claim, impormasyon ng pagpapatala sa planong pangkalusugan, mga rekord ng pamamahala ng kaso, at mga paunang pahintulot para sa paggamot na inyong natanggap. Ginagamit namin ang impormasyong ito at isinisiwalat ito sa iba para sa mga sumusunod na layunin:

- **Paggamot.** Ginagamit ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan upang ikoordinang ang inyong pangangalagang pangkalusugan, at isinisiwalat namin ito sa mga ospital, klinika, doktor at iba pang provider ng pangangalaga sa kalusugan upang pahintulutan silang magbigay ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa inyo. Halimbawa, pinapanatili ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan sa anyong elektroniko, at pinahihintulutan ang mga parmasya na magkaroon ng on-line na akses dito upang magbigay ng mga angkop na reseta para sa inyo.
- **Pagbabayad.** Ginagamit at isinisiwalat ng PHC ang inyong impormasyon sa kalusugan upang mapabilis ang pagbabayad para sa mga serbisyong pangangalaga ng kalusugan na inyong tinatanggap, kabilang ang pagpapasya ng inyong pagiging karapat-dapat para sa mga benepisyo, at ang pagiging karapat-dapat ng inyong provider para sa pagbabayad. Halimbawa, ipinabatid namin sa mga provider na kayo ay miyembro ng aming plan, at sinasabi sa kanila ang inyong mga karapat-dapat na benepisyo.
- **Para sa mga gawain na pangangalaga sa kalusugan.** Ginagamit at isinisiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan kung kinakailangan upang makaya namin na patakbuhan ang aming planong pangkalusugan. Halimbawa, ginagamit namin ang impormasyon ng mga claim ng aming miyembro para sa pagsasagawa ng pagsusuri ng kalidad at mga gawain na pagpapahusay, mga gawain sa kaligtasan ng pasyente, pamamahala ng negosyo at mga gawain ng pangalahatang pangangasiwa, at pagsusuri ng kahusayan o mga kuwalipikasyon ng mga propesyonal sa pangangalaga ng kalusugan.

Para sa pagseseguro o mga katulad na layunin, tulad ng pagre-rate ng premium o iba pang mga gawain na may kaugnayan sa paglikha, pag-renew o pagpapalit ng kontrata ng insurance sa kalusugan o mga benepisyo ayon sa iniaatas ng batas, ngunit maaaring hindi kasama ang impormasyon ng henetiko.

- **Mga Kasama sa Negosyo.** Maaaring makipagkontrata ang PHC sa mga kasama sa negosyo upang magsagawa ng ilang tungkulin o gawain sa ngalan namin, tulad ng pagpapabilis ng palitan ng impormasyon ng kalusugan, kung

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

saan ang inyong impormasyon ng kalusugan ay maaaring mabilis na maakses ng inyong mga doktor o upang magbigay ng mga paalala ng appointment.

- **Palitan ng Impormasyon ng Kalusugan (HIE).** Sumasali ang PHC sa maraming Palitan ng Impormasyon sa Kalusugan (mga HIE), na nagpapahintulot sa mga provider na ikoordina ang pangangalaga at magbigay ng mas mabilis na akses sa aming mga miyembro. Tinutulungan ng mga HIE ang mga provider at opisyal ng pampublikong kalusugan sa paggawa ng mga desisyong may kabatiran, iniwasan ang magkatulad na pangangalaga (tulad ng mga pagsusuri), at binabawasan ang kalamangan ng mga pagkakamaling medikal. Sa pagsali sa isang HIE, maaaring ibahagi ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan sa ibang mga provider at kasali ayon sa pinahihintulutan ng batas. Kung hindi ninyo gusto na ibahagi ang inyong medikal na impormasyon sa HIE, dapat ninyong gawin ang kahilingang ito nang direkta sa PHC. Sinasabi sa inyo kung paano ng seksyon na 'Mga Karapatan ng Indibidwal' na nasa ibaba.

(Tandaan: Sa ilang pangyayari, maaaring hindi isiwalat ang inyong impormasyon ng kalusugan. Halimbawa, ang pag-diagnose at paggamot ng kalusugan ng pag-iisip, pag-diagnose o paggamot para sa pang-aabuso ng droga o alkohol, at STD; pagkokontrol ng pagbubuntis; o ang mga resulta ng pagsusuri sa HIV ay lahat itinuturing na 'Mga Pinoprotektahang Rekord' at kinakailangan ng inyong direktang pahintulot upang maibahagi.

Kapag nagtatrabaho upang iproseso ang pagbabayad, magbigay ng pangangalaga sa aming mga miyembro, o sa loob ng aming pang-araw-araw na operasyon, maaaring isiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan sa aming mga kontratista. Bago namin gawin ang anumang pagsisiwalat para sa mga layunin na pagbabayad o pang-operasyon, kumukuha kami ng kasunduan ng pagiging kumpidensyal mula sa bawat kontratista. Halimbawa, maaaring magkaroon ng akses ang mga kompanya na nagbibigay o nagpapanatili ng aming mga serbisyo ng computer sa impormasyon ng kalusugan sa loob ng kurso ng pagkakaloob ng mga serbisyo. Nagtatrabaho ang PHC upang siguruhin na ang aming mga provider ay may napakaliit na kontak sa inyong impormasyon ng kalusugan hangga't maaari.

**Komunikasyon at Marketing:** Hindi gagamitin ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan para sa mga layunin ng marketing kung saan kami nakakatanggap ng pagbabayad nang wala ang inyong paunang nakasulat na pahintulot. Maaari naming gamitin ang inyong impormasyon ng kalusugan para sa mga layunin na pamamahala ng kaso o pagkoordina ng pangangalaga at mga kaugnay na tungkulin nang wala ang inyong pahintulot. Maaari kaming magbigay ng mga paalala sa appointment o pagkuha ng reseta o ilarawan ang isang produkto o serbisyo na kasama sa inyong plano ng benepisyo, tulad ng aming network ng provider sa kalusugan. Maaari din naming

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

talakayin ang mga produkto o serbisyo na may kaugnayan sa kalusugan na magagamit ninyo na nagdaragdag ng halaga, ngunit hindi bahagi ng inyong plano ng benepisyo.

**Pagbenta ng inyong impormasyon ng kalusugan:** Hindi namin ibebenta ang inyong impormasyon ng kalusugan para sa salaping kabayaran nang wala ang inyong paunang nakasulat na pahintulot.

**Maaari bang ilabas kailanman ang aking impormasyon ng kalusugan nang wala ang aking pahintulot?** Oo, maaari naming isiwalat ang impormasyon ng kalusugan nang wala ang inyong pahintulot sa mga ahensya ng gobyerno at mga pribadong indibidwal at organisasyon sa iba't ibang pangyayari kung saan inatasan kami o pinahihintulutan ng batas na gawin ito. Maaaring sumailalim ang ilang impormasyon ng kalusugan sa mga pagbabawal ng batas ng pederal o estado na maaaring maglimita o pumigil sa ilang paggamit o pagsisiwalat. Halimbawa, mayroong mga espesyal na pagbabawal sa pagsisiwalat ng impormasyon ng kalusugan na may kaugnayan sa katayuan ng HIV/AIDS, impormasyon ng henetiko, paggamot sa kalusugan ng pag-iisip, mga kapansanan sa pag-unlad, at paggamot sa pang-aabuso ng droga at alkohol. Sumusunod kami sa mga pagbabawal na ito sa aming paggamit ng inyong impormasyon ng kalusugan.

Kabilang sa mga halimbawa ng mga uri ng pagsisiwalat na maaaring iatas sa amin o payagang gawin nang wala ang inyong pahintulot ang:

- **Kapag Iniaatas ng Batas:** Isisiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan kapag iniaatas ng alinmang batas ng pederal, estado o lokal na gawin ito
- **Kapag mayroong mga Panganib sa Pampublikong Kalusugan:** Maaaring isiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan:
  - Sa mga awtoridad ng pampublikong kalusugan o sa ibang mga awtorisadong tao na may kaugnayan sa mga gawain na pampublikong kalusugan, tulad ng pag-iwas o pagkontrol sa sakit, pinsala o kapansanan o sa pagsasagawa ng pagmamanman o pagsisiyasat ng pampublikong kalusugan
  - Upang kumalap ng impormasyon o mag-ulat ng masasamang kaganapan na may kaugnayan sa kalidad, kaligtasan o pagiging mabisa ng mga produkto o gawain na kinokontrol ng FDA
  - Upang lulat ang Pang-aabuso, Pagpapabaya, o Karahasan sa Tahanan: Inatasan ang PHC na abisuhan ang mga ahensya ng gobyerno kung naniniwala kami na ang isang miyembro ay ang biktima ng pang-aabuso, kapabayaang o karahasan sa tahanan.

**May Kaugnayan sa mga Paglilitis na Panghukuman at Administratibo:** Maaaring isiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan sa kurso ng anumang paglilitis na panghukuman o administratibo bilang pagtugon sa isang utos ng isang korte o administratibong hukuman na hayagang pinahintulutan ng naturang utos o bilang pagtugon sa isang subpoena, hiling na pagtuklas o iba pang proseso na sumusunod sa batas, ngunit kapag gumagawa lamang ang PHC ng mga makatwirang pagsisikap alinman sa pag-abiso sa inyo tungkol sa kahilingan o kumuha ng utos na nagpoprotekta sa inyong impormasyon ng kalusugan.

**Para sa mga Layunin ng Pagpapatupad ng Batas:**

- Gaya ng iniaatas ng batas para sa pag-uulat ng ilang uri ng sugat o iba pang pinsala sa katawan alinsunod sa utos, warrant, subpoena, pagtawag o mga katulad na proseso
- Para sa layunin ng pagtukoy o paghanap ng isang pinaghihinalaan, takas, mahalagang saksi o nawawalang tao
- Sa ilalim ng ilang limitadong pangyayari, kapag kayo ang biktima ng isang krimen
- Sa isang opisyal na tagapagpatupad ng batas kung may hinala ang PHC na ang inyong pagkamatay ay resulta ng kriminal na gawain kabilang ang kriminal na gawain sa PHC
- Sa isang emergency upang iulat ang isang krimen

**Para sa Donasyon ng Organ, Mata o Tisyu:** Maaaring gamitin o isiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan sa mga organisasyon na kumukuha ng organ o iba pang entidad na gumagawa ng pagkuha, banking, o pag-transplant ng mga organ, mata o tisyu para sa layunin ng pagpapabilis ng donasyon at pag-transplant.

**Sa Kaganapan ng isang Malubhang Banta sa Kalusugan o Kaligtasan:** Naaayon sa umiiral na batas at mga etikal na pamantayan ng asal, maaaring isiwalat ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan kung ang PHC, na may matapat na layunin, ay naniniwala na ang naturang pagsisiwalat ay kailangan upang maiwasan o mabawasan ang isang malubha at napipintong banta sa inyong kalusugan o kaligtasan o sa kalusugan at kaligtasan ng publiko.

**Para sa mga Tinukoy na Tungkulin ng Gobyerno:** Maaaring gumawa ng pagsisiwalat ang PHC sa mga awtorisadong opisyal ng pederal sa mga gawaing pambansang seguridad o para sa pagkakaloob ng mga serbisyong pagprotekta sa mga opisyal.

**Para sa Kabayaran ng mga Manggagawa:** Maaaring ilabas ng PHC ang inyong impormasyon ng kalusugan para sa kabayaran ng manggagawa o mga katulad na programa.



**Sa isang Institusyong Koreksiyunal o sa isang Opisyal na Tagapagpatupad ng**

**Batas:** Kung kayo ay isang bilanggo ng isang institusyong koreksiyunal o nasa ilalim ng pagbabantay ng isang opisyal na tagapagpatupad ng batas, maaari kaming maglabas ng impormasyon ng kalusugan tungkol sa inyo sa institusyon o opisyal

Sa iba pang ahensya na nangangasiwa ng mga programa ng gobyerno sa benepisyo sa kalusugan, ayon sa awtorisado o iniaatas ng batas

**Para sa mga Layunin ng Pagbabakuna:** Sa isang paaralan, tungkol sa isang miyembro na isang mag-aaral o posibleng mag-aaral ng paaralan, ngunit tangi lamang kung: (1) ang impormasyon na isinisiwalat ay limitado sa katibayan ng pagbabakuna; (2) inaatasan ang paaralan ng Estado o ibang batas na magkaroon ng naturang katibayan ng pagbabakuna bago tanggapin ang miyembro; at (3) mayroong nakadokumentong kasunduan ng miyembro o ng tagapag-alaga ng miyembro.

**Para sa mga Layunin ng Tulong sa mga Napinsala:** Maaaring gumawa ng pagsisiwalat ang PHC sa isang pampubliko o pampridadong entidad na awtorisado ng batas o ng karta nito na tumulong sa mga pagsisikap na pagtulong sa mga napinsala.

**Para sa mga Layunin ng Pananaliksik:** Maaaring gamitin o isiwalat ng PHC ang protektadong impormasyon ng kalusugan para sa mga layunin ng pananaliksik.

**Maaari bang makatanggap ng impormasyon tungkol sa akin ang ibang sangkot sa pangangalaga sa akin?**

Oo, maaari naming ilabas ang impormasyon ng kalusugan sa isang kaibigan o miyembro ng pamilya na sangkot sa pangangalaga sa inyo, o na siyang nagbabayad para sa pangangalaga sa inyo, sa lawak na ipinapasya namin na kinakailangan ito para sa kanilang pagsali maliban kung partikular mong hiningi sa amin na hindi ilabas at sumang-ayon kami sa kahilingang iyon. Kabilang dito ang pagsagot sa mga tanong sa telepono tungkol sa pagiging karapat-dapat at katayuan ng claim.

