



Aklat-Gabay ng Miyembro

at Katibayan ng Coverage

HealthWorx HMO

Last Updated: 12/01/2023

Handa kayong Tulungan ng aming Yunit para sa mga Serbisyo sa mga Miyembro

Tawagan kami sa **1-800-750-4776**
(walang bayad) o sa **650-616-2133**

May Kapansanan sa Pandinig:
TTY **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**

Lunes hanggang Biyernes
Telepono: 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m.
Mga oras ng opisina: 8:00 a.m.
hanggang 5:00 p.m.

Paghiling para sa Pagkakalimbag na may Malalaking Letra

Kung gusto ninyong makakuha ng librong ito na malalaki ang mga letra sa pagkakalimbag, mangyaring tawagan ang mga Serbisyo para sa mga Miyembro

Pahayag tungkol sa pagiging pribado ng impormasyon

Tinitiyak ng Health Plan of San Mateo ang pagiging pribado ng inyong medikal na rekord. Para sa karagdagang katanungan at impormasyon, mangyaring tawagan ang Mga Serbisyo para sa mga Miyembro.

Our Member Services department Is Available to Help You

Call us at **1-800-750-4776** (toll free)
or **650-616-2133**

Hearing Impaired:
TTY **1-800-735-2929** or dial **7-1-1**

Monday-Friday:
Phone 8:00am-6:00pm
Office hours 8:00am-5:00pm

Large-print Request

If you would like a large-print copy of this book, please call Member Services

Privacy Statement

Health Plan of San Mateo ensures the privacy of your medical record. For questions and more information, please call Member Services.

Nuestra Unidad de Servicios al Miembro está disponible para ayudarlo

Llámenos al **1-800-750-4776** (número telefónico gratuito) o al **650-616-2133**

Miembros con dificultades auditivas:
TTY **1-800-855-3000** o marque el **7-1-1**

De lunes a Viernes:
Por teléfono 8:00am-6:00pm
Horario de oficina 8:00am-5:00pm

Solicitud de impresión en caracteres grandes

Si desea una copia de este manual en letra grande, llame al Departamento de Servicios al Miembro.

Declaración de privacidad

El Health Plan of San Mateo garantiza la privacidad de su registro médico. Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, llame a Servicios al Miembro.

我們的會員服務部可為您提供協助

請撥打我們的電話 **1-800-750-4776**
(免費) 或 **650-616-2133**

有聽力障礙者：
TTY **1-800-735-2929** 或撥 **7-1-1**

星期一到星期五
電話：上午 8:00 至晚上 6:00
辦公室服務時間：上午 8:00 至下午 5:00

大字版需求

若您需要本手冊的大字版，請致電會員服務部

隱私權聲明

聖馬刁健康計劃 (HPSM) 會為您保密病歷資訊。
如有疑問或需要更多資訊，請致電會員服務部

Health Plan of San Mateo HealthWorx HMO Handbook ng Miyembro at Katibayan ng Saklaw

Talaan ng mga Nilalaman

Abiso sa mga Pamamalakad Hinggil sa Pagkapribado.....	2
ABISO NG KAWALAN NG DISKRIMINASYON.....	11
Abiso ng Pagkakaroon ng Mga Serbisyo ng Tulong sa Wika at Mga Pansuportang Tulong at Serbisyo.....	14
Introduksiyon.....	17
Welcome.....	17
Tungkol sa Health Plan of San Mateo.....	17
Mga Premium (Hulog sa Seguro), Pagiging Kuwalipikado, Pagpapa-enroll, Pagtatapos ng Paglilingkod para sa Mga Manggagawa ng Mga Serbisyo na Nagbibigay ng Suporta sa Loob ng Tahanan (In-Home Supportive Services (IHSS) Workers)	18
Mga Premium (Hulog sa Seguro), Pagiging Kuwalipikado, Pagpapa-enroll, Pagtatapos ng Paglilingkod, Para sa Mga Part-Time na Empleyado ng San Mateo City.....	19
Seksyon 1: Mga Depinisyong	24
Seksyon 2: Mga Karapatan at Responsibilidad ng mga Miyembro	32
Seksyon 3: Paggamit sa Planong Pangkalusugan	36
Seksyon 4: Mga Pamamaraan para sa Pagkuha ng Mga Serbisyo para sa Pangangalaga ng Kalusugan.....	43
Seksyon 5: Pananagutan sa Pananalapi ng Miyembro	59
Seksyon 6: Mga Sakop na Serbisyo, Mga Benepisyo at Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	61
Seksyon 7: Mga Eksklusyon at Mga Limitasyon sa Benepisyo.....	84
Seksyon 8: Proseso ng Karaingan at Mga Apela.....	91
Seksyon 9: Pangkalahatang Impormasyon	96

Abiso sa mga Pamamalakad Hinggil sa Pagkapribado

ANG ABISONG ITO AY NAGLALARAWAN KUNG PAANO MAGAGAMIT AT MAISISIWALAT ANG IMPORMASYONG MEDIKAL TUNGKOL SA INYO AT KUNG PAANO NINYO MAA-ACCESS ANG IMPORMASYONG ITO. PAKIBASA ITO NANG MABUTI.

Nakatuon ang HPSM sa pagprotekta sa inyong impormasyon ng kalusugan, na anumang impormasyon tungkol sa:

- Ang inyong nakaraan o kasalukuyang pisikal na kalusugan o kalusugan ng isip.
- Anumang pagbabayad para sa mga serbisyo sa kalusugan na makakatukoy sa inyo bilang isang indibidwal.

