



SAN MATEO COUNTY HEALTH

**BEHAVIORAL HEALTH
& RECOVERY SERVICES**

**County ng San Mateo
Organisadong Sistema ng
Paghahatid ng Medi-Cal ng
Gamot
Handbook ng
Benepisyaryo**

**Mga Serbisyo sa Alak at Iba Pang Gamot
310 Harbor Blvd., Bldg. E; Belmont, CA 94002**

**Petsa ng Pagrebisa: Disyembre 1, 2023

**Petsa ng Bisa: Enero 1, 2024¹

¹ Dapat ibigay ang handbook sa oras na unang nakakuha ng mga serbisyo ang benepisyaryo.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-388-5189 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-388-5189 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-388-5189 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريد والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-388-5189 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-388-5189 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-388-5189 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសំខេមបូឌី (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-388-5189 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរតូច ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-388-5189 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-388-5189 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-388-5189 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-388-5189 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-388-5189 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-388-5189 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-388-5189 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-388-5189 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-388-5189 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-388-5189 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-800-388-5189 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-388-5189 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-388-5189 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ເທກໄລ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕໂຟມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ເທກໄລ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-388-5189 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-388-5189 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-388-5189 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-388-5189 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-388-5189 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-388-5189 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-388-5189 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-388-5189 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-388-5189 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-388-5189 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-388-5189 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-388-5189 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-388-5189 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-388-5189 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



TALAN NG MGA NILALAMAN

IBA PANG WIKA AT FORMAT	6
ABISO SA HINDI PANDIDISKRIMINA.....	8
PANGKALAHATANG IMPORMASYON.....	12
MGA SERBISYO.....	16
KUNG PAANO MAKAKAKUHA NG MGA SERBISYO SA DRUG MEDI-CAL ORGANIZED DELIVERY SYSTEM.....	29
KUNG PAANO MAKAKAKUHA NG MGA SERBISYO SA KALUSUGAN NG PAG-IISIP	34
PAMANTAYAN SA PAG-ACCESS AT MEDIKAL NA KINAKAILANGAN	36
PAGPILI NG PROVIDER	38
ANG KARAPATAN MONG I-ACCESS ANG MGA MEDIKAL NA REKORD AT IMPORMASYON SA DIRECTORY NG PROVIDER GAMIT ANG MGA SMART DEVICE	42
ABISO SA PAGTANGGI SA BENEPISYO.....	43
MGA PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA.....	47
ANG PROSESO NG REKLAMO.....	50
ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)	53
ANG PROSESO NG PATAS NA PAGDINIG NG ESTADO	59
IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL.....	64
PAUNANG DIREKTIBA.....	68
MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG BENEPISYARYO	70
KAHILINGAN SA PAGLIPAT NG PANGANGALAGA	75



IBA PANG WIKA AT FORMAT

Iba pang wika

Makukuha mo nang libre ang Handbook para sa Benepisyaryo na ito at ang iba pang materyal ng plano sa iba pang wika. Nagbibigay kami ng mga nakasulat na pagsasaling-wika mula sa mga kwalipikadong tagasalin. Tumawag sa BHRS ACCESS ng County ng San Mateo sa 1-800-686-0101 (TTY: 711). Toll free ang tawag. Basahin itong Handbook ng Benepisyaryo para matuto pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasaling-wika.

Iba pang format

Libre mong makukuha ang impormasyong ito sa iba pang format, gaya ng braille, 20-point na font na malalaking print, audio, at mga accessible na electronic na format. Tumawag sa Office of Consumer and Family Affairs (Tanggapan ng Consumer at Usaping Pampamilya)ng County ng San Mateo sa 1-800-388-5189 o sa ACCESS sa 1-800-686-0101 (TTY: 711). Toll free ang tawag.

Mga Serbisyo ng Interpreter

Nagbibigay ang County ng San Mateo ng libreng mga serbisyo sa pasalitang interpretasyon mula sa isang kawalipikadong interpreter, sa loob ng 24 oras. Hindi mo kailangang kumuha ng miyembro ng pamilya o kaibigan bilang isang interpreter. Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban kung ito ay isang emergency. Makakakuha ng mga serbisyo ng interpreter, linguistic at kultural nang libre. Available ang tulong 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa wika o para makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa 1-800-686-0101 (TTY 711). Toll free ang tawag.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

ABISO SA HINDI PANDIDISKRIMINA

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sinusunod ng San Mateo County BHRS ang mga Pang-estado at Pederal na batas ng mga karapatan. Ang County ng San Mateo ay hindi labag sa batas na nagdidiskrimina, nagbubukod, o iba ang pakikitungo sa mga tao dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng etnikong grupo, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o sekswal na oryentasyon.

Ang BHRS ng County ng San Mateo ay nagbibigay ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may kapansananupang tulongan silang mas mainam na makipag-ugnayan, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong sign language interpreter
 - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malaking print, braille, audio, mga naa-access na electronic na format)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi English ang pangunahing wika, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan mo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa BHRS ACCESS Call Center ng County ng San Mateo 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo sa pagtawag sa 1-800-686-0101. O, kung hindi ka makapagsalita o makarinig nang maayos, tumawag sa *TTY/TDD 711*. Kapag hiniling, maaaring gawing available ang dokumentong ito para sa iyo sa braille, malalaking print, audio, o mga accessible na electronic na format.

KUNG PAANO MAGHAIN NG REKLAMO

Kung naniniwala ka na nabigo ang BHRS ng County ng San Mateo na ibigay ang mga serbisyong ito o labag sa batas na nagdiskrimina sa ibang paraan batay sa



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kang maghain ng reklamo sa Office of Consumer and Family Affairs (OCFA). Maaari kang maghain ng reklamo sa pamamagitan ng telepono, liham, nang personal, o sa electronic na paraan:

- Sa telepono: Makipag-ugnayan sa OCFA mula 8am – 5pm, Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-388-5189. O, kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, tumawag sa TYY/TDD: 711.
- Sa liham: Punan ang form ng reklamo o sumulat ng liham at ipadala ito sa:
*San Mateo County BHRS Office of Consumer and Family Affairs
1950 Alameda de las Pulgas STE 157
San Mateo, CA 94403*
- Nang personal: Bisitahin ang tanggapan ng iyong provider o ng OCFA at sabihing gusto mong maghain ng reklamo.
- Electronic na paraan: Bisitahin ang website ng OCFA sa:
<https://www.smchealth.org/support-clients-family>

TANGGAPAN NG MGA KARAPATANG SIBIL – KAGAWARAN NG MGA SERBISYO SA PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN NG CALIFORNIA

Maaari ka ring maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Kagawaran ng mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Health Care Services), Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) sa pamamagitan ng telepono, liham, o electronic na paraan:



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Sa telepono: Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, mangyaring tumawag sa **711 (Relay ng Estado ng California)**.
- Sa liham: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Available ng mga form ng reklamo sa:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- Electronic na paraan: Mag-email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.

TANGGAPAN NG MGA KARAPATANG SIBIL – KAGAWARAN NG MGA SERBISYO SA KALUSUGAN AT SERBISYONG PANTAO NG U.S.

Kung naniniwala kang nadiskrimina ka batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, maaari ka ring maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Kagawaran ng mga Serbisyo sa Kalusugan at Serbisyong Pantao ng U.S. (U.S. Department of Health and Human Services), Tanggapan ng mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) sa pamamagitan ng telepono, liham, o sa electronic na paraan:

- Sa telepono: Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Sa liham: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
 Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

**Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

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

- Electronic na paraan: Bisitahin ang Complaint Portal ng Office for Civil Rights sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

PANGKALAHATANG IMPORMASYON

Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?

Maligayang pagdating sa Behavioral Health and Recovery Services (Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-iisip at Paggaling) ng County ng San Mateo. Kung ikaw o ang isang mahal sa buhay ay nakararanas ng pagkalulong sa droga, alak, umaasa sa mga deresetang gamot o kemikal, ang unang hakbang para makarekober ay ang paghingi ng tulong. Dahil ang paggamit ng sangkap ay gumagamit ng plano para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na nakatira sa County ng San Mateo, nag-aalok ang Behavioral Health and Recovery Services (BHRS) ng libreng konsultasyon, pagtatasa, linkage, at referral sa isang network ng nakakontratang provider para sa paggamot ng paggamit ng sangkap na nakabatay sa komunidad sa buong County. Tumawag sa aming Access Call Center para sa tulong sa 1-800-686-0101, TTY (para sa may kapansanan sa pandinig): i-dial ang 711.

Mahalagang maunawaan mo kung paano gumagana ang plano ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System (Organisadong Sistema ng Paghahatid ng Gamot ng Medi-Cal) ng County ng San Mateo para makuha mo ang pangangalagang kailangan mo. Ipinapaliwanag sa handbook na ito ang iyong mga benepisyo at kung paano makakuha ng pangangalaga. Sasagutin din nito ang karamihan sa iyong mga tanong. Malalaman mo:

- Kung paano makakatanggap ng mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo
- Kung anong mga benepisyo ang may access ka
- Kung ano ang gagawin kung may mga tanong o problema ka
- Ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang benepisyaryo ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Kung hindi mo babasahin ang handbook na ito ngayon, dapat mong itago ang handbook na ito upang mabasa mo ito sa ibang pagkakataon. Gamitin ang handbook na ito bilang karagdagan sa handbook ng benepisyaryo na natanggap mo noong nag-enroll ka sa iyong kasalukuyang benepisyong ng Medi-Cal. Ang iyong benepisyong ng Medi-Cal ay maaaring kasama ng Medi-Cal managed care plan o ng programa ng regular na Medi-Cal “Fee for Service”.

Bilang Benepisyaryo ng Iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System County Plan, ang Iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo ay Responsable Sa:

- Pagtukoy kung natugunan mo ang criteria sa pag-access sa mga serbisyo ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo mula sa the county o sa network ng provider nito.
- Pag-uugnay ng iyong pangangalaga sa iba pang plan o delivery system kung kinakailangan para mapabilis ang paglilipat ng pangangalaga at gabayan ang mga referral para sa mga benepisyaryo, na tinitiyak na sarado ang referral loop, at tinatanggap ng bagong provider ang pangangalaga sa benepisyaryo.
- Pagbibigay ng toll-free na numero ng telepono na sinasagot sa loob ng 24 na oras kada araw at 7 araw kada linggo na makakapagsabi sa iyo kung paano makakakuha ng mga serbisyo mula sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo upang hilingin ang pagiging available ng pangangalaga pagkatapos ng oras ng pagpasok.
- Pagkakaroon ng sapat na provider malapit sa iyo upang matiyak na makukuha mo ang mga serbisyo sa paggamot sa paggamit ng sangkap na saklaw ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo kung kailangan mo ang mga ito.
- Pagpapaalam at pagtuturo sa iyo tungkol sa mga available na serbisyo mula sa iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo sa iyong wika o sa pamamagitan ng isang interpreter (kung kailangan) nang libre at pagpapaalam sa iyo na available ang naturang mga serbisyo sa interpreter.
- Pagbibigay sa iyo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa kung ano ang available sa iyo sa ibang wika o format. Mahahanap ang mga brosyur ng impormasyon sa ilang wika sa:
<https://www.smchealth.org/alcohol-and-other-drugs-services>
- Pagbibigay sa iyo ng abiso tungkol sa anumang malaking pagbabago sa impormasyong tinukoy sa handbook na ito nang hindi bababa sa 30 araw bago ang nilalayong petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago. Maituturing na malaki ang pagbabago kapag nadagdagan o nabawasan ang halaga o uri ng mga available na serbisyo, o kung nadagdagan o nabawasan ang bilang ng mga network ng provider, o kung mayroong anumang pagbabago na makakaapekto sa mga benepisyaryo na iyong natanggap sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo.
- Pagtiyak na magpapatuloy ang iyong access sa mga dati at kasalukuyan mong provider na wala sa network sa loob ng isang yugto ng panahon kung maaaring makasama sa iyong kalusugan ang pagpapalit ng provider o magdagdagan ang panganib na maospital ka.

Para sa mga serbisyo sa benepisyaryo, makipag-ugnayan sa BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.

Impormasyon para sa mga Benepisyaryo na Nangangailangan ng mga Materyal sa Ibang Wika

Tumawag sa aming Call Center sa: 1-800-686-0101.

Impormasyon para sa mga Benepisyaryo na Nahihirapang Magbasa

Tumawag sa aming Call Center sa: 1-800-686-0101.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Impormasyon para sa mga Benepisyaryo na may Kapansanan sa Pandinig

Maaaring i-access ang impormasyon para sa mga may kapansanan sa pandinig sa:
1-800-686-0101 TTY para sa may kapansanan sa pandinig - tumawag sa 711.

Impormasyon para sa mga Benepisyaryo na May Kapansanan sa Pangingin

Tumawag sa aming Call Center sa: 1-800-686-0101.

Paunawa sa mga Kasanayan sa Pagkapribado

Ang Paunawa sa mga Kasanayan sa Pagkapribado sa ilang wika ay matatagpuan sa:
<https://www.smchealth.org/bhrs-doc/notice-privacy-practices-03-02>



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

MGA SERBISYO

Ano ang mga Serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo?

Ang mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ay mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan para sa taong may problema sa paggamit ng sangkap o, sa ilang pagkakataon, nanganganib sa pagkakaroon ng problema sa paggamit ng sangkap na maaaring gamutin ng isang pediatrician or general practitioner. Maaari kang sumangguni sa serksyong “Mga Serbisyo sa Screening, Maikling Interbensyon, Referral sa Paggamot at Maagang Interbensyon” ng paunawang ito para sa karagdagang impormasyon.

Kasama sa mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang:

- Mga Serbisyo sa Outpatient na Paggamot
- Mga Serbisyo sa Masinsinang Outpatient na Paggamot
- Mga Serbisyo sa Bahagyang Pagpapaospital
- Mga Serbisyo sa Residential/Inpatient na Paggamot
- Mga Serbisyo sa Pamamahala sa Withdrawal
- Mga Serbisyo sa Programa sa Paggamot sa Narcotic
- Mga Medikasyon sa Paggamot ng Adiksiyon (Medications for Addiction Treatment, MAT)
- Mga Serbisyo sa Pagrekober
- Mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama
- Mga Serbisyo sa Pag-uugnay ng Pangangalaga
- Pamamahala ng Contingency
- Mobile Crisis

Available ang mga serbisyong inaalok ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo sa telepono o telehealth, maliban sa mga medikal na pagsusuri



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

para sa mga Serbisyo sa Paggamot sa Narcotic at Pamamahala sa Withdrawal. Kung gusto mong matutuo ng higit par tungkol sa bawat serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System na maaaring available sa iyo, tingnan ang mga paglalarawan sa ibaba:

Mga Serbisyo sa Outpatient na Paggamot

- Ibinibigay ang mga serbisyo sa pagpapayo sa mga benepisyaryo ng hanggang sa siyam na oras kada linggo para sa mga nasa hustong gulang at hindi hihigit sa anim na oras kada linggo sa para sa mga benepisyaryong wala pang 21 taon kapag medikal na kinakailangan. Maaaring lumampas sa maximum ang mga serbisyo batay sa medikal na kinakailangan para sa indibidwal. Maaaring ibigay ng isang lisensyadong propesyonal o sertipikadong tagapayo ang mga serbisyo sa anumang naaangkop na setting sa komunidad nang personal, sa telepono, o sa telehealth.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Outpatient ang pagtatasa, pag-uugnay ng pangangalaga, pagpapayo, therapy ng pamilya, mga serbisyo sa gamot, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa mga problema sa paggamit ng opioid, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa problema sa pag-inom ng alak at iba pang problema sa paggamit ng mga sangkap na hindi opioid, pagtuturo sa pasyente, mga serbisyo sa pagrekober, at mga serbisyo ng interbensyon sa krisis sa problema sa paggamit ng sangkap.

Masinsinang mga Serbisyo sa Outpatient

- Ibinibigay ang mga Serbisyo sa Masinsinang Outpatient na Paggamot sa mga benepisyaryo sa minimum na siyam na oras na may maximum na 19 na oras kada linggo para sa mga nasa hustong gulang, at minimum ng anim na oras na may maximum na 19 na oras kada linggo para sa mga benepisyaryo na wala pang 21-taon kapag natukoy na medikal na kinakailangan. Pangunahing naglalaman ng pagpapayo at pagtuturo ang mga serbisyo at pagtuturo tungkol



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

sa mga problema na nauugnay sa adiksiyon. Maaaring ibigay ng isang lisensyadong propesyonal o sertipikadong tagapayo ang mga serbisyo sa isang nakaplanong setting. Ang mga Serbisyo sa Masinsinang Outpatient na Paggamot ay maaaring ibigay nang personal, sa telehealth, o sa telephone.

- Kasama sa mga Serbisyo sa Masinsinang Outpatient na Paggamot ang parehong mga bahagi ng mga Serbisyo sa Outpatient. Ang pangunahing pagkakaiba lang ay ang nadagdagang bilang ng mga oras ng serbisyo.

Bahagyang Pagpapaospital (depende sa bansa)

- Maaaring maging karapat-dapat para sa serbisyo ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot saang bansa man sila nakatira.
- Kasama sa mga serbisyo sa Bahagyang Pagpapaospital ang 20 o higit pang oras ng masinsinang klinikal na programming kada linggo, ayon sa medikal na pangangailangan. Karaniwang may direktang access ang mga programa ng bahagyang pagpapaospital sa mga serbisyong psychiatric, medikal, at laboratoryo at nakatutugon sa mga natukoy na pangangailangan na humihingi ng araw-arwa na pagsusubaybay o pangangasiwa pero maaaring angkop na matugunan sa isang masinsinang klinikal na outpatient setting. Ang mga serbisyo ay maaaring ibigay nang personal, sa naka-synchronize na telehealth, o sa telepono.
- Magkapareho lang ang Bahagyang Pagpapaospital at ang mga Serbisyo sa Masinsinang Outpatient na Paggamot, na ang pangunahing pagkakaiba lang ay ang nadagdagang bilang ng mga oras at karagdagang access sa mga medikal na serbisyo.
- Hindi inaalok ang mga serbisyo sa Bahagyang Pagpapaospital sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo.



Residential na Paggamot (napapailalim sa pahintulot ng county)

- Ang Residential na Paggamot ay isang hindi institusyonal na 24 oras na hindi medikal at panandaliang residential na programa na nagbibigay ng mga serbisyo sa rehabilitasyon sa mga benepisyaryo na may na-diagnose na problema sa paggamit ng sangkap kapag natukoy na medikal na kinakailangan. Maninirahan ang benepisyaryo sa loob ng pasilidad at susuportahan sa kanilang pagsisikap na maibalik, mapanatili, magamit ang mga interpersonal at independiyenteng kasanayan sa pamumuhay, at ma-access ang mga sistema ng suporta sa komunidad. Ibinibigay ang karamihan sa mga serbisyo nang personal; gayunpaman, maaari ding gamitin ang telehealth at telepono sa pagbibigay ng mga serbisyo habang nasa residential na paggamot ang isang tao. Nagtutulungan ang mga provider at residente upang tukuyin ang mga hadlang, magtakda ng mga priyoridad, magtatag ng mga layunin, at malutas ang mga problemang nauugnay sa problema sa paggamit ng sangkap. Kasama sa mga layunin ang pagpapanatili ng pag-iwas, paghahanda para sa mga trigger ng pagbalik, pagpapabuti ng personal na kalusugan at panlipunang paggana, at pakikibahagi sa patuloy na pangangalaga.
- Nangangailangan ng paunang awtorisasyon ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo ang mga serbisyo sa residential.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Residential ang pagtanggap at pagtatasa, pag-uugnay ng pangangalaga, indibidwal na pagpapayo, pagpapayo sa grupo, therapy ng pamilya, mga serbisyo sa gamot, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa mga problema sa paggamit ng opioid, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa problema sa pag-inom ng alak at iba pang problema sa paggamit ng mga sangkap na hindi opioid, pagtuturo sa pasyente, mga serbisyo sa pagrekober, at mga serbisyo ng interbensyon sa krisis sa problema sa paggamit ng sangkap.
- Ang mga provider ng Serbisyo sa Residential ay kinakailangang direktang mag-alok ng mga gamot para sa paggamot sa adiksiyon sa loob ng pasilidad o padaliin ang access sa mga gamot para sa paggamot sa adiksiyon sa labas ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

ari-arina sa panahon ng residential na paggamot. Hindi natutugunan ng mga provider ng Serbisyo sa Residential ang kinakailangang ito sa pamamagitan lang ng pagbibigay ng impormasyon sa pakikipag-ugnayan para sa mga gamot sa mga provider ng paggamot sa adiksiyon. Kailangang mag-alok at magreseta ng mga gamot ang mga provider ng Serbisyo sa Residential sa mga benepisyaryong saklaw ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Programa sa Paggamot sa Narcotic

- Ang Programa sa Paggamot sa Narcotic ay mga programang outpatient na nagbibigay ng mga gamot na aprubado ng FDA para gamutin ang mga problema sa paggamit ng sangkap kapag tinukoy ng isang doktor na medikal na kinakailangan. Kinakailangang mag-alok at magreseta ng mga gamot ang mga Programa sa Paggamot sa Narcotic sa mga benepisyaryong sakop ng listahan ng gamot ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System kabilang ang methadone, buprenorphine, naloxone, at disulfiram.
- Dapat maalok sa isang benepisyaryo ang minimum na 50 minuto ng mga sesyon ng pagpapayo bawat buwan ng kalendaryo. Maaaring ibigay ang mga serbisyong ito sa pagpapayo nang personal, sa telehealth, o sa telepono. Kasama sa mga Serbisyo sa Paggamot sa Narcotic ang pagtatasa, pag-uugnay ng pangangalaga, pagpapayo, therapy ng pamilya, medical psychotherapy, mga serbisyo sa gamot, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa mga problema sa paggamit ng opioid, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa problema sa pag-inom ng alak at iba pang problema sa paggamit ng mga sangkap na hindi opioid, pagtuturo sa pasyente, mga serbisyo sa pagrekober, at mga serbisyo ng interbensyon sa krisis sa problema sa paggamit ng sangkap.



Pamamahala sa Withdrawal

- Ang mga serbisyo sa pamamahala ng withdrawal ay apurahan at panandaliang ibinigay. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa Pamamahala ng Withdrawal bago makumpleto ang buong pagtatasa at maaaring ibigay sa outpatient, residential, o inpatient na setting.
- Anuman ang uri ng setting, dapat subaybayan ang benepisyaryo sa panahon ng proseso ng pamamahala ng withdrawal. Dapat manirahan sa pasilidad ang mga benepisyaryo na tumatanggap ng pamamahala ng withdrawal sa isang residential o inpatient na setting. Inirereseta ng isang lisensyadong doktor o tagapagreseta ang mga paninirahan at rehabilitasyon na medikal na kinakailangan.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Pamamahala ng Withdrawal ang pagtatasa, pag-uugnay ng pangangalaga, mga serbisyo sa gamot, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa mga problema sa paggamit ng opioid, Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon para sa problema sa pag-inom ng alak at iba pang problema sa paggamit ng mga sangkap na hindi opioid, obserbasyon, at mga serbisyo sa pagrekober.

Mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon

- Available ang mga Serbisyo sa Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon sa klinikal at hindi klinikal na mga setting. Kasama sa Mga Gamot para sa Paggamot sa Addiction ang lahat ng mga gamot na aprubado ng FDA at biological na produkto para gamutin ang problema sa pag-inom ng alak, paggamit ng opioid, at anumang problema sa paggamit ng sangkap. May karapatan ang mga benepisyaryo na maalokan ng mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon sa loob ng pasilidad o sa pamamagitan ng referral sa labas ng pasilidad. Kasama sa listahan ng mga aprubadong gamot ang:
 - Acamprosate Calcium
 - Buprenorphine Hydrochloride



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Buprenorphine Extended-Release Injectable (Sublocade)
- Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride
- Naloxone Hydrochloride
- Naltrexone (iniinom)
- Naltrexone Microsphere Injectable Suspension (Vivitrol)
- Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)
- Disulfiram (Antabuse)
- Methadone (ibinibigay ng mga Programa ng Paggamot sa Narcotic)
- Maaaring ibigay ang mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon kasama ang mga sumusunod na serbisyo: pagtatasa, pag-uugnay ng pangangalaga, indibidwal na pagpapayo, pagpapayo sa grupo, therapy ng pamilya, mga serbisyo sa gamot, pagtuturo sa pasyente, mga serbisyo sa pagrekober, at mga serbisyo ng interbensyon sa krisis sa problema sa paggamit ng sangkap, at mga serbisyo sa pamamahala ng withdrawal. Maaaring ibigay ang mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon bilang bahagi ng lahat ng serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System, kabilang ang mga Serbisyo sa Outpatient na Paggamot, Serbisyo sa Masinsinang Outpatient na Paggamot, at Residential na Paggamot, bilang halimbawa.
- Maaari ding i-access ng mga benepisyaryo ang mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon sa labas ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Halimbawa, ang mga gamot para sa paggamot sa adiksiyon, gaya ng buprenorphine, ay maaaring ireseta ng ilang tagapagreseta sa mga setting ng pangunahing pangangalaga na nakikipagtulungan sa iyong Medi-Cal Managed Care Plan (ang programa ng regular na Medi-Cal “Fee for Service”) at maaaring makuha o ibigay sa botika.

Mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama (depende sa bansa)

- Maaaring maging karapat-dapat para sa serbisyo ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot saang bansa man sila nakatira.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
 Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Opsyonal ang pagbibigay ng mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama para sa mga bansang kalahok. Inaasahang magiging available ang mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa County ng San Mateo sa kalagitnaan ng 2024.
- Ang mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama ay mga serbisyong pang-indibidwal at panggrupo na nagtataguyod ng pagrekober, katatagan, pakikipag-ugnayan, pakikisalamuha, pagsasarili, pagtataguyod sa sarili, pagbuo ng mga natural na suporta, at pagkilala sa mga kalakasan sa pamamagitan ng mga nakabalangkas na aktibidad. Maaaring ibigay ang mga serbisyong ito sa iyo o sa iyong itinalagang mahalagang (mga) taong sumusuporta at maaaring matanggap kasabay ng iba pang serbisyo ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Ang Peer Specialist sa mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama ay isang indibidwal na nakaranas nang mamuhay na may problema sa kalusugan sa pag-iisip o paggamit ng sangkap at kasalukuyang nagrerekober na nakakumpleto ng mga kinakailangan ng programa ng sertipikasyon na inaprubahan ng Estado ng isang county, na nasertipika ng mga county, at nagbibigay ng mga serbisyong ito sa ilalim ng direksyon ng isang Propesyonal sa Kalusugan sa Pag-uugali na lisensyado, na-waive, o nakarehistro sa Estado.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasama ang indibidwal at panggrupong coaching, mga grupo sa pagbuo ng kasanayang pang-edukasyon, pag-navigate sa mga mapagkukunan, mga serbisyo sa pakikipag-ugnayan para hikayatin kang lumahok sa paggamot sa kalusugan sa pag-uugali, at mga aktibidad na therapeutic tulad ng pagtataguyod sa sarili.

Mga Serbisyo sa Pagrekober

- Mahalaga ang mga Serbisyo sa Pagrekober sa iyong pagrekober at paggaling. Makakatulong sa iyo ang mga serbisyo sa pagrekober na kumonekta sa komunidad ng paggamot upang pamahalaan ang iyong kalusugan at pangangalagang pangkalusugan. Samakatuwid, binibigyang-diin ng serbisyong ito ang iyong tungkulin sa pamamahala ng iyong kalusugan, paggamit ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

epektibong mga diskarte sa pagsuporta sa pamamahala sa sarili, at pag-aayos ng mga panloob at pangkomunidad na mapagkukunan upang magbigay ng patuloy na suporta sa pamamahala sa sarili.

- Maaari kang makatanggap ng mga Serbisyo sa Pagrekober batay sa iyong pagtatasa sa sarili o pagtatasa ng provider ng panganib sa pagbalik. Maaaring ibigay ang mga serbisyo nang personal, sa telehealth, o sa telepono.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Pagrekober ang pagtatasa, pag-uugnay ng pangangalaga, indibidwal na pagpapayo, pagpapayo sa grupo, therapy sa pamilya, pagsubaybay sa pagrekober, at mga bahagi ng pag-iwas sa pagbalik.

Pag-uugnay ng Pangangalaga

- Ang mga Serbisyo sa Pag-uugnay ng Pangangalaga ay binubuo ng mga aktibidad upang magbigay ng pag-uugnay ng pangangalaga sa problema sa paggamit ng sangkap, pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip, at medikal na pangangalaga, at upang magbigay ng mga koneksyon sa mga serbisyo at suporta para sa iyong kalusugan. Ibinibiagay ang Pag-uugnay ng Pangangalaga kasama ng lahat ng serbisyo at maaaring maganap sa isang klinikal at hindi klinikal na setting, kabilang sa iyong komunidad.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Pag-uugnay ng Pangangalaga ang pakikipag-uugnayan sa mga provider ng medikal na kalusugan at kalusugan sa pag-iisip upang subaybayan at suportahan ang mga kondisyon ng kalusugan, pagpapalano ng paglabas, at pakikipag-uugnayan sa mga serbisyo sa pagtulong kabilang ang pag-uugnay sa iyo sa mga serbisyong nakabatay sa komunidad tulad ng pangangalaga sa bata, transportasyon, at pabahay.

Pamamahala ng Contingency (depende sa bansa)

- Maaaring maging karapat-dapat para sa serbisyo ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggagamot saang bansa man sila nakatira.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Opsyonal ang pagbibigay ng mga Serbisyo sa Pamamahala ng Contingency para sa mga kalahok na bansa.
- Ang mga Serbisyo sa Pamamahala ng Contingency ay isang paggamot na nakabatay sa ebidensya para sa problema sa paggamit ng stimulant kung saan lalahok ang mga kwalipikadong benepisyaryo sa isang nakabalangkas na 24 na linggong outpatient na serbisyo sa Pamamahala ng Contingency, na susundan ng anim na buwan o higit pang karagdagang paggamot at serbisyo sa suporta sa pagrekober nang walang insentibo.
- Kasama sa inisyal na 12 linggo ng mga serbisyo sa Pamamahala ng Contingency ang serye ng mga insentibo para sa pagtugon sa mga layunin sa paggamot, lalo na ang hindi paggamit ng mga stimulant (hal., cocaine, amphetamine, at methamphetamine) na maaaring matiyak sa pamamagitan ng mga drug test sa ihi. Kabilang mga insentibo ang katumbas na pera (hal., mga gift card).
- Available lang ang mga Serbisyo sa Pamamahala ng Contingency sa mag benepisyaryo na tumatanggap ng mga serbisyo sa isang hindi residential na setting na pinapatakbo ng kalahok na provider at naka-enroll at nakikilahok sa isang komprehensibo at indibidwal na gamutan.
- Magiging available ang mga Serbisyo sa Pamamahala ng Contingency sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa County ng San Mateo sa unang bahagi ng 2024.

Mga Serbisyo sa Mobile Crisis (depende sa county)

- Maaaring maging karapat-dapat para sa serbisyo ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggagamot saang bansa man sila nakatira.
- Available ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis kung nakakaranas ka ng krisis sa kalusugan sa pag-iisip at/o paggamit ng sangkap (krisis sa kalusugan sa pag-uugali).



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Ibinibigay ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis ng mga propesyonal sa kalusugan sa lugar kung saan ka dumaranas ng krisis, kabilang ang iyong tahanan, lugar ng trabaho, paaralan, o iba pang anumang lokasyon, maliban sa isang ospital o iba pang setting ng pasilidad. Available ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo, at 365 raw kada taon.
- Kasama sa mga Serbisyo sa Mobile Crisis ang mabilis na pagtugon, indibidwal na pagtatasa at pagpapatatag na nakabatay sa komunidad. Kung kailangan mo ng karagdagang pangangalaga, ay makakagawa rin ang mga mobile provider ng agarang pag-handoff o mga referral sa ibang serbisyo.
- Mga Serbisyo sa Mobile Crisis – Magiging available ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis sa County ng San Mateo sa unang bahagi ng 2024. Para sa impormasyon, tumawag sa Crisis Hotline sa 1-650-579-0350, o magpunta sa: <https://www.smchealth.org/crisis-services>

Screening, Pagtatasa, Maikling Interbensyon at Referral sa Paggamot

Hindi isang benepisyo ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang Screening sa Droga at Alak, Pagtatasa, mga Maikling Interbensyon at Referral sa Paggamot. Benepisyo ito ng Medi-Cal Fee-for-Service at Medi-Cal managed care delivery system para sa mga benepisyaryo na 11 taon pataas. Dapat magbigay ang mga managed care plan ng saklaw na mga serbisyo sa problema sa paggamit ng sangkap, kabilang ang screening sa paggamit ng droga at alak, pagtatasa, mga maikling interbensyon, at referral sa paggamot (screening, assessment, brief interventions, and referral to treatment, SABIRT) para sa mga benepisyaryong 11 taon pataas.

Mga Serbisyo sa Maagang Interbensyon

Ang mga serbisyo sa maagang interbensyon ay saklaw na serbisyo ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para sa mga benepisyaryong wala pang 21 taon. Sinumang benepisyaryo na wala pang 21 taon na na-screen at natukoy nanganganib magkaroon ng problema sa paggamit ng sangkap ay maaaring makatanggap ng anumang



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

serbisyong saklaw ng antas ng serbisyo ng outpatient bilang mga serbisyo ng maagang interbensyon. Hindi kinakailangan ang diagnosis sa problema sa paggamit ng sangkap para sa mga serbisyo ng maagang interbensyon sa mga benepisyaryo na wala pang 21 taon.

Maagang Pana-panahong Screening, Diagnosis, at paggamot

Ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon ay karapat-dapat na makakuha ng mga serbisyong inilarawan sa itaas ng handbook na ito pati na rin ang karagdagang serbisyo ng Medi-Cal sa pamamagitan ng benepisyong tinatawag na Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot.

Upang maging karapat-dapat sa mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot, dapat na wala pang 21 taon ang isang benepisyaryo at may buong saklaw na Medi-Cal. Sinasaklaw ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot ang mga medikal na serbisyo na kinakailangan para itama o matulungan ang mga problema at pisikal na kondisyon at kondisyon sa kalusugan ng pag-uugali. Itinuturing na makakatulong sa kondisyon ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapahusay, o ginagawang mas nakakaya ang isang kondisyon at sinasaklaw bilang mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot. Naiiba at mas flexible ang pamantayan sa pag-access ng mga benepisyaryo na wala pang 21 taon kaysa sa pamantayan sa pag-access ng mga nasa hustong gulang gustong i-access ang mga serbisyo ng Drug Medi-Cal Organised Delivery System, upang matugunan ang ipinag-utos na Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot at ang layunin para sa pag-iwas at maagang interbensyon ng mga kondisyon ng problema sa paggamit ng sangkap.

Kung may mga tanong ka tungkol sa mga serbisyo sa Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot, tumawag sa 1-800-686-0101, o bisitahin ang [DHCS Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot na webpage](#).



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Available ang mga Serbisyo sa Problema sa Paggamit sa Paggamit ng Sangkap sa mga Managed Care Plan o Programa sa “Regular” na Medi-Cal “Fee for Service”

Dapat magbigay ang mga managed care plan ng mga saklaw na serbisyo sa problema sa paggamit ng sangkap, kabilang ang screening sa paggamit ng alak at droga, pagtatasa, mga maikling interbensyon, at referral sa paggamot (screening, assessment, brief interventions, and referral to treatment, SABIRT) para sa mga benepisyaryo na 11 taon pataas, kabilang ang mga buntis na miyembro, sa mga setting ng pangunahing pangangalaga at screening sa tabako, alkohol, at ipinagbabawal na gamot. Dapat ding magbigay o magsaayos ang mga managed care plan ng pagkakaloob ng mga Gamot para sa Paggamot sa Adiksiyon (kilala rin bilang Paggamot na Tinulungan ng Gamot) na ibinibigay sa pangunahing pangangalaga, ospital ng inpatient, mga departamento ng emergency, at iba pang medikal na nakakontratang setting. Dapat ding magbigay ang mga managed care plan ng mga serbisyong pang-emergency na kinakailangan upang patatagin ang benepisyaryo, kabilang ang boluntaryong inpatient detoxification.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

KUNG PAANO MAKAKAKUHA NG MGA SERBISYO SA DRUG MEDI-CAL ORGANIZED DELIVERY SYSTEM

Paano ako makakuha ng mga Serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System?

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap, makakakuha ka ng mga serbisyo sa pamamagitan ng paghiling sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo ng mga serbisyong ito. Maaari kang tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong county na nakalista sa harapan ng handbook na ito. Maaari ka ring i-refer sa iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System para sa mga serbisyo sa paggamot sa paggamit ng sangkap sa ibang paraan.

Kailangang tanggapin ng iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo ang mga referral para sa mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap mula sa mga doktor, propesyonal sa kalusugan sa pag-uugali, at iba pang provider ng pangunahing pangangalaga na nag-iisip na maaaring kailanganin mo ang mga serbisyong ito at mula sa iyong Medi-Cal managed care health plan, kung ikaw benepisyaryo ka. Karaniwang kailangan ng iyong general practitioner o Medi-Cal managed care health plan ang iyong pahintulot o ng pahintulot ng magulang o tagapag-alaga ng isang bata upang mag-refer, maliban kung may emergency. Maaari ding mag-refer sa county ang ibang tao at organisasyon, kabilang ang mga paaralan; departamento ng kapakanan ng county o serbisyong panlipunan; conservator, tagapag-alaga, o miyembro ng pamilya; at ahensyang nagpapatupad ng batas.

Available ang mga saklaw na serbisyo sa pamamagitan ng network ng provider ng County ng San Mateo. Kung tutol ang sinumang nakakontratang provider na gawin o kung hindi man ay suportahan ang anumang saklaw na serbisyo, aayusin ng County ng San Mateo na isagawa ng ibang provider ang serbisyo. Hindi maaaring tanggihan ng iyong county ang kahilingan na magsagawa ng inisyal na pagtatasa upang matukoy



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

kung natutugunan mo ang pamantayan para ma-access ang mga serbisyo ng county sa Drug Medi-Cal Organised Delivery System.

Maaaring matukoy ang paglilipat ng mga patakaran ng pangangalaga at pagiging karapat-dapat ng mga naka-enroll at posibleng mag-enroll sa pamamagitan ng pagtawag sa ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.

Saan Ako Makakakuha ng mga Serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System?

Nakikilahok ang County ng San Mateo sa programa ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Dahil residente ka ng County ng San Mateo, maaari kang makakuha ng mga serbisyo ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa county kung saan ka nakatira sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Para sa mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System na hindi ibinibigay sa loob ng iyong county, aayusin ng iyong county na matanggap mo ang mga serbisyo sa labas ng county kung kinakailangan at naaangkop. Ang iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo ay may mga provider ng paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap na available sa paggamot sa mga kondisyon na saklaw ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Maaaring ibigay ng ibang county na hindi nakikilahok sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga sumusunod na serbisyo sa Drug Medi-Cal:

- Masinsinang Outpatient na Paggamot
- Paggamot sa Narcotic
- Paggamot sa Outpatient
- Serbisyo sa Perinatal Residential na Pag-abuso sa Sangkap (hindi kasama ang kuwarto at paninirahan)

Kung wala ka pang 21 taon, karapat-dapat ka rin para sa mga serbisyo sa Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot sa anumang county sa buong estado.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Pangangalaga Pagtapos ng mga Oras ng Pagpasok

Maaaring i-access ang impormasyon tungkol sa mga serbisyo 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo, sa pamamagitan ng pagtawag sa ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.

Paano Ko Malalaman Kung Kailangan Ko ng Tulong?

Maraming tao ang hirap sa buhay at maaaring makaranas ng mga problemang nauugnay sa paggamit ng sangkap. Ang pinakamahalagang bagay na dapat tandaan ay may mahihingan ng tulong. Kung karapat-dapat ka sa Medi-Cal, at sa palagay mo ay maaaring kailangan mo ng propesyonal na tulong, dapat kang humiling ng pagtatasa mula sa iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System upang matiyak ito dahil kasalukuyan kang naninirahan sa isang county na nakikilahok sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Paano Ko Malalaman Kung Kailangan ng Tulong ng Isang Bata o Tinedyer?

Maaari kang makipag-ugnayan sa iyong kalahok na county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para sa isang pagtatasa para sa iyong anak o tinedyer kung sa tingin mo mayroon sila ng alinman sa mga palatandaan ng paggamit ng sangkap. Kung kuwalipikado sa Medi-Cal ang iyong anak o tinedyer at ipinapahiwatig ng pagtatasa ng county na kailangan ang mga serbisyo sa paggamot sa droga at alak na saklaw ng kalahok na county, aayusin ng county na matanggap ng iyong anak o tinedyer ang mga serbisyo.

Kailan Ko Makukuha ang mga Serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System County?

Dapat matugunan ng county ng iyong Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga pamantayan ng estado sa panahon ng appointment kapag nag-iiskedyul ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

appointment para makatanggap ka ng mga serbisyo mula sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Dapat mag-alok sa iyo ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng appointment na nakakatugon sa mga sumusunod na pamantayan sa panahon ng appointment:

- Sa loob ng 10 araw ng negosyo mula sa iyong hindi agarang kahilingan na magsimula ang mga serbisyo ng provider ng problema sa paggamit ng sangkap para sa serbisyo sa outpatient at masinsinang serbisyo sa outpatient;
- Sa loob ng 3 araw ng negosyo mula sa iyong kahilingan para sa mga serbisyo ng Programa sa Paggamot sa Narcotic;
- Isang follow-up na hindi agarang appointment sa loob ng 10 araw kung sumasailalim ka sa isang gamutan para sa kasalukuyang problema sa paggamit ng sangkap, maliban sa ilang partikular na kaso na tinukoy ng provider na gumagamot sa iyo.

Gayunpaman, maaaring mas tumagal ang mga panahong ito kung natukoy ng iyong provider na angkop ang mas mahabang panahon ng paghihintay at hindi makakasama sa iyong kalusugan. Kung sinabi sa iyo na nasa waitlist ka, at pakiramdam mo ay makakasama sa iyong kalusugan nag tagal ng panahon, makipag-ugnayan sa iyong plan sa 1-800-686-0101. May karapatan kang maghain ng reklamo kung hindi ka nakatanggap ng napapanahong pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa paghahain ng reklamo, pakitingnan ang seksyong “Ang Proseso ng Reklamo” ng handbook na ito.

Sino ang Nagdedesisyon Kung Aling mga Serbisyo ang Kukunin Ko?

Ikaw, ang iyong provider, at ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ay kasangkot sa pagdedesisyon kung anong mga serbisyo ang kailangan mong matanggap sa pamamagitan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Makikipag-usap sa iyo ang isang provider ng serbisyo sa problema sa paggamit ng sangkap, at sa tulong ng kanilang pagtatasa ay magrerekomenda sila kung aling



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

serbisyo ang naaangkop sa iyong mga pangangailangan. Makakatanggap ka ng ilang serbisyo habang isinasagawa ng iyong provider ang pagtatasang ito.

Kung wala ka pang 21 taon, dapat magbigay ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng mga medikal na serbisyong kinakailangan na makakatulong para itama o mapabuti ang iyong kondisyon sa kalusugan ng pag-iisip. Itinuturing na medikal na kinakailangan ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapabuti, o ginagawang mas nakakaya ang isang kondisyon.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

KUNG PAANO MAKAKAKUHA NG MGA SERBISYO SA KALUSUGAN NG PAG-IISIP

Saan Ako Makakakuha ng mga Espesyal na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-iisip?

Makakakuha ka ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip sa county kung saan ka nakatira, at sa labag ng iyong county kung kinakailangan. Bawat county ay may espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip para sa mga bata, kabataan, nasa hustong gulang, at nakakatanda. Kung wala ka pang 21 taon, karapat-dapat ka para sa karagdagang saklaw at benepisyong sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot.

Tutukuyin ng iyong plan sa kalusugan ng pag-iisip kung natutugunan mo ang mga pamantayan sa pag-access para sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip. Kung natutugunan mo, ire-refer ka ng plan sa kalusugan ng pag-iisip sa isang provider sa kalusugan ng pag-iisip na magtatasa ng iyong mga pangangailangan upang matukoy kung aling mga serbisyo ang inirerekomenda upang matugunan ang iyong mga pangangailangan. Maaari ka ring humiling ng pagtatasa mula sa iyong managed care plan kung naka-enroll ka bilang benepisyaryo na may managed care plan. Kung matukoy ng iyong managed care plan na natutugunan mo ang mga pamantayan sa pag-access para sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, ire-refer ka ng managed care plan upang makatanggap ng mga serbisyo mula sa plan sa kalusugan ng pag-iisip o tulungan kang ilipat ang iyong mga serbisyo mula sa managed care plan patungo sa plan sa kalusugan ng pag-iisip.

Walang maling paraan sa pag-access sa mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip na nangangahulugang maaari kang makatanggap ng mga hindi espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip sa pamamagitan ng iyong managed care plan maliban pa sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip. Maa-access mo ang mga serbisyong ito sa pamamagitan ng iyong provider ng kalusugan ng pag-iisip kung



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

matukoy ng iyong provider na klinikal na naaangkop ang mga serbisyo para sa iyo at hangga't pinag-uugnay ang mga serbisyong iyon at hindi nadodoble.

Para sa impormasyon sa mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-iisip, tumawag sa ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

PAMANTAYAN SA PAG-ACCESS AT MEDIKAL NA KINAKAILANGAN

Ano ang Pamantayan sa Pag-access Para sa Saklaw ng mga Serbisyo sa Paggamot sa Problema sa Paggamit ng Sangkap?

Bilang bahagi ng pagdedesisyon kung kailangan mong gumamit ng mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap, makikipagtulungan sa iyo at iyong provider ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System upang magpasya kung natutugunan mo ang pamantayan sa pag-access upang makatanggap ng mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Ipapaliwanag ng seksyong ito kung paano gagawin ng iyong kalahok na county ang pasyang iyon.

Makikipagtulungan sa iyo ang iyong provider upang magsagawa ng pagtatasa upang matukoy kung aling serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System services ang pinakaangkop sa iyo. Dapat isagawa ang pagtatasang ito nang personal, sa telehealth, o sa telepono. Maaari kang tumanggap ng mga ilang serbisyo habang isinasagawa ang pagtatasa. Pagkatapos makumpleto ng iyong provider ang pagtatasa, tutukuyin nila kung natutugunan mo ang sumusunod na pamantayan sa pag-access upang makatanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System:

- Dapat naka-enroll ka sa Medi-Cal.
- Dapat nakatira ka sa isang county na nakikilahok sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Dapat mayroon kang hindi bababa sa isang diagnosis mula sa Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders para sa Problemanag Nauugnay sa Sangkap at Nakakaadik na Problema (maliban sa mga Problemanag Nauugnay sa Tabako at mga Problemanag Nauugnay sa Hindi Sangkap) o nagkaroon ng hindi bababa sa isang diagnosis mula Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders para sa mga Problemanag Nauugnay sa Sangkap at problemang Nakakaadik bago ang pagkakakulong o habang nakakulong



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

(maliban sa mga Problemanag Nauugnay sa Tabako at mga Problemanag Nauugnay sa Hindi Sangkap).

Maaaring matanggap ng mga benepisyaryong wala pang 21 taon ang lahat ng serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System kapag natukoy ng provider na maitatama o makakatulong ang sebisyo sa maling paggamit ng sangkap o sa problema sa paggamit ng sangkap, kahit na hindi pa natukoy ang diagnosis. Kahit na hindi kalahok sa Drug Medi-Cal Organized Delivery system ang county kung saan ka nakatira, kung wala ka pang 21 taon, maaari mo pa ring matanggap ang mga serbisyong ito.

Ano ang Medikal na Kinakailangan?

Ang mga serbisyong natatanggap mo ay dapat medikal na kinakailangan at naaangkop upang matugunan ang iyong kondisyon. Para sa mga indibidwal na 21 taong gulang pataas, medikal na kinakailangan ang isang serbisyo kapag ito ay makatwiran at kinakailangan upang protektahan ang iyong buhay, maiwasan ang malubhang sakit o kapansanan, o upang maibsan ang matinding sakit. Para sa mga benepisyaryo na wala pang 21 taon, medikal na kinakailangan ang isang serbisyo kung itinatama o tumutulong ang serbisyo sa maling paggamit ng sangkap, o ang isang problema sa paggamit ng sangkap. Itinuturing na makakatulong sa kondisyon ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapahusay, o ginagawang mas nakakaya ang maling paggamit ng sangkap o problema sa paggamit ng sangkap kondisyon at sa gayon ay sinasaklaw bilang mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

PAGPILI NG PROVIDER

Paano Ako Hahanap ng Provider Para sa mga Kailangan Kong mga Serbisyo sa Paggamot sa Problema sa Paggamit ng Sangkap?

Maaaring limitahan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mapagpipilian mong mga provider. Maaari kang humiling sa iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na bigyan ka ng inisyal na mapagpipiliang mga provider. Dapat ka ring pahintulutan ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na magpalit ng mga provider. Kung hiniling mong magpalit ng mga provider, dapat kang pahintulutan ng county na pumili ng isang provider hangga't maaari at naaangkop.

Kinakailangan mag-post ang iyong county ng kasalukuyang directory ng provider online. Kung may mga tanong ka tungkol sa mga kasalukuyang provider o gusto mo ng updated na directory ng provider, bisitahin ang website ng iyong county sa: <https://www.smchealth.org/general-information/substance-use-services-resources> o tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng county. Available ang kasalukuyang electronic na directory ng provider sa website ng county, o makakakuha ka ng naka-print na kopya sa koreo kapag hiniling.

Minsan, pinipili ng mga nakakontratang provider ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na hindi na ibigay ang mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System bilang provider ng county, hindi na nakakontrata sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, o hindi na tumatanggap ng mga pasyente ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System nang mag-isa o sa kahilingan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Kapag nangyari ito, dapat pagsikapan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na magbigay ng nakasulat na paunawa ng pagwawakas ng nakakontratang provider ng county sa loob ng 15 araw pagkatapos matanggap o mag-isyu ng paunawa ng pagwawakas, sa bawat tao na



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

tumatanggap ng mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap mula sa provider.

Ang mga American Indian at Alaska Native na mga indibidwal na karapat-dapat na sa Medi-Cal at nakatira sa mga county na nakikilahok sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, ay maaari ding tumanggap ng mga serbisyo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa pamamagitan ng mga Indian Health Care Provider na mayroong kinakailangan na sertipiko ng Drug Medi-Cal.

Kapag Nakahanap na Ako ng Provider, Maaari Bang Sabihan ng County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang Provider Kung Ano ang mga Serbisyong Makukuha Ko?

Ikaw, ang iyong provider, at ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ay kasangkot sa pagdedesisyon kung anong mga serbisyo ang kailangan mong matanggap sa pamamagitan ng pagsunod sa mga pamantayan ng pag-access mula para sa mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Minsan hinahayaan ng county na ikaw at ang provider ang magpasya. Sa ibang pagkakataon, maaaring hilingin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang iyong provider na magbigay ng mga dahilan kung bakit nito iniisip na kailangan mo ang isang serbisyo bago ibigay ang naturang serbisyo. Dapat gumamit ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng isang kwalipikadong propesyonal na magsagawa ng pagsusuri.

Ang proseso ng pagsusuri na ito ay tinatawag na proseso ng pagpapahintulot sa plan. Pinapayagan lamang ang patiunang pagpapahintulot sa mga serbisyo sa residential at inpatient (maliban sa mga serbisyo sa pamamahala sa withdrawal). Dapat sundin ng proseso ng pagpapahintulot ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga parikular na timeline. Para sa karaniwang pagpapahintulot, dapat magpasya ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa kahilingan ng iyong provider sa loob ng 14 araw ng kalendaryo.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Kung hihilingin mo ito o ng iyong provider, o kung sa tingin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ay makabubuti sa iyo ang pagkuha ng higit pang impormasyon mula sa provider mo, maaaring palawigin ang timeline sa loob ng hanggang sa karagdagang 14 na araw ng kalendaryo Isang halimbawa na makabubuti sa iyo ang pagpapalawig ay kapag sa tingin ng county ay maaari nitong aprubahan ang kahilingan ng iyong provider para sa pahintulot kung may karagdagang impormasyon ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System mula sa iyong provider at kailangang tanggihan ang kahilingan kung wala ang naturang impormasyon. Kung palalawigin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang timeline, padadalhan ka ng county ng nakasulat na paunawa tungkol sa pagpapalawig.

Kung hindi magpapasya ang county sa loob ng timeline na kinakailangan para sa isang karaniwan o pinabilis na kahilingan sa pagpapahintulot, dapat kang padalhan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng isang Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo na nagsasabi sa iyo na tinanggihan ang mga serbisyo at na maaari kang maghain ng apela o humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.

Maaari kang humingi sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng higit pang impormasyon tungkol sa proseso ng pagpapahintulot nito.

Kung hindi ka sang-ayon sa pasya ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa isang proseso ng pagpapahintulot, maaari kang maghain ng apela sa county o humiling ng isang Patas na Pagdinig ng Estado. Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang seksyong Paglutas ng Problema.

Aling mga Providers ang Gingamit ng Aking County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System?

Kung bago ka pa lang sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, makikita ang kompletong listahan ng mga providers ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa: <http://cdn.smchealth.org/directory.html> at naglalaman ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

impormasyon tungkol sa kung saan matatagpuan ang mga providers, kung anong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap ang ibinibigay nila, at ang iba pang impormasyon na tutulong sa iyo sa pag-access sa pangangalaga, kabilang ang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa kultura at wika na available mula sa mga provider. Kung may mga tanong ka tungkol sa mga provider, tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong county na matatagpuan sa harapan ng handbook na ito.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

ANG KARAPATAN MONG I-ACCESS ANG MGA MEDIKAL NA REKORD AT IMPORMASYON SA DIRECTORY NG PROVIDER GAMIT ANG MGA SMART DEVICE

Kailangang gumawa at panatilihin ng iyong county ang isang ligtas na system upang ma-access mo ang iyong mga rekord ng kalusugan at hanapin ang isang provider gamit ang mga karaniwang teknolohiya gaya ng computer, smart tablet, o mobile device. Ang sistemang ito ay tinatawag na Patient Access Application Programming Interface (API). Nasa website ng iyong county ang isasaalang-alang na impormasyon sa pagpili ng application para ma-access ang iyong mga medikal na rekord at mahanap ang isang provider.

Directory ng Provider: <http://cdn.smchealth.org/directory.html>

Access sa mga Rekord: <https://www.smchealth.org/bhrs-doc/client-access-protected-health-information-phi-00-06>



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

ABISO SA PAGTANGGI SA BENEPISYO

Anong Mga Karapatan ang Mayroon Ako kung Tatanggihan ng County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga Serbisyong Gusto Ko o sa Tingin Ko ay Kailangan Ko?

Kung tatanggihan, lilimitahan, babawasan, aantalahin o tatapusin ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga serbisyong gusto mo o pinaniniwalaan mong dapat mong makuha, may karapatan kang makatanggap ng Abiso (tinatawag na “Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo”) mula sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. May karapatan ka ring hindi sumang-ayon sa desisyon sa pamamagitan ng paghiling ng apela. Tinatalakay sa mga seksyon sa ibaba ang iyong karapatang makatanggap ng Abiso at kung ano ang dapat gawin kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Ano ang Pagtangi sa Benepisyo?

Tinukoy ang Pagtangi sa Benepisyo bilang alinman sa mga sumusunod na aksyon na isinagawa ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System:

1. Ang pagtangi o limitadong pagpapahintulot ng hiniling na serbisyo, kabilang ang mga pagpapasiya batay sa uri o antas ng serbisyo, medikal na pangangailangan, pagiging angkop, setting, o bisa ng saklaw na benepisyo.
2. Ang pagbabawas, pagsususpende, o pagwawakas ng dating pinahintulutan na serbisyo.
3. Ang pagtangi, sa kabuuan o sa bahagi, ng pagbabayad para sa isang serbisyo.
4. Ang hindi napapanahong pagbibigay ng mga serbisyo.
5. Ang hindi pagkilos sa loob ng mga kinakailangang timeframe para sa karaniwang paglutas ng mga problema at apela (Kung mahahain ka ng reklamo sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at hindi ka nito bibigyan ng nakasulat na desisyon sa iyong reklamo sa loob ng 90 araw. Kung maghahain ka ng apela



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at hindi ito nagpadala sa iyo ng nakasulat na desisyon sa apela mo sa loob ng 30 araw, o kung naghain ka ng pinabilis na apela, at hindi ka nakatanggap ng tugon sa loob ng 72 oras.

6. Ang pagtangga sa kahilingan ng isang benepisyaryo na i-dispute ang pananagutan sa pananalapi.

Ano ang Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo?

Ang Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo ay isang nakasulat na liham na ipapadala sa iyo ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System kung magpapasya itong tanggihan, limitahan, bawasan, antalahin, o wakasan ang mga serbisyong sa tingin mo at ng iyong provider ay dapat mong makuha. Kabilang dito ang pagtangga sa pagbabayad para sa isang serbisyo, pagtangga batay sa pag-aangkin na ang mga serbisyo ay hindi saklaw o pagtangga sa isang kahilingang i-dispute ang pananagutan sa pananalapi. Ginagamit din ang Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo upang sabihin sa iyo kung hindi nalutas sa tamang panahon ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela, o kung hindi ka nakakuha ng mga serbisyo sa loob ng mga pamantayan ng timeline ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para sa pagbibigay ng mga serbisyo.

Timing ng Pag-abiso

Dapat ipadala sa koreo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang abiso sa benepisyaryo nang hindi bababa sa 10 araw bago ang petsa ng pagkilos para sa pagwawakas, pagsususpende, o pagbabawas ng isang dating pinahihintulutang serbisyo sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Dapat ding ipadala sa koreo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang abiso sa benepisyaryo sa loob ng dalawang araw ng negosyo pagkatapos ng desisyon para sa pagtangga sa pagbabayad o para sa mga desisyon na nagreresulta sa pagtangga, pagkaantala, o pagbabago ng lahat o bahagi ng hiniling na mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Lagi ba akong Makakakuha ng Abiso ng Pagtangga sa Benepisyo Kapag Hindi Ko Nakuha ang mga Serbisyong Gusto Ko?

Oo, dapat kang makatanggap ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo. Gayunpaman, kung hindi ka nakatanggap ng abiso, maaari kang maghain ng apela sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o kung natapos mo na ang proseso ng apela, maaari kang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado. Kapag nakipag-ugnayan ka sa iyong county, sabihing tinanggihan ang iyong benepisyo at hindi ka nakatanggap ng abiso rito. Ang impormasyon kung paano maghain ng apela o humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado ay kasama sa handbook na ito. Dapat ding available ang impormasyon sa opisina ng iyong provider.

Ano ang Sasabihin sa Akin ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo?

Sasabihin sa iyo ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo ang mga sumusunod:

- Kung ano ang ginawa ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na nakakaapekto sa iyo at sa iyong kakayahang makuha ang mga serbisyo.
- Ang petsa ng bisa ng pasya at ang dahilan kung bakit ito ang pasya ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Ang sinusunod na pang-estado at pederal na alituntunin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System noong nagpasya ito.
- Kung ano ang iyong mga karapatan kung hindi ka sang-ayon sa ginawa ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Paano makakatanggap ng mga kopya ng mga dokumento, talaan, at iba pang impormasyong nauugnay sa desisyon ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Kung paano maghahain ng apela sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Kung paano hihiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.



- Kung paano hihiling ng pinabilis na apela o pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado.
- Kung paano hihingi ng tulong sa paghahain ng apela o paghiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Kung gaano katagal ka kailangang maghain ng apela o humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Ang iyong mga karapatan na patuloy na makatanggap ng mga serbisyo habang naghihintay ka para sa isang desisyon sa isang Apela o sa Patas na Pagdinig ng Estado, kung paano humiling ng pagpapatuloy ng mga serbisyong ito, at kung ang mga gastos ng mga serbisyong ito ay sasaklawin ng Medi-Cal.
- Kung kailan mo kailangang ihain ang iyong kahilingan para sa Apela o sa Patas na Pagdinig ng Estado kung gusto mong magpatuloy ang mga serbisyo.

Ano ang Dapat Kong Gawin Kapag Nakatanggap Ako ng Abiso sa Pagtanggì sa Benepisyo?

Kapag nakatanggap ka ng Abiso sa Pagtanggì sa Benepisyo, dapat mong basahing mabuti ang lahat ng impormasyon sa abiso. Kung hindi mo nauunawaan ang abiso, matutulungan ka ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Maaari ka ring humingi ng tulong sa ibang tao.

Maaari kang humiling ng pagpapatuloy ng inihinto nang serbisyo kapag nagsumite ka ng apela o kahilingan para sa isang Patas na Pagdinig ng Estado. Dapat mong hilingin ang pagpapatuloy ng mga serbisyo nang hindi lalampas sa 10 araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa na mamarkahan o matanggap mo nang personal ang Abiso sa Pagtanggì sa Benepisyo o bago ang petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago.



MGA PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA

Paano Kung Hindi Ko Makuha ang mga Serbisyon Gusto ko mula sa Aking County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System Plan?

May paraan ang iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para malutas mo ang isang problema tungkol sa anumang isyung nauugnay sa mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap na natatanggap mo. Tinatawag itong proseso ng paglutas ng problema at maaari itong kasangkutan ng mga sumusunod na proseso:

1. **Ang Proseso ng Reklamo** – paghahayag ng kawalang kasiyahan tungkol anumang bagay na nauugnay sa iyong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap, maliban sa Pagtanggig sa Benepisyo.
2. **Ang Proseso ng Apela** – pagsusuri sa isang pasya (pagtanggig, pagtatapos, o pagbabawas ng mga serbisyo) kaugnay sa iyong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap na ginawa ng county ng Medi-Cal Organized Delivery System o ng iyong provider.
3. **Ang Proseso ng Patas na Pagdinig ng Estado** – pagsusuri para matiyak na matanggap mo ang mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap na may karapatan kang tanggapin sa ilalim ng programa ng Medi-Cal.

Ang paghahain ng reklamo o apela, o ang paghiling ng Patas na Pagdinig ng Estado ay hindi makakasama sa iyo at hindi ito makakaapekto sa mga serbisyon natatanggap mo. Kapag natapos na ang iyong reklamo o apela, aabisuhan ka ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at ang iyong mga provider at magulang/tagapag-alaga sa panghuling resulta. Kapag natapos na ang iyong Patas na Pagdinig ng Estado, aabisuhan ka ng Tanggapan ng Patas na Pagdinig ng Estado at ang provider sa panghuling resulta.

Alamin ang higit pa tungkol sa bawat proseso ng paglutas ng problema sa ibaba.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Maaari ba Akong Humingi ng Tulong sa Paghahain ng Apela, Reklamo, o Patas na Pagdinig ng Estado?

May mga tao ang iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na available para ipaliwanag ang mga prosesong ito sa iyo at para tulungan kang mag-ulat ng problema bilang isang reklamo, apela, o kahilingan para sa isang Patas na Pagdinig ng Estado. Maaari ka rin nilang tulungan sa pagdedesisyon kung kwalipikado ka para sa tinatawag na prosesong tinatawag na 'pinabilis' na proseso, na nangangahulugang mas mabilis itong susuriin dahil nasa panganib ang iyong kalusugan o pagiging stable. Maaari mo ring pahintulutan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kabilang ang iyong provider o tagapagtaguyod ng paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap. Kung gusto mo ng tulong, tumawag sa ACCESS sa 1-800-686-0101, o sa toll-free ng Office of Consumer and Family Affairs sa 1-388-5189. Dapat magbigay sa iyo ng makatwirang tulong ang iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa pagkumpleto ng mga form at iba pang hakbang sa pamamaraan na may kaugnayan sa reklamo o apela. Kabilang dito, ngunit hindi limitado sa, pagbibigay ng mga serbisyo ng interpreter at toll-free na numero na may TTY/TDD at kakayahan ng interpreter.

Paano Kung Kailangan Ko ng Tulong sa Paglutas ng Isang Problema sa Aking Plan ng County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System Pero Ayaw Kong Maghain ng Reklamo o Apela?

Makakakuha ka ng tulong mula sa Estado kung nahihirapan kang hanapin ang mga tamang tao sa county na makakatulong sa iyo sa mga pasikot-sikot sa system.

Maaari kang makipag-ugnayan sa Department of Health Care Services, Office of the Ombudsman, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m. (maliban sa mga holiday), sa telepono sa **888-452-8609** o sa e-mail sa

MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Pakitandaan: Hindi itinuturing na kumpidensyal ang mga mensahe sa e-mail. Hindi ka dapat magsama ng personal na impormasyon sa isang mensahe sa e-mail.

Maaari ka humingi ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na tanggapan ng legal na tulong o iba pang pangkat. Maaari kang magtanong tungkol sa iyong mga karapatan sa pagdinig o libreng legal na tulong mula sa Public Inquiry and Response Unit:

Tumawag sa Toll-Free: **1-800-952-5253**

Kung may kapansanan ka sa pandinig at gumagamit ng TDD, tumawag sa:

1-800-952-8349



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

ANG PROSESO NG REKLAMO

Ano ang Isang Reklamo?

Ang reklamo ay isang pagpapahayag ng kawalan ng kasiyahan tungkol sa anumang bagay tungkol sa iyong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap na hindi isa sa mga problemang saklaw ng mga proseso ng apela at Patas na Pagdinig ng Estado.

Ang proseso ng reklamo ay:

- May simple, at madaling maunawaan na mga proseso na magbibigay-daan sa iyong maipahayag ang iyong daing nang personal o sa liham.
- Hindi makakasama sa iyo o sa provider mo sa anumang paraan.
- Magbibigay-daan sa iyong pahintulutan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kabilang ang isang provider o tagapagtaguyod. Kung papahintulutan mo ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, maaaring hilingin sa iyo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na lagdaan mo ang isang form na nagpapahintulot sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.
- Titiyaking ang mga indibidwal na nagdedesisyon sa iyong apela ay kwalipikadong isagawa ito at hindi sangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagdedesisyon.
- Tutukuyin ang mga tungkulin at responsibilidad mo, ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at ng iyong provider.
- Magbigay ng resolusyon para sa karaingan sa mga kinakailangang timeframe.

Kailan Ako Maaaring Maghain ng Reklamo?

Maaari kang maghain ng reklamo sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System county anumang oras kung hindi ka nasisiyahan sa mga natatanggap mong serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap mula sa county ng Drug



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Medi-Cal Organized Delivery System o kung mayroon kang iba pang alalahanin tungkol sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Paano Ako Maaaring Maghain ng Reklamo?

Maaari kang tumawag sa toll-free ng Office of Consumer and Family Affairs sa 1-800-388-5189 upang humingi ng tulong sa isang reklamo. Maaaring maghain ng mga reklamo nang pasalita o nakasulat. Hindi kailangang i-follow up nang nakasulat ang mga pasalitang reklamo. Kung gusto mong ihain ang iyong reklamo nang nakasulat, magbibigay ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng mga sobreng naka-address sa kanila sa lahat ng site ng provider upang ipadala mo sa koreo ang iyong reklamo. Kung wala kang sobreng naka-address sa kanila, maaari mong direktang ipadala ang iyong reklamo sa address na nasa harapan ng handbook na ito.

Paano Ko Malalaman Kung Natanggap ng County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang Reklamo Ko?

Kailangang ipaalam sa iyo ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na natanggap nito ang iyong reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na pagkumpirma sa loob ng 5 araw ng kalendaryo mula nang pagtanggap. Hindi kasama ang mga reklamong natanggap sa telepono o nang personal, na sinasang-ayunan mo at naresolba sa pagtatapos ng susunod na araw ng negosyo, at maaaring hindi ka makatanggap ng liham.

Kailan Pagdedesisyunan ang Aking Reklamo?

Dapat magdedesisyon ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System tungkol sa iyong reklamo sa loob ng 90 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan mo inihain ang iyong reklamo. Maaaring palawigin ang mga timeframe para sa pagdedesisyon nang hanggang 14 na araw sa kalendaryo kung hihiling ka ng pagpapalawig, o kung naniniwala ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

System na kailangan ng karagdagang impormasyon at nakakabuti sa iyo ang pagkaantala. Ang halimbawa ng kung kailan maaaring nakakabuti sa iyo ang pagkaantala ay kapag naniwala ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na maaari nitong malutas ang reklamo mo kung mayroon silang higit na panahon upang makakuha ng impormasyon mula sa iyo o sa ibang taong sangkot.

Paano Ko Nagpagdesisyon Na ng County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang Reklamo Ko?

Kapag nakapagdesisyon na tungkol sa iyong reklamo, nakasulat kang aabisuhan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o ang iyong kinatawan tungkol sa desisyon. Kung hindi ka maabisuhan ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o ang sinumang apektadong partido tungkol sa desisyon sa reklamo sa tamang panahon, kailangan kang bigyan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo na nagsasabi sa iyo tungkol sa karapatan mong humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado. Kailangan kang bigyan ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo sa petsa kung kailan mag-e-expire ang timeframe.

May Deadline Ba ang Paghahain ng Reklamo?

Maaari kang maghain ng reklamo anumang oras.



ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)

Tungkuling ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na pahintulutan kang kwestiyunin ang isang ginawang pasya tungkol sa iyong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o ng iyong mga provider na hindi ka sang-ayon. May dalawang paraan upang makahiling ka ng pagsusuri. Ang isang paraan ay sa pamamagitan ng karaniwang proseso ng apela. Ang ikalawang paraan ay sa pamamagitan ng pinabilis na proseso ng apela. Magkatulad ang dalawang uring ito ng mga apela; gayunpaman, may mga natatanging kinakailangan upang maging kwalipikado para sa pinabilis na apela. Ipinapaliwanag sa ibaba ang mga natatanging kinakailangan.

Ano ang Karaniwang Apela?

Ang karaniwang apela ay isang kahilingan para sa pagsusuri ng iyong problema sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o ng iyong provider na kinasasangkutan ng pagtanggì o pagbabago sa mga serbisyong sa tingin mo ay kailangan mo. Kung humiling ka ng karaniwang apela, maaaring abutin ng 30 araw ng kalendaryo ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para suriin ito. Kung sa tingin mo ay malalagay sa panganib ang iyong kalusugan kapag naghintay ka nang 30 araw ng kalendaryo, dapat kang humiling ng ‘pinabilis na apela.’

Isasagawa ng mga karaniwang proseso ng apela ang mga sumusunod:

- Pahihintulutan kang maghain ng apela nang personal, sa telepono, o nang nakasulat.
- Titiyaking hindi makakasama sa iyo o sa provider mo sa anumang paraan ang paghahain ng apela.
- Magbibigay-daan sa iyong pahintulutan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kabilang ang isang provider o tagapagtaguyod. Kung papahintulutan mo ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, maaaring hilingin sa iyo ng county ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Drug Medi-Cal Organized Delivery System na lagdaan mo ang isang form na nagpapahintulot sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.

- Ipagpapatuloy ang iyong mga benepisyo kapag humiling ng apela sa loob ng kinakailangang timeframe, na 10 araw mula sa petsa kung kailan ipinadala o personal na ibinigay sa iyo ang iyong Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo. Hindi mo kailangang magbayad para sa mga patuloy na serbisyo habang nakabinbin ang apela. Kung hihiling ka ng pagpapatuloy ng benepisyo, at kinukumpirma ng panghuling desisyon ng apela ang desisyong bawasan o ihinto ang serbisyong tinatanggap mo, maaaring kailangan mong bayaran ang gastos sa mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang apela.
- Titiyaking ang mga indibidwal na nagdedesisyon sa iyong apela ay kwalipikadong isagawa ito at hindi sangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagdedesisyon.
- Bibigyang-daan ka o ang iyong kinatawan na suriin ang iyong file ng kaso, kabilang ang medikal na talaan mo, at anupamang dokumento o talaang isinasaalang-alang sa panahon ng proseso ng apela, bago at sa panahon ng proseso ng apela.
- Magbibigay daan sa iyong magkaroon ng makatuwirang pagkakataon upang magpakita ng katibayan at mga legal at makatotohanang alegasyon, nang personal o nang nakasulat.
- Magbibigay daan sa iyo, iyong kinatawan, o legal na kinatawan ng ari-arian ng patay nang benepisyaryo na isama bilang mga partido sa apela.
- Ipapaalam sa iyo na kasalukuyang sinusuri ang iyong apela sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na pagkumpirma.
- Ipapaalam sa iyo ang iyong karapatang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado, pagkatapos makumpleto ang proseso ng apela.



Kailan Ako Maaaring Maghain ng Apela?

Maaari kang maghain ng apela sa iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System:

- Kung nagpasya ang iyong county o ang isa sa mga nakakontratang provider na hindi ka kwalipikadong tumanggap ng anumang serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap dahil hindi mo natutugunan ang mga pamantayan sa pag-access.
- Kung sa tingin ng iyong provider ay kailangan mo ng serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap at humiling sa county ng pag-apruba, ngunit hindi sang-ayon ang county at tinanggihan ang kahilingan ng iyong provider, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Kung humiling na ang iyong provider ng pag-apruba sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, ngunit kailangan ng county ng higit pang impormasyon upang makapagdesisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-apruba sa tamang panahon.
- Kung hindi ibinigay ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga serbisyo alinsunod sa mga timeline na itinakda ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Kung sa tingin mo ay hindi napapanahong ibibigay sa iyo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga serbisyo para matugunan ang iyong mga pangangailangan.
- Kung hindi nalutas sa tamang panahon ang iyong reklamo, apela o pinabilis na apela.
- Kung hindi kayo magkasundo ng iyong provider kung anong mga serbisyo sa problema sa paggamit ng sangkap ang kailangan mo.

Paano Ako Maaaring Maghain ng Apela?

Maaari kang tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para humingi ng tulong sa paghahain ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

apela. Magbibigay ang county ng mga sobrang naka-address sa kanila sa lahat ng site ng provider upang ipadala mo ang iyong apela. Maaaring maghain ng mga apela nang pasalita o nakasulat. Kung wala kang sobrang naka-address sa kanila, maaari mong direktang ipadala ang iyong apela sa address na nasa harapan ng handbook na ito o maaari mong isumite ang iyong apela sa pamamagitan ng e-mail o fax sa OCFA@smcgov.org o i-fax sa 1-650-573-2934.

Paano Ko Malalaman Kung Napagdesisyon na ang Aking Apela?

Nakasulat kang aabisuhan ka ng iyong plan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o ang iyong kinatawan tungkol sa kanilang desisyon para sa iyong apela. Maglalaman ng sumusunod na impormasyon ang abiso:

- Ang mga resulta ng proseso ng paglutas ng problema.
- Ang petsa kung kailan ginawa ang pagdedesisyon sa apela.
- Kung hindi ganap na nalutas ang apela sa panig mo, maglalaman din ang abiso ng impormasyon tungkol sa iyong karapatan sa Patas na Pagdinig ng Estado at ng pamamaraan para sa paghahain ng Patas na Pagdinig ng Estado.

May Deadline Ba ang Paghahain ng Apela?

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw ng kalendaryo mula sa petsa sa Abiso sa Pagtanggig sa Benepisyo. Tandaan na hindi ka palaging makakatanggap ng Abiso sa Pagtanggig sa Benepisyo. Walang deadline para sa paghahain ng apela kapag hindi ka nakatanggap ng Abiso sa Pagtanggig sa Benepisyo; kaya maaari kang maghain ng ganitong uri ng apela anumang oras.

Kailan Mapagdedesisyon ang Aking Apela?

Dapat magdesisyon ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa iyong apela sa loob ng 30 araw ng kalendaryo kapag natanggap ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang iyong kahilingan para sa apela. Maaaring palawigin ang



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

mga timeframe para sa pagdedesisyon nang hanggang 14 na araw sa kalendaryo kung hihiling ka ng pagpapalawig, o kung naniniwala ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na kailangan ng karagdagang impormasyon at nakakabuti sa iyo ang pagkaantala. Ang halimbawa ng kung kailan nakakabuti sa iyo ang pagkaantala ay kapag naniwala ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na maaari nitong aprubahan ang apela mo kung mayroon silang higit na panahon upang makakuha ng impormasyon mula sa iyo o sa iyong provider.

Paano Kung Hindi Ako Makapaghintay nang 30 Araw Para sa Desisyon sa Aking Apela?

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

Ano ang Pinabilis na Apela?

Ang pinabilis na apela ay mas mabilis na paraan upang desisyunan ang isang apela. Sinusunod ng pinabilis ng proseso ng apela ang prosesong katulad ng karaniwang proseso ng apela. Gayunpaman, dapat mong ipakita na maaaring lumala ang iyong kondisyon sa paggamit ng sangkap kapag naghintay ng karaniwang apela. Sinusunod din ng pinabilis na proseso ng apela sa magkaibang deadline kaysa sa karaniwang apela. Ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ay mayroong 72 oras para suriin ang pinabilis na apela. Maaari kang magsagawa ng pasalitang kahilingan sa pinabilis na apela. Hindi mo kailangang sumulat para sa iyong kahilingan sa pinabilis na apela.

Kailan Ako Maaaring Maghain ng Pinabilis na Apela?

Kung sa tingin mo ay malalagay sa panganib ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumuha, magpanatili o muling magkaroon ng maximum na pagkilos dahil sa paghahintay nang 30 araw ng kalendaryo para sa desisyon sa karaniwang apela,



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

maaari kang humiling ng pinabilis na paglutas ng apela. Kung sumasang-ayon ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na natutugunan ng iyong apela ang mga kinakailangan para sa pinabilis na apela, lulutasin ng county mo ang iyong pinabilis na apela sa loob ng 72 oras pagkatapos matanggap ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang apela.

Maaaring palawigin ang mga timeframe para sa pagdedesisyon nang hanggang 14 na araw sa kalendaryo kung hihiling ka ng pagpapalawig, o kung ipinapakita ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na kailangan ng karagdagang impormasyon at nakakabuti sa iyo ang pagkaantala. Kung palalawigin ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga timeframe, bibigyan ka ng nakasulat na paliwanag ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System kung bakit pinalawig ang mga timeframe.

Kung magdedesisyon ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na hindi kwalipikado ang iyong apela para sa pinabilis na apela, dapat gumawa ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng mga makatuwirang pagsusumikap upang bigyan ka ng agarang pasalitang abiso at aabisuhan ka nang nakasulat sa loob ng 2 araw ng kalendaryo na ibinibigay sa iyo ang dahilan ng desisyon. Pagkatapos nito ay susundin ng iyong apela ang mga timeframe ng karaniwang apela na nakabalangkas sa unang bahagi ng seksyong ito. Kung tutol ka sa desisyon ng county na hindi natutugunan ng iyong apela ang mga pamantayan ng pinabilis na apela, maaari kang maghain ng reklamo.

Kapag nalutas ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang iyong pinabilis na apela, pasalita at nakasulat kang aabisuhan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at ang lahat ng apektadong partido.



ANG PROSESO NG PATAS NA PAGDINIG NG ESTADO

Ano ang Patas na Pagdinig ng Estado?

Ang Patas na Pagdinig ng Estado ay isang independiyenteng pagsusuri na isinasagawa ng California Department of Social Services upang matiyak na natatanggap mo ang mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap na karapat-dapat sa iyo sa ilalim ng programa ng Medi-Cal. Maaari mo ring bisitahin ang California Department of Social Services sa <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para sa mga karagdagang mapagkukunan.

Ano ang mga Karapatan Ko sa Patas na Pagdinig ng Estado?

May karapatan kang:

- Magkaroon ng pagdinig sa harap ng California Department of Social Services (tinatawag ding Pagdinig ng Estado).
- Sabihan tungkol sa kung paano humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado.
- Sabihan tungkol sa mga panuntunang namamahala sa pagkatawan sa Patas na Pagdinig ng Estado.
- Ipagpatuloy ang iyong mga benepisyo kapag hiniling mo sa panahon ng proseso ng Patas na Pagdinig ng Estado kung hihiling ka ng Patas na Pagdinig ng Estado sa loob ng mga kinakailangang timeframe.

Kailan Ako Maaaring Maghain para sa Patas na Pagdinig ng Estado?

Maaari Kang Maghain para sa Patas na Pagdinig ng Estado:

- Kung natapos mo na ang proseso ng apela ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.
- Kung nagpasya ang iyong county o ang isa sa mga nakakontratang provider na hindi ka kwalipikadong tumanggap ng anumang serbisyo sa paggamot sa



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

problema sa paggamit ng sangkap dahil hindi mo natutugunan ang mga pamantayan sa pag-access.

- Kung sa tingin ng iyong provider ay kailangan mo ng serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap at humiling sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng pag-apruba, ngunit hindi sang-ayon ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at tinanggihan ang kahilingan ng iyong provider, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Kung humiling na ang iyong provider ng pag-apruba sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, ngunit kailangan ng county ng higit pang impormasyon upang makapagdesisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-apruba sa tamang panahon.
- Kung hindi ibinigay ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga serbisyo alinsunod sa mga timeline na itinakda ng county.
- Kung sa tingin mo ay hindi napapanahong ibibigay sa iyo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga serbisyo para matugunan ang iyong mga pangangailangan.
- Kung hindi nalutas sa tamang panahon ang iyong reklamo, apela o pinabilis na apela.
- Kung hindi kayo magkasundo ng iyong provider kung anong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap ang kailangan mo.
- Kung hindi nalutas sa tamang panahon ang iyong reklamo apela o pinabilis na apela.

Paano Ako Hihiling ng Patas na Pagdinig ng Estado?

Maaari kang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado:

- Online sa: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Nang Nakasulat : Isumite ang iyong kahilingan sa kagawaran ng kapakanan ng county sa address na ipinapakita sa Abiso sa Pagtanggì sa Benepisyo, o sa pamamagitan ng fax o mail sa:



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

California Department of Social Services State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

O I-fax sa **916-651-5210** o **916-651-2789**.

Maaari ka ring humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado o pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado:

- Sa telepono sa: Tumawag sa State Hearings Division, nang toll-free, sa **800-743-8525** o **855-795-0634**, o tumawag sa Public Inquiry and Response line, nang toll-free, sa **800-952-5253** o sa TDD sa **800-952-8349**.

May Deadline Ba ang Paghiling ng Patas na Pagdinig ng Estado?

Mayroon ka lang 120 araw ng kalendaryo upang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado. Magsisimula ang 120 araw mula sa petsa ng nakasulat na abiso sa desisyon sa apela ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Kung hindi ka nakatanggap ng Abiso sa Pagtanggap sa Benepisyo, maaari kang maghain para sa Patas na Pagdinig ng Estado anumang oras.

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

Oo, kung kasalukuyan kang tumatanggap ng paggamot at gusto mong ipagpatuloy ang iyong paggamot habang umaapela ka, dapat kang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw mula sa petsa na ipinadala o ibinigay sa iyo ang abiso sa desisyon sa apela O bago ang petsa na sinabi ng iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na ititigil o babawasan ang iyong mga serbisyo. Kapag



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

humiling ka ng Patas na Pagdinig ng Estado, dapat mong sabihin na gusto mong patuloy na tanggapin ang paggamot. Bukod pa rito, hindi mo kailangang bayaran ang mga natanggap na serbisyo habang nakabinbin ang Patas na Pagdinig ng Estado.

Kung hihiling ka ng pagpapatuloy ng benepisyo, at kinukumpirma ng panghuling desisyon ng Patas na Pagdinig ng Estado ang desisyong bawasan o ihinto ang serbisyong tinatanggap mo, maaaring kailangan mong bayaran ang gastos sa mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang Patas na Pagdinig ng Estado.

Kailan Magdedesisyon Tungkol sa Desisyon sa Aking Patas na Pagdinig ng Estado?

Pagkatapos mong humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado, maaaring abutin nang hanggang 90 araw bago makapagdesisyon sa iyong kaso at papadalhan ka ng sagot.

Maaari ba akong makakuha ng Patas na Pagdinig ng Estado nang Mas Mabilis?

Kung sa tingin mo ay mapanganib sa iyong kalusugan ang paghihintay nang ganoon katagal, maaari kang makatanggap ng sagot sa loob ng tatlong araw ng trabaho. Hilingin sa iyong general practitioner o iba pang provider na magsulat ng liham para sa iyo. Maaari ka ring magsulat mismo ng liham. Dapat detalyadong ipaliwanag sa liham kung paano lubos na malagay sa panganib ang iyong buhay, kalusugan mo, o iyong kakayahang makakuha, magpanatili, o muling magkaroon ng maximum na pagkilos kapag naghintay nang hanggang 90 araw upang mapagdesisyunan ang kaso mo. Pagkatapos, tiyaking humiling ka ng “pinabilis na pagdinig” at ibigay ang liham kasama ng iyong kahilingan sa pagdinig.

Susuriin ng Kagawaran ng Mga Panlipunang Serbisyo (Department of Social Services), Sangay ng Mga Pagdinig ng Estado (State Hearings Division), ang iyong kahilingan sa pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado at magdedesisyon sila kung kwalipikado ka. Kung maaprubahan ang iyong kahilingan sa pinabilis na pagdinig, magsasagawa ng



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

pagdinig at magbibigay ng desisyon sa pagdinig sa loob ng 3 araw ng trabaho mula sa petsa kung kailan natanggap ng State Hearings Division ang iyong kahilingan.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL

May Available Bang Transportasyon?

Kung nahihirapan kang makarating sa iyong mga medikal na appointment o mga appointment sa paggamot sa droga at alak, matutulungan ka ng programang Medi-Cal na makahanap ng transportasyon.

Maaaring magbigay ng transportasyon para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na hindi makakuha mismo ng transportasyon at may medikal na pangangailangang makatanggap ng mga patikular na serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal. Mayroong dalawang uri ng transportasyon para sa mga appointment:

- Ang hindi medikal na transportasyon ay transportasyon sa pamamagitan ng pribado o pampublikong sasakyan para sa mga taong walang ibang paraan para makarating sa kanilang appointment.
- Ang hindi pang-emergency na medikal na transportasyon ay transportasyon sa pamamagitan ng ambulansya, wheelchair van, o litter van para sa mga hindi makagamit ng pampubliko o pribadong transportasyon.

Available ang transportasyon para sa mga pagbiyahe papunta sa parmasya o para kunin ang mga kinakailangang kagamitang medikal, prosthetics, orthotics, at iba pang kagamitan. Makipag-ugnayan sa iyong managed care plan para sa impormasyon at tulong tungkol sa transportasyon.

Kung mayroon kang Medi-Cal ngunit hindi nakatala sa isang managed care plan at kailangan mo ng hindi medikal na transportasyon papunta sa serbisyo na nauugnay sa kalusugan, maaari kang makipag-ugnayan sa iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System county para sa tulong. Kapag nakipag-ugnayan ka sa kumpanya ng transportasyon, hihingi sila ng impormasyon tungkol sa iyong petsa at oras ng apoyntment. Kung kailangan mo ng hindi pang-emergency na medikal na transportasyon, maaaring magrekomenda ang iyong provider ng hindi pang-emergency



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

na medikal na transportasyon at iuugnay ka sa isang provider ng transportasyon upang i-coordinate ang biyahe mo papunta at mula sa iyong (mga) appointment.

Ano ang Mga Pang-emergency na Serbisyo?

Sinasaklaw ang mga pang-emergency na serbisyo 24 na oras kada araw at 7 araw kada linggo. Kung sa tingin mo ay mayroon kang emergency na nauugnay sa kalusugan, tumawag sa 911 o magpuntas sa pinakamalapit na emergency room para sa tulong.

Ang mga Pang-emergency na Serbisyo ay mga serbisyo para sa mga benepisyaryong nakakaranas ng hindi inaasahang medikal na kondisyon, kabilang ang psychiatric na pang-emergency na medikal na kondisyon.

Mayroong pang-emergency na medikal na kondisyon kung mayroon kang mga sintomas na maaring magdulot ng matinding pananakit o malubhang karamdaman o isang injury, na makatwirang pinaniniwalaan ng isang masinop na tao (isang maingat na hindi medikal na tao) na maaring magdulot ng mga sumusunod kapag hindi nabigyan ng medikal na pangangalaga:

- Malubhang magsasapanganib ng iyong kalusugan, o
- Kung buntis ka, maglalagay sa iyong kalusugan o kalusugan ng iyong hindi pa isinisilang na anak sa malubhang panganib, o
- Magdulot ng malubhang pinsala sa paraan ng paggana ng iyong katawan, o
- Magdulot ng malubhang pinsala sa anumang organo o bahagi ng katawan.

May karapatan kang magpunta sa anumang ospital kapag may emergency. Hindi kailanman nangangailangan ng paunang pahintulot ang mga serbisyong pang-emergency.



Kailangan Ko Bang Magbayad Para sa Medi-Cal?

Maaaring kailanganin mong magbayad para sa Medi-Cal depende sa halaga ng perang nakukuha o kinikita mo bawat buwan.

- Kung ang iyong kita ay mas mababa sa mga limitasyon ng Medi-Cal para sa laki ng iyong pamilya, hindi mo kailangang magbayad para sa mga serbisyo ng Medi-Cal.
- Kung ang iyong kita ay higit sa mga limitasyon ng Medi-Cal para sa laki ng iyong pamilya, kailangan mong magbayad ng maliit na halaga para sa iyong mga medikal na paggamot o sa mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap. Ang binayaran mong halaga ay tinatawag na iyong 'bahagi sa gastusin.' Kapag nabayaran mo na ang iyong 'bahagi sa gastusin,' babayaran ng Medi-Cal ang natitira sa iyong mga saklaw na medikal na bill para sa buwang iyon. Sa mga buwan na wala kang gastusin sa pagpapagamot, wala kang kailangang bayaran.
- Maaaring kailanganin mong magbayad ng 'co-payment' para sa anumang paggamot sa ilalim ng Medi-Cal. Nangangahulugan ito na magbabayad ka ng out of pocket na halaga sa tuwing makakakuha ka ng serbisyong medikal o pumunta sa emergency room ng ospital para sa iyong mga regular na serbisyo.

Sasabihin sa iyo ng iyong provider kung kailangan mong magbigay ng co-payment.

Kanino Ako Makikipag-ugnayan Kung Naiisip Kong Magpakamatay?

Kung may krisis ka o ang isang taong kilala mo, tumawag sa National Suicide Prevention Lifeline sa **988** o sa **1-800-273-TALK (8255)**. Available ang chat sa <https://988lifeline.org/>.

Para sa mga lokal na residenteng humihingi ng tulong sa isang krisis at upang i-access ang mga lokal na programa sa kalusugan ng isip, mangyaring tumawag sa Star-Vista 24-hour Crisis Intervention sa **1-650-579-0350**.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

Saan ako pupunta para sa karagdagang impormasyon tungkol sa Medi-Cal?

Bisitahin ang website ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan sa

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

para sa higit pang impormasyon tungkol sa Medi-Cal.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

PAUNANG DIREKTIBA

Ano ang Paunang Direktiba?

May karapatan kang magkaroon ng paunang direktiba. Ang paunang direktiba ay nakasulat na tagubilin tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan na kinikilala sa ilalim ng batas sa California. Kabilang dito ang impormasyong nagsasaad kung sa anong paraan mo gustong ibigay ang pangangalagang pangkalusugan, o nagsasabi kung anong mga desisyon ang gusto mong ipagawa, kung o kapag hindi ka makapagsalita para sa iyong sarili. Paminsan-minsan ay maaari kang makarinig ng paunang direktibang inilalarawan bilang living will o durable power of attorney.

Binibigyang-kahulugan ng batas sa California ang paunang direktiba bilang pasalista o nakasulat na indibidwal na tagubilin sa pangangalagang pangkalusugan o power of attorney (nakasulat na dokumentong nagbibigay ng pahintulot sa isang tao na magdesisyon para sa iyo). Ang lahat ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ay kinakailangang magpatupad ng paunang direktiba. Kailangang magbigay ang iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng nakasulat na impormasyon sa mga patakaran sa paunang direktiba ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System at paliwanag sa batas ng estado, kapag hiningan ng ganitong impormasyon. Kung gusto mong hilingin ang impormasyon, dapat mong tawagan ang iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System para sa higit pang impormasyon.

Idinisenyo ang paunang direktiba upang payagan ang mga tao na magkaroon ng kontrol sa kanilang sariling paggagamot, lalo na kapag hindi sila makapagbigay ng mga tagubilin tungkol sa kanilang sariling pangangalaga. Isa itong legal na dokumentong pinapayagan ang mga tao na magsalita, nang pauna, kung ano ang kanilang mga kagustuhan, kung hindi na sila makagawa ng mga desisyon ukol sa pangangalagang pangkalusugan. Maaaring kabilang dito ang mga bagay gaya ng karapatang tumanggap o tumanggi ng medikal na paggagamot, operasyon, o pumili



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

ng iba pang opsyon sa pangangalagang pangkalusugan. Sa California, binubuo ng dalawang bahagi ang paunang direktiba:

- Iyong appointment sa isang ahenteng (isang tao) nagdedesisyon tungkol sa pangangalagang pangkalusugan mo; at
- Iyong mga indibidwal na tagubilin sa pangangalagang pangkalusugan

Makakakuha ka ng form para sa isang paunang direktiba mula sa iyong county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System o online. Sa California, may karapatan kang magbigay ng mga tagubilin sa paunang direktiba sa lahat ng iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan. May karapatan ka ring baguhin o kanselahin ang iyong paunang direktiba anumang oras.

Kung mayroon kang tanong tungkol sa batas sa California tungkol sa mga kinakailangan sa paunang direktiba, maaari kang magpadala ng liham sa:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG BENEPISYARYO

Ano ang mga Karapatan Ko Bilang Tatanggap ng mga Serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo?

Bilang isang taong karapat-dapat sa Medi-Cal at nakatira sa isang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, may karapatan kang tumanggap ng mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap mula sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na medikal na kinakailangan. May karapatan kang:

- Tratuhan nang may paggalang, na isinasaalang-alang ang iyong karapatan sa pagkapribado at ang pangangailangang panatilihin ang pagiging kumpidensyal ng iyong medikal na impormasyon.
- Tumanggap ng impormasyon sa available na opsyon sa paggamot at mga alternatibo, na ibinigay sa paraan na naangkop sa kondisyon at kakayahang umintindi ng Benepisyaryo.
- Lumahok sa mga desisyon tungkol sa iyong pangangalaga sa problema sa paggamit ng sangkap, kabilang ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- Tumanggap ng napapanahong access sa pangangalaga, kabilang ang mga serbisyo na available 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kapag medikal na kinakailangan upang gamutin ang isang pang-emergency na psychiatric na kondisyon o agaran o krisis na kondisyon.
- Tanggapin ang impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyo sa problema sa paggamit ng sangkap na saklaw ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, iba pang tungkulin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, at iyong mga karapatan ayon sa inilarawan dito.
- Protektahan ang iyong kumpidensyal na impormasyon sa kalusugan.
- Humiling at tumanggap ng kopya ng iyong mga medikal na talaan, at humiling na baguhin o itama ang mga ito, kung kailangan.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Tumanggap ng mga nakasulat na materyal sa mga alternatibong format (kabilang ang Braille, malalaking print, at audio format) kapag hiniling at sa napapanahong paraan na angkop para sa hiniling na format.
- Tumanggap ng mga nakasulat na materyal sa mga wikang ginamit ng hindi bababa sa limang porsyento o 3,000 sa mga benepisyaryo ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, alinman ang mas mababa.
- Tumanggap ng mga serbisyo ng pasalitang interpretation para sa gusto mong wika.
- Tumanggap ng mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap mula sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na sumusunod sa mga kinakailangan ng kontrata nito sa Estado para sa mga lugar kung saan available ang mga serbisyo, katiyakan ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, at pagsaklaw at pagpapahintulot ng mga serbisyo.
- I-access ang mga Serbisyo na Pinahihintulutan para sa mga Menor de Edad, kung wala pang 21 taon ang benepisyaryo.
- Napapanahong i-access ang mga medikal na kinakailangang serbisyo sa labas ng network para sa iyo, kung walang empleyado o provider ng kontrata ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na makakapaghatid ng mga serbisyo. Ang ibig sabihin ng “provider na wala sa network” ay isang provider na wala sa listahan ng mga provider ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Dapat tiyakin ng county na hindi ka magbabayad ng karagdagang halaga para sa pagpapatingin sa isang provider na wala sa network. Maaari kang makipag-ugnayan sa mga serbisyo ng benepisyaryo sa 1-800-686-0101 para sa impormasyon kung paano tatanggap ng mga serbisyo mula sa provider na wala sa network.
- Humiling ng pangalawang opinyon mula sa isang kwalipikadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan sa loob ng network ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, o isang nasa labas ng network, nang walang dagdag na bayad.



- Maghain ng mga reklamo, nang pasalita man o nakasulat, tungkol sa organisasyon o pangangalagang natanggap.
- Humiling ng apela, nang pasalita man o nakasulat, pagkatanggap ng Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo, kabilang ang impormasyon sa mga kalagayan kung saan posible ang pinabilis na apela.
- Humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado, kabilang ang impormasyon sa mga kalagayan kung saan posible ang pinabilis na Patas na Pagdinig ng Estado.
- Maging malaya mula sa anumang anyo ng pagpigil o pagbubukod na ginagamit bilang paraan ng pamumuwersa, disiplina, ginhawa o pagganti.
- Maging malaya mula sa diskriminasyon na gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto kung paano ka tatratuhin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, mga provider, o ng Estado.

Ano ang mga Responsibilidad Ko Bilang Tatanggap ng mga Serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng County ng San Mateo?

Bilang benepisyaryo ng mga serbisyo sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System, responsibilidad mong:

- Basahing mabuti ang mga materyal ng impormasyon ng benepisyaryo na natanggap mo mula sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Makakatulong sa iyo ang mga materyal na ito na maintindihan kung aling mga serbisyo ang available at kung paano kumuha ng paggagamot kung kailangan mo.
- Puntahan ang paggagamot sa iyo ayon sa nakaiskedyul. Makakamit mo ang pinakamahuhusay na resulta kung makikipagtulungan ka sa iyong provider sa kabuuan ng iyong paggamot. Kung hindi ka makakapunta sa isang appointment, tawagan ang iyong provider nang hindi bababa sa 24 na oras na mas maaga, at muling magpaiskedyul para sa ibang araw at oras.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Palaging dalhin ang iyong Card ng Pagkakakilanlan para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal at ID na may larawan kapag pinuntahan mo ang paggagamot.
- Ipaalam sa iyong provider kung kailangan mo ng interpreter bago ang iyong appointment.
- Sabihin sa iyong provider ang lahat ng iyong mga alalahaning medikal. Kung mas kumpleto ang impormasyong ibabahagi mo tungkol sa iyong mga pangangailangan, magiging mas matagumpay ang paggamot sa iyo.
- Tiyaking itanong sa iyong provider ang anumang tanong na mayroon ka. Napakahalagang ganap mong maintindihan ang impormasyong natatanggap mo sa panahon ng paggagamot.
- Maging handa na bumuo ng matibay na relasyon sa provider na gumagamot sa iyo.
- Makipag-ugnayan sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System kung mayroon kang anumang tanong tungkol sa iyong mga serbisyo o kung mayroon kang anumang problema sa provider mo na hindi mo malutas.
- Sabihin sa iyong provider at county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System kung mayroong anumang pagbabago sa personal mong impormasyon. Kabilang dito ang address, numero ng telepono, at anupamang medikal na impormasyong maaaring makaapekto sa kakayahan mong lumahok sa paggagamot.
- Irespeto at igalang ang kawaning nagbibigay ng paggagamot sa iyo.
- Kung naghihinala kang may panloloko o maling gawain, iulat ito:
 - Iniaatas ng Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services) sa sinumang naghihinala ng panloloko, pag-aaksaya, o pag-abuso sa Medi-Cal na tumawag sa Hotline para sa Panloloko sa Medi-Cal ng DHCS (DHCS Medi-Cal Fraud Hotline) sa **1-800-822-6222**. Kung sa tingin mo ay may emergency, mangyaring tumawag sa **911** para sa agarang tulong. Libre ang tawag at maaaring hindi magpakilala ang tumatawag.



- Maaari ka ring mag-ulat ng pinaghihinalaang panloloko o pag-abuso sa pamamagitan ng e-mail sa fraud@dhcs.ca.gov o gamitin ang online form sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

KAHILINGAN SA PAGLIPAT NG PANGANGALAGA

Kailan ko maaaring hilingin na manatili sa dati at kasalukuyan kong provider na wala sa network?

- Pagkatapos sumali sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System, maaari mong hilingin na manatili sa iyong provider na wala sa network sa loob ng isang yugto ng panahon kung:
 - Maaaring magdulot ng malubhang pinsala sa iyong kalusugan o madaragdagan ang iyong panganib na maospital o mapasok sa isang institusyon kapag lumipat ka sa bagong provider; at
 - Ginagamot ka na ng provider na wala sa network bago pa man ang petsa ng iyong paglipat sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System.

Paano ko hihilingin na manatili sa aking provider na wala sa network?

- Ikaw, iyong mga pinahintulutang kinatawan, o ang kasalukuyan mong provider ay maaaring magsumite ng nakasulat na kahilingan sa county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa mga serbisyo ng benepisyaryo sa 1-800-686-0101 para sa impormasyon kung paano hihiling ng mga serbisyo mula sa provider na wala sa network.
- Magpapadala ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System na nakasulat na kumpirmasyon na natanggap nito ang iyong kahilingan at sisimulan ang proseso ng iyong kahilingan sa loob ng tatlong (3) arawa ng trabaho.

Paano kung patuloy akong nagpagamot sa aking provider na wala na network pagkatapos ng aking paglipat sa County ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System?



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo

- Maaari kang humiling ng retroactive na kahilingan sa paglipat ng pangangalaga sa loob ng tatlumpong (30) araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap ang mga serbisyo mula sa isang provider na wala sa network.

Bakit tatanggihan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang aking kahilingan sa paglipat ng pangangalaga?

- Maaaring tanggihan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang iyong kahilingan na manatili sa iyong dati, at ngayon ay wala sa network, na provider, kung:
 - Naidokumento ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang mga isyu sa kalidad ng pangangalaga sa provider.

Ano ang mangyayari kung tinanggihan ang aking kahilingan sa paglipat ng pangangalaga?

- Kung tatanggihan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang iyong paglipat ng pangangalaga:
 - Nakasulat kang aabisuhan nito;
 - Mag-aalok ito ng hindi bababa sa isang alternatibong provider na nasa network na nag-aalok ng parehong antas ng mga serbisyo tulad ng provider na wala sa network; at
 - Ipapaalam nito sa iyo ang iyong mga karapatang maghain ng reklamo kung hindi ka sang-ayon sa pagtanggì.
- Kung nag-alok ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng maraming alternatibong provider na nasa network at hindi ka pumili mula dito, ang county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang magre-refer o magtatalaga sa iyo sa isang provider na nasa network at nakasulat kang aabisuhan sa naturang referral o pagtatakda. Kung tumanggi ang provider na wala sa pangangalaga na tanggapin ang rate ng kontrata ng county ng DMC-ODS o ang mga rate ng DMC para sa naaangkop na (mga) serbisyo ng



DMC-ODS o kung kasalukuyang hindi sertipikadong provider ng DMC ang provider na wala sa pangangalaga.

Ano ang mangyayari kung inaprubahan ang aking kahilingan sa paglipat ng pangangalaga?

- Sa loob ng pitong (7) araw ng pag-apruba ng iyong kahilingan sa paglipat ng pangangalaga, bibigyan ka ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ng:
 - Pag-apruba ng kahilingan;
 - Tagal ng paglilipat ng kaayusan ng pangangalaga;
 - Prosesong magaganap upang ilipat ang iyong pangangalaga sa pagtatapos ng pagpapatuloy ng yugto ng pangangalaga; at
 - Iyong karapatan na pumili ng ibang provider mula sa network ng provider ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa anumang oras.

Gaano kabilis mapoproseso ang aking kahilingan sa paglipat ng pangangalaga?

- Tatapusin ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang pagsusuri sa iyong kahilingan sa paglipat ng pangangalaga sa loob ng tatlumpong (30) araw ng kalendaryo mula sa petsa na natanggap ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System ang iyong kahilingan.

Ano ang mangyayari sa pagtatapos ng aking yugto ng paglipat ng pangangalaga?

- Nakasulat kang aabisuhan ng county ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System sa loob ng tatlumpong (30) araw ng kalendaryo bago ang pagtatapos ng yugto ng paglipat ng pangangalaga tungkol sa prosesong magaganap upang ilipat ang iyong pangangalaga sa isang provider na nasa network sa pagtatapos ng iyong yugto ng paglipat ng pangangalaga.



Tumawag sa toll-free ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101
o bumisita online sa <https://smchealth.org/bhrs>
Available ang ACCESS 24 na oras kada araw, 7 Araw kada Linggo