BUKOD SA KUNG ANO ANG NAKASAAD SA ITAAS, HINDI ISISIWALAT NG PHC ANG INYONG IMPORMASYON NG KALUSUGAN BUKOD SA INYONG NAKASULAT NA PAHINTULOT. KUNG KAYO O ANG INYONG KINATAWAN AY NAGPAHINTULOT SA PHC NA GAMITIN O ISIWALAT ANG INYONG IMPORMASYON NG KALUSUGAN, MAAARI NINYONG BAWIIN ANG PAHINTULOT NA IYON SA PAGESULAT SA ANUMANG ORAS.

**May mga pangyayari ba na hindi ilalabas ang aking impormasyon ng kalusugan?**

Hindi namin pahihintulutan ang iba pang paggamit at pagsisiwalat ng inyong impormasyon ng kalusugan nang wala ang inyong nakasulat na pahintulot, o

awtorisasyon na maaari ninyong bawiin sa anumang oras sa paraan na inilalarawan sa aming form ng awtorisasyon.

Maliban sa inilalarawan sa itaas (Paano ginagamit at isinisiwalat ng Partnership HealthPlan of California ang aking impormasyon ng kalusugan), nangangailangan ang mga pagsisiwalat ng mga tala ng psychotherapy, marketing at ang pagbenta ng inyong impormasyon ng inyong nakasulat na awtorisasyon at pahayag na maaari ninyong bawiin ang awtorisasyon sa anumang oras sa pagsulat.

## ANG INYONG MGA INDIBIDWAL NA KARAPATAN

### **Ano-anong karapatan ang mayroon ako bilang miyembro ng PHC?**

Bilang miyembro ng PHC mayroon kayo ng mga sumusunod na karapatan kaugnay ng inyong impormasyon ng kalusugan:

- Na hingin sa amin na higit na ang ilang paggamit at pagsisiwalat ng inyong impormasyon ng kalusugan. Hindi inaatasan ang PHC na sumang-ayon sa anumang paghihigpit na hiniling ng mga miyembro nito maliban kung ang pagsisiwalat ay para sa layunin na pagsasagawa ng bayad o mga operasyon ng pangangalaga sa kalusugan at ang kahilingan ay tanging para sa isang item o serbisyo ng pangangalaga sa kalusugan na binayaran ninyo, o ng ibang tao bukod sa PHC, para sa (mga) serbisyong mula sa sariling bulsa.
- Mayroon kayong karapatan na hindi sumali sa HIE kung hindi ninyo nais na payagan ang mga provider na sangkot sa pangangalaga ng inyong kalusugan na ibahagi sa elektronikong paraan ang inyong impormasyon ng kalusugan. Upang hindi sumali, dapat kayong magsumite ng form na Hindi Pagsali/ Pagsali sa Palitan ng Impormasyon ng Kalusugan. Sa sandaling matanggap ang inyong kahilingan, magpapatuloy na gamitin at isiwalat ang inyong impormasyon ng kalusugan alinsunod dito sa Abiso ng mga Gawi sa Pagkapribado ng HIPAA at ng batas, ngunit hindi na magagamit ng mga provider sa pamamagitan ng aming (mga) HIE.
- Dapat ninyong ibigay ang inyong pahintulot para sa mga provider sa pamamagitan ng aming mga HIE upang matingnan ang inyong Maselan na Impormasyon ng Kalusugan. Kabilang sa Maselan na Impormasyon ng Kalusugan ang pag-diagnose at paggamot ng kalusugan ng pag-iisip, pag-diagnose o paggamot para sa pang-aabuso ng droga o alkohol, at STD; pagkontrol sa pagbubuntis; o mga resulta ng pagsusuri ng HIV. Isisiwalat ng PHC ang Maselan na Impormasyon ng Kalusugan kapag pinahintulutan ninyo ito sa pamamagitan ng pagpili sa Pagsali para sa Maselan na Impormasyon ng Kalusugan sa Form ng Hindi Pagsali/ Pagsali ng Miyembro ng HIE para sa

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

Maselan na Protektadong Impormasyon ng Kalusugan. Pahihintulutan ng pagsali na makita ng aming mga provider ang impormasyong ito sa pamamagitan ng aming (mga) HIE.

- Upang makatanggap ng kumpidensyal na impormasyon mula sa PHC sa isang partikular na numero ng telepono, P.O. Box, o ilang iba pang address na inyong tinukoy sa amin.
- Upang makita at makopya ang alinman sa inyong mga rekord ng kalusugan na pinapanatili ng PHC tungkol sa inyo, kabilang ang mga rekord ng bayarin, dapat naming matanggap ang inyong kahilingan sa pagsulat. Tutugon kami sa inyong kahilingan sa loob ng 30 araw. Maaaring sumingil kami ng bayad upang saklawin ang gastos ng pagkopya, pagtitipon at pagpapakoreo ng inyong mga rekord, kung naaangkop. Maaari din ninyong hilingin sa PHC na ipadala nang direkta ang impormasyon sa isa pang tao kung nilagdaan ninyo ang inyong nakasulat na kahilingan at malinaw na tinutukoy ang parehong nakatalagang tao at kung saan ipadadala ang impormasyon. Sa ilang sitwasyon, maaari naming itanong kung sasang-ayon kayo na makatanggap ng buod o ng paliwanag ng hiniling na impormasyon at sa alinmang bayad na maaaring ipataw upang likhain ito. Sa ilalim ng ilang pangyayari, maaaring tanggihan ng PHC ang inyong kahilingan. Kung tinanggihan ang inyong kahilingan, sasabihin namin sa inyo ang dahilan kung bakit sa pagsulat. Mayroon kayong karapatan na iapela ang pagtanggap.
- Kung nararamdaman ninyo na mali ang impormasyon sa aming mga rekord, mayroon kayong karapatan na hilingin sa amin na baguhin ang mga rekord. Maaari naming tanggihan ang inyong kahilingan sa ilang pangyayari. Kung tinanggihan ang inyong kahilingan, mayroon kayong karapatan na magsumite ng pahayag para isama sa rekord.
- Mayroon kayong karapatan na makatanggap ng isang listahan ng aming hindi karaniwang mga pagsisiwalat ng inyong impormasyon ng kalusugan, hanggang anim na taon bago ang petsa ng inyong kahilingan. Hindi kasama sa mga hindi karaniwang pagsisiwalat, bilang halimbawa, ang mga pagsisiwalat upang isagawa ang paggamot, pagbabayad, mga operasyon ng pangangalaga sa kalusugan, mga pagsisiwalat na ginawa sa inyong organisasyon; mga pagsisiwalat na ginawa sa inyo; at ilang iba pang pagsisiwalat. Mayroon kayong karapatan sa isang listahan ng pagsisiwalat sa alinmang 12-buwang panahon nang walang bayad. Kung humiling kayo ng anumang karagdang listahan nang mababa sa 12 buwan kalaunan, maaari naming singilin kayo ng bayad.

### **Paano ko gagamitin ang mga karapatang ito?**

Maaari ninyong gamitin ang alinman sa inyong mga karapatan sa pamamagitan ng pagpapadala ng nakasulat na kahilingan sa aming Opisyal ng Pagkapribado sa address na nasa ibaba. Upang pabilisin ang pagpoproseso ng inyong kahilingan, hinihikayat namin kayo na gamitin ang aming form ng kahilingan, na makukuha ninyo mula sa aming Internet website sa [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org) o sa pamamagitan ng pagtawag sa amin sa numero ng telepono na nasa ibaba. Maaari din ninyong makuha ang kumpletong pahayag ng inyong mga karapatan, kabilang ang aming mga pamamaraan para sa pagtugon sa mga kahilingan na gamitin ang inyong mga karapatan, sa pamamagitan ng pagtawag o pagsulat sa Opisyal ng Pagkapribado sa address na nasa ibaba.

### **Paano ako magsasampa ng reklamo kung nilabag ang aking mga karapatan sa pagkapribado?**

Bilang miyembro ng PHC, kayo o ang inyong personal na kinatawan ay may karapatan na magsampa ng reklamo sa aming Opisyal ng Pagkapribado kung naniniwala kayo na nilabag ang inyong mga karapatan sa pagkapribado. Kayo o ang inyong kinatawan ay dapat magbigay sa amin ng partikular na nakasulat na impormasyon upang suportahan ang inyong reklamo; tingnan ang impormasyon ng kontak sa ibaba.

Hinihikayat kayo ng PHC na kontakin kami sa anumang alalahanin na mayroon kayo tungkol sa pagkapribado ng inyong impormasyon. Hindi maghihiganti laban sa inyo ang PHC sa anumang paraan para sa pagsasampa ng isang reklamo. Hindi makakaapekto nang masama ang pagsasampa ng reklamo sa kalidad ng mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan na inyong natatanggap bilang miyembro ng PHC.

### **Tawagan kami sa:**

Address sa koreo: Partnership HealthPlan of California  
Attn: Privacy Officer  
4665 Business Center Drive  
Fairfield, CA 94534

Numero ng Telepono: **(800) 863-4155** o TTY/TDD **(800) 735-2929** o tumawag sa **711**

Ang Hot-Line ng Reklamo ng PHC ay (800) 601-2146 at matatawagan nang 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo

### **Department of Health Care Services ng California:**

DHCS Privacy Officer  
1501 Capitol Avenue, MS 4721

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-7413  
Telepono: (916) 445-4646  
Mag-email sa [Privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:Privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
TTY/TDD: (877) 735-2929

**Maaari kayong magsampa ng reklamo sa United States Department of Health and Human Services sa:**

Centralized Case Management Operations  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201  
Mag-email sa [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)  
Telepono: (877) 696-6775  
O bisitahin ang <http://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

## 2. Mga Serbisyo

### Ano-ano ang mga Serbisyonong DMC-ODS?

Ang mga serbisyonong DMC-ODS ay mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan para sa mga taong mayroong hindi bababa sa isang karamdaman sa paggamit ng substansya (SUD) na hindi magagamot ng isang karaniwang doktor.

Kabilang sa mga serbisyonong DMC-ODS ang:

- Mga Serbisyonong Outpatient
- Masinsinang Paggamot sa Outpatient
- Paggamot na Panresidensyal (napapailalim sa paunang awtorisasyon ng county)
- Pamamahala ng Paghinto
- Paggamot sa Opioid
- Paggamot na Tinutulungan ng Medikasyon (nag-iiba-iba ayon sa county)
- Mga Serbisyo sa Paggaling
- Pamamahala ng Kaso

Kung gusto ninyong malaman pa ang tungkol sa bawat serbisyonong DMC-ODS na maaari ninyong magamit, tingnan ang mga paglalarawan sa ibaba:

- **Mga Serbisyonong Outpatient**
  - Ipinagkakaloob ang mga serbisyonong outpatient sa mga miyembro hanggang siyam na oras kada linggo para sa mga nasa hustong gulang at mababa sa anim na oras kada linggo para sa mga tinedyer kapag natukoy na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan at alinsunod sa isang indibidwal na plano ng kliyente. Maaaring ipagkaloob ang mga serbisyo ng isang lisensyadong propesyonal o isang sertipikadong tagapayo sa alinmang angkop na kapaligiran sa komunidad.
  - Kabilang sa mga Serbisyonong Outpatient ang pagtanggap at pagtataya, pagpapalano ng paggamot, indibidwal na pagpapayo, panggrupong pagpapayo, therapy ng pamilya, mga kolateral na serbisyo, edukasyon ng miyembro, mga serbisyonong medikasyon, mga serbisyonong pamamagitan sa krisis, at pagpapalano ng paglabas.
  - Tatasahin, ida-diagnose, at bubuo ang kuwalipikadong tauhan sa provider ng serbisyo ng mga plano ng indibidwal na paggamot. Sa inyong pagpayag magagawa nilang maikoordina ang mga serbisyo sa mga provider ng medikal

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

o ibang taong sangkot, tulad ng mga social worker at mga opisyal ng probasyon.

- **Masinsinang Mga Serbisyo sa Outpatient**

- Ipinagkakaloob ang mga Masinsinang Serbisyo sa Outpatient sa mga miyembro (minimum na siyam na oras na may maximum na 19 na oras kada linggo para sa mga nasa hustong gulang at minimum na anim na oras na may maximum na 19 na oras kada linggo para sa mga tinedyer) kapag natukoy na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan at alinsunod sa isang indibidwal na plano ng kliyente. Pangunahing binubuo ang mga serbisyo ng pagpapayo at edukasyon tungkol sa mga problema na may kaugnayan sa adiksiyon. Maaaring ipagkaloob ang mga serbisyo ng isang lisensyadong propesyonal o isang sertipikadong tagapayo sa alinmang angkop na kapaligiran sa komunidad.
- Kabilang sa Masinsinang Mga Serbisyo sa Outpatient ang mga parehong bahagi tulad ng mga Serbisyo sa Outpatient. Ang pangunahing pagkakaiba ay ang tumaas na bilang ng oras ng serbisyo.
- Tatasahin, ida-diagnose, at bubuo ang kuwalipikadong tauhan sa provider ng serbisyo ng mga plano ng indibidwal na paggamot. Sa inyong pagpayag magagawa nilang maikoordina ang mga serbisyo sa mga provider ng medikal o ibang taong sangkot, tulad ng mga social worker at mga opisyal ng probasyon.
- Ang mga indibidwal na gumagamit ng Masinsinang Mga Serbisyo sa Outpatient ay kadalasang bumababa sa mga Serbisyo sa Outpatient kapag itong level ng pangangalaga ay hindi na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan.

- **Paggamot na Panresidensyal** (napapailalim sa awtorisasyon ng PHC)

- Ang Paggamot na Panresidensyal ay isang hindi pang-institusyon, 24 na oras na hindi medikal, panadaliang programang panresidensyal na nagkakaloob ng mga serbisyong panrehabilitasyon sa mga miyembro na may pag-diagnose ng SUD kapag tinukoy bilang kinakailangan dala ng medikal na kalagayan at alinsunod sa isang plano ng indibidwal na paggamot. Dapat tumira ang bawat miyembro sa lugar at dapat suportahan sa kanilang mga pagsisikap na ibalik, panatilihin at gamitin ang mga kakayahang interpersonal at independiyenteng pamumuhay at maakses ang mga sistema ng suporta sa komunidad. Magkakasamang nagtutulungan ang mga provider at residente upang tukuyin ang mga hadlang, magtakda ng mga prayoridad, magtatag ng mga mithiin, lumikha ng mga plano ng paggamot, at lutasin ang mga problemang kaugnay ng SUD. Kabilang sa mga mithiin ang pagpapanatili ng pagpipigil, paghahanda para sa mga nagpapasimula ng pag-ulit,

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

pagpapahusay ng sariling kalusugan at pakikisalamuha sa lipunan, at paglahok sa nagpapatuloy na pangangalaga.

- Nangangailangan ang mga serbisyong panresidensyal ng paunang awtorisasyon ng PHC. Bawat awtorisasyon para sa mga serbisyong panresidensyal ay maaaring maging para sa maximum na 90 araw para sa mga nasa hustong gulang at 30 araw para sa kabataan. Dalawa lang na awtorisasyon para sa mga serbisyong panresidensyal ang pinapayagan sa isang taon. Posible na magkaroon ng isang 30-araw na pagpapalawig kada taon batay sa kinakailangan dala ng medikal na kalagayan. Makakatanggap ang mga buntis na kababaihan ng mga serbisyong panresidensyal hanggang sa huling araw ng buwan na mangyari ang ika-60 araw pagkatapos ng panganganak. Hindi magkakaroon ng mga limit sa awtorisasyon ang mga miyembro (mas bata sa edad na 21) na karapat-dapat sa Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose at Paggamot (Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT) na inilalarawan sa itaas hangga't itinatag ng medikal na kinakailangan ang pangangailangan para sa nagpapatuloy na mga serbisyong panresidensyal.
- Kabilang sa mga Serbisyong Panresidensyal ang pagtanggap at pagsusuri, pagpapalano ng paggamot, indibidwal na pagpapayo, panggrupo na pagpapayo, therapy ng pamilya, mga kolateral na serbisyo, edukasyon ng miyembro, mga serbisyong medikasyon, pangangalaga ng mga medikasyon (iimbak ng mga pasilidad ang lahat ng medikasyon ng residente at maaaring tumulong ang mga miyembro ng tauhan ng pasilidad sa sariling pagbibigay ng medikasyon ng residente), mga serbisyong pamamagitan sa krisis, transportasyon (pagbibigay ng o pag-aayos para sa transportasyon patungo at mula sa paggamot na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan) at pagpapalano ng paglabas.
- Hinihiling ng provider ng serbisyo ang awtorisasyon ng mga serbisyong panresidensyal.

Ang mga indibidwal na gumagamit ng Paggamot na Panresidensyal ay kadalasang bumababa sa mga Serbisyo sa Outpatient kapag itong level ng pangangalaga ay hindi na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan.

- **Pamamahala ng Paghinto**

- Ipinagkakaloob ang mga serbisyong Pamamahala ng Paghinto kapag tinukoy bilang kinakailangan dala ng medikal na kalagayan at alinsunod sa isang indibidwal na plano ng kliyente. Dapat tumira ang bawat miyembro sa pasilidad kung tumatanggap ng serbisyong panresidensyal at susubaybayan sa panahon ng proseso ng pagtatanggal ng lason. Ipinagkakaloob ang mga serbisyong panghabilitasyon at panrehabilitasyon na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan alinsunod sa isang indibidwal na plano ng kliyente na

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.



- tinukoy ng isang lisensyadong doktor o lisensyadong tagapagreseta, at aprubado at awtorisado ayon sa mga hinihingi ng Estado ng California.
- Kabilang sa mga Serbisyong Pamamahala ng Paghinto ang pagtanggap at pagsusuri, obserbasyon (upang suriin ang katayuan ng kalusugan at pagtugon sa anumang iniresetang medikasyon), mga serbisyong medikasyon, at pagpapalano ng paglabas.
  - Maaaring isangguni ang mga indibidwal na gumagamit ng mga serbisyong Pamamahala ng Paghinto sa mas mababang level ng pangangalaga kapag itong level ng pangangalaga ay hindi na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan.
- **Paggamot sa Opioid**
    - Ipinagkakaloob ang mga serbisyong Opioid (Narcotic) Treatment Program (OTP/NTP) sa mga lisensyadong pasilidad ng NTP. Ipinagkakaloob ang mga serbisyong kinakailangan dala ng medikal na kalagayan alinsunod sa isang indibidwal na plano ng kliyente na tinukoy ng isang lisensyadong doktor o lisensyadong tagapagreseta, at aprubado at awtorisado ayon sa mga hinihingi ng Estado ng California. Kinakailangan ang mga OTP/mga NTP upang magkaloob at magreseta ng mga medikasyon sa mga miyembrong saklaw sa ilalim ng pormularyo ng DMC-ODS kabilang ang methadone, buprenorphine, naloxone, at disulfiram.
    - Dapat makatanggap ang isang miyembro, sa minimum, ng 50 minuto ng mga sesyon ng pagpapayo sa isang therapist o tagapayo nang hanggang 200 minuto kada buwan sa kalendaryo, bagama't maaaring ipagkaloob ang mga karagdagang serbisyo batay sa medikal na pangangailangan.
    - Kabilang sa mga Serbisyong Paggamot sa Opioid ang mga katulad na bahagi ng mga Serbisyong Paggamot sa Outpatient, na kasama ang medikal na psychotherapy na kinabibilangan ng harapang talakayan na ginagawa ng isang doktor sa batayang harapan sa miyembro.
    - Ipinagkakaloob ang mga serbisyong Paggamot sa Opioid hangga't kinakailangan dala ng medikal na kalagayan
  - **Paggamot na Tinutulungan ng Medikasyon**
    - Magagamit ang mga Serbisyong Paggamot na Tinutulungan ng Medikasyon (MAT) sa labas ng klinika ng OTP. Ang MAT ay ang paggamit ng mga inireresetang medikasyon, kasama ang pagpapayo at mga therapy sa pag-uugali, upang magbigay ng paraan na buong pagkatao sa paggamot ng SUD.
    - Kabilang sa mga serbisyong MAT ang pag-order, pagreseta, pagbibigay, at pagsubaybay ng lahat ng medikasyon para sa SUD. Ang pagdepende lalo na sa opioid at alkohol, ay may mahusay nang nakatatag na mga opsyon ng medikasyon. Maaaring mag-alok ang mga doktor at iba pang tagapagreseta

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

ng mga medikasyon sa mga miyembro na saklaw sa ilalim ng pormularyo ng DMC-ODS kabilang ang buprenorphine, naloxone, disulfiram, naltrexone, acamprosate, o alinmang medikasyon na aprubado ng FDA para sa paggamot ng SUD.

- Magtanong sa inyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) para sa karagdagang impormasyon tungkol sa MAT. Maaari din kayong tumawag sa aming Care Coordination Department sa (800) 809-1350 para sa tulong.

- **Mga Serbisyo sa Paggaling**

- Mahalaga ang mga Serbisyo sa Paggaling sa paggaling at kagalingan ng katawan ng miyembro. Nagiging isang ahente ng pagpapagaling ang komunidad ng paggamot na kung saan ang mga miyembro ay binibigyan ng kapangyarihan at inihahanda upang pangasiwaan ang kanilang kalusugan at pangangalaga sa kalusugan. Kaya, dapat bigyang-diin ng paggamot ang mahalagang papel ng miyembro sa pangangasiwa ng kanilang kalusugan, gumamit ng mga epektibong istrategiya ng suporta sa pangangasiwa ng sarili, at magsaayos ng mga mapagkukunang panloob at sa komunidad upang magbigay ng nagpapatuloy na suporta sa pangangasiwa ng sarili sa mga miyembro.
- Kabilang sa mga Serbisyo sa Paggaling ang indibidwal at panggrupong pagpapayo; pagsubaybay ng paggaling/tulong sa pang-aabuso ng substansya (pagtuturo sa paggaling, pag-iwas sa pagbalik sa dati, at mga serbisyo ng magkakasama); at pamamahala ng kaso (mga link sa pang- edukasyon, pangbokasyon, mga suporta ng pamilya, mga suportang nasa komunidad, pabahay, transportasyon, at iba pang serbisyo batay sa pangangailangan).
- Magagamit ang mga Serbisyo sa paggaling mula sa gumagamot na provider at saanman sa komunidad at magagamit nang hanggang isang taon pagkatapos ng paggamot na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan.

- **Pamamahala ng Kaso**

- Tumutulong sa miyembro ang mga Serbisyo sa Pamamahala ng Kaso upang maakses ang mga kinakailangang serbisyong medikal, edukasyonal, panlipunan, prevocational, bokasyonal, panrehabilitasyon, o iba pang serbisyo sa komunidad. Nakatuon ang mga serbisyong ito sa koordinasyon ng pangangalaga sa SUD, pagsasama-sama ng pangunahing pangangalaga lalo na para sa mga miyembro na may paulit-ulit na SUD, at interaksyon sa sistema ng katarungang pangkrimen, kung kinakailangan.
- Kabilang sa mga Serbisyong Pamamahala ng Kaso ang komprehensibong pagsusuri at pana-panahong muling pagsusuri ng mga indibidwal na pangangailangan upang matukoy ang pangangailangan para sa

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- pagpapatuloy ng mga serbisyong pamamahala ng kaso; mga paglipat sa mas mataas o mas mababang level ng pangangalaga sa SUD; pagbuo at pananahong pagbabago ng plano ng kliyente na kasama ang mga gawain sa serbisyo; komunikasyon, koordinasyon, referral at mga kaugnay na aktibidad; pagsubaybay sa paghahatid ng serbisyo upang matiyak ang pag-akses ng miyembro sa serbisyo at ang sistema ng paghahatid ng serbisyo; pagsubaybay sa progreso ng miyembro; at, pagtataguyod ng miyembro, mga link sa pangangalaga sa kalusugan ng katawan at pag-iisip, transportasyon at pagpapanatili sa mga serbisyo ng pangunahing pangangalaga.
- Dapat tugma ang pamamahala ng kaso sa at hindi lalabag sa pagkakumpidensyal ng sinumang miyembro ayon sa itinadhana sa batas ng Pederal at California.
  - Magagamit ang mga serbisyong pamamahala ng kaso mula sa gumagamot na provider at magagamit sa panahon ng paggamot na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan.

### **Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose at Paggamot (EPSDT)**

Kung kayo ay wala pang 21 taong gulang, maaari kayong makatanggap ng karagdang mga serbisyo na kinakailangan dala ng medikal na kalagayan sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose at Paggamot (EPSDT). Kabilang sa mga serbisyong EPSDT ang pag-screen, paningin, ngipin, pandinig at lahat ng iba pang kinakailangan dala ng medikal na kalagayan na iniaatas at opsyonal na mga serbisyong nakalista sa batas ng pederal 42 U.S.C. 1396d(a) upang itama o mapabuti ang mga depekto at mga karamdaman at kondisyon ng katawan at pag-iisip na natukoy sa isang pag-screen na EPSDT maging saklaw o hindi ang serbisyo para sa mga nasa hustong gulang. Ang kinakailangan para sa medikal na kinakailangan at pagkamatipid ay ang mga tanging limitasyon o pagbubukod na naaangkop sa mga serbisyong EPSDT.

Para sa mas kumpletong paglalarawan ng mga serbisyong EPSDT na magagamit at upang masagot ang inyong mga tanong, mangyaring tumawag sa inyong provider ng pangunahing pangangalaga o sa amin sa (800) 863-4155.

# 3. Paano makakuha ng mga serbisyong DMC-ODS

## Paano Ako Kukuha ng mga Serbisyong DMC-ODS?

Kung sa palagay ninyo ay kailangan ninyo ng mga serbisyo sa paggamot ng karamdaman sa paggamit ng substansya (SUD), makakakuha kayo mismo ng mga serbisyo sa pamamagitan ng paghingi sa mga ito. Maaari kayong tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703. Available ang mga tauhan nang 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo. Maaari din kayong isangguni sa amin para sa mga serbisyong paggamot ng SUD sa iba pang paraan. Inaatasan ang PHC na tumanggap ng mga referral para sa mga serbisyong paggamot ng SUD mula sa mga doktor at iba pang provider ng pangunahing pangangalaga na ang palagay nila ay maaaring kailangan ninyo ng mga serbisyong ito. Kadalasan kakailanganin ng provider ang inyong pahintulot o ang pahintulot ng magulang o tagapag-alaga ng isang bata upang gumawa ng referral, maliban kung may emergency. Maaari ding gumawa ng mga referral ang ibang tao at organisasyon para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya sa amin, kabilang ang mga paaralan; mga departamento ng kapakanan ng county o mga serbisyong panlipunan; mga konserbator, tagapag-alaga o miyembro ng pamilya; at mga ahensya ng pagpapatupad ng batas.