Ang mga halimbawa ng impormasyong pangkalusugan ay kinabibilangan ng inyong pangalan, petsa ng kapanganakan, mga natukoy na sakit, mga medikal na paggamot, mga medikal na claim (paghahabol ng kabayaran), lahi, etnisidad, kinikilalang kasarian, at seksuwal na oryentasyon.

Ibinubuod ng abisong ito ang mga gawi sa pagkapribado ng HPSM at ang inyong mga karapatan bilang miyembro ng HPSM kaugnay ng inyong impormasyong pangkalusugan. Ipinapaliwanag nito ang:

- Paano pinoprotektahan ng HPSM ang impormasyon ninyo sa kalusugan alinsunod sa batas ng estado at pederal na pamahalaan.
- Paano legal na ginagamit at isinasiwalat ng HPSM ang impormasyon ng inyong kalusugan. (Tumutukoy ang salitang “ginagamit” sa kung paano kami nagbabahagi ng impormasyon sa HPSM. Tumutukoy ang “pagsisiwalat” sa pagbabahagi ng impormasyon sa labas ng HPSM.)
- Paano ninyo maa-access ang inyong impormasyon ng kalusugan.

Sakop *lamang* ng pabatid na ito ang pamamalakad ng pagkapribado ng HPSM. Posibleng may ibang patakaran ang inyong tagabigay ng serbisyo kaugnay ng kanilang paggamit at pagsisiwalat ng inyong impormasyong pangkalusugan na ginawa sa kanilang opisina.

Kung may mga katanungan kayo tungkol sa abisong ito, tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776**. Ang mga oras ng aming opisina ay mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Dapat tumawag ang mga miyembro ng HPSM CareAdvantage sa 1-866-880-0606. Ang aming mga oras ay Lunes hanggang Linggo, 8:00 a.m. hanggang 8:00 p.m. Ang mga miyembrong may kapansanan sa pandinig o pananalita ay maaaring tumawag sa California Relay Services (CRS) sa **1-800-735-2929** o **711**.

Magkakabisa ang abisong ito simula sa: 10/1/2024

Mga legal na itinatakda ng HPSM kaugnay ng impormasyong pangkalusugan

Natatakdaan kami ng batas na:

- Panatilihin ang seguridad at pagkapribado ng elektroniko at nakasulat na impormasyon, kasama ang mga pisikal, teknikal, at administratibong pamamaraan para mapigilan ang hindi awtorisadong pag-access sa inyong protektadong impormasyong pangkalusugan.
- Tiyakin na ang impormasyong pangkalusugan na tumutukoy sa inyo ay panatilihing pribado.
- Bigyan ka nitong abiso hinggil sa mga gawi sa pagkapribado.
- Sundin ang mga takda ng abiso na kasalukuyang may bisa.

Paano namin puwedeng gamitin o isiwalat ang inyong impormasyon ng kalusugan

Pinahihintulutan ng pang-estado at pederal na batas ang HPSM na gamitin at isiwalat ang impormasyong pangkalusugan ng aming mga miyembro nang walang nakasulat na awtorisasyon. Nasa ibaba ang isang listahan ng mga uri ng impormasyong pangkalusugan at mga halimbawa ng mga paggamit at/o pagsisiwalat. Hindi ito isang kumpletong listahan ng lahat ng posibleng pinapayagang paggamit at pagsisiwalat. Hindi nito layuning limitahan ang mga paggamit at pagsisiwalat na pinahihintulutan ng batas. Gayunpaman, papasok sa isa sa mga uring ito ang lahat ng paraan kung paano namin puwedeng gamitin at isiwalat ang inyong impormasyong pangkalusugan.

- **Bayad para sa serbisyo sa kalusugan.** Sinuri namin ang inyong impormasyong pangkalusugan bago mag-aproba ng pagbabayad para sa isang paggamot na hiniling ng inyong tagabigay ng serbisyo para matiyak na isa itong medikal na kinakailangan.
- **Pagpapahusay sa mga operasyon ng HPSM.** Maaari naming gamitin ang impormasyong pangkalusugan ng mga miyembro para suriin ang pagganap ng aming mga tagabigay ng serbisyo at paghambingin ang kalidad ng aming serbisyo sa ibang mga planong pangkalusugan.
- **Pamamahala sa pangangalaga.** Sa pamamagitan ng pagbabahagi ng inyong impormasyong pangkalusugan sa inyong mga tagabigay ng serbisyo, masusuri namin ang inyong mga paggamot at gamot para matiyak na hindi sumasalungat ang mga ito sa isa't isa.
- **Mga referral sa mapagkukunan.** Puwede kaming magtukoy at magrekomenda ng mga benepisyo, serbisyo, at/o programa ng HPSM batay sa inyong impormasyong pangkalusugan.
- **Mga kontraktor na tumutulong sa aming mga operasyon.** Sang-ayon ang mga kontraktor na panatilihin kumpidensyal at secure ang impormasyon ng kalusugan, at na gamitin lang ito para tulungan kami. Halimbawa, nakipagkontrata kami sa “Tagapangasiwa ng Benepisyo sa Parmasya” at ibinigay namin sa kanila ang impormasyong kailangan nila para mabayaran ang mga claim (paghahabol ng kabayaran) sa parmasya ng aming mga miyembro.
- **Para sa mga isponsor ng programa sa insurance sa kalusugan.** Nakikipagkontrata ang mga employer at iba pang organisasyon sa HPSM para makapagbigay kami ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan at makapagbayad para sa mga claim (paghahabol ng kabayaran). Sang-ayon silang panatilihin kumpidensyal at secure ang impormasyon ng kalusugan, at na gamitin lang ito para tulungan kami. Kung mayroon kayong isponsor ng plano, puwede namin silang sabihan kapag kayo ay nag-enroll o umalis sa pagkaka-enroll sa aming plano. Ang inyong impormasyong pangkalusugan ay maaari rin naming isiwalat upang matasa ng isponsor ang pagganap ng HPSM.
- **Para sa mga kapamilya o mga indibidwal na kasama sa inyong pangangalaga o sa pagbabayad ng inyong pangangalaga.** Maaari rin naming ilabas ang inyong impormasyong pangkalusugan sa mga kapamilya o iba pang tao na nagbabayad para sa inyong pangangalaga sa kalusugan. Gagawin namin ito kung kinakailangan ito para mabigyang-daan silang magbayad para sa inyong pangangalaga o makagawa ng mga desisyon tungkol sa inyong pangangalaga. Maaari lamang namin isiwalat ang impormasyong pangkalusugan ninyo kung kayo ay naroroon at sumasang-ayon kayo sa pagsisiwalat, maliban kapag:

- Pinipigilan kayo ng inyong kondisyong medikal na gumawa ng mga desisyon at naniniwala kaming ang pagsisiwalat ng inyong impormasyon ay para sa inyong ikabubuti.
- Pagkatapos ng inyong kamatayan (maliban kung sasabihan ninyo kami bago ito na huwag ibahagi ang inyong impormasyon).
- **Mga Paaralan.** Posibleng legal na kinakailangan ng paaralan na magkaroon ng katibayan ng mga bakuna para sa mag-aaral na nag-e-enroll o naka-enroll sa paaralan. Sa mga sitwasyong iyon, puwede naming ibigay sa paaralan ang rekord ng mga bakuna ng mag-aaral na iyon.

Mga Natatanging Sitwasyon

Isinisiwalat namin ang impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo:

- **Kapag kinakailangan ng pederal, pang-estado, o lokal na batas.**
- **Para mapigilan ang seryosong banta sa inyong kalusugan at kaligtasan o ang kalusugan at kaligtasan din ng iba.** Isisiwalat lang namin ang impormasyong ito sa sinuman na makakatulong sa pagpigil ng banta.
- **Kung miyembro kayo ng sandatahang lakas o beterano** kinakailangan ng mga awtoridad sa militar o upang makatulong sa pagtukoy ng inyong pagiging kuwalipikado para sa mga benepisyo ng beterano.
- **Kung nakakulong kayo sa isang koreksiyonal na institusyon** bilang bahagi ng pagkokoordina ng inyong pangangalaga.
- **Para sa mga programang nagbibigay ng bayad-pinsala para sa mga manggagawa** at iba pang benepisyo para sa mga pinsala o sakit na may kaugnayan sa trabaho.
- **Para sa mga gawain sa pampublikong kalusugan,** gaya ng:
 - Para maiwasan o mapigilan ang sakit, pinsala o kapansanan.
 - Pag-uulat ng mga pang-aabuso o pagpapabaya sa bata.
 - Pag-uulat ng mga kapanganakan o mga kamatayan.
 - Pag-uulat ng mga reaksiyon sa mga gamot o problema sa produkto.
 - Pag-abiso sa inyo tungkol sa mga pagbawi ng mga produktong posibleng ginagamit ninyo.
 - Pagbibigay-alam sa inyo kung kayo ay posibleng nalantad sa sakit o nasa peligro na mahawaan o makahawa ng sakit.
 - Pagbibigay-alam sa mga kinauukulang awtoridad sa pamahalaan kung naniniwala kami na kayo ay biktima ng pang-aabuso, pagpapabaya o kalupitan sa loob ng tahanan. Isisiwalat lang namin ito kung pumapayag kayo o kung binibigyan ng awtorisasyon ng batas.
- **Sa ahensiya ng pagbabantay sa mga gawaing pangkalusugan** para sa mga aktibidad na awtorisado ng batas. Halimbawa, posibleng isiwalat namin ang inyong impormasyong pangkalusugan sa pampublikong ahensiya na responsable sa pangangasiwa ng operasyon ng HPSM. Ang mga gawaing ito ay kinakailangan para mabigyang-daan ang gobyerno na bantayan ang sistema ng pangangalaga sa kalusugan at mga programa sa benepisyong pangkalusugan ng gobyerno.
- **Para sa mga demanda at pagtatalo** kung inatas ng korte, husgado, subpoena, o iba pang legal na proseso. Gagawin lang namin ito pagkatapos ng mga hindi matagumpay na pagsisikap na abisuhan kayo tungkol sa kahilingan o para makakuha ng utos na nagpoprotekta sa impormasyong hiniling.
- **Sa mga opisyal na tagapagpatupad ng batas** sa mga limitadong sitwasyon (ibig sabihin, kung hiniling ito ng opisyal o i-ulat ang labag sa batas na pag-uugali o asal). Sa

pangkalahatan, may koneksiyon dapat ito sa kriminal na imbestigasyon, utos ng korte, mandamyento, o pambansang aktibidad sa seguridad na awtorisado ng batas.

- **Para makatulong sa isang misyon ng militar** o iba pang aktibidad ng pamahalaan na may kaugnayan sa intelihensiya, pambansang kaligtasan, o pagpoprotekta sa Presidente.
- **Sa mga coroner (opisyales ng pamahalaan ng kumukumpirma sa kamatayan ng tao), medikal na tagasuri, at direktor ng punerarya** para maisagawa nila ang kanilang mga tungkulin kapag namatay ang mga miyembro.
- **Sa mga organisasyon para sa transplant ng organ** na nagtatrabaho sa pag-transplant ng organ o tissue para sa mga layunin ng pagpapadali ng transplant ng organ.
- **50 taon pagkamatay.** Maaari naming isiwalat ang impormasyong pangkalusugan ng mga namatay na miyembro sa anumang ahensya kung ang miyembro ay namatay nang hindi bababa ng 50 taon.
- **Sa mga organisasyon para sa tulong sa panahon ng kalamidad.** Kung ayaw ninyong isiwalat namin ang inyong impormasyon para sa tulong sa panahon ng kalamidad, mayroon kayong karapatang pigilan ang naturang pagbabahagi.

Ang lahat ng naunang halimbawa ay napapailalim sa mga paghihigpit at kondisyong ipapaliwanag namin sa ibaba kaugnay ng pangangalaga sa reproductive na kalusugan.

Mga legal na limitasyon

Sumusunod kami sa mga batas na maaaring limitahan o pigilan ang mga pagsisiwalat na nakalista sa itaas. Halimbawa:

- Mayroong mga espesyal na limitasyon sa pagsisiwalat ng impormasyong pangkalusugan na kaugnay sa katayuan sa HIV/AIDS, paggamot sa kalusugan ng isip, mga kapansanang developmental, at mga paggamot sa pagkalulong sa droga at alak.
 - Hindi namin gagamitin o isisiwalat ang mga rekord na natanggap namin na napapailalim sa 42 C.F.R. Part 2, o testimonyang nagpapahayag ng nilalaman ng mga naturang rekord, sa mga sibil, kriminal, administratibo, o panlehislaturang pagdinig laban sa inyo maliban na lamang kung binigyan ninyo kami ng nakasulat na pahintulot o may utos ng korte, pagkatapos kayong maabisuhan at mabigyan ng pagkakataong madinig sa korte. Ang anumang utos ng korte na matatanggap namin para magamit o maisiwalat ang mga rekord na ito ay dapat may kasamang subpoena o iba pang legal na obligasyon bago namin magamit o maisiwalat ang rekord.
- Hindi puwedeng gamitin ang impormasyon tungkol sa lahi, etnisidad, wika, kinikilalang kasarian, at seksuwal na oryentasyon sa underwriting, pagtatakda ng rate, pagtangga sa mga serbisyo, pagkakasakop, at mga pagtukoy sa benepisyo.
- Hindi namin puwedeng ibenta ang inyong impormasyon.

Awtorisasyon

Maliban sa mga sitwasyong inilarawan sa itaas, hindi namin pinapayagan ang paggamit at pagsisiwalat ng inyong impormasyong pangkalusugan nang walang nakasulat na pahintulot o awtorisasyon ninyo. Halimbawa, puwede naming gamitin at ibahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan para sa layunin ng pananaliksik kapag nakuha namin ang inyong awtorisasyon. Hindi makakaapekto ang inyong desisyon na bigyan kami ng awtorisasyon sa inyong medikal na paggamot, mga benepisyo sa planong pangkalusugan, kabayaran sa paggamot, o pagiging kuwalipikado sa pagpapa-enroll. May karapatan kayong bawiin ang inyong awtorisasyon kahit

pagkatapos ninyong lumagda sa awtorisasyon para sa paggamit o paglabas ng inyong impormasyong pangkalusugan. Sa sitwasyong iyon, hindi na namin gagamitin o isisiwalat ang inyong impormasyon ng kalusugan para sa layuning iyon. Gayunpaman, hindi na namin mababawi nag anumang pagsisiwalat na nagawa na namin sa panahon na may pahintulot kaming gawin iyon.

- **Mga paggamit at pagsisiwalat na nauugnay sa pangangalaga sa reproductive na kalusugan.** Maliban kung nakatanggap kami ng awtorisasyon mula sa inyo, pinagbabawalan kaming isiwalat ang inyong impormasyong pangkalusugan kapag hiningi ito ng ibang tao maliban sa inyo o inyong personal na kinatawan para sa alinman sa mga sumusunod na aktibidad ("Mga Ipinagbabawal na Layunin"):
 - Para magsagawa ng kriminal, sibil, o administratibong imbestigasyon o magpataw ng kriminal, sibil, o administratibong pananagutan sa sinuman para sa mismong paghingi, pagkuha, pagkakaloob, o pangangasiwa ng pangangalaga sa reproductive na kalusugan, kapag ang naturang pangangalagang pangkalusugan ay naaayon sa batas sa ilalim ng mga sirkumstansiya kung saan ito ibinigay.
 - Pagtukoy sa sinumang tao para sa pagsasagawa ng naturang imbestigasyon o pagpapataw ng naturang pananagutan.

Halimbawa, posible kaming makatanggap ng subpoena na humihingi ng mga rekord ng isang miyembro, at inisyu ang subpoena para sa isang kasong naglalayong panagutin ang isang tagabigay ng serbisyo para sa pagrereseta ng isang gamot na puwedeng makapagpalaglag ng sanggol o makapagbago sa kakayahang magkaanak, o para panagutin ang isang miyembro sa pag-inom sa naturang gamot. Sa ganitong sitwasyon, kung naaayon sa batas ang reseta o pag-inom sa naturang gamot sa ilalim ng mga sirkumstansiya, ipinagbabawal sa amin ang pagbibigay ng anumang PHI bilang tugon sa kahilingan.

Kung may matanggap kaming kahilingan para sa mga rekord mula sa ibang tao bukod sa inyo o sa inyong personal na kinatawan, at ang mga hinihinging rekord ay naglalaman ng PHI na posibleng may kaugnayan sa pangangalaga sa reproductive na kalusugan, kailangan naming humingi ng pagpapatotoo mula sa humihiling kung ang kahilingan ay para sa alinman sa mga sumusunod na layunin:

- Pamamahala sa mga gawaing pangkalusugan
- Mga hudisyal at administratibong pagdinig
- Mga layunin sa pagpapatupad ng batas
- Mga pagsisiwalat sa mga coroner at medical examiner

Naglalaman dapat ang pagpapatotoo ng mga partikular na impormasyon tungkol sa kahilingan, isang pahayag na ang kahilingan ay hindi para sa alinman sa mga Ipinagbabawal na Layunin, isang pahayag na napapailalim sa mga kriminal na kaparusahan sa ilalim ng pederal na batas ang isang indibidwal na lalagda sa isang mapanlokong pagpapatotoo, at dapat itong lagdaan ng humihiling. Ipinagbabawal sa amin na tugunan ang mga kahilingang nangangailangan ng pagpapatotoo kung hindi natutugunan ng pagpapatotoo ang lahat ng legal na kahingian.

Halimbawa, puwede kaming makatanggap ng subpoena para hingi ang mga rekord ng isang miyembro mula sa mga opisyal na tagapagpatupad ng batas ng estado kaugnay ng kriminal na paglilitis ng indibidwal na inaakusahang nagsumite ng mga mapanlokong claim (paghahabol ng kabayaran) sa mga kompanya ng insurance, na walang kaugnayan sa pangangalaga sa reproductive na kalusugan. Bagama't hindi isang Ipinagbabawal na Layunin ang layunin ng imbestigasyon, naglalaman ng PHI ang mga rekord na hiniling na posibleng nauugnay sa pangangalaga sa reproductive na kalusugan, gaya ng mga claim sa mga kondisyong may

kaugnayan sa pagbubuntis. Sa ganitong sitwasyon, hihingi kami sa opisyal na tagapagpatupad ng batas ng valid at nilagdaang pagpapatotoo bago namin tugunan ang kahilingan.

Kahit nakatanggap na kami ng valid na pagpapatotoo, titiyakin pa rin naming natutugunan ng kahilingan ang lahat ng kinakailangan sa ilalim ng pederal na batas bago kami magsiwalat ng anumang PHI

Tandaan na may posibilidad na ang impormasyong naisiwalat sa mga third party ay hindi na protektado ng HIPAA, at puwedeng isiwalat ulit ng mga naturang third party ang impormasyon ninyo.

Ang inyong mga karapatan kaugnay ng inyong impormasyong pangkalusugan

Mayroon kayong karapatang:

- **Kumuha ng papel na kopya ng abiso na ito hinggil sa pagkapribado.** Puwede rin ninyong mahanap ang abisong ito sa aming website sa www.hpsm.org/privacy-policy.
- **Magtalaga ng tao para kumatawan sa inyo.** Puwede kayong magbigay sa isang tao ng medikal na kapangyarihan ng abugado, na nagpapahintulot sa nasabing tao na kumilos sa ngalan ninyo at magpasya para sa inyong impormasyong pangkalusugan. Ang karapatang ito ay ginagamit rin kung mayroon kayong legal na tagapatnubay. Magsasagawa kami ng mga makatwirang hakbang para kumpirmahing ang sinumang nagsasabing kinakatawan nila kayo ay may ganito ngang awtoridad bago kami gumawa ng anumang aksiyon.
- **Humiling ng mga restriksiyon o limitasyon sa paggamit o pagsisiwalat ng inyong impormasyong pangkalusugan.** Sa inyong hiling, kailangan ninyong sabihin sa amin:
 - Kung anong impormasyong pangkalusugan ang gusto ninyong limitahan.
 - Kung gusto ninyong limitahan ang aming paggamit ng impormasyon, pagsisiwalat ng impormasyon, o pareho.
 - Kung kanino ninyo gustong ilapat ang limitasyon.
- **Kontrolin ang impormasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyong natatanggap mo.** Kabilang sa mga sensitibong serbisyo ang pagpapayo sa kalusugan ng isip, serbisyo sa reproductive na kalusugan, mga serbisyo para sa sakit na nakukuha sa pakikipagtalik, serbisyo sa seksuwal na pag-atake, at paggamot sa pagkalulong sa droga. Hindi kinakailangan ng mga nasa hustong gulang na at may kapasidad nang magbigay ng pahintulot sa mga serbisyong ito na kumuha ng awtorisasyon ng sinuman para ikuha sila o magsumite ng claim sa ngalan nila.
- **Humiling ng mga kumpidensiyal na komunikasyon.** May karapatan kayong humiling na makipag-ugnayan kami sa inyo nang pribado at may espesyal na pagtrato hinggil sa mga medikal na usapin (kasama ang mga medikal na sensitibong serbisyo). Hindi namin ibibigay ang tinukoy ninyong impormasyon sa kahit sino nang walang nakasulat na pahintulot ninyo.
 - Puwede ninyong hilingin sa amin na magpadala ng mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa ibang mailing address, email address, o numero ng telepono na pipiliin ninyo. Kung hindi kayo magbibigay ng isa pang paraan ng pakikipag-ugnayan, padadalhan namin kayo ng mga komunikasyon sa address o numero ng telepono na mayroon kami sa file.
 - Igagalang namin ang inyong mga kahilingang kumuha ng mga kumpidensiyal na komunikasyon sa anyo at format na hiniling ninyo. O titiyakin naming madaling ilagay ang inyong mga komunikasyon sa form at format na hiniling ninyo.

- Mananatili ang inyong kahilingan sa mga kumpidensiyal na komunikasyon hanggang sa kanselahin ninyo ito o hanggang sa magsumite kayo ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensiyal na komunikasyon.
- Hindi namin itatanong sa inyo ang dahilan ng inyong kahilingan. Bagama't gagawin namin ang lahat ng aming makakaya para matugunan ang mga makatwirang kahilingan, *hindi namin kinakailangang sumang-ayon sa mga kahilingan*. Kung sumang-ayon kami, susunod kami maliban na lang kung ang impormasyon ay kailangan upang bigyan kayo ng pang-emergency na paggamot.

Para humiling ng mga kumpidensiyal na komunikasyon o espesyal na pangangasiwa sa paraan ng pakikipag-ugnayan sa inyo, dapat kayong magpadala ng nakasulat na kahilingan sa Opisyal sa Pagkapribado ng HPSM.

- **Paggawa ng dokumentasyon sa mga isinisiwalat.**

Mayroon kayong karapatang humiling ng listahan ng mga pagsisiwalat na isinagawa namin para sa inyong impormasyong pangkalusugan. Hindi kasama sa listahang ito ang ilang pagsisiwalat, gaya ng mga pagsisiwalat na isinasagawa para sa inyong paggamot, pagbabayad para sa inyong pangangalaga, at para sa aming mga operasyon. Hindi rin kasama rito ang karamihan sa iba pang pagsisiwalat na kailangan o puwede naming gawin nang wala ang inyong awtorisasyon (gaya ng sa mga ahensiya ng pamahalaan na nagsusuri ng aming mga programa o mga pagsisiwalat na pinahintulutan ninyong gawin namin). Para humiling ng paggawa ng dokumentasyon sa mga isinisiwalat, magpadala ng nakasulat na kahilingan sa pamamagitan ng mail sa Privacy Officer ng HPSM. Ang inyong kahilingan ay puwede lang maglaman ng mga petsa sa loob ng huling anim na taon mula sa petsa ng kahilingan ninyo.

Ipadala sa mail ang mga nakasulat na kahilingan sa Privacy Officer ng HPSM sa:
Health Plan of San Mateo
Attn: Privacy Officer
801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, California 94080

- **Access sa inyong impormasyong pangkalusugan.**

- Nakasunod sa ilang partikular na eksepsiyon, may karapatan kayong tingnan o hingin ang kopya ng inyong PHI na itinatibi namin sa mga rekord kaugnay ng inyong pangangalaga o mga desisyon tungkol sa inyong pangangalaga o pagbabayad para sa inyong pangangalaga. Para humingi ng buod na kopya, o paliwanag tungkol sa impormasyong pangkalusugan na ito, magpadala ng nakasulat na kahilingan sa pamamagitan ng mail sa Privacy Officer ng HPSM. Puwede kaming maningil ng bayaring mura at nakabatay sa gastos.
- Sa ilang limitadong sitwasyon, puwede naming tanggiin ang ilan o ang lahat ng inyong kahilingang i-access ang mga rekord na ito, pero kung gagawin namin iyon, ipapaliwanag namin sa inyo kung bakit sa pamamagitan ng pagsulat at ipapaliwanag namin ang inyong karapatan, kung mayroon man, na ipasuri ang aming pagtanggihan sa sinumang iba pa maliban sa taong tumanggi sa inyong kahilingan. Susundin namin ang kalalabasan ng pagrerepaso.
- **Makatanggap ng abiso ukol sa paglabag.** Nangyayari ang paglabag kapag nakuha, ginamit o inilabas ang protektadong impormasyong pangkalusugan sa paraang nilalabag ang mga mahalagang batas sa pagkapribado. Kailangan namin kayong padalhan ng abisong nagpapaliwanag ng mga sumusunod:
 - Ano ang nangyari.
 - Ang mga uri ng impormasyon na sangkot sa paglabag.
 - Mga hakbang na dapat ninyong gawin para maprotektahan ang inyong impormasyon.
 - Ano ang ginagawa ng HPSM para siyasatin ang sitwasyon, mabawasan ang panganib

sa inyo, at para maiwasan ang mga paglabag sa hinaharap.

- **Amyendahan ang mali o hindi kumpletong mga rekord ng kalusugan at mga claim (paghahabol ng kabayaran).** May karapatan kayong humiling ng pag-amyenda hangga't nasa aming pag-iingat ang impormasyon. At idaragdag ang isang nakasulat na komento sa inyong impormasyon ng kalusugan sa HPSM. Para humiling ng pag-amyenda, padalhan sa mail ng nakasulat na kahilingan ang Privacy Officer ng HPSM na nagsasaad sa mali o hindi tumpak na impormasyong pangkalusugan at dahilan o ebidensiyang sumusuporta sa inyong kahilingan.
 - Kung tatanggihan namin ang kahilingan ninyong amyendahan ang inyong impormasyong pangkalusugan, sasabihin namin sa inyo kung bakit at ipapaliwanag namin ang karapatan ninyong maghain ng nakasulat na pahayag ng hindi pagsang-ayon. Dapat na malinaw ninyong sabihin sa amin sa surat kung gusto ninyong isama ang inyong pahayag sa mga susunod na pagsisiwalat namin sa bahaging iyon ng inyong rekord. Puwede kaming maglagay ng buod sa halip na pahayag ninyo.

Para alamin pa ang tungkol sa inyong mga karapatan sa pagkapribado, bisitahin ang website ng Departamento ng mga Serbisyo sa Kalusugan ng California (California Department of Health Services)
www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/NoticeofPrivacyPractices.aspx.

Aabisuhan kayo tungkol sa mga pagbabago sa abisong ito

Nakalaan sa amin ang karapatang baguhin ang abisong ito at ilapat ito sa lahat ng impormasyong pangkalusugan na nasa amin na tungkol sa inyo at pati na rin sa anumang matatanggap namin sa hinaharap. Aabisuhan namin kayo tungkol sa mga pagbabago sa abisong ito sa mail sa loob ng 60 araw pagkaraan ng mga pagbabago. Magpo-post din kami ng kopya ng pinakakamakailang abiso sa aming website sa www.hpsm.org/privacy-policy.

Paano maghain ng karaingan hinggil sa inyong mga karapatan sa pagkapribado

Kung naniniwala kayo na nalabag ang inyong karapatan sa pagkapribado, puwede kayong maghain ng karaingan sa HPSM. Hindi kayo parurusahan sa paghahain ng karaingan. Puwede rin ninyong kontakin ang Departamento ng mga Serbisyon Pangkalusugan at Pantao para maghain ng reklamo.

Health Plan of San Mateo Attn: Grievance and Appeals Unit 801 Gateway Blvd., Suite 100 South San Francisco, CA 94080 1-888-576-7557 o 650-616-2850	Secretary of the U.S. Departamento ng mga Serbisyon Pangkalusugan at Pantao (Department of Health and Human Services) Opisina para sa mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) Attn: Regional Manager 90 7th St., Suite 4-100 San Francisco, CA 94103 1-800-368-1019 o (TTY) 1-800-537-7697	California Department of Health Care Services Attn: Privacy Officer c/o Office of Legal Services 1501 Capitol Avenue P.O. Box 997413, MS0010 Sacramento, CA 95899-7413 1-916-445-4646 o 1-866-866-0602
---	---	---

ABISO NG KAWALAN NG DISKRIMINASYON

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sinusunod ng HPSM ang mga Pang-estado at Pederal na batas hinggil sa karapatang sibil. Ang HPSM ay hindi nandiskrimina, hindi nagsasantabi ng mga tao, o hindi sila itinatrato sa ibang paraan dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan sa isang etnikong pangkat, edad, kapansanan ng pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o seksuwal na oryentasyon.

Nagkakaloob ang HPSM ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may kapansanan para matulungan silang mas mainam na makipag-ugnayan, tulad ng:
 - ✓ Mga kuwalipikadong sign language interpreter
 - ✓ Nakasulat na impormasyon sa ibang format (malalaking print, audio, accessible na elektronikong format, iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika para sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:
 - ✓ Mga kuwalipikadong tagasalin
 - ✓ Impormasyong nakasulat sa ibang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-750-4776**. Kung hindi kayo makapagsalita o makarinig nang maayos, tumawag sa TTY **1-800-735-2929** o **7-1-1**. Kung hihilingin, puwedeng ibigay sa inyo ang dokumentong ito sa braille, malalaking print, electronic, o audio na anyo. Para makakuha ng kopya sa isa sa mga alternatibong format na ito, mangyaring tumawag o sumulat sa:

Health Plan of San Mateo

Attn.: Member Services

801 Gateway Boulevard, Suite 100

South San Francisco, CA 94080

1-800-750-4776 o 650-616-2133

TTY/TDD:1-800-735-2929 7-1-1

PAANO MAGHAIN NG KARAINGAN

Kung naniniwala kayo na hindi naibigay ng HPSM ang mga serbisyong ito o labag sa batas itong nakitungo nang may diskriminasyon batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan sa isang etnikong pangkat, edad, kapansanan ng pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o seksuwal na oryentasyon, puwede kayong maghain ng karaingan sa HPSM. Puwede kayong maghain ng karaingan sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, nang personal, o electronic na paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Makipag-ugnayan mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-750-4776**. O kaya, kung hindi kayo nakaririnig o nakapagsasalita nang maayos, pakitawagan ang TTY **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**.
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Punan ang form para sa reklamo o sumulat at ipadala ito sa:

Health Plan of San Mateo

Attn.: Civil Rights Coordinator
801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

- Nang personal: Bisitahin ang opisina ng inyong doktor o HPSM at sabihin na gusto ninyong maghain ng karaingan.
- Sa electronic na paraan: Bumisita sa website ng HPSM sa grievance.hpsm.org

OPISINA PARA SA MGA KARAPATANG SIBIL – DEPARTAMENTO NG MGA SERBISYO PARA SA PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN NG CALIFORNIA (CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

Maaari rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa karapatang sibil sa Departamento ng mga Serbisyo para sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Health Care Services) Opisina para sa mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o sa paraang elektroniko:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi kayo makapagsalita o makarinig nang maayos, pakitawagan ang **7-1-1** (Telecommunications Relay Service).
- Sa pamamagitan ng pagsulat: Punan ang form para sa reklamo o magpadala ng sulat sa:

**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**

Makukuha ang mga form ng reklamo sa www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- Sa paraang elektroniko: Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov

OPISINA PARA SA MGA KARAPATANG SIBIL – DEPARTAMENTO NG MGA SERBISYONG PANGKALUSUGAN AT PANTAO NG U.S.

Kung naniniwala kayo na nadiskrimina kayo batay sa lahi, kulay, pinagmulang bansa, edad, kapansanan o kasarian, puwede rin kayong maghain ng karapatang sibil na reklamo sa U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (Departamento ng mga Serbisyong Pangkalusugan at Pantao, Opisina para sa mga Karapatang Sibil ng U.S.) sa pamamagitan ng pagsulat, pagtawag, o electronic na paraan:

- Sa pamamagitan ng pagsulat: Punan ang form para sa reklamo o magpadala ng sulat sa:

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

Makukuha ang mga form para sa reklamo sa www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

- Sa paraang elektroniko: Bisitahin ang Portal ng Reklamo ng Opisina para sa mga Karapatang Sibil (Office for Civil Rights Complaint Portal) sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Abiso ng Pagkakaroon ng Mga Serbisyo ng Tulong sa Wika at Mga Pansuportang Tulong at Serbisyo

English: ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic): يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). هذه الخدمات مجانية.

հայերեն (Armenian): Ուժեղ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ស្មោះស្មោះ (Cambodian): ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសាសនាជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសាសនាជាអក្សរពន្លឺ ក៏អាចទាញយកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

中國人 (Chinese): 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)。这些服务都是免费的。

(Farsi) **مطلب به زبان فارسی:** اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong): CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本(Japanese): 注意日本語での対応が必要な場合は **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

한국인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Lao): ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໄດ້ທາງດ້ານ

1-800-750-4776 (TTY: **1-800-735-2929**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕເລັກໃຫຍ່ ໃຫ້ໄດ້ທາງດ້ານ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien: LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese): ATENÇÃO: se precisar de ajuda em seu idioma, ligue para **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Auxílios e serviços para pessoas com deficiência, como documentos em braille e letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Tais serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-800-750-4776** (линия **1-800-735-2929**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog: ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-750-4776** (TTY: **1-800-735-2929**). Libre ang mga serbisyonang ito.



แบบไทย (Thai): โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

українською (Ukrainian): УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**). Ці послуги безкоштовні.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-800-750-4776** (TTY:**1-800-735-2929**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Ang Health Plan of San Mateo HealthWorx HMO Program Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop

Introduksiyon

KAYO AY MAY KARAPATANG REPASUHIN ANG KATIBAYAN NG PAGKAKASAKOP NA ITO BAGO MAG-ENROLL.

Welcome

Lubos kaming nasisiyahan sa pagtanggap sa inyo sa HealthWorx HMO at sa Health Plan of San Mateo (HPSM).

Mahalaga para sa amin na maunawaan ninyo kung paano gumagana ang Health Plan of San Mateo (HPSM) para makuha ninyo ang pangangalaga sa kalusugan na kailangan ninyo. Ang Aklat-Gabay at Katibayan ng Pagkakasakop na ito ay may mahalagang impormasyon tungkol sa inyong mga benepisyo, kung paano makakakuha ng mga benepisyo, paano makakakuha ng pangangalaga, at kung paano masasagot ang anumang katanungan ninyo.

Matatagpuan ang Health Plan of San Mateo sa 801 Gateway Blvd., Suite 100, South San Francisco, CA 94080. Kung kailangan ninyo ng tulong o nais ng karagdagang impormasyon hinggil sa Programa ng HealthWorx HMO, tumawag sa Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng Health Plan of San Mateo. Ang toll free na numero para sa miyembro kung may mga katanungan, problema o tulong sa pagpipili ng doktor ay **1-800-750-4776** o **650-616-2133**. Ang mga miyembro na may mga kapansanan sa pandinig o pananalita ay maaaring gumamit ng California Relay Services (CRS) sa **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**. Bukas ang Call Center ng Mga Serbisyo para sa Miyembro mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m.–6:00 p.m. Bukas ang aming opisina mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m.–5:00 p.m.

Tungkol sa Health Plan of San Mateo

Ang Health Plan of San Mateo ay plano para sa pinamamahalaang pangangalaga na nakakontrata sa San Mateo County Public Authority, at sa City of San Mateo, upang pangasiwaan ang pangangalaga sa kalusugan ng mga taong kuwalipikado sa HealthWorx HMO. Puwedeng bago sa inyo ang pagkuha ng plano para sa pinamamahalaang pangangalaga para sa inyong pangangalaga sa kalusugan, kaya't lubos na mahalagang BASAHIN ninyo ang Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop, at anumang mga idinagdag at nakalakip doon nang MAINGAT. Matututunan ninyo:

- Paano pumili ng doktor o palitan ang inyong doktor;
- Paano makatanggap ng pangangalaga;
- Ano ang inyong mga Benepisyo; at
- Ano ang gagawin kung mayroon kayong tanong o problema.

Inihanda sa inyo ng Health Plan of San Mateo ang personal, sulit, at madaling magamit na pangangalaga sa kalusugan. Nagsisikap ang HPSM na matugunan ang inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan sa pamamagitan ng isang samahan ng mga kuwalipikadong Medikal na Pangkat, Klinika, ospital, parmasya, at iba pang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na matatagpuan sa kabuuan ng County ng San Mateo.

Bilang isang miyembro ng HPSM, ang inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan ay pamamahalaan ng Doktor ng Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician) na pinili ninyo mula sa mga doktor na bahagi ng Planong Pangkalusugan. Ang inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga ang mag-aasikaso sa karamihan ng inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan, pati ang pangangalagang pag-iwas sa sakit tulad ng mga check-up, pagpapabakuna, at PAP smear sa kababaihan. