



**SAN MATEO COUNTY HEALTH**

**BEHAVIORAL HEALTH  
& RECOVERY SERVICES**

# **Handbook ng Benepisyaryo**

## **Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip**

**2000 Alameda de las Pulgas, San Mateo, CA 94403**

Petsa ng Paglilimbag: Enero 2023

---

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



**हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

आनंद: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-388-5189 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशुभता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दृष्टिहीन 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.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ອາດຈະການປຶດການສາລະທົດພາສາ ດ້ານອະກະສານິທະປັນຍາກສອນ ນະຄະນິດໂພມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-388-5189 (TTY: 711). ການປຶດການເຫຼືອ ຈຳນວນຈຳນວນໃຫຍ່.

**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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih 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 1-800-388-5189 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਦੀ 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 ТТУ: 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 ТТУ: 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 serbisyong ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณ ต้องการความช่วยเหลือ เป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพ ทไปทหมายเลข

1-800-388-5189 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เอกสารต่าง ๆ

ที่ปรึกษาแบบลและ เอกสารทพ มพ วยตัวอักษรขนาดใหญ่ ปทหมายเลข 1-  
กรณาโทรศัพทไ

800-388-5189 (TTY: 711) ไมมคาไขจ้ ายสำหรับบริการเหลาน

### **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
<u>ABISO SA HINDI PANDIDISKRIMINA</u> .....	7
PANGKALAHATANG IMPORMASYON.....	10
IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL.....	14
PAANO MASASABI KUNG NANGANGAILANGAN KA NG TULONG O ANG ISANG TAONG KILALA MO .....	18
PAG-ACCESS SA MGA NATATANGING SERBISYO SA KALUSUGAN NG ISIP .....	21
PAGPILI NG PROVIDER .....	31
SAKLAW NG MGA SERBISYO .....	34
MGA PAGTANGGI SA BENEPISYO NG IYONG PLANO SA KALUSUGAN NG ISIP.....	44
ANG PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: UPANG MAGHAIN NG REKLAMO O APELA.....	48
ANG PROSESO NG REKLAMO.....	51
ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS) .....	54
ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO.....	60
PAUNANG DIREKTIBA.....	64
MGA KARAPATAN AT PANANAGUTAN NG BENEPISYARYO .....	66



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa Pahina 5 ng 70  
1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>.  
Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

## **IBA PANG WIKA AT FORMAT**

### **Iba Pang Wikha**

Makukuha mo ang Handbook para sa Benepisyaryo (handbook) na ito at ang iba pang materyal nang libre sa iba pang wikha. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Isip ng San Mateo County (San Mateo County Mental Health Services), ang ACCESS. Toll free ang pagtawag sa telepono.

### **Iba Pang Format**

Makukuha mo ang impormasyong ito nang libre sa iba pang karagdagang format, gaya ng Braille, 18 point font na malaking print, o audio. Tumawag sa Tanggapan ng Mga Serbisyo sa Mamimili at Pamilya (Office of Consumer and Family Services) ng San Mateo County sa 1-800-388-5189 o ACCESS sa 1-800-686-0101. Toll free ang pagtawag sa telepono.

### **Mga Serbisyo ng Interpreter**

Hindi mo kailangang kumuha ng miyembro ng pamilya o kaibigan bilang isang interpreter. May available na mga libreng interpreter, serbisyong pangwikha, at pangkultura 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang makuha ang handbook na ito sa ibang wikha o upang makakuha ng interpreter, tulong pangwikha, at pangkultura, tumawag sa ACCESS. Toll free ang pagtawag sa telepono.



## **ABISO SA HINDI PANDIDISKRIMINA**

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod *ang Behavioral Health and Recovery Services (Mga Serbisyo para sa Kalusugan ng Pag-uugali at Pagpapagaling, BHRS) ng San Mateo County* sa mga batas ng Estado at Pederal na batas ukol sa mga karapatang sibil.

*Ang San Mateo County BHRS* ay hindi nandidiskrimina nang labag sa batas, hindi nagbubukod ng mga tao, o hindi sila itinuturing na iba dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, angkan, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng etnikong pangkat, edad, disabilidad sa pag-iisip, pisikal na disabilidad, medikal na kondisyon, genetic na impormasyon, marital status, sekswalidad, pagkakakilanlan ng sekswalidad, o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang *BHRS* ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga disabilidad upang tulungan 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* na available *Araw-araw para sa 24 na Oras ng Operasyon* sa pamamagitan ng pagtawag nang toll-free sa *1-800-686-0101*. O, kaya kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa *TTY/TDD: 711*. Kapag hiniling, ang dokumentong ito ay maaari mong makuha sa braille, malalaking print, audio, o naa-access na mga electronic na format.

## **PAANO MAGHAIN NG REKLAMO**

Kung naniniwala kang hindi naibigay ng *San Mateo County BHRS* ang mga serbisyong ito o nadiskrimina ka nang labag sa batas sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, angkan, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng etnikong pangkat, edad, disabilidad sa pag-iisip, pisikal na disabilidad, medikal na kondisyon, genetic na impormasyon, marital status, sekswalidad, pagkakakilanlan ng sekswalidad, o sekswal na oryentasyon, maaari kang maghain ng reklamo sa *Tanggapan ng Mga Gawain para sa Mamimili at Pamilya (Office of Consumer and Family Affairs o OCFA) ng BHRS*. Maaari kang maghain ng reklamo sa pamamagitan ng telepono, sa pamamagitan ng pagsulat, nang personal, o sa electronic na paraan:

- Sa pamamagitan ng pagtawag: Makipag-ugnayan sa *Office of Consumer and Family Affairs* sa pagitan ng *8am – 5pm, Lunes hanggang Biyernes* sa



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa  
1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>.  
Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

*pamamagitan* ng pagtawag sa 1-800-388-5189. O kaya, kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa *TYY/TDD: 711*.

- Sa pamamagitan ng pagsulat: Sagutan ang isang form sa reklamo o magsulat ng liham at ipadala ito sa:

*San Mateo County BHRS  
Office of Consumer and Family Affairs  
1950 Alameda de las Pulgas  
San Mateo, CA 94403*

- Nang personal: Bisitahin ang tanggapan ng iyong doktor o OCFA at sabihing gusto mong maghain ng reklamo.
- Nang Elektroniko: Bisitahin ang website ng Office of Consumer and Family Affairs sa <https://www.smchealth.org/contact/office-consumer-and-family-affairs>.

---

### **TANGGAPAN NG MGA KARAPATANG SIBIL (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – KAGAWARAN NG MGA SERBISYO SA PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN NG CALIFORNIA (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)**

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, sa pamamagitan ng pagsulat, o sa electronic na paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1-916-440-7370**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, mangyaring tumawag sa **711 (California State Relay)**.
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Sagutan ang isang form sa reklamo o magpadala ng liham kay:  
**Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413**  
Makukuha ang mga form ng reklamo sa:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
- Sa electronic na paraan: Magpadala ng email sa [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>. Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

Pahina 8 ng 70



---

**TANGGAPAN NG MGA KARAPATANG SIBIL (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – KAGAWARAN NG MGA SERBISYO SA KALUSUGAN AT PANTAO NG U.S. (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)**

Kung naniniwala kang nadiskrimina ka batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, disabilidad, o kasarian, maaari ka ring maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at 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, sa pamamagitan ng pagsulat, o sa electronic na paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Sagutan ang isang form sa reklamo o magpadala ng liham kay:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201
- Available ang mga form sa reklamo sa <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Sa electronic na paraan: Bisitahin ang Portal para sa Reklamo ng Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil (Office for Civil Rights Complaint Portal) sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



## PANGKALAHATANG IMPORMASYON

### Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?

Welcome sa Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali at Paggaling (Behavioral Health and Recovery Services), BHRS ng ng San Mateo County. Malalaman mo sa handbook na ito kung paano makakuha ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ng Medi-Cal sa pamamagitan ng San Mateo County. 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 ang sumusunod:

- Paano makakuha ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip sa pamamagitan ng iyong BHRS
- Sa anong mga benepisyo ka may access
- Ano ang gagawin kung mayroon kang tanong o problema
- Ang iyong mga karapatan at pananagutan bilang isang benepisyaryo ng Medi-Cal

Kung hindi mo babasahin ang handbook na ito ngayon, dapat mong itago ang handbook na ito upang mabasa mo ito sa ibang pagkakataon. Ang handbook na ito at iba pang nakasulat na materyales ay makukuha sa elektronikong paraan sa <https://www.smchealth.org/new-client-information-english> o sa naka-print na anyo nang walang bayad at ibinibigay sa loob ng 5 araw ng negosyo sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa San Mateo County Office of Consumer at Family Affairs o pagtawag sa BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.

Gamitin ang handbook na ito bukod pa sa impormasyong natanggap mo noong nagpatala ka sa Medi-Cal.



## **Kailangan ang Handbook na Ito sa Iyong Wika o Ibang Format?**

Kung hindi English ang wikang sinasalita mo, may mga available na libreng serbisyo ng oral interpreter para sa iyo. Tawagan ang ACCESS, Call Center nang toll-free sa 1-800-686-0101. Available ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

Maaari mo ring kontakin ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip sa OCFA sa 1-800-388-5189 nang Toll-Free kung gusto mo ang handbook na ito o iba pang nakasulat na materyales sa mga alternatibong format tulad ng malalaking print, Braille, o audio. Tutulungan ka ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip.

Kung gusto mo ng handbook na ito o iba pang nakasulat na materyal sa wikang hindi English, tawagan ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip. Tutulungan ka ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip sa wika mo sa pamamagitan ng telepono.

Ang impormasyong ito ay makukuha sa mga wikang nakalista sa ibaba.

- **Ingles at Espanyol**

## **Ano ang Responsibilidad ng Aking Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip?**

Ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ay responsable para sa mga sumusunod:

- Pagtukoy kung natutugunan mo ang mga pamantayan para makakuha ng mga natatanging serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa county o ng network ng provider nito.
- Pagbibigay ng ebalwasyon upang matukoy kung kailangan mo ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip.



- Pagbibigay ng toll-free na numero ng telepono na sinasagot 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo na makakapagsabi sa iyo kung paano makakuha ng mga serbisyo mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip. Tumawag sa ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.
- Pagkakaroon ng sapat na mga provider na malapit sa iyo upang matiyak na makukuha mo ang mga serbisyo sa paggamot sa kalusugan ng isip na saklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip kung kailangan mo ang mga ito.
- Pagpapaalam at pagtuturo sa iyo ng tungkol sa mga serbisyong available mula sa iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip.
- Pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo sa wika mo o sa pamamagitan ng interpreter (kung kailangan) nang libre at pagpapaalam sa iyo na available ang mga serbisyo ng interpreter na ito.
- Pagbibigay sa iyo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa kung ano ang available para sa iyo sa iba pang wika o alternatibong format tulad ng Braille o malaking print. Kung kailangan mo ang abisong ito at/o iba pang mga dokumento mula sa BHRS sa isang alternatibong format ng pakikipag-ugnayan tulad ng malalaking font, Braille, o elektronikong format, o, kung gusto mo ng tulong sa pagbabasa ng materyal, mangyaring kontakin ang ACCESS Call Center sa pamamagitan ng patawag sa 1-800-686-0101.
- 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. Itinuturing na malaki ang isang pagbabago kapag may pagtaas o pagbaba sa dami o mga uri ng mga serbisyong available, o kung may pagtaas o pagbaba sa bilang ng mga provider ng network, o kung may anupamang pagbabagong makakaapekto sa mga benepisyong natatanggap mo sa pamamagitan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip.



- I-coordinate ang iyong pangangalaga sa iba pang plano o sistema ng paghahatid kung kinakailangan upang mapadali ang mga paglipat ng pangangalaga at magabayan ang mga referral para sa mga benepisyaryo, tinitiyak na sarado ang referral loop, at tinatanggap ng bagong provider ang pangangalaga ng benepisyaryo.



## IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL

### Sino ang Makakakuha ng Medi-Cal?

Maraming salik ang ginagamit sa pagdedesisyon kung anong uri ng saklaw sa kalusugan ang matatanggap mo mula sa Medi-Cal. Kabilang sa mga ito ang:

- Magkano ang kinikita mo
- Iyong edad
- Edad ng sinumang batang inaalagaan mo
- Kung ikaw ay buntis, bulag, o may disabilidad
- Kung nakatala ka sa Medicare

Dapat din ay nakatira ka sa California upang maging kwalipikado para sa Medi-Cal. Kung sa tingin mo ay kwalipikado ka para sa Medi-Cal, alamin kung paano mag-aplay sa ibaba.

