



SAN MATEO COUNTY HEALTH

**BEHAVIORAL HEALTH
& RECOVERY SERVICES**

**Handbook para sa
Benepisyaryo ng Plano sa
Kalusugan ng Isip
Mga Natatanging Serbisyo sa
Kalusugan ng Isip**

2000 Alameda de Las Pulgas, San Mateo, CA 94403

Petsa ng Paglilimbag: Enero 2018

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call *1-800-388-5189* (TTY:711)

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call *1-800-388-5189* TDD: *1-800-952-8349*

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al *1-800-388-5189* (TTY:711)

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số *1-800-388-5189* (TTY:711)

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa *1-800-388-5189* (TTY:711)

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.
1-800-388-5189 (TTY:711) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 *1-800-388-5189* (TTY:711)

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք *1-800-388-5189* (TTY (հեռատիպ)՝ 711.)



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 2 ng 66

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-388-5189 (телетайп: 711)

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب (TTY711) 1-800-388-5189 تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。
1-800-388-5189 (TTY711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-388-5189 (TTY:711)

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
1-800-388-5189 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-388-5189 - (رقم هاتف الصم والبكم: (TTY: 711)

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।
1-800-388-5189 (TTY:711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-388-5189 (TTY:711)



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 3 ng 66

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រសើរនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតគូរ
គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ 1-800-388-5189 (TTY:711). ។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-388-5189 (TTY:711)



TALAN NG MGA NILALAMAN

IBA PANG WIKA AT FORMAT	6
ABISO SA HINDI PANDIDISKRIMINA.....	7
PANGKALAHATANG IMPORMASYON	12
IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL	15
PAANO MASASABI KUNG NANGANGAILANGAN KA NG TULONG O ANG ISANG TAONG KILALA MO	20
PAG-ACCESS SA MGA NATATANGING SERBISYO SA KALUSUGAN NG ISIP	23
PAGPILI NG PROVIDER.....	31
MGA PAGTANGGI SA BENEPISYO NG IYONG MHP.....	42
ANG PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: UPANG MAGHAIN NG REKLAMO O APELA	45
ANG PROSESO NG REKLAMO	47
ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS).....	50
ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO	56
PAUNANG DIREKTIBA.....	60
MGA KARAPATAN AT PANANAGUTAN NG BENEPISYARYO	62



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 5 ng 66

IBA PANG WIKA AT FORMAT

Iba Pang Wika

Makukuha mo ang Handbook para sa Benepisyaryo na ito at ang iba pang materyal nang libre sa iba pang wika. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Isip ng San Mateo County, ang ACCESS. Toll free ang tawag.

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 ng San Mateo County sa 1-800-388-5189 o ACCESS sa 1-800-686-0101. Toll free ang iyong tawag.

Mga Serbisyo ng Interpreter

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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

ABISO SA HINDI PANDIDISKRIMINA

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod ang Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali at Pagpapagaling (Behavioral Health and Recovery Services, 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 7 ng 66

na makipag-ugnayan, gaya ng:

- Mga kwalipikadong sign language interpreter
 - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malaking print, audio, mga naa-access na electronic na format, iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan mo ng ganitong mga serbisyo, makipag-ugnayan sa ACCESS sa 1-800-686-0101.

Toll-free na numero ito na available 24 na oras sa isang araw. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa aming numero ng TDD: *1-800-952-8349 o 711 para sa Mga Serbisyo ng Pag-relay ng Mga Telekomunikasyon.*



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 8 ng 66

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, 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 telepono:** Makipag-ugnayan sa OCFA sa mga regular na oras ng negosyo sa pamamagitan ng pagtawag sa (800) 388-5189. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa 711 para sa mga serbisyo ng Pag-relay ng Mga Telekomunikasyon o mag-email sa OCFA@smcgov.org.
- **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 o klinika ng iyong provider kung saan ka nakakatanggap ng mga serbisyo at sabihing gusto mong maghain ng reklamo.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 9 ng 66

- Sa electronic na paraan: Bisitahin ang website ng OCFA sa <https://www.smchealth.org/OCFA>

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

Maaari ka ring maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California, Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil sa pamamagitan ng telepono, sa pamamagitan ng pagsulat, o sa electronic na paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **(916) 440-7370**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, mangyaring tumawag sa **711 (Serbisyo ng Pag-relay ng Mga Telekomunikasyon)**.
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Sagutan ang isang form sa reklamo o magpadala ng liham kay:

Michele Villados
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P. O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Available ang mga form sa reklamo sa

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- Sa electronic na paraan: Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **10** ng **66**

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

Kung naniniwala kang nadiskrimina ka batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, disabilidad, o kasarian, maaari ka ring direktang maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at Pantao ng U.S., Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil 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 sa:

**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 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Sa electronic na paraan: Bisitahin ang Portal para sa Reklamo ng Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



PANGKALAHATANG IMPORMASYON

Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?

Maligayang pagdating sa Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali at Paggaling, 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. Available ang handbook na ito at ang iba pang nakasulat na materyal sa electronic na paraan o naka-print na format mula sa [OCFA](#), nang libre. Tumawag sa iyong BHRS ACCESS o OCFA sa 1-800-388-5189 kung gusto mo ng naka-print na kopya.

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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

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

Kung hindi Ingles ang wikang sinasalita mo, may mga available na libreng serbisyo ng oral interpreter para sa iyo. Tumawag sa ACCESS Call Center at humiling ng interpreter. Available ang iyong Plano sa Kalusugan ng Isip (Mental Health Plan, MHP) 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

Maaari ka ring makipag-ugnayan sa iyong MHP sa tanggapan ng OCFA, sa 1-800-388-5189 kung gusto mo ng handbook na ito o iba pang nakasulat na materyal sa mga alternatibong format gaya ng malaking print, Braille, o audio sa Ingles sa <https://www.smchealth.org/new-client-information-english> o sa [Spanish](#) sa <https://www.smchealth.org/new-client-information-spanish>. Tutulungan ka ng iyong MHP sa pamamagitan ng OCFA.

Kung gusto mo ng handbook na ito o iba pang nakasulat na materyal sa wikang hindi Ingles, tawagan ang iyong MHP. Tutulungan ka ng iyong MHP sa wika mo sa pamamagitan ng telepono.

Available ang impormasyong ito sa Ingles at sa Spanish.

Ano ang Pananagutan ng Aking MHP?

Pananagutan ng iyong MHP ang sumusunod:

- Pagtukoy kung kwalipikado ka para sa mga natatanging serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa county o ng network ng provider nito.
- 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 MHP. 1-800-686-0101.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

- Pagkakaroon ng sapat na mga provider upang matiyak na makukuha mo ang mga serbisyo sa paggamot sa kalusugan ng isip na saklaw ng MHP kung kailangan mo ang mga ito.
- Pagpapaalam at pagtuturo sa iyo ng tungkol sa mga serbisyong available mula sa iyong MHP.
- 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, makipag-ugnayan sa ACCESS 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 MHP.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **14** ng **66**

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.

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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo 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. Makikita mo ang numero ng telepono sa web sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Tumawag sa 1-800-223-8383 para sa tanggapan sa San Mateo County na pinakamalapit sa iyo.

Online: Mag-aplay online sa www.benefitscal.com o 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.

Nang Personal: Upang mag-aplay nang personal, hanapin ang lokal na tanggapan sa iyong county sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, kung saan ka makakahingi ng tulong sa pagkumpleto ng aplikasyon mo.

May 5 lokasyon sa San Mateo County. Tumawag sa 1-800-223-8383 para sa tanggapang 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, CEC) nang libre. Tumawag sa 1-800-300-1506, o maghanap ng lokal na CEC sa <http://www.coveredca.com/get-help/local>.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

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:

- Maaaring nasa matinding panganib ang kalusugan ng indibidwal (o may kaugnayan sa buntis na babae, kalusugan ng kanyang hindi pa ipinanganak na sanggol)
- Matitinding 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 posibleng karamdaman sa pag-iisip
- Hindi kaagad nakakapagbigay ng pagkain o nakakakain, o gumamit ng damit o tirahan dahil sa posibleng karamdaman sa pag-iisip



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 17 ng 66

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 ka nakatala sa isang plano sa pinapamahalaang pangangalaga, at kailangan mo ng hindi medikal na transportasyon, maaari kang direktang tumawag sa isang inaprubahan at lisensyadong propesyonal na kumpanya ng medikal na transportasyon o maaari mong tawagan ang iyong medikal na provider ng pangangalagang pangkalusugan at magtanong tungkol sa mga provider ng transportasyon sa lugar mo. Kapag nakipag-ugnayan ka sa kumpanya ng transportasyon, hihingi sila ng impormasyon tungkol sa iyong petsa at oras ng apoyntment. Kung kailangan mo ng hindi pang-emergency na medikal na transportasyon, maaaring magrekomenda ang iyong provider ng hindi pang-emergency 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **18** ng **66**

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 Pagpakamatay sa 1-800-273-TALK (8255).

<http://www.suicidepreventionlifeline.org/>

Para sa mga lokal na residenteng humihingi ng tulong sa isang krisis at upang i-access ang mga lokal na programa sa kalusugan ng isip, mangyaring tumawag sa 24 na Oras na Hotline para sa Krisis ng Star Vista sa 650-579-0350.

http://www.star-vista.org/whatwedo_services/education/youth/crisis_center/svccservices/svcchotline.html

May available ding libre at kumpidensyal na emosyonal na suporta at impormasyon sa pamamagitan ng text.

I-text ang "START" sa 741741

<http://www.crisistextline.org/get-help-now/>



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **19** ng **66**

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 tatandaan kapag nagtatanong sa iyong sarili kung kailangan mo ng propesyonal na tulong ay magtiwala sa sarili mo. Kung kwalipikado ka para sa Medi-Cal, at sa tingin mo ay maaaring nangangailangan ka ng propesyonal na tulong, dapat kang humiling ng ebalwasyon mula sa iyong MHP.

Maaaring nangangailangan ka ng tulong kung mayroon ka ng isa o higit pa sa mga sumusunod na senyales:

- Nalulungkot (o pakiramdam na wala nang pag-asa, walang tumutulong, o napakalungkot) nang halos buong araw, nang halos araw-araw
- 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **20** ng **66**

- 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
- Walang pakialam sa kalinisan ng katawan (pagiging malinis)
- Nagkakaroon ng matinding problema sa ibang 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
- Nagkakaroon ng mga ugaling tinatawag ng iba na hindi pangkaraniwan o kakaiba

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

Maaari kang makipag-ugnayan sa iyong MHP para sa 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 county na kailangan ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na sinasaklaw ng MHP, gagawa ng paraan ang MHP upang matanggap ng iyong maliit na anak o tinedyer ang mga serbisyo. 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:



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 21 ng 66

- Biglaan at hindi maipaliwanag na pagbabago sa pag-uugali
- Mga reklamo sa mga pananakit nang walang anumang medikal/pisikal na dahilan
- Mas madalas na nag-iisa
- Mabilis mapagod at hindi masyadong aktibo
- Nababalisa at hindi makaupo nang hindi gumagalaw
- Hindi masyadong interesado sa paaralan nang walang malinaw na dahilan
- Madaling mabaling ang pansin
- Takot sa mga bagong sitwasyon
- Nalulungkot o hindi masaya nang walang malinaw na dahilan
- Naiirita o naiinis nang walang malinaw na dahilan
- Nawawalan ng pag-asa
- Nahihirapang tumuon
- Walang masyadong interes sa mga kaibigan
- Nakikipag-away sa iba
- Hindi pumapasok sa paaralan nang walang magandang dahilan
- Bumababa ang marka sa paaralan
- Mababa ang kumpiyansa sa sarili
- Nahihirapang matulog
- Palaging nag-aalala
- Nalulungkot kapag hindi ka kasama
- Pakiramdam ay hindi nakakagawa nang tama
- Nagsasagawa ng mga mapanganib na bagay kahit hindi kailangan
- Madalas na nakakaramdam ng emosyonal o pisikal na sakit
- Kumikilos nang mas bata kaysa sa mga batang kaedad niya
- Hindi nauunawaan ang nararamdaman ng ibang tao
- Nananakot ng iba
- Hindi pinapanagutan ang kanilang mga pagkilos
- Kumukuha ng mga bagay na hindi nila pagmamay-ari at itinatangging ginawa nila ito



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **22** ng **66**

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 sa kalusugan ng isip para sa mga taong may karamdaman sa 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

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, EPSDT).