Magagamit ang mga saklaw na serbisyo sa pamamagitan ng network ng provider ng W&R ng PHC. Kapag tumutol ang alinmang nakakontratang provider sa pagsasagawa o kung hindi ay pagsuporta sa alinmang saklaw na serbisyo, isasaayos ng PHC na isagawa ng isa pang provider ang serbisyo. Tutugon kami na may mga napapanahong referral at koordinasyon sa kaganapan na ang saklaw na serbisyo ay hindi magagamit mula sa isang provider dahil sa mga pagtutol na panrelihiyon, etikal o moral sa mga saklaw na serbisyo.

Nagkakaloob ang PHC ng mga serbisyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa mga bagong nagpatalang miyembro. Kayo, ang inyong awtorisadong kinatawan, o ang inyong provider ay makakagawa ng direktang kahilingan sa amin para sa pagpapatuloy

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

ng pangangalaga sa pamamagitan ng pagtawag sa Care Coordination Department ng PHC sa (800) 809-1350. Hindi kami nagkakaloob ng mga serbisyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa isang provider na wala sa network kapag ang provider ay:

- Hindi gustong sumali sa aming network matapos ang 12 buwan
- Hindi na nais na magbigay sa inyo ng paggamot o serbisyo
- May usapin sa kalidad ng pangangalaga
- Hindi handang magsumite ng bayarin sa amin para sa mga serbisyong ipinagkaloob sa inyo
- Hindi naitatag ng PHC na kayo ay mayroong dati nang umiiral na relasyon sa provider

Kung tinanggihan ang inyong kahilingan, tutulungan kayo ng aming Care Coordination Department sa paghanap ng isang provider na nasa network at pagkoordina ng mga kinakailangang serbisyo. Para sa tulong tawagan ang aming Care Coordination Department sa (800) 809-1350.

### **Saan Ako Makakakuha ng mga Serbisyong DMC-ODS?**

Ang mga county ng Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou at Solano ay sumasali sa programang W&R, isang pagsubok na programa ng DMC-ODS. Dahil kayo ay isang residente ng isa sa mga county na ito, makukuha ninyo ang mga serbisyong DMC-ODS sa county kung saan kayo nakatira sa pamamagitan ng programang W&R ng PHC. Ang PHC ay may mga provider ng paggamot ng SUD na magagamit upang gamutin ang mga kondisyon na saklaw namin. Ang iba pang county na nagkakaloob ng mga serbisyo ng Drug Medi-Cal na hindi sumasali sa pagsubok ng DMC-ODS ay makakapagbigay sa inyo ng mga regular na serbisyo ng DMC kung kinakailangan. Kung kayo ay wala pang 21 taong gulang, karapat-dapat din kayo para sa mga serbisyong EPSDT sa alinmang iba pang county sa buong estado.

### **Pangangalaga Matapos ang Oras ng Trabaho**

Tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703 para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya. Available ang mga tauhan nang 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

### **Paano Ko Malalaman Kapag Kailangan Ko ng Tulong?**

Maraming tao ang may mga panahon ng pagsubok sa buhay at maaaring makaranas ng mga problemang SUD.

Ang pinakamahalagang bagay na dapat tandaan kapag tinatanong ang inyong sarili kung kailangan ninyo ng propesyonal na tulong ay ang pagtitiwala sa inyong sarili. Kung sa palagay ninyo ay maaaring kailangan ninyo ang propesyonal na tulong, dapat kayong humiling ng pagsusuri mula sa inyong PCP o tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703. Available ang mga tauhan nang 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

**Paano Ko Malalaman Kapag Kailangan ng Tulong ng isang Bata o Tinedyer?**

Maaari ninyong kontakin ang PCP ng inyong anak o tinedyer o tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703 para sa pagsusuri sa inyong anak o tinedyer kung sa palagay ninyo ay nagpapakita siya ng anumang palatandaan ng isang SUD. Kung ipinahihiwatig ng pagsusuri na kailangan ang mga serbisyong paggamot sa karamdaman ng pagkagumon sa droga at alkohol na sinasaklaw namin, magsasaayos kami na matanggap ng inyong anak o tinedyer ang mga serbisyo.

# 4. Paano kumuha ng mga serbisyong kalusugan ng pag-iisip

## **Saan Ako Makakakuha ng mga Serbisyo ng Espesyalista sa Kalusugan ng Pag-iisip?**

Maaari kayong makakuha ng mga serbisyo ng espesyalista sa kalusugan ng pag-iisip sa county kung saan kayo nakatira. Para sa mga tanong tungkol sa mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703 o sa lokal na ahensya ng county para sa kalusugan ng pag-iisip. Maaakses ng mga lokal na residente ang mga programa para sa kalusugan ng pag-iisip sa pamamagitan ng pagtawag sa kanilang county sa:

- Humboldt (707) 445-7715
- Lassen (530) 251-8108
- Mendocino (855) 838-0404
- Modoc (800) 699-4880
- Shasta (530) 225-5252  
(888) 385-5201 (Shingletown, Burney, Fall River Areas)
- Siskiyou (800) 842-8979
- Solano (707) 428-1131

Bawat county ay may mga serbisyo ng espesyalista sa kalusugan ng pag-iisip para sa mga bata, kabataan, mga nasa hustong gulang, at mas matatandang adulto. Kung kayo ay wala pang 21 taong gulang, karapat-dapat kayo para sa Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose at Paggamot (EPSDT), na maaaring kabilang ang karagdagang pagsaklaw at mga benepisyo.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

Tutukuyin ng Beacon o ng ahensya ng county para sa kalusugan ng pag-iisip kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng espesyalista sa kalusugan ng pag-iisip. Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng espesyalista sa kalusugan ng pag-iisip, isasangguni kayo ng Beacon o ng ahensya ng county para sa kalusugan ng pag-iisip sa isang provider ng kalusugan ng pag-iisip. Kung nakatira kayo sa Solano County at nakatalaga sa Kaiser para sa inyong pangunahing pangangalaga, dapat ninyong tawagan ang Member Services ng Kaiser sa (800) 464-4000 (TTY (800) 777-1370) para magtanong tungkol sa mga serbisyo ng espesyalista sa kalusugan ng pag-iisip.



# 5. Medikal na kinakailangan

## **Ano ang Medikal na Kinakailangan at Bakit Ito Napakahalaga?**

Ang isa sa mga kondisyon na kinakailangan sa pagtanggap ng mga serbisyong paggamot ng SUD sa pamamagitan ng programa ng W&R ng PHC ay tinatawag na 'medikal na kinakailangan. Nangangahulugan ito na makikipag-usap sa inyo ang doktor o ibang lisensyadong propesyonal upang magpasya kung mayroong pangangailangang medikal para sa mga serbisyo, at kung matutulungan kayo ng mga serbisyo kung matanggap ninyo ang mga ito.

Mahalaga ang salitang medikal na kinakailangan dahil tutulong ito na magpasya kung kayo ay karapat-dapat para sa mga serbisyo ng DMC-ODS, at kung anong uri ng mga serbisyo ng DMC-ODS ang angkop. Mahalagang bahagi ang pagpasya ng medikal na kinakailangan ng proseso ng pagkuha ng mga serbisyo ng DMC-ODS.

## **Ano-ano Ang Mga Pamantayan ng 'Medikal na Kinakailangan' Para sa Pagsaklaw sa mga Serbisyong Paggamot ng Karamdaman sa Paggamit ng Substansya?**

Bilang bahagi ng pagpapasya kung kailangan ninyo ang mga serbisyo ng paggamot sa SUD, makikipagtulungan sa inyo at sa inyong provider ang PHC upang magpasya kung ang mga serbisyo ay medikal na kinakailangan, ayon sa ipinaliwanag sa itaas. Ipinaliliwanag ng seksyong ito kung paano namin gagawin ang desisyong iyon.

Upang matanggap ang mga serbisyo sa pamamagitan ng programang W&R, dapat ninyong matugunan ang sumusunod na pamantayan:

- Dapat kayong nakatala sa Medi-Cal.
- Dapat kayong nakatira sa isang county na kasali sa DMC-ODS. Kabilang sa mga county ng PHC ang Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou at Solano.
- Dapat mayroon kayo ng hindi bababa sa isang pag-diagnose mula sa Manwal ng Pag-diagnose at Istadistika ng mga Karamdaman sa Pag-iisip (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, DSM) para sa Karamdaman na may Kaugnayan sa Substansya at Adiksiyon. Sinumang nasa hustong gulang, o kabataan na wala pang edad na 21, na sinuri at "nasa peligro" na magkaroon ng

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

SUD ay karapat-dapat para sa mga serbisyong Maagang Pamamagitan kung hindi nila matugunan ang pamantayan ng medikal na kinakailangan.

- Dapat ninyong matugunan ang depinisyon ng medikal na kinakailangan ng American Society of Addiction Medicine (ASAM) para sa mga serbisyong nakabatay sa Pamantayan ng ASAM (ang Pamantayan ng ASAM ay mga pambansang pamantayan sa paggamot para sa mga kondisyon na may kaugnayan sa adiksiyon at substansya).

Hindi ninyo kailangang malaman kung mayroon kayong pag-diagnose para humingi ng tulong. Tutulungan kayo ng PHC na makuha ang impormasyong ito at tutukuyin ang medikal na kinakailangan gamit ang isang pagsusuri.

# 6. Pagpili ng provider

## **Paano Ako Makakahanap ng Isang Provider Para sa mga Serbisyong Paggamot sa Karamdaman sa Paggamit ng Substansya na Kailangan Ko?**

Maaaring maglagay ng mga limit ang PHC sa inyong pagpili ng mga provider. Dapat namin kayong bigyan ng pagkakataon na pumili sa pagitan ng hindi bababa sa dalawang provider kapag una mong sinimulan ang mga serbisyo, maliban kung may maganda kaming dahilan kung bakit hindi ito makapagbigay ng pagpipilian, halimbawa, may isa lang provider na maaaring makapaghatid ng serbisyo na kailangan ninyo. Dapat din namin kayong payagan na magpalit ng mga provider. Kapag hiningi ninyo na magpalit ng mga provider, dapat namin kayong payagan na pumili sa pagitan ng hindi bababa sa dalawang provider, maliban kung may magandang dahilan na hindi gawin iyon.

Kung minsan umaalis mismo ang mga provider ng PHC sa aming network o sa aming paghiling. Kapag nangyari ito, dapat gumawa ang PHC ng pagsisikap na may matapat na layunin na magbigay ng nakasulat na abiso ng pagtatapos ng isang provider na nakakontrata sa county sa loob ng 15 araw matapos matanggap o maibigay ang abiso ng pagtatapos, sa bawat tao na tumatanggap ng mga serbisyong paggamot sa SUD mula sa provider.

## **Sa Sandaling Makahanap Ako ng Isang Provider, Masasabi ba ng Programang Kagalingan at Paggaling ng Katawan ng PHC sa Provider Kung Anong mga Serbisyo ang Makukuha Ko?**

Kayo, ang inyong provider, at kami ay sangkot lahat sa pagpapasya kung anong mga serbisyo ang kailangan ninyo sa pamamagitan ng pagsunod sa mga pamantayan ng medikal na kinakailangan at ang listahan ng mga saklaw na serbisyo. Kung minsan ipapaubaya ng PHC sa inyo at sa provider ang desisyon. Sa ibang panahon, maaari naming atasan ang inyong provider na hingin sa amin na suriin ang mga dahilan na sa palagay ng provider ay kailangan ninyo ang serbisyo bago ito ibigay. Dapat gumamit ang PHC ng isang kuwalipikadong propesyonal upang gawin ang pagsusuri. Tinatawag ang proseso ng pagsusuri na ito na paunang awtorisasyon (pahintulot).

Dapat sundin ng proseso ng awtorisasyon ng PHC ang mga partikular na timeline. Para sa isang karaniwang awtorisasyon, dapat kaming gumawa ng desisyon sa kahilingan ng inyong provider sa loob ng 14 na araw sa kalendaryo. Kung kayo o ang inyong provider ay humiling o kung sa palagay namin ay para sa inyong kapakanan na kumuha ng

karagdagang impormasyon mula sa inyong provider, maaaring palawigin ang timeline sa hanggang isa pang 14 na araw sa kalendaryo. Isang halimbawa ng kung kailan ang pagpapalawig ay para sa inyong kapakanan ay kapag sa palagay namin ay magagawa naming aprubahan ang hiling ng inyong provider para sa awtorisasyon kung mayroon kaming karagdagang impormasyon mula sa inyong provider at kailangang tanggihan ang kahilingan nang wala ang impormasyon. Kung palalawigin namin ang timeline, padadalhan namin kayo ng nakasulat na abiso tungkol sa pagpapalawig.

Kung hindi magdesisyon ang PHC sa loob ng timeline na kailangan para sa karaniwan o kahilingan para sa pinabilis na awtorisasyon, dapat namin kayong padalhan ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo na nagsasabi sa inyo na tinanggihan ang mga serbisyo at na maaari kayong magsampa ng apela o humingi ng Patas na Pagdinig ng Estado.