### Paano Ako Makakapag-aplay para sa Medi-Cal?

Maaari kang mag-aplay para sa Medi-Cal anumang oras ng taon. Maaari kang pumili ng isa sa mga sumusunod na paraan upang mag-aplay. Ang mga partikular na address at linya ng contact para sa bawat isa sa mga opsyon ay makikita sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

- Sa Pamamagitan ng Mail: Mag-aplay para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Isang Pinahusay na Aplikasyon, na ibinibigay sa English at iba pang wika sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Ipadala ang mga nakumpletong aplikasyon sa lokal na tanggapan sa iyong county.

May 5 lokasyon sa San Mateo County. Tumawag sa 1-800-223-8383 para sa tanggapang pinakamalapit sa iyo.



- **Sa Pamamagitan ng Telepono:** Upang mag-aplay sa pamamagitan ng telepono, tumawag sa lokal na tanggapan sa iyong county sa:  
Tumawag sa 1-800-223-8383 para sa tanggapanang pinakamalapit sa iyo.
- **Personal:** Para mag-apply nang personal, hanapin ang iyong lokal na opisina ng county sa lokal na address na nakalista sa ibaba. Dito, maaari kang makakuha ng tulong sa pagkumpleto ng iyong aplikasyon. Gayundin, kung nakatira ka sa ibang county, kumonsulta sa website na naka-link sa itaas.

May 5 lokasyon sa San Mateo County. Tumawag sa 1-800-223-8383 para sa tanggapanang pinakamalapit sa iyo.

- **Online:** Mag-apply online sa [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) o [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com).  
Secure na direktang inililipat ang mga aplikasyon sa lokal na tanggapan ng mga serbisyong panlipunan sa iyong county, dahil ibinibigay ang Medi-Cal sa antas ng county.

May 5 lokasyon sa San Mateo County. Tumawag sa 1-800-223-8383 para sa tanggapanang pinakamalapit sa iyo.

Kung kailangan mo ng tulong sa pag-aplay, o may mga tanong ka, maaari kang makipag-ugnayan sa isang sinanay na Sertipikadong Tagapayo sa Pagpapatala (Certified Enrollment Counselor o CEC) nang libre. Tumawag sa **1-800-300-1506**, o maghanap ng lokal na CEC sa <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>.

Kung mayroon ka pa ring mga tanong tungkol sa programa ng Medi-Cal, maaari kang matuto pa sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

### **Ano ang Mga Pang-emergency na Serbisyo?**

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.



Ang pang-emergency na medikal na kondisyon ay may mga napakalalang sintomas (posibleng kabilang ang matinding pananakit) kung saan maaaring asahan ng isang karaniwang tao na maaaring mangyari ang mga sumusunod anumang oras:

- Ang kalusugan ng indibidwal (o ang kalusugan ng isang hindi pa isinisilang na bata) ay maaaring nasa malalang
- (Mga) matinding problema sa mga pagkilos ng katawan
- Matinding problema sa anumang organo o bahagi ng katawan

Isang psychiatric na pang-emergency na medikal na kondisyon na nangyayari kapag inisip ng isang karaniwang tao na ang isang tao ay:

- Kasalukuyang panganib sa kanyang sarili o ng ibang tao dahil sa pag-iisip kondisyon ng kalusugan o pinaghihinahinalang kondisyon ng kalusugan ng isip.
- Hindi kaagad nakakapagbigay ng pagkain o nakakakain, o gumamit ng damit o tirahan dahil sa posibleng karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip.

Sinasaklaw ang mga pang-emergency na serbisyo 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal. Hindi kailangan ng paunang pahintulot para sa mga pang-emergency na serbisyo. Sasaklawin ng programa ng Medi-Cal ang mga pang-emergency na kondisyon, medikal man o psychiatric (pang-emosyon o pangkaisipan) ang kondisyon. Kung nakatala ka sa Medi-Cal, hindi ka makatanggap ng bill na babayaran para sa pagpunta sa emergency room, kahit na matukoy na hindi ito pang-emergency. Kung sa tingin mo ay mayroon kang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa anumang ospital o iba pang lugar para sa tulong.

### **May Available Bang Transportasyon?**

Maaaring magbigay ng hindi pang-emergency na transportasyon at hindi medikal na transportasyon para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na hindi makakuha mismo ng transportasyon at may medikal na pangangailangang makatanggap ng mga partikular





na serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal. Kung kailangan mo ng tulong sa transportasyon, makipag-ugnayan sa iyong plano sa pinapamahalaang pangangalaga para sa impormasyon at tulong.

Kung mayroon kang Medi-Cal ngunit hindi nakatala sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga, at kailangan mo ng hindi medikal na transportasyon, maaari kang makipag-ugnayan sa iyong plano sa kalusugan ng isip ng 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 transportasyong medikal, ang iyong Maaaring magrekomenda ang iyong provider ng hindi pang-emergency 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.

### **Kanino Ako Makikipag-ugnayan Kung Naiisip Kong Magpakamatay?**

Kung may krisis ka o ang isang taong kilala mo, mangyaring tumawag sa Pambansang Lifeline sa Pagpigil sa Pagpapakamatay (National Suicide Prevention Lifeline) sa **988** o **1-800-273-TALK (8255)**.

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 24 na Oras na Paglutas ng Krisis ng Star Vista sa 1-650-579-0350.

<https://star-vista.org/programs/crisis-center/>



## PAANO MASASABI KUNG NANGANGAILANGAN KA NG TULONG O ANG ISANG TAONG KILALA MO

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

Maraming tao ang nagkakaroon ng problema sa buhay at maaaring makaranas ng mga problema sa kalusugan ng isip. Ang pinakamahalagang bagay na dapat tandaan ay may mahihingan ng tulong. Kung ikaw o ang iyong miyembro ng pamilya ay karapat-dapat para sa Medi-Cal at nangangailangan ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip, dapat mong tawagan ang iyong Behavioral Health and Recovery Services ACCESS Call Center nang walang bayad sa 1-800-686-0101. Ang iyong plano sa pinamamahalaang pangangalaga ay maaari ring makatulong sa iyo na makipag-ugnayan sa iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip kung naniniwala silang ikaw o ang iyong kapamilya ay nangangailangan ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip na hindi saklaw ng plano ng pinamamahalaang pangangalaga. Tutulungan ka ng planong pangkalusugan ng pag-iisip na makahanap ng provider para sa mga serbisyong maaaring kailanganin mo. Dapat mong tawagan ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip kung ikaw o ang isang miyembro ng pamilya ay may isa o higit pa sa mga sumusunod na senyales:

- Depressed (o pakiramdam na walang pag-asa, walang magawa, o sobrang malungkot) o pakiramdam na parang ayaw mo nang mabuhay
- Nawawalan ng interes sa mga aktibidad na karaniwan mong gustong gawin
- Lubos na pagbaba o pagtaas ng timbang sa maikling yugto ng panahon
- Palaging natutulog o hindi masyadong natutulog
- Mabagal o labis na pisikal na paggalaw
- Pakiramdam na pagod nang halos araw-araw
- Pakiramdam na walang halaga o labis na nagsisisi
- Nahihirapang mag-isip, tumuon, at/o magdesisyon
- Hindi masyadong inaantok (pakiramdam na 'nakapagpahinga na' pagkalipas lang ng ilang oras ng pagtulog)



- Masyadong maraming iniisip
- Napakabilis magsalita o hindi maihinto ang pagsasalita
- Naniniwalang may mga taong kukuha sa iyo
- Nakakarinig ng mga boses at/o tunog na hindi naririnig ng iba
- Nakakakita ng mga bagay na hindi nakikita ng iba
- Hindi makapasok sa trabaho o paaralan dahil sa pakiramdam na nalulumbay (o walang pag-asa, walang magawa, o napakalungkot)
- Matagal na walang pakialam sa kalinisan ng katawan (pagiging malinis)
- Nagkakaproblema sa pag-unawa at pakikipag-ugnayan sa mga tao
- Umiiwas sa ibang tao
- Madalas na umiiyak kahit na walang dahilan
- Palaging naiinis at 'galit na galit' kahit na walang dahilan
- Nagkakaroon ng matitinding mood swing
- Palaging nababalisa o nag-aalala
- Ang pagkakaroon ng tinatawag ng iba na kakaiba o kakaibang pag-uugali na nasa labas ng kultural na pamantayan ng indibidwal

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

Maaari kang makipag-ugnayan sa iyong ACCESS Call Center ng plano sa kalusugan ng pag-iisip nang toll-free sa 1-800-686-0101 o plano ng pinamamahalaang pangangalaga para sa isang screening at ebalwasyon para sa iyong maliit na anak o tinedyer kung sa tingin mo ay nagpapakita siya ng alinman sa mga senyales ng problema sa kalusugan ng isip. Kung kwalipikado ang iyong maliit na anak o tinedyer para sa Medi-Cal at isinasaad ng ebalwasyon ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na kailangan ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na sinasaklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip, gagawa ng paraan ang plano sa kalusugan ng pag-iisip upang matanggap ng iyong maliit na anak o tinedyer ang mga serbisyo. Ang iyong plano sa pinamamahalaang pangangalaga ay maaari ring makatulong sa iyo na makipag-ugnayan sa iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip kung naniniwala silang ang iyong



anak o tinedyer ay nangangailangan ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip na hindi saklaw ng plano ng pinamamahalaang pangangalaga. May mga serbisyo ring available para sa mga magulang na nahihirapan sa pagiging magulang o may mga problema sa kalusugan ng isip.

Makakatulong sa iyo ang sumusunod na checklist sa ebalwasyon kung kailangan ng iyong anak ng tulong, gaya ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip. Kung mayroong mahigit sa isang senyales o nagpapatuloy ito sa loob ng matagal na yugto ng panahon, maaaring nagpapahiwatig ito ng mas matinding problemang nangangailangan ng propesyonal na tulong. Narito ang ilang senyales na dapat bantayan:

- Maraming problema sa pag-concentrate o pananatiling tahimik, inilalagay sila sa pisikal na panganib o nagdudulot ng mga problema sa paaralan
- Matinding pag-aalala o takot na humahadlang sa pang-araw-araw na gawain
- Biglang labis na takot nang walang dahilan, kung minsan ay may mabilis na tibok ng puso o mabilis na paghinga
- Nakakaramdam ng labis na kalungkutan o lumalayo sa iba sa loob ng dalawa o higit pang linggo, na nagiging sanhi ng mga problema sa pang-araw-araw na gawain
- Matinding mood swings na nagdudulot ng mga problema sa mga relasyon
- Mga matinding pagbabago sa pag-uugali
- Ang hindi pagkain, pagsusuka, o paggamit ng mga laxative upang maging sanhi ng pagbaba ng timbang
- Paulit-ulit na pag-inom ng alak o paggamit ng droga
- Malubha, hindi makontrol na pag-uugali na maaaring makasakit sa sarili o sa iba
- Mga seryosong plano o sinusubukang saktan o patayin ang sarili
- Mga paulit-ulit na away, o paggamit ng sandata, o seryosong plano para saktan ang iba



## **PAG-ACCESS SA MGA NATATANGING SERBISYO SA KALUSUGAN NG ISIP**

### **Ano ang Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip?**

Ang mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ay mga serbisyo para sa mga taong may karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip o mga problema sa emosyon na hindi magagamot ng karaniwang doktor. Sapat na matindi ang mga kasakitan o problemang ito kaya nakakaantala ito sa kakayahan ng isang tao sa pagsasagawa ng kanyang mga pang-araw-araw na aktibidad.