Kabilang sa mga serbisyong iyon ang mga sumusunod:

- Mga intensive na serbisyo sa bahay



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **23** ng **66**

- 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 paggagamot ng kalusugan ng isip, maaari mong tawagan ang iyong MHP at humiling ng appointment para sa paunang ebalwasyon. Maaari kang tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong county.

Maaari ka ring i-refer sa MHP 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 pinapamahalaang plano sa pangangalagang pangkalusugan ng Medi-Cal, o iba pang ahensiya ng county. Karaniwan, kakailanganin ng iyong doktor o ng pinapamahalaang plano sa pangangalagang 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 MHP, maliban na lang kung may emergency. Hindi maaaring tanggihan ng iyong MHP ang isang kahilingang magsagawa ng paunang ebalwasyon upang tukuyin kung natutugunan mo ang mga pamantayan para makatanggap ng mga serbisyo mula sa MHP.

Available ang mga saklaw na natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip sa pamamagitan ng provider ng MHP (gaya ng mga klinika, sentro ng paggagamot, organisasyong nasa komunidad, o indibidwal na provider).



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **24** ng **66**

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 serbisyong nakakatugon sa kultura para sa mga bata, kabataan, pamilya, taong may sapat na gulang at mas matanda. Available ang mga serbisyo sa buong county, sa ilang paaralan at sa pamamagitan ng network ng mga independiyenteng provider. Kung wala ka pang 21 taong gulang, kwalipikado ka para sa karagdagang pagsaklaw at mga benepisyo sa ilalim ng EPSDT.

Ang iyong MHP ang tutukoy kung kailangan mo ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip. Kung oo, ire-refer ka ng MHP sa isang provider ng kalusugan ng isip na nagbibigay ng mga serbisyong kinakailangan mo.

Kailangang tiyakin ng MHP na ire-refer ka nila sa isang provider na makakatugon sa iyong mga pangangailangan at sa pinakamalapit na provider sa bahay mo.

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

Kailangang matugunan ng iyong MHP ang mga pamantayan sa oras ng appointment ng estado kapag nag-iiskedyul ng appointment upang makatanggap ka ng mga serbisyo mula sa MHP. Dapat mag-alok sa iyo ang MHP ng appointment na nakakatugon sa mga sumusunod na pamantayan sa oras ng appointment:

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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 25 ng 66

- Para sa mga kasalukuyang isinasagawang serbisyo (kasunod ng paunang appointment), sa tamang panahon batay sa iyong kondisyon at pangangailangan ng mga serbisyo.

Sino ang Nagdedesisyon Kung Aling Mga Serbisyo ang Kukunin Ko?

Ikaw, ang iyong provider, at ang MHP ay sangkot sa pagdedesisyon kung anong mga serbisyo ang kailangan mong matanggap sa pamamagitan ng MHP sa pamamagitan ng pagsunod sa mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan at listahan ng mga saklaw na serbisyo. Dapat gumamit ang MHP ng kwalipikadong propesyonal upang isagawa ang pagsusuri para sa pagpapahintulot ng serbisyo. Ang proseso ng pagsusuri na ito ay tinatawag na pagpapahintulot ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip.

Dapat sumunod sa mga natatanging timeline ang proseso ng pagpapahintulot ng MHP. Para sa karaniwang pagpapahintulot, dapat magdedesisyon ang MHP batay sa kahilingan ng iyong provider sa loob ng 5 araw sa kalendaryo. Kung hihilingin mo ito o ng iyong provider, o kung sa tingin ng MHP ay nakabubuti sa iyo ang pagkuha ng higit pang impormasyon mula sa provider mo, 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 MHP 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 MHP ang timeline para sa kahilingan ng provider, papadalhan ka ng county ng nakasulat na abiso tungkol sa pagpapalawig. Maaari kang humiling sa MHP ng higit pang impormasyon tungkol sa proseso nito ng pagpapahintulot. Tawagan ang iyong MHP upang humiling ng karagdagang impormasyon.

Kung magdedesisyon ang MHP na hindi mo kailangan ang mga hiniling na serbisyo, dapat kang padalhan ng MHP ng Abiso sa Pagtanggì sa Benepisyò na nagsasabi sa iyo



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 26 ng 66

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 MHP na tanggihan ang mga serbisyo sa iyo o gumawa ng iba pang pagkilos na hindi mo sinasang-ayunan, sumangguni sa pahina 45 ng handbook na ito.

Paano Ako Makakakuha ng Iba Pang Serbisyo sa Kalusugan ng Isip na Hindi Saklaw ng MHP?

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

- Indibidwal at panggrupong pagsusuri at paggagamot ng kalusugan ng isip (psychotherapy)
- Psychological na pagsusuri upang sumuri ng kondisyon ng kalusugan ng isip
- Mga serbisyo sa outpatient na kinabibilangan ng pagsusuri sa lab, mga gamot, at mga supply
- Mga serbisyo sa outpatient upang subaybayan ang terapiya sa pamamagitan ng gamot
- Psychiatric na pagpapakonsulta

Upang makuha ang isa sa mga serbisyo sa itaas, direktang tawagan ang iyong pinapamahalaang pangangalaga ng planong pangkalusugan ng Medi-Cal. Kung hindi ka nakatala sa isang pinapamahalaang pangangalaga ng planong 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 MHP 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 27 ng 66

Ang anumang parmasyang tumatanggap ng Medi-Cal ay maaaring mag-supply ng mga reseta upang gamutin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip.