Maaari kaming humingi ng karagdagang impormasyon tungkol sa proseso ng awtorisasyon nito. Tingnan ang harapang seksyon ng handbook na ito upang makita kung paano humiling ng impormasyon.

Kung hindi kayo sumasang-ayon sa desisyon ng PHC sa isang proseso ng awtorisasyon, maaari kayong magsampa ng apela sa amin o humingi ng Patas na Pagdinig ng Estado.

### **Ano-anong Provider ang Ginagamit ng programang W&R?**

Kung bago kayo sa programang W&R ng PHC, makikita ang kumpletong listahan ng mga provider sa aming website sa [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org). Kung kailangan ninyo ng naka-print na Direktoryo ng Provider, tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711). Nagtataglay ang direktoryo ng provider ng impormasyon tungkol sa kung saan matatagpuan ang mga provider at ang mga serbisyo ng paggamot sa SUD na kanilang ipinagkakaloob. Kasama rin sa direktoryo ng provider ang impormasyon upang tulungan kayo na maakses ang pangangalaga, kabilang ang impormasyon tungkol sa mga serbisyong pangkultura at wika na makukuha mula sa mga provider. Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa mga provider, tumawag sa Beacon sa (855) 765-9703.

# 7. Abiso ng salungat na pagpapasya sa benepisyo

## **Ano ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo?**

Ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (NOABD), tinatawag kung minsan na Abiso ng Aksyon (NOA), ay isang sulat na nagsasabi sa inyo kapag nagdesisyon ang PHC kung makakakuha kayo o hindi ng hiniling na mga serbisyo ng paggamot sa SUD ng Medi-Cal. Magpapadala ang PHC sa inyo ng isang sulat na NOABD/NOA anumang oras na itanggi, iantala, tapusin o baguhin namin ang isang kahilingan para sa mga serbisyong paggamot sa SUD. Ginagamit din ang NOABD/NOA upang sabihin sa inyo kung ang inyong karaingan, apela, o pinabilis na apela ay hindi nalutas sa takdang panahon, o kung hindi ninyo nakuha ang mga serbisyo alinsunod sa aming mga pamantayan ng timeline para sa pagkakaloob ng mga serbisyo.

## **Kailan Ko Matatanggap ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo?**

Kadalasan matatanggap ninyo ang isang NOABD/NOA bago ninyo matanggap ang serbisyo. Kung minsan darating ang NOABD/NOA pagkatapos ninyong matanggap ang serbisyo. Narito ang mga karaniwang dahilan na maaari kayong makatanggap ng isang NOABD/NOA mula sa PHC:

- Kung magpasya ang PHC o isa sa aming mga provider ng W&R na hindi kayo kuwalipikadong makatanggap ng anumang serbisyong paggamot sa SUD ng Medi-Cal dahil hindi ninyo natutugunan ang mga pamantayan ng medikal na kinakailangan.
- Kung sa palagay ninyo o ng inyong provider na kailangan ninyo ng serbisyo sa SUD at humingi sa amin ng pag-apruba, ngunit hindi sumasang-ayon ang PHC at tinanggihan ang hiling ng inyong provider, o binago ang uri o dalas ng serbisyo. Kadalasan makakatanggap kayo ng NOABD/NOA bago ninyo matanggap ang serbisyo, ngunit kung minsan darating ang NOABD/NOA

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

pagkatapos ninyong matanggap na ang serbisyo, o habang tinatanggap ninyo ang serbisyo. Kung matanggap ninyo ang NOABD/NOA pagkatapos ninyong matanggap ang serbisyo hindi ninyo kailangang bayaran ang serbisyo.

- Kung hiningi ng inyong provider ang pag-apruba ng PHC, ngunit kailangan namin ng karagdagang impormasyon para magdesisyon, ngunit hindi natanggap ang kinakailangan na impormasyon nang nasa oras upang magdesisyon
- Kung hindi nagbibigay ang PHC ng mga serbisyo sa inyo batay sa karaniwang mga timeline ng pag-apruba.
- Kung magsampa kayo ng karaingan sa PHC at hindi kami sumagot sa inyo sa pamamagitan ng nakasulat na desisyon sa inyong karaingan sa loob ng 30 araw sa kalendaryo.
- Kung magsampa kayo ng apela sa PHC at hindi kami sumagot sa inyo sa pamamagitan ng nakasulat na desisyon sa inyong apela sa loob ng 30 araw sa kalendaryo o, kung nagsampa kayo ng pinabilis na apela, at hindi ninyo natanggap ang tugon sa loob ng 72 oras.

### **Lagi Ba Akong Makatatanggap ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo Kapag Hindi Ko Nakuha ang mga Serbisyong Gusto Ko?**

May ilang kaso kung saan maaaring hindi ninyo matanggap ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo. Kung hindi kayo makatanggap ng NOABD/NOA maaari pa rin kayong magsampa ng apela sa PHC o kung natapos ninyo ang proseso ng apela, makahihiling kayo ng patas na pagdinig ng estado. Kasama sa handbook na ito ang impormasyon kung paano magsampa ng apela o humiling ng patas na pagdinig ng estado. Dapat ding makuha ang impormasyon sa opisina ng inyong provider.

### **Ano ang Sasabihin sa Akin ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo/Abiso ng Aksyon?**

Sasabihin sa inyo ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo/Abiso ng Aksyon:

- Kung ano ang ginawa ng PHC na nakakaapekto sa inyo at sa inyong kakayahan na makuha ang mga serbisyo.
- Ang petsa na magkakabisa ang desisyon at ang dahilan na pinagbatayan namin ng desisyon.
- Ang mga panuntunan ng estado at pederal na sinusunod ng PHC nang gawin namin ang desisyon.
- Kung ano-ano ang inyong mga karapatan kung hindi kayo sumasang-ayon sa kung ano ang ginawa ng PHC.
- Paano magsampa ng apela sa PHC.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Paano humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Paano humiling ng pinabilis na Apela o isang pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado.
- Paano humingi ng tulong sa pagsampa ng Apela o paghiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Gaano katagal kayong magsasampa ng Apela o hihiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Kung karapat-dapat kayong magpatuloy na makatanggap ng mga serbisyo habang naghihintay kayo ng desisyon sa Apela o Patas na Pagdinig ng Estado.
- Kapag kailangan ninyong isampa ang inyong kahilingan sa Apela o Patas na Pagdinig ng Estado kung gusto ninyong magpatuloy ang mga serbisyo.

### **Ano ang Dapat Kong Gawin Kapag Nakatanggap Ako ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo/Abiso ng Aksyon?**

Kapag nakatanggap kayo ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo/Abiso ng Aksyon, dapat ninyong basahing mabuti ang lahat ng impormasyon sa form. Kung hindi ninyo naiintindihan ang form, maaari kayong tulungan ng PHC. Maaari din naming hingin sa isang tao na tulungan kayo.

Maaari kayong humiling ng pagpapatuloy ng serbisyo na nahinto kapag nagsumite kayo ng Apela o kahilingan para sa Patas na Pagdinig ng Estado. Dapat ninyong hilingin ang pagpapatuloy ng mga serbisyo nang hindi lalampas sa 10 araw sa kalendaryo matapos ang petsa na tinatakan ng koreo ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo o personal na maibigay sa inyo, o bago ang petsa na magkakabisa ang pagbabago.

### **PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA**

#### **Paano Kung Hindi Ko Matanggap ang mga Serbisyo na Gusto Ko Mula sa Programang Kagalingan at Paggaling ng Katawan ng PHC?**

May paraan ang PHC para sa inyo para lutasin ang anumang problema kaugnay ng mga serbisyong paggamot sa SUD na inyong natatanggap. Matutulungan din kayo nito na humiling ng bagong pagsusuri kung hindi kayo sumasang-ayon sa aming desisyon tungkol sa paggamot sa inyong SUD. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro Lunes – Biyernes mula 8 p.m. – 5 p.m. sa (800) 863-4155 o TDD/TYY (800) 735-2929. Sabihin sa amin ngayon ang tungkol sa inyong problema. Humingi na magsampa ng Isang Apela o Karaingan.

1. *Ang Apela ay kapag hindi kayo sumasang-ayon sa aming desisyon na tanggihan, iantala, o baguhin ang mga serbisyo sa inyo*

2. *Ang Karaingan ay kapag hindi kayo masaya sa PHC, isang provider, sa pagtrato sa pangangalaga sa inyong kalusugan, o pangkalahatang karanasan*
3. Ang Proseso ng Patas na Pagdinig ng Estado ay isang pagsusuri ng isang hukom na namamahala ng batas upang matiyak na natatanggap ninyo ang mga serbisyong paggamot sa SUD na may karapatan kayo sa ilalim ng programang Medi-Cal.

Hindi magiging laban sa inyo ang pagsasampa ng Karaingan o Apela, o ang Patas na Pagdinig ng Estado at hindi makakaapekto sa mga serbisyo na inyong natatanggap. Hindi gagawa ng diskriminasyon ang PHC laban sa inyo. Makatutulong sa amin ang pagpapabatid sa amin ng inyong mga problema upang mapahusay ang mga serbisyo para sa lahat ng miyembro ng PHC. Kapag natapos ang inyong karaingan o apela, aabisuhan kayo ng PHC at ang iba na sangkot sa huling kahihinatnan. Kapag tapos na ang inyong Patas na Pagdinig ng Estado, aabisuhan kayo ng Opisina ng Patas na Pagdinig ng Estado at ang iba pang sangkot sa huling kahihinatnan.

### **Makakakuha Ba Ako ng Tulong Upang Magsampa ng Apela, Karaingan, o Patas na Pagdinig ng Estado?**

May mga tao ang PHC na handang magpaliwanag sa inyo ng tungkol sa mga prosesong ito at upang tulongan kayo na isumbong ang problema bilang karaingan o humiling ng apela o patas na pagdinig ng estado. Maaari din namin kayong matulungan na magpasya kung kuwalipikado kayo para sa kung ano ang tinatawag na 'pinabilis' na pagsusuri, na nangangahulugan na susuriin ito nang mas mabilis dahil nasa peligro ang inyong kalusugan o katatagan. Maaari din ninyong pahintulutan ang isa pang tao na kumilos para sa inyo, kabilang ang provider ng paggamot ng inyong SUD.

Kung gusto ninyo ng tulong, tumawag sa Member Services Lunes – Biyernes mula 8 p.m. – 5 p.m. sa (800) 863-4155 o TDD/TYY (800) 735-2929

### **Makakakuha Ba Ako ng Tulong Upang Magsampa ng Patas na Pagdinig ng Estado?**

Maaari kayong direktang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado mula sa California Department of Social Services. Maaari kayong humingi ng isang Patas na Pagdinig ng Estado sa pagsulat sa:

*State Hearings Division  
California Department of Social Services  
744 P Street, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, California 95814*

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.



Maaari din ninyo silang tawagan sa (800) 952-8349 o para sa TDD/TTY (800) 952-8349.

Makakatulong din ang PHC. Kung gusto ninyo ng karagdagang impormasyon sa pagsasampa ng Patas na Pagdinig ng Estado, tumawag sa Member Services ng PHC sa 1-800-863-4155 Lunes – Biyernes mula 8 p.m. – 5 p.m.

### **Paano Kung Kailangan Ko ng Tulong Para Malutas ang Problema Sa Programang W&R Ngunit Hindi Ko Gustong Magsampa ng Karaingan O Apela?**

Makakahingi kayo ng tulong mula sa Estado kung nagkakaproblema kayo sa paghanap ng sagot. Nakahanda ang “Opisina ng Ombudsman” sa Pinamamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal sa Estado na tumulong sa inyo sa anumang mga tanong ninyo. Maaari ninyo silang tawagan sa 1-888-452-8609.

Maaari kayong makakuha ng libreng legal na tulong sa opisina ng inyong lokal na legal na tulong o iba pang grupo. Maaari kayong magtanong tungkol sa inyong mga karapatan sa pagdinig o libreng legal na tulong mula sa Yunit ng Pagtatanong ng Publiko at Pagtugon (Public Inquiry and Response Unit):

- Tumawag nang toll free: 1-800-952-5253
- Kung kayo ay bingi at gumagamit ng TDD, tumawag sa: 1-800-952-8349

---

## **Ang proseso ng karaingan**

### **Ano ang Isang Karaingan?**

Ang Karaingan ay kapag hindi kayo masaya sa PHC, isang provider, sa pagtrato sa pangangalaga sa inyong kalusugan, o karanasan. Walang limit sa oras ng pagsasampa ng Karaingan.

Ang proseso ng karaingan ay:

- Magsasangkot ng simple at madaling maintindihan na mga pamamaraan na magpapahintulot sa inyo na ipahayag ang inyong karaingan sa pagsasalita o sa pagsulat.
- Hindi magiging laban sa inyo o sa inyong provider sa anumang paraan.
- Magbibigay-daan sa inyo na pahintulutan ang isa pang tao na kumilos para sa inyo, kabilang ang isang provider. Kung pinahintulutan ninyo ang isang tao na kumilos para sa inyo, hihingin namin sa inyo na lumagda sa isang form na nagpapahintulot sa plano na ilabas ang impormasyon sa taong iyon.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Titiyak na ang mga indibidwal na gumagawa ng mga desisyon ay kuwalipikadong gawin iyon at hindi sangkot sa anumang nakaraang mga antas ng pagsusuri o paggawa ng desisyon.
- Tutukoy sa mga tungkulin at responsibilidad ninyo, ng inyong provider at namin.
- Magbibigay ng kalutasan sa karaingan sa mga kinakailangang takdang oras.