Kabilang sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ang mga sumusunod:

- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip
- Mga serbisyo sa suporta sa gamot
- Naka-target na pamamahala ng kaso
- Mga serbisyo sa paglutas ng krisis
- Mga serbisyo sa pag-stabilize ng krisis
- Mga pang-residential na serbisyo sa paggagamot ng taong may sapat na gulang
- Mga pang-residential na serbisyo sa paggagamot ng krisis
- Mga intensive na serbisyo sa paggagamot sa araw
- Rehabilitasyon sa araw
- Mga psychiatric na serbisyo sa ospital para sa inpatient
- Mga psychiatric na serbisyo sa pasilidad ng kalusugan
- Mga serbisyo sa suporta ng mga kasamahan (magagamit lang para sa mga nasa hustong gulang sa ilang county, ngunit ang mga menor de edad ay maaaring maging karapat-dapat para sa serbisyo sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot anuman ang kanilang county na tinitirhan)

Bukod pa sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na nakalista sa itaas, ang mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang ay may access sa mga karagdagang serbisyo sa ilalim ng benepisyo ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at



Paggagamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment o EPSDT).

Kabilang sa mga serbisyong iyon ang mga sumusunod:

- Mga intensive na serbisyo sa bahay
- Koordinasyon ng intensive na pangangalaga
- Mga serbisyo para sa paggamot ng pag-uugali
- Foster na pangangalaga para sa paggamot

Kung gusto mong matuto pa tungkol sa bawat natatanging serbisyo sa pangangalaga ng isip na maaaring available para sa iyo, tingnan ang seksyong “Saklaw ng Mga Serbisyo” sa handbook na ito.

### **Paano Ako Makakakuha ng Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip?**

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, maaari mong tawagan ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip at humiling ng appointment para sa paunang screening at ebalwasyon. Maaari kang tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong county. Maaari ka ring humiling ng pagtatasa para sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa iyong plano sa pinamamahalaang pangangalaga kung ikaw ay isang benepisyaryo. Kung matukoy ng plano ng pinamamahalaang pangangalaga na natutugunan mo ang mga pamantayan sa pag-access para sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip, tutulungan ka ng plano ng pinamamahalaang pangangalaga na lumipat upang makatanggap ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip sa pamamagitan ng plano sa kalusugan ng isip. Kahit sino ay makakakuha ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip. Maaari ka ring makatanggap ng mga hindi espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip sa pamamagitan ng iyong Medical Managed Care Plan bilang karagdagan sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip. Maa-access mo ang mga serbisyong ito sa pamamagitan ng iyong provider ng kalusugan ng isip kung matukoy ng iyong provider na ang mga serbisyo ay klinikal na naaangkop para sa iyo at hangga't ang mga serbisyong iyon ay pinag-uugnay at hindi doble.



Maaari ka ring i-refer sa plano sa kalusugan ng pag-iisip mo para sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ng ibang tao o organisasyon, kabilang ang iyong doktor, paaralan, miyembro ng pamilya, tagapangalaga, iyong pinamamahalaang planong pangkalusugan ng Medi-Cal, o iba pang ahensiya ng county. Karaniwan, kakailanganin ng iyong doktor o ng pinapamahalaang planong pangkalusugan ng Medi-Cal ang pahintulot mo, o ang pahintulot ng magulang o tagabigay ng pangangalaga ng isang bata, upang direktang isagawa ang pag-refer sa plano sa kalusugan ng pag-iisip, maliban na lang kung may emergency. Hindi maaaring tanggihan ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ang isang kahilingang magsagawa ng paunang ebalwasyon upang tukuyin kung natutugunan mo ang mga pamantayan para makatanggap ng mga serbisyo mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip.

Ang mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip ay maaaring ibigay ng plano sa kalusugan ng isip (county) o iba pang provider na kinokontrata ng plano sa kalusugan ng isip (tulad ng mga klinika, mga sentro ng paggamot, mga organisasyong nakabatay sa komunidad, o mga indibidwal na provider).

### **Saan Ako Makakakuha ng Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip?**

Makakakuha ka ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip sa county kung saan ka nakatira. Nag-aalok ang BHRS ng isang malawak na hanay ng mga serbisyon nakakatugon sa kultura para sa mga bata, kabataan, pamilya, taong may sapat na gulang at mas matanda. Ang bawat county ay may espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip para sa mga bata, kabataan, matatanda, at matatanda. Kung wala ka pang 21 taong gulang, kwalipikado ka para sa karagdagang pagsaklaw at mga benepisyo sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT).

Tutukuyin ng iyong plano sa kalusugan ng isip kung natutugunan mo ang mga pamantayan para ma-access ang mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip.



Kung gagawin mo, ire-refer ka ng plano sa kalusugan ng isip upang makatanggap ng ebalwasyon. Kung hindi mo natutugunan ang pamantayan para ma-access ang mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip, ire-refer ka sa iyong plano sa pinamamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal o isang fee-for-service provider na maaaring matukoy kung kailangan mo ng mga hindi espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip. Kung tatanggihan, lilimitahan, aantalahin o tatapusin ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip o provider sa ngalan ng plano sa kalusugan ng isip ang mga serbisyong gusto mo o pinaniniwalaan mong dapat mong makuha, may karapatan kang makatanggap ng Abiso (tinatawag na “Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo”) mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip na nagpapaalam sa iyo ng mga dahilan sa pagtangga, at ng iyong mga karapatan na maghain ng apela at/o Pagdinig ng Estado. May karapatan ka ring hindi sumang-ayon sa desisyon sa pamamagitan ng paghiling ng apela. Makakakita ka ng karagdagang impormasyon sa ibaba tungkol sa iyong mga karapatang makatanggap ng Abiso at kung ano ang dapat gawin kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip.

Tutulungan ka ng iyong plano sa kalusugang pangkaisipan na makahanap ng tagapagkaloob na makakakuha sa iyo ng pangangalagang kailangan mo. Dapat kang i-refer ng plano sa kalusugan ng pag-iisip sa pinakamalapit na provider sa iyong tahanan, o sa loob ng mga pamantayan sa oras o distansya na tutugon sa iyong mga pangangailangan.

### **Kailan Ako Makakakuha ng Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip?**

Kailangang matugunan ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ang mga pamantayan sa oras ng appointment ng estado kapag nag-iiskedyul ng appointment upang makatanggap ka ng mga serbisyo mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip. Ang plano sa kalusugan ng isip ay dapat mag-alok sa iyo ng appointment:

- Sa loob ng 10 araw ng negosyo ng iyong hindi agarang kahilingang magsimula ng mga serbisyo sa plano sa kalusugan ng pag-iisip;





- Sa loob ng 48 oras kung hihiling ka ng mga serbisyo para sa agarang kondisyon;
- Sa loob ng 15 araw ng negosyo ng iyong hindi agarang kahilingan para sa appointment sa isang psychiatrist; at,
- Sa loob ng 10 araw ng negosyo mula sa paunang appointment para sa mga kasalukuyang kondisyon.

Gayunpaman, ang mga oras ng paghihintay na ito ay maaaring mas matagal kung ang iyong provider ay nagpasiya na ang mas mahabang oras ng paghihintay ay angkop at hindi nakakapinsala.

### **Sino ang Nagdedesisyon Kung Aling Mga Serbisyo ang Matatanggap Ko?**

Ikaw, ang iyong provider, at ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ay kasangkot lahat sa pagpapasya kung anong mga serbisyo ang kailangan mong matanggap sa pamamagitan ng plano sa kalusugan ng isip. May makikipag-usap sa iyo na isang propesyonal sa kalusugan ng isip at tutulong siya sa pagtukoy kung anong uri ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ang naaangkop batay sa iyong mga pangangailangan.

Hindi mo kailangang malaman kung mayroon kang diagnosis ng kalusugan ng isip para sa isang natatanging karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip upang makahingi ng tulong. Ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ay magsasagawa ng ebalwasyon ng iyong kondisyon. Susuriin ng provider kung mayroon kang karamdaman sa pag-iisip na negatibong nakakaapekto sa iyong pang-araw-araw na buhay o kung mayroon kang karamdaman sa pag-iisip o pinaghihinalaang karamdaman sa pag-iisip na may potensyal na negatibong makaapekto sa iyong buhay kung hindi ka makakatanggap ng paggamot. Matatanggap mo ang mga serbisyonang kailangan mo habang isinasagawa ng iyong provider ang ebalwasyon na ito. Hindi kailangang mayroon kang diagnosis ng kalusugan ng isip para sa isang natatanging karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip upang makatanggap ng mga serbisyo sa panahon ng ebalwasyon.



Kung ikaw ay wala pang 21 taong gulang, maaari mo ring ma-access ang mga espesyal na serbisyo sa kalusugang pangkaisipan kung mayroon kang kondisyon sa kalusugan ng isip dahil sa trauma, pagkakasangkot sa sistema ng kapakanan ng bata, pagkakasangkot sa hustisya ng juvenile, o nakakaranas ng kawalan ng tirahan. Bukod pa rito, kung ikaw ay wala pang 21 taong gulang, ang plano sa kalusugan ng isip ay dapat magbigay ng mga serbisyong medikal na kinakailangan upang itama o matulungan ang iyong kalagayan sa kalusugan ng isip. Ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapabuti, o gumagawa ng higit na matitiis na kondisyon sa kalusugan ng isip ay itinuturing na medikal na kinakailangan.

Ang ilang serbisyo ay maaaring mangailangan ng paunang awtorisasyon mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip. Dapat gumamit ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ng kwalipikadong propesyonal upang isagawa ang pagsusuri para sa pagpapahintulot ng serbisyo. Ang proseso ng pagsusuri na ito ay tinatawag na paunang pagpapahintulot ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip. Dapat sumunod sa mga natatanging timeline ang proseso ng pagpapahintulot ng plano sa kalusugan ng pag-iisip. Para sa isang karaniwang paunang awtorisasyon, ang plano sa kalusugan ng isip ay dapat magpasya batay sa kahilingan ng iyong provider sa lalong madaling panahon na kinakailangan ng iyong kondisyon. Halimbawa, ang iyong plano ay dapat magmadali ng isang desisyon sa awtorisasyon at magbigay ng abiso batay sa isang takdang panahon na nauugnay sa iyong kalagayan sa kalusugan nang hindi lalampas sa 72 oras pagkatapos matanggap ang kahilingan sa serbisyo, ngunit hindi hihigit sa 14 na araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap ng plano sa kalusugan ng isip ang hiling.

Kung hihilingin mo ito o ng iyong provider, o kung kailangan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng higit pang impormasyon mula sa provider mo at magbibigay ng paglilinaw, maaaring palawigin ang timeline sa loob ng hanggang karagdagang 14 na araw sa kalendaryo. Ang halimbawa ng kung kailan maaaring makabuti sa iyo ang pagpapalawig ay kapag sa tingin ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ay



magagawa nitong aprubahan ang kahilingan ng provider mo para sa paggagamot kung makakuha sila ng karagdagang impormasyon mula sa iyong provider. Kung papalawigin ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ang timeline para sa kahilingan ng provider, papadalhan ka ng county ng nakasulat na abiso tungkol sa pagpapalawig.

Ang mga serbisyong nangangailangan ng paunang awtorisasyon ay kinabibilangan ng: Mga Intensive na Serbisyo sa Bahay, Masusing Paggamot sa Araw, Rehabilitasyon sa Araw, Mga Serbisyong Panggamot na Pag-uugali, at Therapeutic na Foster na Pangangalaga. Maaari kang humiling sa plano sa kalusugan ng pag-iisip ng higit pang impormasyon tungkol sa proseso nito ng paunang pagpapahintulot. Tawagan ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip upang humiling ng karagdagang impormasyon.

Kung tatanggihan, iaantala, babawasan, o wawakasan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ang mga hiniling na serbisyo, dapat kang padalhan ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo na nagsasabi sa iyo na tinanggihan ang mga serbisyo at ipinapaalam sa iyo na maaari kang maghain ng apela at bibigyan ka ng impormasyon sa kung paano maghain ng apela. Upang matuto pa tungkol sa iyong mga karapatang maghain ng reklamo o apela kapag hindi ka sumang-ayon sa desisyon ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip na tanggihan ang mga serbisyo sa iyo o gumawa ng iba pang pagkilos na hindi mo sinasang-ayunan, sumangguni sa seksyong Mga Salungat na Pagpapasya sa Iyong Benepisyo ng Kalusugan ng Isip sa pahina 43 ng handbook na 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 at mas matanda, ang isang serbisyo ay medikal na kinakailangan 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 indibidwal na wala pang 21 taong gulang, ang serbisyo ay medikal na kinakailangan kung ang serbisyo ay nagwawasto, nagpapanatili, sumusuporta, nagpapabuti, o ginagawang mas matatagalan ang isang kondisyon sa kalusugan ng isip. Ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapahusay, o gumagawa ng mas matitiis na kondisyon sa kalusugan ng isip ay itinuturing na medikal na kinakailangan at saklaw bilang mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot.

### **Paano Ako Makakakuha ng Iba Pang Serbisyo sa Kalusugan ng Isip na Hindi Saklaw ng Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip?**

Kung nakatala ka sa isang pinapamahalaang planong pangkalusugan ng Medi-Cal, may access ka sa mga sumusunod na serbisyo sa kalusugan ng isip para sa outpatient sa pamamagitan ng iyong pinapamahalaang planong pangkalusugan ng Medi-Cal:

- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip, kabilang ang therapy ng indibidwal, grupo at pamilya.
- Pagsusuri sa sikolohikal at neuropsychological, kapag ipinahiwatig sa klinika upang suriin ang isang kondisyon sa kalusugan ng isip.
- Mga serbisyo ng outpatient para sa layunin ng pagsubaybay sa mga inireresetang gamot.
- Psychiatric na pagpapakonsulta.
- Laboratory ng outpatient, mga gamot (pakitandaan na ang karamihan sa mga gamot ay saklaw sa ilalim ng Fee-For-Service Medi-Cal program), mga supply, at mga suplemento.

Upang makuha ang isa sa mga serbisyo sa itaas, direktang tawagan ang iyong pinapamahalaang pangangalagang pangkalusugan ng Medi-Cal. Kung hindi ka nakatala sa isang pinapamahalaang pangangalagang pangkalusugan ng Medi-Cal, maaari mong makuha ang mga serbisyong ito mula sa mga indibidwal na provider at klinikang tumatanggap ng Medi-Cal. Maaari kang matulungan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip sa paghahanap ng provider o klinikang makakatulong sa iyo o maaaring



magbigay sa iyo ng ilang ideya sa kung paano maghanap ng provider o klinika.

Ang anumang parmasyang tumatanggap ng Medi-Cal ay maaaring mag-supply ng mga reseta upang gamutin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip. Pakitandaan na ang karamihan sa mga inireresetang gamot na ibinibigay ng isang parmasya ay sakop sa ilalim ng Fee-For-Service Medi-Cal program, hindi ang iyong pinamamahalaang plano sa pangangalaga.

### **Paano Ako Makakakuha ng Iba Pang Serbisyo ng Medi-Cal (Pangunahing Pangangalaga/Medi-Cal) na Hindi Saklaw ng Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip?**

Kung ikaw ay nasa isang pinamamahalaang plano ng pangangalaga, ang plano ay may pananagutan na humanap ng provider para sa iyo. Kung hindi ka naka-enroll sa isang plano ng pinamamahalaang pangangalaga at may "regular" na Medi-Cal, na tinatawag ding Fee-For-Service Medi-Cal, maaari kang pumunta sa alinmang provider na tumatanggap ng Medi-Cal. Dapat mong sabihin sa iyong provider na mayroon kang Medi-Cal bago mo simulan ang pagkuha ng mga serbisyo.

Kung hindi man, maaari kang singilin para sa mga serbisyong iyon.

Maaari kang gumamit ng provider na nasa labas ng iyong planong pangkalusugan para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.

### **Paano Kung Mayroon Akong Problema sa Alak o Droga?**

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng mga serbisyo upang gamutin ang isang problema sa alak o droga, makipag-ugnayan sa iyong county sa:

Sangay ng Mga Programa Kaugnay ng Pagkalulong sa Alak at Droga sa pamamagitan ng ACCESS Call Center 1-800-686-0101



## **Bakit maaaring kailanganin ng Mga Psychiatric na Serbisyo sa Ospital para sa Inpatient?**

Maaari kang i-admit sa isang ospital kung mayroon kang karamdaman sa pag-iisip o mga sintomas ng karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip na hindi magamot nang ligtas sa mas mababang antas ng pangangalaga, at dahil sa karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip o mga sintomas ng karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip, ikaw ay:

- Kumakatawan ng kasalukuyang panganib sa iyong sarili o sa iba, o malaking pinsala sa pag-aari
- Hindi makapagbigay o makakonsumsi ng pagkain, makagamit ng damit, o tirahan
- Nagtataglay ng matinding panganib sa iyong pisikal na kalusugan
- May kamakailang malaking pinsala sa kakayahang kumilos dahil sa karamdaman sa kalusugan ng isip
- Nangangailangan ng psychiatric na pagsusuri, paggagamot sa pamamagitan ng gamot, o iba pang paggagamot na maibibigay lang sa ospital



## PAGPILI NG PROVIDER

### **Paano Ako Makakahanap ng Provider Para sa Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip na Kailangan Ko?**

Kailangang mag-post ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ng kasalukuyang direktoryo ng provider online. Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa mga kasalukuyang provider o gusto mo ng na-update na direktoryo ng provider, bisitahin ang website ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip na <https://www.smchealth.org/bhrsproviders> o tumawag sa toll free na numero ng telepono ng BHRS ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101. Maaari kang makakuha ng isang listahan sa pamamagitan ng sulat o sa pamamagitan ng koreo kung hihilingin mo ito.

Maaaring maglagay ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ng ilang limitasyon sa mga pinili mong provider. Kapag una kang nagsimulang makatanggap ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip maaari kang humiling na ang iyong plano sa kalusugan ng isip ay magbigay sa iyo ng isang paunang pagpipilian ng hindi bababa sa dalawang provider. Dapat kang payagan ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip na magpalit ng provider. Kung hihilingin mong palitan ang mga provider ng serbisyo, dapat kang pahintulutan ng plano sa kalusugan ng isip na pumili sa pagitan ng hindi bababa sa dalawang provider hangga't maaari.

Responsibilidad ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip na tiyakin ang pagkakaroon ng napapanahong access sa pangangalaga at na may sapat na mga provider na malapit sa iyo upang matiyak na makukuha mo ang mga serbisyo sa paggamot sa kalusugan ng isip na saklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip kung kailangan mo ang mga ito.

Minsan pinipili ng mga nakakontratang provider ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na hindi na magbigay ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip. Ang mga provider ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ay maaaring hindi na makipagkontrata sa plano sa kalusugan ng pag-iisip, o hindi na tumanggap ng mga serbisyo sa

---



kalusugan ng pag-iisip ng Medi-Cal ng mga pasyente nang mag-isa o sa kahilingan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip. Kapag nangyari ito, dapat gumawa ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ng magandang loob na pagsusumikap upang magbigay ng nakasulat na abiso sa bawat taong tumatanggap ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa provider. Ang paunawa sa benepisyaryo ay dapat ibigay 30 araw sa kalendaryo bago ang petsa ng bisa ng pagwawakas o 15 araw sa kalendaryo pagkatapos malaman ng plano sa kalusugan ng isip na hihinto sa pagtatrabaho ang provider. Kapag nangyari ito, dapat kang payagan ng iyong plano sa kalusugan ng isip upang magpatuloy sa pagtanggap ng mga serbisyo mula sa provider na umalis sa plano sa kalusugan ng pag-iisip, kung ikaw at ang provider ay sumang-ayon. Ito ay tinatawag na "pagpapatuloy ng pangangalaga" at ipinaliwanag sa ibaba.

### **Maaari Ko Bang Ipagpatuloy ang Pagtanggap ng Mga Serbisyo Mula sa Aking Kasalukuyang Provider?**

Kung nakakatanggap ka na ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa isang plano sa pinamamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal, maaari kang magpatuloy na makatanggap ng pangangalaga mula sa provider na iyon kahit na nakatanggap ka ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa iyong provider ng plano sa kalusugan ng isip, hangga't ang mga serbisyo ay pinag-ugnay sa pagitan ng mga provider. at ang mga serbisyo ay hindi pareho.

Bukod pa ryan, kung tumatanggap ka na ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip ng espesyalista (mula sa ibang plano sa kalusugan ng pag-iisip, pinapamahalaang plano sa pangangalaga, o indibidwal na provider ng Medi-Cal), maaari kang gumawa ng kahilingan para sa "pagpapatuloy ng pangangalaga" upang maaari kang manatili sa iyong kasalukuyang provider, sa loob ng hanggang 12 buwan, sa ilalim ng ilang partikular na kondisyon, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, lahat ng sumusunod:

- Mayroon kang kasalukuyang kaugnayan sa provider na hinihiling mo;
- Kailangan mong manatili sa iyong kasalukuyang provider upang maipagpatuloy ang kasalukuyang paggagamot o dahil makakapinsala sa





kondisyon ng kalusugan ng isip mo kapag nagpalit ng bagong provider;

- Ang provider ay kwalipikado at nakakatugon sa mga kinakailangan ng Medi-Cal; at
- Sumasang-ayon ang provider sa mga kinakailangan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip para sa pagkontrata sa plano sa kalusugan ng pag-iisip.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa  
1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>.  
Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

Pahina 33 ng 70

## SAKLAW NG MGA SERBISYO

Kung natutugunan mo ang mga pamantayan sa pag-access ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip, available para sa iyo ang mga sumusunod na serbisyo batay sa pangangailangan mo. Makikipagtulungan sa iyo ang provider mo sa pagdedesisyon kung aling mga serbisyo ang pinakamakabubuti sa iyo.

### Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Isip

- Ang mga serbisyo sa kalusugan ng isip ay mga serbisyo sa paggagamot na batay sa indibidwal, pangkat, o pamilya na nakakatulong sa mga taong may karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip na magkaroon ng mahuhusay na kasanayan para sa pang-araw-araw na pamumuhay. Kabilang din sa mga serbisyong ito ang trabahong ibinigay ng provider upang mapahusay ang mga serbisyo para sa mga taong tumatanggap sa mga serbisyo. Kabilang sa ganitong mga uri ng mga bagay ang: mga ebalwasyon upang malaman kung kailangan mo ang serbisyo at kung mabisa ang serbisyo; pagpapalano ng pagpapagamot upang magdesisyon sa mga layunin ng paggagamot ng kalusugan ng isip mo at ng mga natatanging serbisyong ibinigay; at “collateral,” na ang ibig sabihin ay pakikipagtulungan sa mga miyembro ng pamilya at mahahalagang tao sa iyong buhay (kung magbibigay ka ng pahintulot) upang tulungan kang mapabuti o mapanatili ang mga kakayahan mo para sa pang-araw-araw na pamumuhay. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa kalusugan ng isip sa isang klinika o tanggapan ng provider, sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng telemedicine, o sa iyong bahay o iba pang lugar sa komunidad.

San Mateo County (upang isama ang anumang karagdagang impormasyon tungkol sa: ang halaga, tagal, at saklaw ng mga benepisyong makukuha sa ilalim ng Kontrata sa sapat na detalye upang matiyak na nauunawaan ng mga benepisyaryo ang mga benepisyo kung saan sila ay may karapatan. (42 C.F.R. § 438.10(g)(2)(iii)).



### **Mga Serbisyo sa Suporta sa Gamot**

- Kabilang sa mga serbisyong ito ang pagrereseta, pamamahala, pagbibigay, at pagsubaybay sa mga psychiatric na gamot; at pagtuturong may kaugnayan sa mga psychiatric na gamot. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa suporta sa gamot sa isang klinika o tanggapan ng provider, sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng telemedicine, o sa bahay o iba pang lugar sa komunidad.

### **Naka-target na Pamamahala ng Kaso**

- Nakakatulong ang serbisyong ito sa pagkuha ng medikal, pang-edukasyon, social, prevocational, vocational, panrehabilitasyon, o iba pang serbisyo sa komunidad kapag maaaring mahirap kunin ng mismong mga taong may karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip ang mga serbisyong ito. Kabilang sa naka-target na pamamahala ng kaso ang pagpapahusay ng plano; pakikipag-ugnayan, koordinasyon, at referral; pagsubaybay sa paghahatid ng serbisyo upang matiyak ang access ng tao sa serbisyo at system ng paghahatid ng serbisyo; at pagsubaybay sa progreso ng tao.

### **Mga Serbisyo sa Paglutas ng Krisis**

- Available ang serbisyong ito upang matugunan ang agarang kondisyong nangangailangan ng agarang pansin. Ang layunin ng paglutas ng krisis ay upang tulungan ang mga tao sa komunidad, upang hindi sila maospital. Maaaring abutin nang hanggang walong oras ang paglutas ng krisis at maaari itong ibigay sa isang klinika o tanggapan ng provider, sa pamamagitan ng telepono o sa pamamagitan ng telemedicine, o sa bahay o iba pang lugar sa komunidad.

### **Mga Serbisyo sa Pag-stabilize ng Krisis**

- Available ang serbisyong ito upang matugunan ang agarang kondisyong nangangailangan ng agarang pansin. Aabutin nang wala pang 24 na oras ang pag-stabilize ng krisis at dapat itong ibigay sa isang lisensyadong 24 na oras



na pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan, sa isang programa sa outpatient na nasa ospital, o sa isang site ng provider na sertipikado upang magbigay ng mga serbisyo sa pag-stabilize ng krisis.

### **Mga Pang-residential na Serbisyo sa Paggagamot ng Taong May Sapat na Gulang**

- Nagbibigay ang mga serbisyong ito ng paggagamot sa kalusugan ng isip at pagpapahusay ng kasanayan para sa mga taong nakatira sa mga lisensyadong pasilidad na nagbibigay ng mga pang-residential na serbisyo sa paggagamot para sa mga taong may karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip. Available ang mga serbisyong ito 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo. Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang gastos sa kwarto at pagkain sa pananatili sa pasilidad na nag-aalok ng mga pang-residential na serbisyo sa paggagamot ng taong may sapat na gulang.

### **Mga Pang-residential na Serbisyo sa Paggagamot ng Krisis**

- Nagbibigay ang mga serbisyong ito ng paggagamot sa kalusugan ng isip at pagpapahusay ng kasanayan para sa mga taong may malalang krisis sa pag-iisip o emosyon, ngunit hindi nangangailangan ng pangangalaga sa isang psychiatric na ospital. Available ang mga serbisyo 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo sa mga lisensyadong pasilidad. Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang gastos sa kwarto at pagkain sa pananatili sa pasilidad na nag-aalok ng mga pang-residential na serbisyo sa paggagamot ng krisis.

### **Mga Intensive na Serbisyo sa Paggagamot sa Araw**

- Isa itong nakaistrukturang programa ng paggagamot ng kalusugan ng isip na ibinibigay sa isang pangkat ng mga taong maaaring kailangang manatili sa ospital o ibang 24 na oras na pasilidad ng pangangalaga. Tumatagal ang programa nang hindi bababa sa tatlong oras sa isang araw. Maaaring umuwi ang mga tao sa kanilang mga sariling bahay sa gabi. Kabilang sa programa ang mga aktibidad sa pagpapahusay ng kasanayan at mga terapiya at psychotherapy.



## **Rehabilitasyon sa Araw**

- Isa itong nakaistrukturang programang idinisenyo upang tulungan ang mga taong may karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip at magkaroon ng mga kasanayan sa pag-cope at kasanayan sa buhay at upang mas mabisang makontrol ang mga sintomas ng karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip. Tumatagal ang programa nang hindi bababa sa tatlong oras bawat araw. Kabilang sa programa ang mga aktibidad sa pagpapahusay ng kasanayan at mga terapiya.

## **Mga Psychiatric na Serbisyo sa Ospital para sa Inpatient**

- Ito ay mga serbisyong ibinibigay sa isang lisensyadong psychiatric na ospital batay sa pagdedesisyon ng isang lisensyadong propesyonal sa kalusugan ng isip na nangangailangan ang tao ng intensive na 24 na oras na paggagamot sa kalusugan ng isip.

## **Mga Psychiatric na Serbisyo sa Pasilidad ng Kalusugan**

- Ibinibigay ang mga serbisyong ito sa isang lisensyadong pasilidad ng kalusugan ng isip na dalubhasa sa 24 na oras na panrehabilitasyong paggagamot ng malalalang kondisyon ng kalusugan ng isip. Ang mga psychiatric na pasilidad ng kalusugan ay dapat na may kasunduan sa isang kalapit na ospital o klinika upang tugunan ang mga pangangailangan sa pangangalaga sa pisikal na kalusugan ng mga tao sa pasilidad.

## **Mayroon Bang Available na Mga Espesyal na Serbisyo para sa Mga Bata, at/o Taong May Sapat na Gulang na wala pang 21 taong gulang?**

Ang mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang ay kwalipikadong makatanggap ng mga karagdagang serbisyo ng Medi-Cal sa pamamagitan ng benepisyong tinatawag na Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggagamot.

Upang maging kwalipikado para sa mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>. Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

Pahina 37 ng 70

Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot, ang isang benepisyaryo ay dapat na wala pang 21 taong gulang at may ganap na saklaw na Medi-Cal. Ang Maagang at Pana-panahong Pag-screen, Diagnostic, at Paggamot ay sumasaklaw sa mga serbisyo na kinakailangan upang itama o matulungan ang anumang kondisyon sa kalusugan ng pag-uugali. Ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapahusay, o gumagawa ng mas matitiis na kondisyon sa kalusugan ng isip ay itinuturing na kalagayan ng kalusugan ng isip at medikal na kinakailangan at saklaw bilang mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot.

Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot, mangyaring tumawag sa 1-650-616-2500 o bisitahin ang webpage ng Maagang at Pana-[panahong Pagsusuri, Diagnostic, at Paggamot ng DHCS](#).

Available din ang sumusunod na serbisyo mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip para sa mga bata, tinedyer, at taong may sapat na gulang na wala pang 21 taong gulang: Mga Serbisyo sa Paggamot ng Pag-uugali, Koordinasyon ng Intensive na Pangangalaga, Mga Intensive na Serbisyo sa Bahay, at Mga Serbisyo sa Paggamot para sa Foster na Pangangalaga.

### **Mga Serbisyo para sa Paggamot ng Pag-uugali**

Ang Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali ay mga intensive, naka-individualize, at pangmadaliang paraan ng paggagamot sa outpatient para sa mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang. Ang mga indibidwal na tumatanggap ng mga serbisyong ito ay may malubhang emosyonal na kaguluhan, nakakaranas ng nakaka-stress na paglipat o krisis sa buhay, at nangangailangan ng karagdagang panandalian, partikular na mga serbisyo ng suporta upang magawa ang mga kinalabasan na tinukoy sa kanilang nakasulat na plano sa paggamot.



Ang Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali ay isang uri ng natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na available sa pamamagitan ng bawat plano sa kalusugan ng pag-iisip kung mayroon kang malalalang problema sa emosyon. Upang makakuha ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali, dapat kang makatanggap ng serbisyo sa kalusugan ng isip, wala pang 21 taong gulang, at may ganap na saklaw na Medi-Cal.

- Kung nakatira ka sa bahay, maaaring makipagtulungan nang one-on-one sa iyo ang isang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali upang mabawasan ang matitinding problema sa pag-uugali upang subukang pigilan ang pangangailangang pumunta ka sa mas mataas na antas ng pangangalaga, gaya ng group home para sa mga bata, tinedyer, at taong may sapat na gulang na wala pang 21 taong gulang na may mga napakalalang problema sa emosyon.
- Kung nakatira ka sa isang group home para sa mga bata, at taong may sapat na gulang na wala pang 21 taong gulang na may mga napakalalang problema sa emosyon, maaaring makipagtulungan sa iyo ang isang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali upang makalipat ka sa mas mababang antas ng pangangalaga, gaya ng foster home o back home.

Tutulungan ka ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali at ang iyong pamilya, tagabigay ng pangangalaga, o tagapangalaga na matuto ng mga bagong paraan ng pagtugon sa problema sa pag-uugali at mga paraan ng pagpaparami ng mga uri ng pag-uugali na magbibigay-daan sa iyo na maging matagumpay. Ikaw, ang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali, at ang iyong pamilya, tagabigay ng pangangalaga, o tagapangalaga ay magtutulungan bilang isang team upang tugunan ang mga problema sa pag-uugali sa loob ng maikling panahon, hanggang sa hindi ka na mangangailangan ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali. Magkakaroon ka ng plano ng Therapeutic Behavioral Services na magsasabi kung ano ang gagawin mo, ng iyong pamilya, caregiver, o tagapag-alaga, at ng kawani ng Therapeutic Behavioral Services sa panahon ng Therapeutic Behavioral Services, at kung kailan at saan magaganap ang Therapeutic



Behavioral Services. Maaaring makipagtulungan sa iyo ang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali sa karamihan ng mga lugar kung saan ka malamang na mangangailangan ng tulong sa iyong problema sa pag-uugali. Kabilang dito ang iyong bahay, foster home, group home, paaralan, programa sa paggagamot sa araw, at iba pang lugar sa komunidad.

### **Koordinasyon ng Intensive na Pangangalaga**

Ang Koordinasyon ng Mabusising Pangangalaga ay isang naka-target na serbisyo sa pamamahala ng kaso na nagtataguyod ng ebalwasyon ng, pagpapalano ng pangangalaga para sa, at koordinasyon ng mga serbisyo sa mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang na kwalipikado para sa ganap na saklaw ng mga serbisyo ng Medi-Cal at natutugunan ang mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan para sa serbisyong ito.

Kabilang sa mga bahagi ng serbisyo ng Koordinasyon ng Mabusising Pangangalaga ang ebalwasyon; pagpapalano at pagpapatupad ng serbisyo; pagsubaybay at paglapat; at transisyon. Ibinibigay ang mga serbisyo ng Koordinasyon ng Mabusising Pangangalaga sa pamamagitan ng mga prinsipyo ng Modelo ng Pinagsamang Pangunahing Kasanayan, kabilang ang pagtatag ng Team para sa Bata at Pamilya upang matiyak ang paglulunsad ng may samahang ugnayan sa isang bata, kanyang pamilya, at mga sangkot na system ng paglilingkod sa bata.

Kabilang sa Grupong Nangangasiwa sa Bata at Pamilya ang mga pormal na suporta (gaya ng coordinator ng pangangalaga, mga provider, at tagapamahala ng kaso mula sa mga ahensiyang naglilingkod sa bata), natural na suporta (gaya ng mga miyembro ng pamilya, kapitbahay, kaibigan, at pari), at iba pang indibidwal na nagtutulungan upang buuin at ipatupad ang plano ng kliyente at responsable sa pagsuporta sa mga bata at sa kanilang mga pamilya sa pagkamit ng kanilang mga layunin. Ang Intensive Care Coordination ay nagbibigay din ng isang Intensive Care Coordination Coordinator na:





- Tinitiyak na ang mga serbisyong medikal na kinakailangan ay naa-access, naaayos, at inihahatid ang mga medikal na kinakailangang serbisyo sa paraang batay sa lakas, naka-individualize, itinaguyod ng kliyente, at naaayon sa kultura at wika.
- Nagtitiyak na naaayon ang mga serbisyo at suporta sa mga pangangailangan ng bata.
- Nagtataguyod ng may samahang ugnayan sa bata, kanyang pamilya, at mga system na sangkot sa pagbibigay ng mga serbisyo sa kanila.
- Sinusuportahan ang magulang/tagabigay ng pangangalaga sa pagtugon sa mga pangangailangan ng kanilang anak.
- Tumutulong sa pagtatag ng Grupong Nangangasiwa sa Bata at Pamilya at nagbibigay ng patuloy na suporta.
- Nagsasaayos at nagtutugma ng pangangalaga sa lahat ng provider at system ng paglilingkod sa bata upang bigyang-daan ang bata na mapaglingkuran sa kanilang komunidad.

### **Mga Intensive na Serbisyo sa Bahay**

Ang Mga Serbisyo ng Mabusising Pangangalaga sa Bahay ay mga pamamaraang naka-individualize at nakabatay sa lakas na idinisenyo upang baguhin o pabutihin ang mga kondisyon ng kalusugan ng isip na nakakaantala sa pagkilos ng bata/kabataan at nilalayong makatulong sa bata/kabataan sa pagbuo ng mga kasanayang kinakailangan para sa matagumpay na pagkilos sa bahay at komunidad, at pinapabuti ang kakayahan ng pamilya ng bata/kabataan upang matulungan ang bata/kabataan na matagumpay na kumilos sa bahay at komunidad.

Ibinibigay ang mga serbisyo ng Mga Serbisyo ng Mabusising Pangangalaga sa Bahay alinsunod sa isang naka-individualize na plano ng paggagamot na binuo alinsunod sa Modelo ng Integrated na Pangunahing Kasanayn ng Grupong Nangangasiwa sa Bata



at Pamilya sa pakikipagtulungan ng pangkalahatang plano ng serbisyo ng pamilya, na maaaring kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, ebalwasyon, pagbuo ng plano, terapiya, rehabilitasyon, at collateral. Ibinibigay ang Mga Serbisyo ng Mabusising Pangangalaga sa Bahay sa mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang na kwalipikado para sa mga ganap na saklaw na serbisyo ng Medi-Cal at nakakatugon sa mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan para sa serbisyong ito.

### **Foster na Pangangalaga para sa Paggamot**

Binibigyang-daan ng modelo ng serbisyo ng TFC ang probisyon ng mga pangmadalian, intensive, trauma-informed, at naka-individualize na natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip para sa mga batang hanggang 21 taong gulang na may mga kumplikadong pangangailangan sa emosyon at pag-uugali.

Kabilang sa mga serbisyo ang pagbuo ng plano, rehabilitasyon, at collateral. Sa Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali, binibigyan ang mga bata ng mga magulang ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali na sinanay, lubos na pinapangasiwaan, at sinusupportahan.

### **Mga Magagamit na Serbisyo sa pamamagitan ng Telepono o Telehealth**

Mga serbisyong maaaring ibigay sa pamamagitan ng telepono o telehealth:

- Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Isip
- Mga Serbisyo sa Suporta sa Gamot
- Mga Serbisyo sa Paglutas ng Krisis
- Naka-target na Pamamahala ng Kaso
- Koordinasyon ng Intensive na Pangangalaga
- Peer Support Services (Mga Serbisyo ng Suporta para sa Kasama)

Ang ilang bahagi ng serbisyo ay maaaring maihatid sa pamamagitan ng telehealth o telepono:

- Mga Intensive na Serbisyo sa Paggagamot sa Araw
- Rehabilitasyon sa Araw
- Mga Pang-residential na Serbisyo sa Paggagamot ng Taong May Sapat na Gulang



- Mga Pang-residential na Serbisyo sa Paggagamot ng Krisis
- Mga Serbisyo sa Pag-stabilize ng Krisis

Mga serbisyong hindi maibibigay sa pamamagitan ng telepono o telehealth:

- Mga Psychiatric na Serbisyo sa Pasilidad ng Kalusugan
- Mga Psychiatric na Serbisyo sa Ospital para sa Inpatient
- Mga Serbisyo para sa Paggagamot ng Pag-uugali
- Mga Intensive na Serbisyo sa Bahay
- Foster na Pangangalaga para sa Paggagamot



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa  
1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>.  
Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

Pahina 43 ng 70

## **MGA PAGTANGGI SA BENEPISYO NG IYONG PLANO SA KALUSUGAN NG ISIP**

### **Anong Mga Karapatan ang Mayroon Ako kung Tatanggihan ng Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip ang Mga Serbisyong Gusto Ko o sa Tingin Ko ay Kailangan Ko?**

Kung tatanggihan, lilimitahan, aantalahin o tatapusin ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip o provider sa ngalan ng plano sa kalusugan ng isip ang mga serbisyong gusto mo o pinaniniwalaan mong dapat mong makuha, may karapatan kang makatanggap ng Abiso (tinatawag na “Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo”) mula sa Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip. 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip.

### **Ano ang Pagtangga sa Benepisyo?**

Ang Pagtukoy sa Hindi Maibibigay na Benepisyo ay tinukoy bilang alinman sa mga sumusunod na aksyon na ginawa ng isang plano sa kalusugan ng isip:

1. Ang pagtangga o limitadong awtorisasyon ng isang hiniling na serbisyo, kabilang ang mga pagpapasiya batay sa uri o antas ng serbisyo, medikal na pangangailangan, pagiging angkop, setting, o bisa ng isang saklaw na benepisyo;
2. Ang pagbabawas, pagsususpende, o pagwawakas ng isang dating awtorisadong serbisyo;
3. Ang pagtangga, sa kabuuan o sa bahagi, ng pagbabayad para sa isang serbisyo;
4. Ang kabiguang magbigay ng mga serbisyo sa isang napapanahong paraan;
5. Ang kabiguan na kumilos sa loob ng kinakailangang mga takdang panahon para sa karaniwang paglutas ng mga karaingan at apela (Kung maghain ka ng karaingan sa plano sa kalusugan ng isip at ang plano sa kalusugan ng isip ay hindi babalik sa iyo na may nakasulat na desisyon sa iyong karaingan sa loob ng



90 araw. Kung maghahain ka ng apela sa plano sa kalusugan ng pag-iisip at hindi nagpadala sa iyo ang plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 liham na ipapadala sa iyo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip mo kung magdedesisyon ito na tanggihan, limitahan, bawasan, antalahin, o wakasan ang mga serbisyong sa tingin mo at ng iyong provider ay dapat mong makuha. Kabilang dito ang isang pagtangga sa pagbabayad para sa isang serbisyo, isang pagtangga batay sa pag-aangkin na ang mga serbisyo ay hindi saklaw, isang pagtangga batay sa pag-claim na ang mga serbisyo ay hindi medikal na kinakailangan, isang pagtangga na ang serbisyo ay para sa maling sistema ng paghahatid, o isang 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip para sa pagbibigay ng mga serbisyo.

### **Oras ng Pag-abiso**

Dapat ipadala ng Plano ang paunawa sa benepisyaryo nang hindi bababa sa 10 araw bago ang petsa ng pagkilos para sa pagwawakas, pagsususpende, o pagbabawas ng isang dating awtorisadong serbisyo sa kalusugang pangkaisipang espesyalidad.

Dapat ding ipadala ng plano ang paunawa sa benepisyaryo sa loob ng dalawang araw ng negosyo pagkatapos ng desisyon para sa pagtangga sa pagbabayad o mga desisyon na nagreresulta sa pagtangga, pagkaantala, o pagbabago ng lahat o bahagi ng hiniling na espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip.



## **Lagi ba akong Makakakuha ng Abiso ng Pagpapasiya sa Hindi Maibibigay na Benepisyo Kapag Hindi Ko Nakuha ang Mga Serbisyong Gusto Ko?**

May ilang kaso kung saan maaaring hindi ka makatanggap ng Abiso ng Pagpapasiya sa Hindi Maibibigay na Benepisyo. Maaari ka pa ring maghain ng apela sa Plano ng County o kung nakumpleto mo na ang proseso ng apela, maaari kang humiling ng pagdinig ng estado kapag nangyari ang mga bagay na ito. Ang impormasyon kung paano maghain ng apela o humiling ng patas na pagdinig ay kasama sa handbook na ito. Dapat ding available ang impormasyon sa opisina ng iyong provider.

## **Ano ang Sasabihin sa Akin ng Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo?**

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

- Ang desisyong ginawa ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip na nakakaapekto sa iyo at sa kakayahan mong makakuha ng mga serbisyo
- Ang petsa kung kailan magkakaroon ng bisa ang desisyon at ang dahilan ng desisyon
- Ang mga panuntunan ng estado o pederal na panuntunan kung saan nakabatay ang desisyon
- Ang iyong mga karapatan na maghain ng apela kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng mental health plan
- Paano maghain ng apela sa plano sa kalusugan ng pag-iisip
- Paano humiling ng Pagdinig ng Estado kung hindi ka nasisiyahan sa desisyon ng plano sa kalusugan ng pag-iisip sa iyong apela
- Paano humiling ng pinabilis na apela o pinabilis na Pagdinig ng Estado
- Paano humingi ng tulong sa paghahain ng apela o paghiling ng Pagdinig ng Estado
- Gaano katagal ka kailangang maghain ng apela o humiling ng Pagdinig ng Estado
- Ang iyong karapatan na patuloy na makatanggap ng mga serbisyo habang naghihintay ka para sa isang apela o desisyon sa 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

- Kailan mo kailangang ihain ang iyong apela o kahilingan sa Pagdinig ng Estado kung gusto mong magpatuloy ang mga serbisyo

### **Ano ang Dapat Kong Gawin Kapag Nakatanggap Ako ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo?**

Kapag nakatanggap ka ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo, dapat mong basahing mabuti ang impormasyon sa abiso. Kung hindi mo naiintindihan ang abiso, makakatulong sa iyo ang plano sa kalusugan ng pag-iisip mo. Maaari ka ring humingi ng tulong sa ibang tao.

Kung sasabihin sa iyo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na magwawakas na o mababawasan ang mga serbisyo sa iyo at hindi ka sumasang-ayon sa desisyon, may karapatan kang maghain ng apela sa desisyong iyon. Maaari kang patuloy na makakuha ng mga serbisyo hanggang sa mapagdedesisyunan ang iyong apela o Pagdinig ng Estado.

Dapat mong hilingin ang pagpapatuloy ng mga serbisyo nang hindi lalampas sa 10 araw pagkatapos makatanggap ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo o bago ang petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago.



## ANG PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: UPANG MAGHAIN NG REKLAMO O APELA

### Paano Kung Hindi Ko Makukuha ang Mga Serbisyong Gusto Ko Mula sa Aking Plano sa Kalusugan ng Isip?

Dapat ay may proseso ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip para malutas mo ang isang reklamo o problema tungkol sa anumang usaping may kaugnayan sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na gusto mo o natatanggap mo. Tinatawag itong proseso ng paglutas ng problema at maaari itong kasangkutan ng mga sumusunod:

1. **Ang Proseso ng Reklamo:** isang pagpapahayag ng kawalan ng kasiyahan tungkol sa anumang bagay tungkol sa iyong mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip o sa plano sa kalusugan ng pag-iisip.
2. **Ang Proseso ng Apela:** ang pagsusuri sa isang desisyon (hal., pagtanggap, pagtapos, o pagbawas sa mga serbisyo) na ginawa ng plano sa kalusugan ng pag-iisip o ng provider mo tungkol sa iyong mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip.
3. **Ang Proseso ng Pagdinig ng Estado:** ang proseso para humiling ng administratibong pagdinig sa harap ng hukom ng batas na pang-administratibo ng estado kung tinanggihan ng plano sa kalusugan ng isip ang iyong apela.

Ang paghahain ng reklamo, apela, o paghiling ng Pagdinig ng Estado ay hindi makakasama sa iyo at hindi ito makakaapekto sa mga serbisyong natatanggap mo. Ang paghahain ng reklamo o apela ay nakakatulong upang makuha mo ang mga serbisyong kinakailangan mo at upang malutas ang anumang problemang mayroon ka sa iyong mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip. Nakakatulong din sa plano sa kalusugan ng pag-iisip ang mga reklamo at apela sa pamamagitan ng pagbibigay sa kanya ng impormasyong magagamit niya upang mapabuti ang mga serbisyo. Kapag kumpleto na ang iyong reklamo o apela, aabisuhan ka ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip at ang ibang sangkot, gaya ng mga provider, sa





panghuling resulta. Kapag napagdesisyon na ang iyong Pagdinig ng Estado, aabisuhan ka ng Tanggapan ng Pagdinig ng Estado at ang ibang sangkot sa panghuling resulta. Maaari kang matuto pa tungkol sa bawat proseso ng paglutas ng problema sa ibaba.

### **Maaari ba Akong Humingi ng Tulong sa Paghahain ng Apela, Reklamo, o Pagdinig ng Estado?**

Tutulong ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip sa pagpapaliwanag sa mga prosesong ito sa iyo at dapat ka niyang tulungan sa paghahain ng reklamo, apela, o upang humiling ng Pagdinig ng Estado. Ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ay maaari ding

Maaari ka ring tulungan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip sa pagdedesisyon kung kwalipikado ka para sa tinatawag na prosesong “pinabilis na apela,” na nangangahulugang mas mabilis itong susuriin dahil nasa panganib ang iyong kalusugan ng isip at/o pagiging stable. Maaari mo ring payagan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kabilang ang iyong natatanging provider o tagapagtaguyod ng kalusugan ng isip.

Kung gusto mo ng tulong, tumawag sa Tanggapan ng Mga Gawain para sa Mamimili at Pamilya (Office of Consumer and Family Affairs) sa 1-800-388-5189. Ang iyong plano sa kalusugan ng isip ay dapat magbigay sa iyo ng makatwirang tulong sa pagkumpleto ng mga form at iba pang mga hakbang sa pamamaraan na may kaugnayan sa isang karaingan 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.

### **Maaari Ba Akong Tulungan ng Estado Sa Aking Problema/Mga Tanong?**

Maaari kang makipag-ugnayan sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services), Tanggapan ng Ombudsman (Office of the Ombudsman), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.



(hindi kasama ang mga holiday), sa pamamagitan ng telepono sa **1-888-452-8609** o sa pamamagitan ng e-mail sa [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Pakitandaan:** Hindi itinuturing na lihim ang mga mensahe sa e-mail. Hindi ka dapat magsama ng personal na impormasyon sa isang mensahe sa e-mail.

Maaari ka ring humingi ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na tanggapan ng legal na tulong o iba pang pangkat. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa Kagawaran ng Mga Panlipunang Serbisyo ng California (California Department of Social Services o CDSS) upang magtanong tungkol sa iyong mga karapatan sa pagdinig sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa kanilang Unit para sa Pagtatanong at Pagtugon sa Publiko (Public Inquiry and Response Unit) sa pamamagitan ng telepono sa **1-800-952-5253** (para sa TTY, tumawag sa **1-800-952-8349**)



## ANG PROSESO NG REKLAMO

### Ano ang Reklamo?

Ang reklamo ay isang pagpapahayag ng kawalan ng kasiyahan tungkol sa anumang bagay tungkol sa iyong mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na hindi isa sa mga problemang saklaw ng mga proseso ng apela at Pagdinig ng Estado.

### Ano ang Proseso ng Reklamo?

Ang proseso ng reklamo ay ang proseso ng plano sa kalusugan ng pag-iisip para sa pagsusuri ng iyong reklamo o hinanaing tungkol sa mga serbisyo sa iyo o ng plano sa kalusugan ng pag-iisip. Maaaring magsagawa ng reklamo anumang oras nang pasalita o nakasulat at hindi mawawala ang iyong mga karapatan o serbisyo dahil sa pagsasagawa ng reklamo. Kung maghahain ka ng reklamo, hindi magkakaproblema ang iyong provider.

Maaari mong pahintulutan ang ibang tao, tagapagtaguyod, o ang iyong provider, na kumilos sa ngalan mo. Kung papahintulutan mo ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, maaaring hilingin sa iyo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na lagdaan mo ang isang form na nagpapahintulot sa plano sa kalusugan ng pag-iisip na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.

Ang sinumang taong nagtatrabaho para sa plano sa kalusugan ng pag-iisip na nagdedesisyon sa reklamo ay dapat na kwalipikadong magdedesisyon at hindi nasasangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagdedesisyon.

### Kailan Ako Maaaring Maghain ng Reklamo?

Maaari kang maghain ng reklamo anumang oras sa plano sa kalusugan ng pag-iisip kung hindi ka nasisiyahan sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip o mayroon kang ibang pag-aalala tungkol sa plano sa kalusugan ng pag-iisip.



## **Paano Ako Maaaring Maghain ng Reklamo?**

Maaari kang tumawag sa 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip ng mga sobrang naka-address sa kanila sa lahat ng site ng provider upang ipadala mo ang iyong reklamo. Kung wala kang sobrang 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 Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip ang Aking Reklamo?**

Kailangang ipaalam sa iyo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip mo na natanggap nito ang iyong reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na pagkumpirma.

## **Kailan Pagdedesisyunan ang Aking Reklamo?**

Dapat magdedesisyon ang plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 Malalaman Kung Nakapagdesisyon na ang Plano sa Kalusugan ng Pag-iisip Tungkol sa Aking Reklamo?**

Kapag nakapagdesisyon na tungkol sa iyong reklamo, aabisuhan ka ng plano sa kalusugan ng pag-iisip o ang iyong kinatawan tungkol sa pagdedesisyon nang nakasulat. Kung ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip

Kung hindi ka maabisuhan ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip o ang sinumang apektadong partido tungkol sa desisyon sa reklamo sa tamang panahon, bibigyan ka ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo na nagsasabi sa iyo tungkol sa karapatan mong humiling ng Pagdinig ng Estado. Kailangan kang bigyan ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo sa petsa kung kailan mag-e-expire ang timeframe. Maaari mong tawagan ang plano sa kalusugan ng pag-iisip para sa higit pang impormasyon kung hindi ka makakatanggap ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo.

## **Mayroon Bang Deadline sa Paghahain ng Reklamo?**

Wala, maaari kang maghain ng reklamo anumang oras.



## ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)

Dapat pahintulutan ka ng iyong plano sa kalusugang pangkaisipan na hamunin ang isang desisyon ng iyong plano sa kalusugan ng isip na hindi mo sinasang-ayunan at humiling ng pagrepaso sa ilang partikular na desisyon na ginawa ng plano sa kalusugan ng isip o ng iyong mga tagapagkaloob tungkol sa iyong mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip. May dalawang paraan upang makahiling ka ng pagsusuri. Ang isang paraan ay ang paggamit ng karaniwang proseso ng apela. Ang ibang paraan ay sa pamamagitan ng paggamit 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 desisyong ginawa ng plano sa kalusugan ng pag-iisip o ng iyong provider na kinasasangkutan ng pagtanggig o mga pagbabago sa mga serbisyong sa tingin mo ay kailangan mo. Kung hihiling ka ng karaniwang apela, maaaring abutin nang hanggang 30 araw bago ito masuri ng plano sa kalusugan ng pag-iisip. Kung sa tingin mo ay malalagay sa panganib ang iyong kalusugan kapag naghintay nang 30 araw, dapat kang humiling ng “pinabilis na apela.” Isasagawa ng karaniwang proseso ng apela ang mga sumusunod:

- Bibigyang-daan kang maghain ng apela nang pasalita o nakasulat.
- Titiyaking hindi makakasama sa iyo o sa provider mo sa anumang paraan ang paghahain ng apela.
- Bibigyang-daan kang pahintulutan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kabilang ang isang provider. Kung papahintulutan mo ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, maaaring hilingin sa iyo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na lagdaan mo ang isang form na nagpapahintulot sa plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 Pagtanggì sa Benepisyo. Hindi mo kailangang magbayad para sa mga patuloy na serbisyo habang nakabinbin ang apela. Gayunpaman, 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 kinakailangang bayaran ang halaga ng 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.
- Bibigyang-daan kang magkaroon ng makatuwirang pagkakataon upang magpakita ng katibayan at testimonya at gumawa ng mga legal at makatotohanang argumento, nang personal, o nang nakasulat.
- Bibigyang-daan ka, ang iyong kinatawan, o ang legal na kinatawan ng ari-arian ng patay nang tao 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 Pagdinig ng Estado, pagkatapos makumpleto ang proseso ng apela sa plano sa kalusugan ng pag-iisip.

### **Kailan Ako Maaaring Maghain ng Apela?**

Maaari kang maghain ng apela sa iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Ang plano sa kalusugan ng pag-iisip o ang isa sa mga nakakontratang provider



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa 1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>. Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

Pahina 55 ng 70

ay magdesisyong hindi ka kwalipikadong tumanggap ng anumang natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ng Medi-Cal dahil hindi mo natutugunan ang mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan.

- Sa tingin ng iyong provider ay kailangan mo ng natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip at hihiling siya ng pag-apruba sa plano sa kalusugan ng pag-iisip, ngunit hindi sasang-ayon ang plano sa kalusugan ng pag-iisip at tatanggihan ang kahilingan ng provider mo, o babaguhin ang uri o dalas ng serbisyo.
- Humiling na ang iyong provider ng pag-apruba sa plano sa kalusugan ng pag-iisip, ngunit kailangan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng higit pang impormasyon upang makapagdesisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-apruba sa tamang panahon.
- Hindi nagbibigay ang plano sa kalusugan ng pag-iisip mo ng mga serbisyo sa iyo batay sa mga timeline na itinakda ng plano sa kalusugan ng pag-iisip.
- Sa tingin mo ay hindi kaagad nagbibigay ng mga serbisyo ang plano sa kalusugan ng pag-iisip upang matugunan ang iyong mga pangangailangan.
- Hindi nalutas sa tamang panahon ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela.
- Hindi ka sumasang-ayon at ang iyong provider sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na kailangan mo.

### **Paano Ako Maaaring Maghain ng Apela?**

Maaari mong tawagan ang iyong mental health plan Office of Consumer and Family Affairs sa 1-800-388-5189 upang makakuha ng tulong sa pagsagot sa isang apela. Magbibigay ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ng mga sobrang naka-address sa kanila sa lahat ng site ng provider upang ipadala mo ang iyong apela. 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 sa [OCFA@smcgov.org](mailto:OCFA@smcgov.org) o i-fax sa 1-650-573-2934.





## **Paano Ko Malalaman Kung Napagdesisyunan na ang Aking Apela?**

Aabisuhan ka ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip o ang kinatawan mo nang nakasulat tungkol sa kanilang desisyon para sa iyong apela. Maglalaman ng sumusunod na impormasyon ang notipikasyon:

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

## **Mayroon Bang Deadline sa Paghahain ng Apela?**

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw mula sa petsa sa 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 Magdedesisyon Tungkol sa Aking Apela?**

Dapat magdesisyon ang plano sa kalusugan ng pag-iisip sa iyong apela sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa kung kailan natanggap ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ang kahilingan mo para sa pag-apela. Maaaring palawigin ang mga timeframe para sa pagdedesisyon nang hanggang 14 na araw sa kalendaryo kung hihiling ka ng pagpapalawig, o kung naniniwala ang plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip na maaari nitong aprubahan ang apela mo kung mayroon itong 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 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. Sumusunod ang pinabilis ng proseso ng apela sa prosesong katulad ng karaniwang proseso ng apela. Gayunpaman, dapat mong ipakita na maaaring lumala ang iyong kondisyon ng kalusugan ng isip kapag naghintay ng karaniwang apela. Sumusunod din ang pinabilis na proseso ng apela sa iba't ibang deadline kaysa sa karaniwang apela. May 72 oras ang plano sa kalusugan ng pag-iisip upang suriin ang mga pinabilis na apela. Maaari kang magsagawa ng pasalitang kahilingan sa pinabilis na apela. Hindi mo kailangang ilagay sa kasulatan ang 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 paghihintay nang 30 araw para sa desisyon sa karaniwang apela, maaari kang humiling ng pinabilis na paglutas ng apela. Kung sumang-ayon ang plano sa kalusugan ng isip na natutugunan ng iyong apela ang mga kinakailangan para sa isang pinabilis na apela, malulutas ang iyong plano sa kalusugan ng isip ang iyong pinabilis na apela sa loob ng 72 oras pagkatapos matanggap ng plano sa kalusugan ng isip ang apela. Maaaring palawigin ang mga timeframe para sa pagdesisyon nang hanggang 14 na araw sa kalendaryo kung hihiling ka ng pagpapalawig, o kung ipinapakita ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na kailangan ng karagdagang impormasyon at nakakabuti sa iyo ang pagkaantala.



Kung papalawigin ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ang mga timeframe, bibigyan ka ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng nakasulat na paliwanag kung bakit pinalawig ang mga timeframe. Kung magdedesisyon ang plano sa kalusugan ng pag-iisip na hindi kwalipikado ang iyong apela para sa pinabilis na apela, dapat gumawa ang plano sa kalusugan ng pag-iisip ng mga makatuwirang pagsusumikap upang bigyan ka ng agarang pasalitang abiso at aabisuhan ka nang nakasulat sa loob ng dalawang araw sa kalendaryo na ibinibigay sa iyo ang dahilan ng desisyon. Pagkatapos nito ay susunod ang iyong apela sa mga timeframe ng karaniwang apela na nakabalangkas sa unang bahagi ng seksyong ito. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na hindi natutugunan ng iyong apela ang mga pamantayan ng pinabilis na apela, maaari kang maghain ng reklamo.

Kapag nalutas na ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ang kahilingan mong pinabilis na apela, aabisuhan ka ng plano sa kalusugan ng pag-iisip at ang lahat ng apektadong partido nang pasalita at nakasulat.



## ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO

### Ano ang Pagdinig ng Estado?

Ang Pagdinig ng Estado ay isang independiyenteng pagsusuri, na isinasagawa ng hukom ng administratibong batas na nagtatrabaho para sa Kagawaran ng Mga Panlipunang Serbisyo ng California (California Department of Social Services), upang matiyak na natatanggap mo ang mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip 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 Aking Mga Karapatan sa Pagdinig ng Estado?

May karapatan kang:

- Magkaroon ng pagdinig ng hukom ng administratibong batas (tinatawag ding Pagdinig ng Estado)
- Sabihan tungkol sa kung paano humiling ng Pagdinig ng Estado
- Sabihan tungkol sa mga panuntunang namamahala sa pagkatawan sa Pagdinig ng Estado
- Ipagpatuloy ang iyong mga benepisyo kapag hiniling mo sa panahon ng proseso ng Pagdinig ng Estado kung hihiling ka ng Pagdinig ng Estado sa loob ng mga kinakailangang timeframe

### Kailan Ako Maaaring Maghain para sa Pagdinig ng Estado?

Maaari kang maghain para sa Pagdinig ng Estado sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Naghain ka ng apela at nakatanggap ka ng liham sa paglutas ng apela na nagsasabi sa iyo na tinanggihan ng MHP mo ang iyong kahilingan sa apela.
- Hindi nalutas sa tamang panahon ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela.



## Paano Ako Hihiling ng Pagdinig ng Estado?

Maaari kang humiling ng 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 mail sa:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2550

O sa pamamagitan ng Pag-fax sa: **1-916-651-5210** o  
**1-916-651-2789**.

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

- Sa Pamamagitan ng Pagtawag: Tumawag sa Sangay ng Mga Pagdinig ng Estado (State Hearings Division), na toll free, sa **1-800-743-8525** o **1-855-795-0634**, o tumawag sa linya para sa Pagtatanong at Pagtugon sa Publiko (Public Inquiry and Response line), na toll free, sa **1-800-952-5253** o TDD sa **1-800-952-8349**.

## Mayroon Bang Deadline sa Paghiling ng Pagdinig ng Estado?

Oo, mayroon ka lang 120 araw upang humiling ng Pagdinig ng Estado. Magsisimula ang 120 araw sa araw pagkatapos kang personal na bigyan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng abiso sa desisyon sa apela nito, o sa araw pagkatapos ng petsa ng postmark ng abiso sa desisyon sa apela ng plano sa kalusugan ng pag-iisip.



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

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

Kung kasalukuyan kang nakakatanggap ng mga pinapahintulatang serbisyo at gusto mong ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo habang naghihintay ka ng desisyon sa Pagdinig ng Estado, dapat kang humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng pagtanggap sa Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo, o bago ang petsa na sinabi ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip na ititigil o mababawasan ang mga serbisyo. Kapag humiling ka ng Pagdinig ng Estado, dapat mong sabihing gusto mong patuloy na makatanggap ng mga serbisyo sa panahon ng proseso ng Pagdinig ng Estado.

Kung hihiling ka ng pagpapatuloy ng mga serbisyo, at kinukumpirma ng panghuling desisyon ng 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 Pagdinig ng Estado.

### **Kailan Magdedesisyon Tungkol sa Desisyon sa Aking Pagdinig ng Estado?**

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

### **Maaari ba akong makakuha ng 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 doktor o propesyonal sa kalusugan ng isip 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 Pagdinig ng Estado at magdedesiyon sila kung kwalipikado ka. Kung maaprubahan ang iyong kahilingan sa pinabilis na pagdinig, magsasagawa ng pagdinig at magbibigay ng desisyon sa pagdinig sa loob ng tatlong araw ng trabaho mula sa petsa kung kailan natanggap ng Sangay ng Mga Pagdinig ng Estado (State Hearings Division) ang iyong kahilingan.



## 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 matibay na power of attorney.

Binibigyang-kahulugan ng batas sa California ang paunang direktiba bilang pasalita 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip ay kailangang may mga nakatakdang patakaran sa paunang direktiba. Kailangang magbigay ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ng nakasulat na impormasyon sa mga patakaran sa paunang direktiba ng plano sa kalusugan ng pag-iisip at paliwanag sa batas ng estado, kapag hiningan ng ganitong impormasyon. Kung gusto mong hilingin ang impormasyon, dapat mong tawagan ang iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 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

Maaari kang kumuha ng form para sa paunang direktiba mula sa iyong plano sa kalusugan ng isip 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 BHRS ACCESS Call Center nang toll free sa  
1-800-686-0101 o bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>.  
Available ang ACCESS araw-araw nang 24 na Oras ng Operasyon.

Pahina 65 ng 70

## MGA KARAPATAN AT PANANAGUTAN NG BENEPISYARYO

### Ano ang Aking Mga Karapatan bilang Tagatanggap ng Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip?

Bilang isang taong kwalipikado para sa Medi-Cal, may karapatan kang makatanggap ng mga medikal na kinakailangang natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip. Kapag ina-access ang mga serbisyong ito, may karapatan kang:

- Personal na igalang at igalang ang iyong dignidad at privacy.
- Makatanggap ng impormasyon sa mga available na pagpipilian ng paggagamot at ipaliwanag ang mga ito sa paraang maiintindihan mo.
- Lumahok sa mga pagdedesisyon tungkol sa iyong pangangalaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang karapatang tumanggi sa paggagamot.
- Maging malaya sa anumang anyo ng pagpigil o paghihiwalay na ginagamit bilang paraan ng pamimilit, disiplina, ginhawa, parusa, o pagganti tungkol sa paggamit ng mga pagpigil at paghihiwalay.
- Humiling at kumuha ng kopya ng iyong mga medikal na talaan, at humiling na baguhin o itama ang mga ito, kung kailangan.
- Kunin ang impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyong sinasaklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip, iba pang pananagutan ng plano sa kalusugan ng pag-iisip, at iyong mga karapatang inilalarawan dito. May karapatan ka ring matanggap ang impormasyong ito at ang iba pang impormasyong ibinigay sa iyo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip sa paraang madaling maintindihan at alinsunod sa American Disabilities Act. Halimbawa, nangangahulugan itong dapat gawing available ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ang nakasulat na impormasyon nito sa mga wikang ginagamit ng hindi bababa sa limang porsyento o 3,000 ng mga benepisyaryo ng plano sa kalusugan ng pag-iisip nito, alinman ang mas mababa, at gawing available ang mga serbisyo ng oral interpreter nang libre para sa mga taong nagsasalita ng iba pang wika. Nangangahulugan din itong dapat magbigay ang plano sa kalusugan



ng pag-iisip ng iba't ibang materyal para sa mga taong may mga espesyal na pangangailangan, gaya ng mga taong bulag o limitado ang paningin, o mga taong nahihirapang magbasa.

- Makatanggap ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa isang plano sa kalusugan ng isip na sumusunod sa kontrata nito sa estado para sa availability ng mga serbisyo, katiyakan ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, at pagsaklaw at pagpapahintulot ng mga serbisyo. Ang plano sa kalusugan ng isip ay kinakailangan upang:
  - Gumawa o magkaroon ng mga nakasulat na kontrata sa mga sapat na provider upang matiyak na matanggap ng lahat ng kwalipikadong benepisyaryo ng Medi-Cal na kwalipikado para sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ang mga ito sa tamang panahon.
  - Saklawin ang mga medikal na kinakailangang serbisyo sa labas ng network para sa iyo sa tamang panahon, kung walang empleyado o provider ng kontrata ang plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip. Dapat tiyakin ng plano sa kalusugan ng pag-iisip na hindi ka magbabayad ng karagdang halaga para sa pagpatingin sa isang provider na wala sa network.
  - Tiyaking sinanay ang mga provider upang ihatid ang mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na sinasang-ayunang saklawin ng mga provider.
  - Tiyaking ang mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na sinasaklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ay sapat ang dami, tagal ng panahon, at sakop upang matugunan ang mga pangangailangan ng mga kwalipikadong benepisyaryo ng Medi-Cal. Kabilang dito ang pagtitiyak na ang system ng plano sa kalusugan ng pag-iisip para sa pag-apruba ng pagbabayad para sa mga serbisyo ay nakabatay sa medikal na pangangailangan at tinitiyak na makatarungang ginagamit ang mga



pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan.

- Tiyaking nagsasagawa ang mga provider nito ng mga sapat na ebalwasyon sa mga taong maaaring makatanggap ng mga serbisyo at nakikipagtulungan sila sa mga taong makatanggap ng mga serbisyo upang bumuo ng mga layunin para sa paggagamot at mga serbisyong ibibigay.
- Magbigay ng pangalawang opinyon mula sa isang kwalipikadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan sa loob ng network ng plano sa kalusugan ng pag-iisip, o isang nasa labas ng network, nang wala kang dagdag na babayaran kung hihilingin mo ito.
- I-coordinate ang mga serbisyong ibinibigay nito sa mga serbisyong ibinibigay sa iyo sa pamamagitan ng isang pinapamahalaang pangangalagang pangkalusugan ng Medi-Cal o sa iyong provider ng pangunahing pangangalaga, kung kailangan, at tiyaking pinoprotektahan ang iyong privacy ayon sa tinukoy sa mga pederal na batas sa privacy ng impormasyong pangkalusugan.
- Magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga, kabilang ang gawing available ang mga serbisyo 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo, kapag medikal na kinakailangan upang gamutin ang isang pang-emergency na psychiatric na kondisyon o agaran o krisis na kondisyon.
- Lumahok sa mga pagsusumikap ng estado na hikayatin ang paghahatid ng mga serbisyo sa paraang naaayon sa kultura sa lahat ng tao, kabilang ang limitado ang kahusayan sa English at iba't ibang background ng kultura at etnisidad.
- Kailangang sundin ng iyong plano sa kalusugan ng pag-iisip ang iba pang naaangkop na pederal na batas at batas ng estado (gaya ng: Pamagat VI ng Civil Rights Act of 1964 alinsunod sa ipinapatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR part 80; Age Discrimination Act of 1975 alinsunod sa ipinapatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR part 91; Rehabilitation Act of 1973; Pamagat IX ng Education Amendments of 1972 (tungkol sa mga programa at aktibidad sa



pagtuturo); Pamagat II at III ng Americans with Disabilities Act); Seksyon 1557 ng Patient Protection and Affordable Care Act; at mga karapatang inilalarawan dito. Sa madaling salita, dapat kang tumanggap ng paggamot, at dapat na malaya sa diskriminasyon.

- Maaaring mayroon kang mga karagdagang karapatan sa ilalim ng mga batas ng estado tungkol sa paggagamot ng kalusugan ng isip. Kung gusto mong makipag-ugnayan sa Tagapagtaguyod ng Mga Karapatan ng Mga Pasyente ng iyong county, magagawa mo ito sa pamamagitan ng: pagtawag sa Tanggapan ng Mga Gawain para sa Mamimili at Pamilya (Office of Consumer and Family Affairs) sa 1-800-388-5189 o mag-email sa [OCFA@smcgov.org](mailto:OCFA@smcgov.org)

### **Ano ang Aking Mga Pananagutan bilang Tagatanggap ng Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip?**

Bilang tagatanggap ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip, pananagutan mong:

- Basahing mabuti ang handbook na ito para sa benepisyaryo at ang iba pang mahalagang materyal na nagbibigay ng impormasyon mula sa plano sa kalusugan ng pag-iisip. 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. Magkakaroon ka ng pinakamahusay na resulta kung makikipagtulungan ka sa iyong provider upang bumuo ng mga layunin para sa iyong paggamot at sundin ang mga layuning iyon. Kung kailangan mong hindi puntahan ang 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.
- Palaging dalhin ang iyong Card ng Pagkakakilanlan para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card o BIC) ng Medi-Cal at ID na may larawan kapag pinuntahan mo ang paggagamot.
- Ipaalam sa iyong provider kung kailangan mo ng oral 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 paggamot.
- Sundin ang planong mga pagkilos na sinang-ayunan mo at ng iyong provider.
- Makipag-ugnayan sa plano sa kalusugan ng pag-iisip 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 plano sa kalusugan ng pag-iisip kung mayroon kang anumang pagbabago sa personal mong impormasyon. Kabilang dito ang iyong address, numero ng telepono, at anupamang medikal na impormasyong maaaring makaapekto sa kakayahan mong lumahok sa paggamot.
- Irespeto at igalang ang kawaning nagbibigay ng paggamot 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](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o gamitin ang online form sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