Paano Ako Makakakuha ng Iba Pang Serbisyo ng Medi-Cal (Pangunahing Pangangalaga/Medikal) na Hindi Saklaw ng MHP?

May dalawang paraan upang makakuha ka ng mga serbisyo ng Medi-Cal na hindi saklaw ng MHP:

1. Pagpapatala sa isang pinapamahalaang plano sa pangangalagang pangkalusugan ng Medi-cal.
 - Maghahanap ang iyong planong pangkalusugan ng provider para sa iyo kung kailangan mo ng pangangalagang pangkalusugan.
 - Matatanggap mo ang iyong pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, organisasyon ng pagpapanatili ng kalusugan (Health Maintenance Organization, HMO), o tagapamahala ng kaso ng pangunahing pangangalaga.
 - Dapat mong gamitin ang mga provider at klinikang nasa plano sa kalusugan, maliban na lang kung kailangan mo ng pang-emergency na pangangalaga.
 - Maaari kang gumamit ng provider na nasa labas ng iyong planong pangkalusugan para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.
2. Pagtanggap ng mga serbisyo mula sa mga indibidwal na provider o klinikang pangangalagang pangkalusugan na tumatanggap ng Medi-Cal.
 - Makakatanggap ka ng pangangalagang pangkalusugan mula sa mga indibidwal na provider o klinikang tumatanggap ng Medi-Cal.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 28 ng 66

- 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.
- Ang mga indibidwal na provider at klinika ng pangangalagang pangkalusugan ay hindi kailangang makipagkita sa mga pasyente ng Medi-Cal, o maaari nilang piliing makipagkita lang sa ilang pasyente ng Medi-Cal.

Paano Kung Mayroon Akong Problema sa Alak o Droga?

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng mga serbisyo sa paggagamot ng problema sa alak o droga, makipag-ugnayan sa Sangay ng Mga Programa sa Alak at Droga ng iyong county sa pamamagitan ng ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101. Nag-aalok ang San Mateo County ng libreng pagpapakonsulta, ebalwasyon, pag-uugnay at referral sa isang network ng mga nakakontratang provider na nasa komunidad. Kabilang sa mga serbisyo ang detox, outpatient, paggagamot sa tirahan at tinutulungan ng gamot at available ang mga ito para sa mga residente ng San Mateo County sa iba't ibang presyo. **MGA PAMANTAYAN SA MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN**

Ano ang Medikal na Pangangailangan at Bakit Ito Mahalaga?

Ang ibig sabihin ng medikal na pangangailangan ay may medikal na pangangailangan ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip, at maaari kang matulungan sa pamamagitan ng mga serbisyong ito kung matanggap mo ang mga ito.

May makikipag-usap sa iyo na isang lisensyadong propesyonal sa kalusugan ng isip at tutulong siya sa pagtukoy kung kwalipikado ka para sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip at kung anong uri ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip ang naaangkop. Ang pagdedesisyon ng medikal na pangangailangan ang unang hakbang sa proseso ng pagkuha ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **29** ng **66**

Hindi mo kailangang malaman kung mayroon kang diagnosis ng kalusugan ng isip para sa isang natatanging karamdaman sa pag-iisip upang makahingi ng tulong. Tutulungan ka ng MHP na makuha ang impormasyong ito sa pamamagitan ng pagsasagawa ng ebalwasyon sa iyong kondisyon. Kung matukoy sa mga resulta ng ebalwasyon na mayroon kang kondisyon ng kalusugan ng isip na nakakatugon sa mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan, magbibigay ng natatanging paggagamot ng kalusugan ng isip batay sa iyong mga pangangailangan.

Ano ang Mga Pamantayan sa Pagiging Medikal na Kinakailangan para sa Mga Taong Wala Pang 21 Taong Gulang?

Kung wala ka pang 21 taong gulang, may buong saklaw na Medi-Cal, at may diagnosis na saklaw ng MHP, dapat kang bigyan ng MHP ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip kung makakatulong ang mga serbisyong iyon na magamot o mapabuti ang kondisyon ng kalusugan ng isip mo o upang pigilang lumala ang kondisyon ng kalusugan ng isip mo.

Ano ang Mga Pamantayan sa Pagiging Medikal na Kinakailangan para sa 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 pag-iisip na hindi magamot nang ligtas sa mas mababang antas ng pangangalaga, at dahil sa karamdaman sa pag-iisip o mga sintomas ng karamdaman sa pag-iisip, ikaw ay:

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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 30 ng 66

PAGPILI NG PROVIDER

Paano Ako Makakahanap ng Provider para sa Mga Natatanging Serbisyo sa Kalusugan ng Isip na Kailangan Ko?

Inaatasan ka ng ilang MHP na humingi ng pag-apruba mula sa iyong MHP bago ka makipag-ugnayan sa isang provider ng serbisyo. Ire-refer ka ng ilang MHP sa isang provider na handang tumingin sa iyo. Pinapayagan ka ng iba pang MHP na direktang makipag-ugnayan sa isang provider.

Maaaring maglagay ang MHP ng ilang limitasyon sa mga pinili mong provider. Dapat kang bigyan ng iyong MHP ng pagkakataong pumili sa pagitan ng hindi bababa sa dalawang provider kapag nagsimula ka ng mga serbisyo sa unang pagkakataon, maliban na lang kung may magandang dahilan ang MHP kung bakit hindi ito makapagbigay ng opsyon (halimbawa, mayroon lang isang provider na makakapaghatid ng serbisyong kailangan mo). Dapat kang payagan ng iyong MHP na magpalit ng provider. Kapag humiling kang magpalit ng provider, dapat kang payagan ng MHP na pumili sa pagitan ng hindi bababa sa dalawang provider, maliban na lang kung may magandang dahilan upang hindi ito gawin.