### **Kailan Ako Maaaring Magsampa ng Isang Karaingan?**

Maaari kayong magsampa ng karaingan sa amin sa anumang oras kung hindi kayo masaya sa mga serbisyong paggamot sa SUD na inyong natatanggap o may iba pang alalahanin tungkol sa aming programang W&R.

### **Paano Ako Makapagsasampa ng Isang Karaingan?**

Maaari kayong tumawag sa aming Member Services Lunes – Biyernes mula 8 p.m. – 5 p.m. sa (800) 863-4155 o TDD/TYY (800) 735-2929 upang humingi ng tulong para sa isang karaingan. Magbibigay sa inyo ang PHC ng mga sobre na may sariling pangalan at direksyon sa lahat ng lugar ng mga provider upang ipadala ninyo sa koreo ang inyong karaingan. Maaaring isampa ang mga karaingan sa pagsasalita o sa pagsulat. Ang mga berbal na karaingan ay hindi kailangang sundan ng pagsulat.

### **Paano Ko Malalaman Kung Natanggap ng PHC ang Aking Karaingan?**

Sasabihin sa inyo ng PHC na natanggap namin ang inyong karaingan sa pamamagitan ng pagpapadala sa inyo ng nakasulat na kumpirmasyon.

### **Kailan Pagpapasyahan ang Aking Karaingan?**

Dapat gumawa ang PHC ng desisyon sa inyong karaingan sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa petsa na nagsampa kayo ng inyong karaingan. Maaaring palawigin ang mga takdang panahon nang hanggang sa 14 na araw sa kalendaryo kung humiling kayo ng pagpapalawig, o kung naniniwala kami na may pangangailangan para sa karagdagang impormasyon at na ang pagkaantala ay para sa inyong kapakanan. Isang halimbawa na ang pagkaantala ay maaaring maging para sa inyong kapakanan ay kapag naniniwala kami na maaari naming malutas ang inyong karaingan kung mayroon pa kami ng kaunti pang panahon para makuha ang impormasyon mula sa inyo o sa ibang taong sangkot.

### **Paano Ko Malalaman Kung Nagdesisyon ang PHC sa Aking Karaingan?**

Kapag ang desisyon ay nagawa sa inyong karaingan, aabisuhan kayo ng PHC o ang inyong awtorisadong kinatawan sa pagsulat tungkol sa desisyon. Sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, magpapadala kami sa inyo ng Sulat ng Paglutas sa Karaingan na

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

nagsasabi sa inyo kung paano namin nilutas ang inyong problema. Kung nabigo ang PHC na abisuhan kayo o ang sinumang apektadong partido tungkol sa desisyon sa karaingan sa tamang panahon, magbibigay kami sa inyo ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo na nagpapayo sa inyo ng inyong mga karapatan na humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado. Magbibigay kami sa inyo ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo sa petsa na mapaso ang takdang panahon.

### **May Taning Ba Upang Magsampa ng Karaingan?**

Maaari kayong magsampa ng karaingan sa anumang oras.

---

## **Ang proseso ng apela (karaniwan at pinabilis)**

Responsable ang PHC sa pagpapahintulot sa inyo na humiling ng pagsuri ng isang desisyon na ginawa ng plano o ng inyong mga provider tungkol sa mga serbisyong paggamot ng inyong SUD. May dalawang paraan na maaari kayong humiling ng isang pagsusuri. Ang isang paraan ay ang paggamit ng karaniwang proseso ng pag-apela. Ang ikalawang paraan ay ang paggamit ng pinabilis na proseso ng pag-apela. Magkapareho ang dalawang anyong ito ng pag-apela; gayunman, may mga partikular na kinakailangan upang maging kuwalipikado para sa pinabilis na apela. Ipinaliliwanag sa ibaba ang mga partikular na kinakailangan.

### **Ano Ang Isang Karaniwang Apela?**

Ang karaniwang apela ay isang kahilingan para suriin ang isang problema na mayroon kayo sa plano o sa inyong provider na nagsasangkot ng pagtanggap o pagbabago ng mga serbisyo na sa palagay ninyo ay inyong kailangan. Kung hiniling ninyo ang karaniwang apela, maaaring abutin nang 30 araw sa kalendaryo upang suriin ito. Kung sa palagay ninyo na ang paghihintay ng 30 araw sa kalendaryo ay maglalagay sa inyong kalusugan sa panganib, dapat kayong humingi ng 'pinabilis na apela.'

Ang proseso ng karaniwang apela ay:

- Magbibigay-daan sa inyo na magsampa ng Apela nang personal, sa telepono, o sa pagsulat. Kung nagsumite kayo ng inyong Apela nang personal o sa telepono, dapat ninyo itong sundan ng may lagdang nakasulat na kahilingan ng Apela. Maaari kayong makahingi ng tulong sa pagsulat ng apela.
- Magtitiyak na ang pagsampa ng Apela ay hindi magiging laban sa inyo o sa inyong provider sa anumang paraan.
- Magbibigay-daan sa inyo na pahintulutan ang isa pang tao na kumilos para sa inyo, kabilang ang isang provider. Kung pinahintulutan ninyo ang isang tao na

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

kumilos para sa inyo, hihingin namin sa inyo na lumagda sa isang form na nagpapahintulot sa plano na ilabas ang impormasyon sa taong iyon.

- Gagawing nagpapatuloy ang inyong mga benepisyo sa paghiling ng isang Apela sa loob ng kinakailangang takdang oras, na 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa na ang inyong Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo ay tinatakan ng koreo o personal na naibigay sa inyo. Hindi ninyo kailangang magbayad para sa mga serbisyong ipinagpapatuloy habang ang apela ay nakabinbin.
- Titiyak na ang mga indibidwal na gumagawa ng mga desisyon ay kuwalipikadong gawin iyon at hindi sangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o paggawa ng desisyon.
- Magbibigay-daan sa inyo o sa inyong kinatawan na suriin ang file ng inyong kaso, kabilang ang inyong medikal na rekord, at anumang iba pang dokumento o rekord na isinaalang-alang sa proseso ng apela, bago at sa panahon ng proseso ng apela.
- Magbibigay-daan sa inyo na magkaroon ng makatwirang pagkakataon na ipakita ang mga ebidensya at alegasyon ng katotohanan o batas, nang personal o sa pagsulat.
- Magbibigay-daan sa inyo, sa inyong kinatawan, o sa legal na kinatawan ng ari-arian ng namatay na miyembro na makasama bilang mga partido sa pag-apela.
- Magpapabatid sa inyo na ang inyong apela ay sinusuri sa pamamagitan ng pagpapadala sa inyo ng nakasulat na kumpirmasyon.
- Magbibigay-alam sa inyo ng inyong karapatan na humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado, kasunod ng pagtatapos ng proseso ng apela.

### **Kailan Ako Maaaring Magsampa ng Isang Apela?**

Maaari kayong magsampa ng apela sa PHC:

- Kung magpasya ang PHC o isa sa aming mga provider na kinontrata para sa W&R na hindi kayo kuwalipikadong makatanggap ng anumang serbisyong paggamot sa SUD ng Medi-Cal dahil hindi ninyo natutugunan ang mga pamantayan ng medikal na kinakailangan.
- Kung sa palagay ng inyong provider na kailangan ninyo ng serbisyong paggamot sa SUD at humingi sa PHC ng pag-apruba, ngunit hindi kami sumasang-ayon at tinanggihan ang hiling ng inyong provider, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Kung hiningi ng inyong provider ang pag-apruba ng PHC, ngunit kailangan namin ng karagdagang impormasyon para magdesisyon ngunit hindi natanggap ang kinakailangan na impormasyon nang nasa oras upang magdesisyon

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Kung hindi nagbibigay ang PHC ng mga serbisyo sa inyo batay sa mga nakatatag na karaniwang timeline
- Kung sa palagay ninyo ay hindi nagkakaloob kaagad ang PHC ng mga serbisyo upang matugunan ang inyong mga pangangailangan.
- Kung ang inyong karaingan, apela o pinabilis na apela ay hindi nalutas sa loob ng pinahihintulutang panahon
- Kung kayo at ang inyong provider ay hindi sumasang-ayon sa mga serbisyo para sa SUD na kailangan ninyo.

### **Paano Ako Makapagsasampa ng Isang Apela o Karaingan?**

Maaari kayong magsampa ng Apela o Karaingan sa telepono, sa pagsulat, personal, o online.

**Sa telepono:** Tumawag sa amin sa (800) 863-4155 o TDD/TTY (800) 735-2929 o 711, Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.

**Sa koreo:** Tumawag sa amin sa (800) 863-4155 o TDD/TTY (800) 735-2929 o 711, Lunes – Biyernes, 8 a.m. – 5 p.m. Hingin na ipadala sa inyo ang isang form. Kapag natanggap ninyo ang form, sagutan ito. Siguruhin na isama ang inyong pangalan, numero ng ID sa planong pangkalusugan at ang dahilan para sa inyong reklamo. Sabihin sa amin kung ano ang nangyari at kung paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala sa koreo o dalhin nang personal sa:

Partnership HealthPlan of California  
ATTN: Grievance 4665 Business Center Drive  
Fairfield, CA 94534

Mayroong mga form ng pagrereklamo sa opisina ng inyong provider.

**Online:** Bisitahin ang aming website sa [www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org)

Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagsampa ng inyong reklamo, matutulungan namin kayo. Mabibigyan kayo ng PHC ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa amin sa (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711)

### **Paano Ko Malalaman Kung Napagpasyahan Na ang Aking Apela?**

Aabisuhan kayo o ang inyong awtorisadong kinatawan ng PHC sa pagsulat tungkol sa aming desisyon para sa inyong apela. Sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, magpapadala

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

kami sa inyo ng sulat na Abiso ng Paglutas sa Apela (Notice of Appeal Resolution) na nagsasabi sa inyo ng bagong desisyon. Maglalaman ang sulat ng sumusunod na impormasyon:

- Ang mga resulta ng proseso ng paglutas sa apela.
- Ang petsa na ginawa ang desisyon sa apela.
- Ang dahilan para sa desisyon sa Apela. Maaaring pagbatayan ng dahilan ang isang Patakarán, Pormularyo ng Gamot, Handbook ng Miyembro, o Batas
- Kung hindi ganap na malutas ang apela na pabor para sa inyo, maglalaman din ang abiso ng impormasyon tungkol sa inyong karapatan para sa Patas na Pagdinig ng Estado at ng pamamaraan para sa pagsampa ng Patas na Pagdinig ng Estado.

### **May Taning Ba Upang Magsampa ng Apela?**

Dapat kayong magsampa ng apela sa loob ng 60 araw sa kalendaryo ng petsa na nasa Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (NOABD)/Abiso ng Aksyon (NOA). Tandaan na hindi kayo laging makatatanggap ng isang NOABD/NOA. Walang taning sa pagsampa ng apela kapag hindi kayo nakatanggap ng isang NOABD/NOA; kaya maaari kayong magsampa ng ganitong uri ng apela sa anumang oras.

### **Kailan Gagawin ang Desisyon sa Aking Apela?**

Dapat magpasya ang PHC sa inyong apela sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula nang matanggap namin ang inyong kahilingan para sa apela. Maaaring palawigin ang mga takdang panahon nang hanggang sa 14 na araw sa kalendaryo kung humiling kayo ng pagpapalawig, o kung naniniwala kami na may pangangailangan para sa karagdagang impormasyon at na ang pagkaantala ay para sa inyong kapakanan. Isang halimbawa na ang pagkaantala ay para sa inyong kapakanan ay kapag naniniwala kami na maaari naming aprubahan ang inyong apela kung mayroon pa kami ng kaunti pang panahon para makuha ang impormasyon mula sa inyo o sa inyong provider.

### **Paano Kung Hindi Ako Makakapaghintay ng 30 Araw Para sa Desisyon sa Aking Apela?**

Maaaring maging mas mabilis ang proseso ng apela kung kuwalipikado ito para sa pinabilis na proseso ng apela.

### **Ano Ang Isang Pinabilis na Apela?**

Ang pinabilis na apela ay mas mabilis na paraan upang magpasya sa isang apela. Sinusunod ng pinabilis na proseso ng pag-apela ang katulad na proseso ng karaniwang proseso ng pag-apela. Gayunman,

- Dapat matugunan ng inyong apela ang ilang kinakailangan.
- Sinusunod din ng pinabilis na proseso ng pag-apela ang iba't ibang tining kaysa sa mga karaniwang apela.
- Maaari kayong humiling ng berbal na kahilingan para sa isang pinabilis na apela. Hindi ninyo kailangang isulat ang inyong kahilingan para sa pinabilis na apela.