Paminsan-minsan, kusang umaalis sa MHP ang mga provider na nakakontrata sa MHP o ayon sa kahilingan ng MHP. Kapag nangyari ito, dapat gumawa ang MHP 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, sa loob ng 15 araw pagkatapos malaman ng MHP na hihinto na sa pagtatrabaho ang provider. Kapag nangyari ito, dapat kang payagan ng MHP na ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo mula sa provider na umalis sa MHP, kung maaari. Humiling sa iyong MHP ng “pagpapatuloy ng pangangalaga” kung gusto mong ipagpatuloy ang pagpapatingin sa isang provider na wala na sa MHP.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 31 ng 66

Kailangang mag-post ang iyong MHP 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 MHP na <https://www.smchealth.org/bhrsservices> o tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng MHP na 1-800-686-0101. May electronic na available na kasalukuyang [direktoryo ng provider](https://www.smchealth.org/post/find-behavioral-health-providerprogram) sa <https://www.smchealth.org/post/find-behavioral-health-providerprogram> sa website ng MHP, o sa papel na format kapag hiniling.

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

Kung tumatanggap ka na ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip (mula sa ibang MHP, pinapamahalaang plano sa pangangalaga, o indibidwal na practitioner 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;
- Natutugunan ng provider ang ilang partikular na kinakailangan sa ilalim ng batas ng estado at pederal na batas; at,
- Sumasang-ayon ang provider sa mga tuntunin at kondisyon ng MHP para sa pakikipagkontrata sa MHP.



SAKLAW NG MGA SERBISYO

Kung natutugunan mo ang mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan para sa 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 pagdedesiyon 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 kasakitan sa 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; pagpapahusay ng plano 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 33 ng 66

- **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 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **34** ng **66**

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

- Available ang serbisyong ito upang matugunan ang agarang kondisyong nangangailangan ng agarang pansin. Maaaring abutin nang hanggang 20 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 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 35 ng 66

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 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 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **36** ng **66**

- **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, Tinedyer, at/o Taong May Sapat na 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 (EPSDT).

Upang maging kwalipikado para sa mga serbisyo ng EPSDT, ang isang benepisyaryo ay dapat na wala pang 21 taong gulang at may ganap na saklaw na Medi-Cal. Sinasaklaw ng EPSDT ang mga serbisyong kinakailangan upang gamutin o pabutihin ang anumang kondisyon ng kalusugan ng isip o upang pigilang lumala ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip.

Magtanong sa iyong provider tungkol sa mga serbisyo ng EPSDT. Maaari mong makuha ang mga serbisyong ito kung matukoy ng iyong provider at ng MHP na kailangan mo ang mga ito dahil medikal na kinakailangan ang mga ito.

Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa benepisyong EPSDT, mangyaring tumawag sa 650-616-2500.



Available din ang sumusunod mula sa MHP para sa mga bata, tinedyer, at taong may sapat na gulang na wala pang 21 taong gulang: Mga Serbisyo sa Paggamot ng Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services, TBS), Koordinasyon ng Intensive na Pangangalaga (Intensive Care Coordination, ICC), Mga Intensive na Serbisyo sa Bahay (Intensive Home Based Services, IHBS), at Mga Serbisyo sa Paggamot para sa Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care, TFC).

Mga Serbisyo para sa Paggamot ng Pag-uugali

Ang TBS 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 nakakatanggap ng mga serbisyong ito ay may malalalang problema sa emosyon, nakakaranas ng nakaka-stress na transisyon o krisis sa buhay, at nangangailangan ng mga karagdagang pangmadalian at natatanging pansuportang serbisyo upang makamit ang mga resultang tinukoy sa kanilang nakasulat na plano sa paggagamot.

Ang TBS ay isang uri ng natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip na available sa pamamagitan ng bawat MHP kung mayroon kang malalalang problema sa emosyon. Upang makakuha ng TBS, 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 TBS 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 may mga napakalalang problema sa emosyon.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **38** ng **66**

- Kung nakatira ka sa isang group home para sa mga bata, tinedyer, at taong may sapat na gulang na may mga napakalalang problema sa emosyon, maaaring makipagtulungan sa iyo ang isang kawani ng TBS upang makalipat ka sa mas mababang antas ng pangangalaga, gaya ng foster home o back home. Tutulungan ka ng TBS 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 TBS, 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 TBS. Magkakaroon ka ng plano sa TBS na magsasabi kung ano ang gagawin mo, ng iyong pamilya, tagabigay ng pangangalaga, o tagapangalaga, at ng kawani ng TBS sa panahon ng TBS, at kung kailan at saan isasagawa ang TBS. Maaaring makipagtulungan sa iyo ang kawani ng TBS 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 ICC 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 ICC ang ebalwasyon; pagpapalano at pagpapatupad ng serbisyo; pagsubaybay at paglapat; at transisyon. Ibinibigay ang mga serbisyo ng ICC sa pamamagitan ng mga prinsipyo ng Modelo ng Pinagsamang



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 39 ng 66

Pangunahing Kasanayan (Integrated Core Practice Model, ICPM), kabilang ang pagtatag ng Team para sa Bata at Pamilya (Child and Family Team, CFT) upang matiyak ang paglulunsad ng may samahang ugnayan sa isang bata, kanyang pamilya, at mga sangkot na system ng paglilingkod sa bata.

Kabilang sa CFT 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. Nagbibigay rin ang ICC ng ICC Coordinator na:

- Nagtitiyak na ina-access, kino-coordinate, 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 CFT 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **40** ng **66**

Mga Intensive na Serbisyo sa Bahay

Ang IHBS 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 IHBS alinsunod sa isang naka-individualize na plano ng paggagamot na binuo alinsunod sa ICPM ng CFT 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 IHBS 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 TFC, binibigyan ang mga bata ng mga magulang ng TFC na sinanay, lubos na pinapangasiwaan, at sinusupportahan.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 41 ng 66

MGA PAGTANGGI SA BENEPISYO NG IYONG MHP

Anong Mga Karapatan ang Mayroon Ako kung Tatanggihan ng MHP ang Mga Serbisyong Gusto Ko o sa Tingin Ko ay Kailangan Ko?