### **Kailan Ako Maaaring Magsampa ng Isang Pinabilis na Apela?**

Kung sa palagay ninyo na ang paghihintay nang 30 araw sa kalendaryo para sa desisyon sa karaniwang apela ay maglalagay sa panganib sa inyong buhay, kalusugan o kakayahang matamo, mapanatili o mabawi ang pinakamahusay na paggana ng katawan, maaari kayong humiling ng pinabilis na paglutas ng apela. Kung sumasang-ayon ang PHC na natutugunan ng inyong apela ang mga kinakailangan para sa pinabilis na apela, lulutasin namin ang inyong pinabilis na apela sa loob ng 72 oras matapos naming matanggap ang apela. Maaaring palawigin ang mga takdang panahon nang hanggang sa 14 na araw sa kalendaryo kung humiling kayo ng pagpapalawig, o kung nagpapakita kami na may pangangailangan para sa karagdagang impormasyon at na ang pagkaantala ay sa inyong kapakanan. Kung palalawigin namin ang mga takdang panahon, bibigyan namin kayo ng nakasulat na paliwanag kung bakit pinalawig ang mga takdang panahon.

Kung magpasya ang PHC na hindi kuwalipikado ang inyong apela para sa pinabilis na apela, dapat kaming gumawa ng mga makatwirang pagsisikap na magbigay ng maagap na abisong berbal at aabisuhan kayo sa pagsulat sa loob ng 2 araw sa kalendaryo na nagbibigay sa inyo ng dahilan para sa desisyon. Pagkatapos ay susundin ng inyong apela ang mga karaniwang takdang panahon ng pag-apela na nauna nang binalangkas sa seksyong ito. Kung hindi kayo sumasang-ayon sa aming desisyon na hindi natutugunan ng inyong apela ang pamantayan ng pinabilis na apela, maaari kayong magsampa ng karaingan.

Sa sandaling malutas ng PHC ang inyong pinabilis na apela, aabisuhan namin kayo at ang lahat ng apektadong partido nang berbal at sa pagsulat. Magpapadala kami sa inyo ng sulat na Abiso ng Paglutas sa Apela (NAR) na nagsasabi sa inyo ng desisyon.

---

## **Ang proseso ng patas na pagdinig ng estado**

### **Ano Ang Isang Patas na Pagdinig ng Estado?**

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

Ang Patas na Pagdinig ng Estado ay isang malayang pagsusuri na isinagawa ng California Department of Social Services upang matiyak na natanggap ninyo ang mga serbisyong paggamot sa SUD na karapat-dapat kayo sa ilalim ng programang Medi-Cal.

### **Ano-ano ang Aking mga Karapatan sa Patas na Pagdinig ng Estado?**

Mayroon kayong karapatan na:

- Humiling ng patas na pagdinig ng estado mula sa California Department of Social Services (CDSS) kung natapos ninyo ang proseso ng Apela.
- Masabihan tungkol sa kung paano humingi ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Masabihan tungkol sa mga patakaran na nangangasiwa sa pagkatawan sa Patas na Pagdinig ng Estado.
- Maipagpatuloy ang inyong mga benepisyo sa sandaling hilingin ninyo sa panahon ng proseso ng Patas na Pagdinig ng Estado kung hingin ninyo ang Patas na Pagdinig ng Estado sa loob ng mga kinakailangang takdang panahon.

### **Kailan Ako Maaaring Magsampa ng Isang Patas na Pagdinig ng Estado?**

Maaari kayong magsampa ng isang Patas na Pagdinig ng Estado:

- Kung natapos ninyo ang proseso ng pag-apela ng PHC.
- Kung ang inyong karaingan, apela o pinabilis na apela ay hindi nalutas sa tamang panahon.

### **Paano Ako Hihiling ng Patas na Pagdinig ng Estado?**

Maaari kayong direktang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado mula sa California Department of Social Services. Maaari kayong humingi ng isang Patas na Pagdinig ng Estado sa pagsulat sa:

*State Hearings Division  
California Department of Social Services  
744 P Street, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, California 95814*

Maaari din kayong tumawag sa (800) 952-8349 o para sa TDD (800)952-8349.

### **Mayroon Bang Taning Para sa Pagsampa ng Patas na Pagdinig ng Estado?**

Mayroon kayong 120 araw sa kalendaryo upang humingi ng Patas na Pagdinig ng Estado. Nagsisimula ang 120 araw maging sa Abiso ng Paglutas sa Apela (NAR).

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.



Kung hindi ninyo natanggap ang Abiso ng Paglutas sa Aksyon, maaari kayong magsampa ng Patas na Pagdinig ng Estado sa anumang oras.

### **Maaari Ko Bang Ipagpatuloy ang mga Serbisyo Habang Naghihintay Ako ng Desisyon sa Patas na Pagdinig ng Estado?**

Oo, kung kasalukuyan kayong tumatanggap ng paggamot at gusto ninyong ipagpatuloy ang paggamot sa inyo habang nag-aapela kayo, dapat kayong humingi ng Patas na Pagdinig ng Estado sa loob ng:

- 10 araw mula sa petsa na ang Abiso ng Paglutas ng Apela ay tinatakan ng koreo o inihatid sa inyo o
- bago ang petsa na sinabi ng PHC sa inyo na ihihinto o babawasan ang mga serbisyo.

Kapag humingi kayo ng Patas na Pagdinig ng Estado, dapat ninyong sabihin na gusto ninyong manatiling makatanggap ng paggamot sa inyo. At, hindi ninyo kailangang bayaran ang mga serbisyong natanggap habang nakabinbin ang Patas na Pagdinig ng Estado.

Kung humiling kayo ng pagpapatuloy ng benepisyo, at kinukumpirma ng huling desisyon ng Patas na Pagdinig ng Estado ang desisyon na bawasan o ihinto ang serbisyong inyong tinatanggap, maaaring atasan kayo na bayaran ang halaga ng mga serbisyong ipinagkaloob habang nakabinbin ang Patas na Pagdinig ng Estado.

### **Paano Kung Hindi Ako Makakapaghintay ng 90 Araw Para sa Desisyon sa Aking Patas na Pagdinig ng Estado?**

Maaari kayong humingi ng pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado kung sa palagay ninyo na ang karaniwang 90-araw sa kalendaryo na takdang panahon ay magdudulot ng malulubhang problema sa inyong kalusugan, kabilang ang mga problema sa inyong kakayahang matamo, mapanatili, o mabawi ang mahahalagang gawain sa buhay. Susuriin ng Department of Social Services, State Hearings Division, ang inyong kahilingan para sa pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado at magpapasya kung kuwalipikado ito. Kung inaprubahan ang inyong kahilingan na pinabilis na pagdinig, gaganapin ang pagdinig at ilalabas ang desisyon sa pagdinig sa loob ng tatlong (3) araw ng trabaho mula sa petsa na natanggap ng State Hearings Division ang inyong kahilingan.

## **Pagsusumbong ng Pandaraya, Pagsasayang at Pang-aabuso**

Kung naghihinala kayo na ang isang provider o isang tao na tumatanggap ng Medi-Cal ay gumawa ng pandaraya, pagsasayang o pang-aabuso, karapatan ninyo na isumbong ito.

Kabilang sa pandaraya, pagsasayang at pang-aabuso ng provider ang:

- Pagpalsipika ng mga medikal na rekord
- Pagreseta ng mas maraming medikasyon kaysa kinakailangan dala ng medikal na kalagayan
- Pagbigay ng mas maraming serbisyong pangangalaga sa kalusugan kaysa sa kinakailangan dala ng medikal na kalagayan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ipinagkaloob
- Pagsingil para sa mga propesyonal na serbisyo kapag hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo

Kabilang sa pandaraya, pagsasayang at pang-aabuso ng isang tao na nakakatanggap ng mga benepisyo ang:

- Pagpapahiram, pagbenta o pagbigay ng ID card ng planong pangkalusugan o Card ng Pagkakakilanlan para sa Benepisyo ng Medi-Cal (BIC) sa ibang tao
- Pagkuha ng katulad o parehong mga paggamot o gamot mula sa isang provider
- Pagpunta sa emergency room kapag hindi ito isang emergency
- Paggamit ng numero ng Social Security o numero ng ID ng planong pangkalusugan ng ibang tao

Upang isumbong ang pandaraya, pagsasayang at pang-aabuso, isulat ang pangalan, address at numero ng ID ng taong gumawa ng pandaraya, pagsasayang at pang-aabuso. Magbigay ng mas maraming impormasyon na kaya ninyo tungkol sa tao, tulad ng numero ng telepono o ang espesyalisasyon kung siya ay isang provider. Ibigay ang mga petsa ng mga kaganapan at ang buod ng eksaktong nangyari.

Maaari kayong magsumbong sa:

- Koreo:  
Partnership HealthPlan of California  
ATTN: Regulatory Affairs  
4665 Business Center Dr.  
Fairfield, CA 94534

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Telepono:  
Compliance Hotline ng PHC sa (800) 601-2146. 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo.

# 8. Mahalagang impormasyon tungkol sa programang Medi- Cal ng Estado ng California

## Sino Ang Maaaring Kumuha ng Medi-Cal?

Maaari kayong maging kuwalipikado sa Medi-Cal kung kayo ay nasa isa sa mga grupong ito:

- 65 taong gulang, o mas matanda
- Wala pang 21 taong gulang
- Isang adulto, sa pagitan ng edad na 21 at 65 batay sa pagiging karapat-dapat ng kita
- Bulag o may kapansanan
- Buntis
- Ilang refugee, o mga dayuhang mula sa Cuba/Haiti
- Tumatanggap ng pangangalaga sa isang nursing home

Dapat na nakatira kayo sa California upang maging kuwalipikado para sa Medi-Cal. Tumawag o bumisita sa opisina ng inyong lokal na mga serbisyong panlipunan ng county upang humingi ng aplikasyon para sa Medi-Cal, o kuhanin ito sa Internet sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

Maaari din kayong maging kuwalipikado para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security. Kung tumatanggap kayo ng SSI, tumawag sa opisina ng Social Security Administration (SSA) sa (800) 772-1213.

### **Kailangan Ko Bang Magbayad Para sa Medi-Cal?**

Maaaring kailanganin ninyong bayaran ang Medi-Cal depende sa halaga ng pera na natanggap ninyo o kinita bawat buwan. Kapag ang inyong pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal ay napagpasyahan, sasabihin sa inyo ng County kung kailangan ninyong magbayad para sa mga serbisyo ng Medi-Cal o para sa SUD. Ang ilan sa mga dahilang ito ay kinabibilangan ng:

- Kung ang inyong kita ay mas mababa sa mga limit ng Medi-Cal para sa laki ng inyong pamilya, hindi ninyo kailangang bayaran ang mga serbisyo ng Medi-Cal.
- Kung ang inyong kita ay mahigit sa mga limit ng Medi-Cal para sa laki ng inyong pamilya, kakailanganin ninyong magbayad para sa inyong mga serbisyong medikal o paggamot sa SUD. Tinatawag na 'bahagi ng gastos' ang halaga na inyong binabayaran. Sa sandaling nabayaran na ninyo ang inyong 'bahagi ng gastos,' babayaran ng Medi-Cal ang natirang bayarin ng inyong saklaw na paggamot sa SUD para sa naturang buwan. Sa mga buwan na wala kayong gastusing medikal, wala kayong dapat bayaran. Hindi namin kayo sasaklawin hanggang mabayaran ninyo ang buong bahagi ng gastos para sa buwan. Matapos ninyong matugunan ang inyong bahagi ng gastos para sa buwan, maaari na kayong pumunta sa sinumang doktor ng programang W&R.
- Maaaring kailanganin ninyong bayaran ang 'co-payment' para sa anumang paggamot sa ilalim ng Medi-Cal. Nangangahulugan ito na babayaran ninyo ang halagang mula sa sariling bulsa sa tuwing kukuha kayo ng serbisyong medikal o paggamot sa SUD o ng iniresetang gamot (medisina) at co-payment kung pupunta kayo sa emergency room ng isang ospital para sa inyong mga regular na serbisyo.

### **Sinasaklaw Ba ng Medi-Cal ang Transportasyon?**

Kung mayroon kayong problema sa pagkuha ng inyong mga medikal na appointment o gamot at mga appointment para sa paggamot sa pagkasagupa sa alkohol, makatutulong sa inyo ang PHC sa paghanap ng transportasyon.

#### Transportasyong Hindi Medikal (NMT)

Magagamit ninyo ang transportasyong hindi medikal (NMT) kapag kayo ay:

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Naglalakbay patungo at mula sa isang appointment para sa serbisyo ng Medi-Cal, kabilang ang mga serbisyo sa SUD.

Pinahihintulutan kayo ng PHC na gumamit ng kotse, taxi, bus o iba pang pampubliko/pribadong paraan ng pagpunta sa inyong medikal na appointment para sa mga serbisyong saklaw ng Medi-Cal. Nagbibigay ang PHC ng bayad sa milyahe kapag ang transportasyon ay sa isang pribadong sasakyan na isinaayos ng miyembro at hindi sa pamamagitan ng broker ng transportasyon, mga pases sa bus, voucher sa taxi o mga tiket sa tren. Magagamit lang ang bayad sa milyahe ng mga kaibigan at pamilya, hindi direktang makatatanggap ng bayad ang mga miyembro. Pahihintulutan namin ang pinakamababang halaga ng uri ng NMT na tumutugon sa inyong mga pangangailangang medikal.

Upang makapagkaloob ng mga serbisyong NMT, nakipagsosyo kami sa MTM, Inc. Upang humiling ng mga serbisyong NMT, mangyaring tumawag sa MTM sa (888) 828-1254, (Lunes-Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.) nang hindi bababa sa limang araw ng negosyo bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, mangyaring tumawag sa lalong madaling panahon. Pakihanda ang inyong ID Card ng PHC kapag kayo ay tumatawag.

### Transportasyong medikal na hindi pang-emergency (NEMT)

May karapatan kayong gumamit ng transportasyong medikal na hindi pang-emergency (NEMT) kapag wala kayong kakayahang pisikal o medikal na makapunta sa inyong medikal na appointment gamit ang kotse, bus, tren o taxi, at binabayaran ng plano ang inyong medikal o pisikal na kondisyon. Bago kumuha ng NEMT, kailangan ninyong hilingin ang serbisyo sa pamamagitan ng inyong doktor at irereseta niya ang tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang inyong medikal na kalagayan.

Ang NEMT ay isang ambulansya, litter van, wheelchair van o sasakyang panghimpapawid. Ang NEMT ay hindi isang kotse, bus o taxi. Pinapayagan ng PHC ang NEMT na may pinakamababang halaga para sa inyong mga medikal na pangangailangan kapag kailangan ninyong magbiyahe patungo sa inyong appointment. Nangangahulugan iyon, bilang halimbawa, na kung kayo ay may kakayahang pisikal o medikal na maibiyaha gamit ang wheelchair van, hindi babayaran ng PHC ang isang ambulansya. May karapatan lang kayo sa sasakyang panghimpapawid kung ang inyong medikal na kalagayan ay hindi posibleng gumamit ng anumang uri ng transportasyong panlupa.

Dapat gamitin ang NEMT kapag:

- Kinakailangan ito nang pisikal o medikal ayon sa tinukoy sa pamamagitan ng nakasulat na awtorisasyon ng isang doktor; o hindi kayo pisikal o medikal na makagamit ng bus, taxi, kotse o van upang pumunta sa inyong appointment.
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa tsuper patungo at mula sa inyong tirahan, sasakyan o lugar ng paggamot dahil sa kapansanan sa katawan o pag-iisip.
- Inaprubahan namin ito nang maaga sa isang nakasulat na awtorisasyon ng isang doktor.

Upang humingi ng mga serbisyong NEMT na inireseta ng inyong provider, mangyaring tumawag sa Care Coordination sa (800) 809-1350 (Lunes-Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.) nang hindi bababa sa isang araw ng trabaho bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, mangyaring tumawag sa lalong madaling panahon. Pakihanda ang inyong ID card ng miyembro kapag kayo ay tumatawag.

# 9. Mga karapatan at responsibilidad ng miyembro

## **Ano-ano ang Aking mga Karapatan Bilang Tumatanggap ng mga Serbisyong DMC-ODS?**

Bilang isang tao na karapat-dapat para sa programang W&R ng PHC, mayroon kayong karapatan na makatanggap ng kinakailangan dala ng medikal na kalagayan na mga serbisyong paggamot sa SUD mula sa amin. Mayroon kayong karapatan na:

- Magamot nang may paggalang, nagbibigay ng angkop na konsiderasyon sa inyong karapatan sa pagkapribado at ang pangangailangan na mapanatili ang pagiging kumpidensyal ng inyong medikal na impormasyon.
- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa mga magagamit na pagpipilian na paggamot at mga alternatibo, ipinahayag sa paraang angkop sa kondisyon ng Miyembro at kakayahang makaintindi.
- Sumali sa mga desisyon tungkol sa pangangalaga sa inyong SUD, kabilang ang karapatan na tanggihan ang paggamot.
- Tumanggap ng napapanahong akses sa pangangalaga, kabilang ang mga serbisyong magagamit nang 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo, kapag kinakailangan dala ng medikal na kalagayan na gamutin ang isang kondisyong pang-emergency o isang agaran o kritikal na kondisyon.
- Tumanggap ng impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyong paggamot sa SUD na saklaw namin at iba pang obligasyon ng programang W&R at ang inyong mga karapatan ay inilalarawan dito.
- Maprotektahan ang inyong kumpidensyal na impormasyon ng kalusugan.
- Humiling at tumanggap ng kopya ng inyong mga medikal na rekord, at humiling na ang mga ito ay baguhin o itama ayon sa tinutukoy sa 45 CFR §164.524 at 164.526.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.



- Tumanggap ng nakasulat na babasahin sa mga alternatibong format (kabilang ang Braille, malalaking naka-print na letra, at audio) kapag hiniling at sa tamang panahon na angkop para sa format na hinihiling.
- Tumanggap ng mga serbisyong sinasalita ng interpreter para sa inyong mas gustong wika.
- Tumanggap ng mga serbisyong paggamot sa SUD mula sa amin na sumusunod sa mga kinakailangan ng kontrata sa Estado sa mga larangan ng pagiging nagagamit ng mga serbisyo, pagtiyak ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, at pagsaklaw at awtorisasyon ng mga serbisyo.
- lakses ang mga Serbisyong Pahintulot sa Menor-de-edad, kung kayo ay isang menor-de-edad.
- lakses ang mga serbisyong kinakailangan dala ng medikal na kalagayan na wala sa network sa tamang panahon, kung ang PHC ay walang nakakontratang provider na makakapagkaloob ng mga serbisyo. Nangangahulugan ang "provider na wala sa network" na isang provider na wala sa aming listahan ng mga provider. Dapat naming tiyakin na hindi kayo nagbabayad ng anumang dagdag na bayad sa pagpapatingin sa isang provider na wala sa network. Maaari ninyong kontakin ang Care Coordination sa (800) 809-1350, TTY (800) 735-2929 o 711 para sa impormasyon tungkol sa kung paano matatanggap ang mga serbisyo mula sa isang provider na wala sa network.
- Humiling ng pangalawang opinyon mula sa isang kuwalipikadong propesyonal sa pangangalaga ng kalusugan sa loob ng network ng W&R ng PHC, o isang nasa labas ng network, nang wala kayong babayaran.
- Magsampa ng mga karaingan, alinman sa berbal o sa pagsulat, tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang natanggap.
- Humiling ng apela, alinman sa berbal o sa pagsulat, sa pagtanggap ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo.
- Humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado, kabilang ang impormasyon tungkol sa mga pangyayari na kung saan ang pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado ay posible.
- Maging malaya mula sa anumang anyo ng pagpigil o pagbubukod na ginagamit bilang isang paraan ng pamimilit, disiplina, kaghinhawahan, o paghihiganti.
- Maging malaya na gamitin ang mga karapatang ito nang hindi naaapektuhan nang masama ang kung paano namin kayo tinatrato, ng mga provider, o ng Estado.

## **Ano-ano ang Aking mga Responsibilidad Bilang Tumatanggap ng mga Serbisyo ng DMC-ODS?**

Bilang tumatanggap ng programang W&R ng PHC, serbisyo ng DMC-ODS, responsibilidad ninyo na:

- Basahing mabuti ang mga babasahing nagbibigay ng impormasyon sa miyembro na inyong natanggap mula sa amin. Matutulungan kayo ng mga babasahing ito na maintindihan kung ano-anong serbisyo ang magagamit at kung paano kumuha ng paggamot kung kailangan ninyo ito.
- Puntahan ang inyong paggamot ayon sa nakaiskedyul. Magkakaroon kayo ng pinakamahusay na resulta kung susundin ninyo ang inyong plano ng paggamot. Kung kailangan ninyong ipagpaliban ang inyong appointment, tumawag sa inyong provider nang hindi bababa sa 24 na oras nang maaga at muling magpaskedyul sa ibang araw at oras.
- Laging dalhin ang inyong card ng Medi-Cal at PHC at ang ID na may larawan kapag nagpapagamot kayo.
- Ipabatid sa inyong provider kung kailangan ninyo ng isang interpreter bago ang inyong appointment.
- Sabihin sa inyong provider ang lahat ng inyong mga alalahaning medikal upang maging tumpak ang inyong plano. Sa pagbabahagi ng mas maraming kumpletong impormasyon tungkol sa inyong mga pangangailangan, mas magiging matagumpay ang paggamot sa inyo.
- Tiyakin na itanong sa inyong provider ang anumang tanong na mayroon kayo. Mahalaga na ganap ninyong naiintindihan ang inyong plano ng paggamot at anumang iba pang impormasyon na inyong natatanggap sa panahon ng paggamot.
- Sundin ang plano ng paggamot na napagkasunduan ninyo at ng inyong provider.
- Maging handang bumuo ng matatag na relasyon ng pakikipagtulungan sa provider na gumagamot sa inyo.
- Kontakin kami kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa mga serbisyo o kung mayroon kayong anumang problema sa inyong provider na hindi ninyo nalutas.
- Sabihin sa inyong provider at sa amin kung mayroon kayong anumang pagbabago sa inyong personal na impormasyon. Kabilang dito ang address, numero ng telepono, at anumang iba pang medikal na impormasyon na makakaapekto sa inyong kakayahan na sumali sa paggamot.
- Tratuhan ang tauhan na nagkakaloob ng paggamot sa inyo nang may paggalang at kagandahang-loob.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

- Kung naghihinala kayo ng pandaraya o maling gawain, isumbong ito. Compliance Hotline ng PHC sa (800) 601-2146. 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo.

# 10. Kahilingan na paglipat ng pangangalaga

**Kailan ko mahihiling na panatilihin ang aking dati, at kasalukuyang provider na wala sa network?**

- Matapos sumali sa amin, maaari kayong humiling na panatilihin ang provider na wala sa network kung:
  - Magresulta ang paglipat sa isang bagong provider sa malubhang pagkapinsala ng inyong kalusugan o magpapataas ng inyong panganib na maipasok sa ospital o institusyon; at
  - Tumatanggap kayo ng paggamot mula sa provider na wala sa network bago ang petsa ng inyong paglipat sa amin.

**Paano ko mahihiling na panatilihin ang aking provider na wala sa network?**

- Kayo, ang inyong awtorisadong kinatawan, o ang inyong kasalukuyang provider, ay maaaring magsumite ng kahilingan sa pagsulat sa amin. Maaari din kayong tumawag sa amin sa (800) 863-4155 para sa impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng mga serbisyo mula sa isang provider na wala sa network.
- Magpapadala ang PHC ng nakasulat na pagkilala sa pagtanggap ng inyong kahilingan at sisimulan na iproseso ang inyong kahilingan sa loob ng tatlong (3) araw ng trabaho.

**Paano kung nagpatuloy akong magpatingin sa aking provider na wala sa network matapos ang paglipat sa ating programa na W&R?**

- Maaari kayong humiling ng may bisa sa nakaraan na hiling na paglipat ng pangangalaga sa loob ng tatlong (30) araw sa kalendaryo ng pagtanggap ng mga serbisyo mula sa isang provider na wala sa network.

---

Para sa mga serbisyo sa paggamit ng substansya tumawag sa Beacon sa **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Magagamit 24 na oras kada araw 7 araw kada linggo.

### **Bakit tatanggihan ng PHC ang aking kahilingan na paglipat ng pangangalaga?**

- Maaari naming tanggihan ang inyong kahilingan na panatilihin ang inyong dati, at ngayon ay provider na wala sa network, kung:
  - Naidokumento namin ang mga problema sa kalidad ng pangangalaga sa provider

### **Ano ang mangyayari kung ang aking hiling na paglipat ng pangangalaga ay tinanggihan?**

- Kung tinanggihan ng PHC ang inyong paglipat ng pangangalaga, kami ay:
  - Mag-aabiso sa inyo sa pagsulat;
  - Mag-aalok sa inyo ng isa man lang na alternatibong provider na nasa network na naghahandog ng katulad na antas ng serbisyo gaya ng sa provider na wala sa network; at
  - Ipababatid sa inyo ang inyong karapatan na magsampa ng karaingan kung hindi kayo sumasang-ayon sa pagtangga.
- Kung mag-alok ang PHC sa inyo ng mga alternatibong provider na nasa network at hindi kayo pumili, isasangguni o itatalaga namin kayo sa isang provider na nasa network at aabisuhan kayo tungkol sa referral o pagtatalaga sa pagsulat.

### **Ano ang mangyayari kung ang aking hiling na paglipat ng pangangalaga ay maaprubahan?**

- Sa loob ng pitong (7) araw ng pag-apruba sa inyong hiling na paglipat ng pangangalaga, ibibigay sa inyo ng PHC:
  - Ang hiniling na pag-apruba;
  - Ang tagal ng pagsasaayos ng paglipat ng pangangalaga;
  - Ang proseso na magaganap upang ilipat ang inyong pangangalaga sa dulo ng panahon ng pagpapatuloy ng pangangalaga; at
  - Ang inyong karapatan na pumili ng ibang provider mula sa aming network ng provider sa anumang oras.

### **Gaano kabilis iproseso ang kahilingan na paglipat ng pangangalaga?**

- Tatapusin ng PHC ang pagsusuri ng inyong kahilingan na paglipat ng pangangalaga sa loob ng tatlung (30) araw sa kalendaryo mula sa petsa na natanggap namin ang inyong kahilingan.

**Ano ang mangyayari sa dulo ng panahon ng aking paglipat ng pangangalaga?**

- Aabisuhan kayo ng PHC sa pagsulat tatlumpong (30) araw sa kalendaryo bago ang dulo ng panahon ng paglipat ng pangangalaga tungkol sa proseso na magaganap upang ilipat ang inyong pangangalaga sa isang provider na nasa network sa dulo ng panahon ng paglipat ng pangangalaga.

**Partnership HealthPlan of California**  
Drug Medi-Cal Organized Delivery System  
Wellness and Recovery Program

*[www.partnershiphp.org](http://www.partnershiphp.org)*