Kung tatanggihan, lilimitahan, aantalahin o tatapusin ng iyong MHP ang mga serbisyong gusto mo o pinaniniwalaan mong dapat mong makuha, may karapatan kang makatanggap ng Abiso (tinatawag na “Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo”) mula sa MHP. May karapatan ka ring hindi sumang-ayon sa desisyon sa pamamagitan ng paghiling ng “reklamo” o “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 MHP.

Ano ang Pagtangi sa Benepisyo?

Ang Pagtangi sa Benepisyo ay alinman sa mga sumusunod:

- Kung ang iyong MHP o ang isa sa mga provider nito 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.
- Kung sa tingin ng iyong provider ay kailangan mo ng natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip at hihiling siya ng pag-apruba sa MHP, ngunit hindi sasang-ayon ang MHP at tatanggihan ang kahilingan ng provider mo, o babawasan ang uri o dalas ng serbisyo. Kadalasan, makakatanggap ka ng Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo bago mo matanggap ang serbisyo, ngunit paminsan-minsan ay dumarating ang Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo pagkatapos mong matanggap ang serbisyo, o habang tinatanggap mo ang serbisyo. Kung makakatanggap ka ng Abiso sa Pagtangi sa Benepisyo pagkatapos mong matanggap ang serbisyo, hindi mo kailangang magbayad para sa serbisyo.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **42** ng **66**

- Kung humiling na ang iyong provider ng pag-apruba sa MHP, ngunit kailangan ng MHP ng higit pang impormasyon upang makapagdesisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-apruba sa tamang panahon.
- Kung hindi nagbibigay ang MHP mo ng mga serbisyo sa iyo batay sa mga pamantayan ng oras ng appointment na kailangan nitong sundin (sumangguni sa pahina 50).
- Kung maghahain ka ng reklamo sa MHP at hindi nagpadala sa iyo ang MHP ng nakasulat na desisyon sa iyong reklamo sa loob ng 90 araw.
- Kung maghahain ka ng apela sa MHP at hindi nagpadala sa iyo ang MHP 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.

Ano ang Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo?

Ang Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo ay isang liham na ipapadala sa iyo ng MHP mo kung magdedesisyon ito na tanggihan, limitahan, antalahin, o wakasan ang mga serbisyong sa tingin mo at ng iyong provider ay dapat mong makuha. 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 MHP para sa pagbibigay ng mga serbisyo.

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

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

- Ang desisyong ginawa ng iyong MHP 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **43** ng **66**

- Ang mga panuntunan ng estado o pederal na panuntunan kung saan nakabatay ang desisyon
- Ang iyong mga karapatan kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng MHP
- Paano maghain ng apela sa MHP
- Paano humiling ng Pagdinig ng Estado kung hindi ka nasisiyahan sa desisyon ng MHP 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
- Kung kwalipikado kang ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo habang naghihintay ka ng desisyon sa apela o Pagdinig ng Estado
- 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 Pagtanggap sa Benepisyo?

Kapag nakatanggap ka ng Abiso sa Pagtanggap sa Benepisyo, dapat mong basahing mabuti ang impormasyon sa form. Kung hindi mo naiintindihan ang form, makakatulong sa iyo ang MHP mo. Maaari ka ring humingi ng tulong sa ibang tao o tumawag sa OCFA sa 1-800-388-5189.

Kung sasabihin sa iyo ng MHP na magwawakas na o mababawasan ang mga serbisyo sa iyo at hindi ka sumasang-ayon sa desisyon, may karapatan kang humiling 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 Pagtanggap sa Benepisyo o bago ang petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago.**



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **44** ng **66**

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

Paano Kung Hindi Ko Nakukuha ang Mga Serbisyong Gusto Ko Mula sa Aking MHP?

Dapat ay may proseso ang iyong MHP 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 MHP.
2. **Ang Proseso ng Apela:** ang pagsusuri sa isang desisyon (hal., pagtangga o mga pagbabago sa mga serbisyo) na ginawa ng MHP o ng provider mo tungkol sa iyong mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip.
3. **Ang Proseso ng Pagdinig ng Estado:** ang proseso upang humiling ng administratibong pagdinig sa hukom ng administratibong batas ng estado kung tatanggihan ng MHP ang iyong apela.

Ang paghahain ng reklamo, apela, o 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 MHP 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 MHP at ang ibang sangkot sa panghuling resulta. Kapag napagdesisyunan na ang iyong Pagdinig ng Estado, aabisuhan ka ng Tanggapan ng Pagdinig ng Estado



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 45 ng 66

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 MHP 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. Maaari ka ring tulungan ng MHP 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 at/o pagiging stable. Maaari mo ring payagan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kabilang ang iyong natatanging provider ng kalusugan ng isip.

Kung gusto mo ng tulong, tumawag sa Tanggapan ng Mga Gawain para sa Mamimili at Pamilya sa 1-800-388-5189.

Maaari ba Akong Tulungan ng Estado sa Aking Problema/Mga Tanong?

Maaari kang makipag-ugnayan sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, Tanggapan ng Ombudsman, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m. (hindi kasama ang mga holiday), sa pamamagitan ng telepono sa (888) 452-8609 o sa pamamagitan ng e-mail sa 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, 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 sa pamamagitan ng telepono sa (800) 952-5253 (para sa TTY, tumawag sa (800) 952-8349).



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 46 ng 66

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 MHP para sa pagsusuri ng iyong reklamo o hinanaing tungkol sa mga serbisyo sa iyo o ng MHP.

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, 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 MHP na lagdaan mo ang isang form na nagpapahintulot sa MHP na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.

Ang sinumang taong nagtatrabaho para sa MHP 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 MHP kung hindi ka nasisiyahan sa mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip o mayroon kang ibang pag-aalala tungkol sa MHP.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 47 ng 66

Paano Ako Maaaring Maghain ng Reklamo?

Maaari kang tumawag sa OCFA 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 MHP 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 MHP ang Aking Reklamo?

Ipapaalam sa iyo ng MHP 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 MHP 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 MHP 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 MHP 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 MHP Tungkol sa Aking Reklamo?

Kapag nakapagdesisyon na tungkol sa iyong reklamo, aabisuhan ka ng MHP o ang iyong kinatawan tungkol sa pagdedesisyon nang nakasulat. Kung hindi ka maabisuhan ng iyong MHP o ang sinumang apektadong partido tungkol sa desisyon sa reklamo sa tamang panahon, bibigyan ka ng MHP ng Abiso sa Pagtanggig sa Benepisyong nagsasabi sa iyo tungkol sa karapatan mong humiling ng Pagdinig ng Estado. Bibigyan ka ng iyong MHP ng Abiso sa Pagtanggig sa Benepisyong sa petsa kung kailan mag-e-expire ang timeframe. Maaari mong tawagan ang MHP para sa higit pang impormasyon kung hindi ka makakatanggap ng Abiso sa Pagtanggig sa Benepisyong.

Mayroon Bang Deadline sa Paghahain ng Reklamo?

Wala, maaari kang maghain ng reklamo anumang oras.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **49** ng **66**

ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)

Dapat kang payagan ng iyong MHP na humiling ng pagsusuri ng ilang partikular na desisyong ginawa ng MHP o ng provider mo tungkol sa iyong mga natatanging 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 MHP o ng iyong provider na kinasasangkutan ng pagtanggihan 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 MHP. 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. Kung isusumite mo ang iyong apela nang pasalita, dapat mo itong i-follow up sa pamamagitan ng nilagdaan at nakasulat na apela. Maaari kang humingi ng tulong sa pagsusulat ng apela. Kung hindi ka magfa-follow up ng nilagdaan at nakasulat na apela, hindi lulutasin ang iyong apela. Gayunpaman, ang petsa kung kailan mo isinumite ang pasalitang apela ay ang petsa ng paghahain.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 50 ng 66

- 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 MHP na lagdaan mo ang isang form na nagpapahintulot sa MHP na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.
- Ipagpapatuloy ang iyong mga benepisyo kapag humiling ng apela sa loob ng kinakailangang timeframe, na 10 araw mula sa petsa kung kailan ipinadala o personal na ibinigay sa iyo ang iyong Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo. Hindi mo kailangang magbayad para sa mga patuloy na serbisyo habang nakabinbin ang apela. 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 bayaran ang gastos sa mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang apela.
- Titiyaking ang mga indibidwal na nagdedesisyon sa iyong apela ay kwalipikadong isagawa ito at hindi sangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagdedesisyon.
- Bibigyang-daan ka o ang iyong kinatawan na suriin ang iyong file ng kaso, kabilang ang medikal na talaan mo, at anupamang dokumento o talaang isinasaalang-alang sa panahon ng proseso ng apela.
- 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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 51 ng 66

- 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 MHP.

Kailan Ako Maaaring Maghain ng Apela?

Maaari kang maghain ng apela sa iyong MHP sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Ang MHP o ang isa sa mga nakakontratang provider 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 MHP, ngunit hindi sasang-ayon ang MHP at tatanggihan ang kahilingan ng provider mo, o babaguhin ang uri o dalas ng serbisyo.
- Humiling na ang iyong provider ng pag-apruba sa MHP, ngunit kailangan ng MHP ng higit pang impormasyon upang makapagdesisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-apruba sa tamang panahon.
- Hindi nagbibigay ang MHP mo ng mga serbisyo sa iyo batay sa mga timeline na itinakda ng MHP.
- Sa tingin mo ay hindi kaagad nagbibigay ng mga serbisyo ang MHP upang matugunan ang iyong mga pangangailangan.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **52** ng **66**

- 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 kang tumawag sa iyong MHP upang humingi ng tulong sa paghahain ng apela. Magbibigay ang MHP 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 o i-fax sa 650-573-2934. Maaaring maghain ng mga apela nang pasalita o nakasulat. Kung isusumite mo ang iyong apela nang pasalita, dapat mo itong i-follow up sa pamamagitan ng nilagdaan at nakasulat na apela.

Paano Ko Malalaman Kung Napagdesisyunan na ang Aking Apela?

Aabisuhan ka ng iyong MHP 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **53** ng **66**

Mayroon Bang Deadline sa Paghahain ng Apela?

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw mula sa petsa sa Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo. Walang deadline para sa paghahain ng apela kapag hindi ka nakatanggap ng Abiso sa Pagtangga sa Benepisyo, kaya maaari kang maghain ng ganitong uri ng apela anumang oras.

Kailan Magdedesisyon Tungkol sa Aking Apela?

Dapat magdedesisyon ang MHP sa iyong apela sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa kung kailan natanggap ng MHP 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 MHP 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 MHP 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **54** ng **66**

ang pinabilis na proseso ng apela sa iba't ibang deadline kaysa sa karaniwang apela. May 72 oras ang MHP 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 sumasang-ayon ang MHP na natutugunan ng iyong apela ang mga kinakailangan para sa pinabilis na apela, lulutasin ng MHP mo ang iyong pinabilis na apela sa loob ng 72 oras pagkatapos matanggap ng MHP 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 MHP na kailangan ng karagdagang impormasyon at nakakabuti sa iyo ang pagkaantala. Kung papalawigin ng iyong MHP ang mga timeframe, bibigyan ka ng MHP ng nakasulat na paliwanag kung bakit pinalawig ang mga timeframe.

Kung magdedesisyon ang MHP na hindi kwalipikado ang iyong apela para sa pinabilis na apela, dapat gumawa ang MHP 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 MHP na hindi natutugunan ng iyong apela ang mga pamantayan ng pinabilis na apela, maaari kang maghain ng reklamo.

Kapag nalutas na ng iyong MHP ang kahilingan mong pinabilis na apela, aabisuhan ka ng MHP at ang lahat ng apektadong partido nang pasalita at nakasulat.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 55 ng 66

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, 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.

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.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **56** ng **66**

Paano Ako Hihiling ng Pagdinig ng Estado?

Maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado on-line sa:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.

Maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado o pinabilis na Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng telepono:

Tumawag sa Sangay ng Mga Pagdinig ng Estado, na toll free, sa (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o tumawag sa linya para sa Pagtatanong at Pagtugon sa Publiko, na toll free, sa (800) 952-5253 o TDD (800) 952-8349.

Maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado nang Nakasulat:

Isumite ang iyong kahilingan sa kagawaran ng kapakanan ng county sa address na ipinapakita sa Abiso sa Pagtanggap sa Benepisyo, o sa pamamagitan ng fax o mail sa:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

O kaya, sa pamamagitan ng Fax sa (916) 651-5210 o (916) 651-2789.

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 MHP ng abiso sa desisyon sa apela nito, o sa araw pagkatapos ng petsa ng postmark ng abiso sa desisyon sa apela ng MHP.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 57 ng 66

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 kung kailan sinabi ng iyong MHP na ihinto o babawasan 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 makapagdesisyon sa iyong kaso at papadalhan ka ng sagot.

Paano Kung Hindi Ako Makapaghintay nang 90 Araw para sa Desisyon sa Aking Pagdinig ng Estado?

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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 58 ng 66

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, Sangay ng Mga Pagdinig ng Estado, ang iyong kahilingan sa pinabilis na Pagdinig ng Estado at magdedesisyon 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 ang iyong kahilingan.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina 59 ng 66

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 pasalista o nakasulat na indibidwal na tagubilin sa pangangalagang pangkalusugan o power of attorney (nakasulat na dokumentong nagbibigay ng pahintulot sa isang tao na magdesisyon para sa iyo). Ang lahat ng MHP ay kailangang may mga nakatakdang patakaran sa paunang direktiba. Kailangang magbigay ang iyong MHP ng nakasulat na impormasyon sa mga patakaran sa paunang direktiba ng MHP at paliwanag sa batas ng estado, kapag hiningan ng ganitong impormasyon. Kung gusto mong hilingin ang impormasyon, dapat mong tawagan ang iyong MHP 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:



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **60** ng **66**

- 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



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 MHP. 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 MHP, iba pang pananagutan ng MHP, at iyong mga karapatang inilalarawan dito. May karapatan ka ring matanggap ang impormasyong ito at ang iba pang impormasyong ibinigay sa iyo ng MHP sa paraang madaling maintindihan. Halimbawa, nangangahulugan itong dapat gawing available ng MHP ang nakasulat na impormasyon nito sa mga wikang ginagamit ng hindi bababa sa limang porsyento o 3,000 ng mga benepisyaryo ng MHP 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 MHP 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.

- Kumuha ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip mula sa isang MHP 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. Kailangang isagawa ng MHP ang mga sumusunod:
 - 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 MHP 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 MHP. Dapat tiyakin ng MHP na hindi ka magbabayad ng karagdagang halaga para sa pagpapatingin 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 MHP 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 MHP 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa

<https://www.smchealth.org/bhrs>

Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Pahina **63** ng **66**

sila sa mga taong makakatanggap ng mga serbisyo upang bumuo ng plano sa paggagamot na kinabibilangan 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 MHP, 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 pangangalaga ng planong 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 Ingles at iba't ibang background ng kultura at etnisidad.
- Dapat tiyakin ng iyong MHP na hindi babaguhin ang paggamot sa iyo sa mapanganib na paraan bilang resulta ng pagpapahayag mo ng iyong mga karapatan. Kailangang sundin ng iyong MHP 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 Kodigo ng Mga Pederal na Regulasyon (Code of Federal Regulations, 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



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

Americans with Disabilities Act); Seksyon 1557 ng Patient Protection and Affordable Care Act; at mga karapatang inilalarawan dito.

- 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 sa 1-(800)388-5189 o mag-email sa 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 MHP. 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 pinakamainam na resulta kung susundin mo ang iyong plano ng paggagamot. Kung kailangan mong hindi puntahan ang isang appointment, tawagan ang iyong provider nang hindi bababa sa 24 na oras na mas maaga, at muling magpaskedyul para sa ibang araw at oras.
- Palaging dalhin ang iyong Card ng Pagkakakilanlan para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal at ID na may larawan kapag pinuntahan mo ang paggagamot.
- Ipaalam sa iyong provider kung kailangan mo ng oral interpreter bago ang iyong appointment.



Tumawag sa BHRS ACCESS Call Center sa (800) 686-0101. Nandito ang ACCESS 24 na oras sa isang araw. Libre ang tawag. O kaya, bumisita online sa <https://www.smchealth.org/bhrs>
Handbook para sa Benepisyaryo ng MHP ng San Mateo County

- Sabihin sa iyong provider ang lahat ng medikal na pag-aalala mo upang maging tama ang iyong plano ng paggagamot. 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 iyong plano ng paggagamot at ang anupamang impormasyong natatanggap mo sa panahon ng paggagamot.
- Sundin ang plano ng paggagamot na sinang-ayunan mo at ng iyong provider.
- Makipag-ugnayan sa MHP 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 MHP 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 paggagamot.
- Irespeto at igalang ang kawaning nagbibigay ng paggagamot sa iyo.
- Kung naghihinala kang may panloloko o maling gawain, iulat ito:
 - Iniaatas ng Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan 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 sa **1 (800) 822-6222**. Kung sa tingin mo ay may emergency, mangyaring tumawag sa **911** para sa agarang tulong. Libre ang tawag at maaaring hindi magpakilala ang tumatawag.
 - Maaari ka ring mag-ulat ng pinaghihinalaang panloloko o pag-abuso sa pamamagitan ng e-mail sa fraud@dhcs.ca.gov o gamitin ang online form sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

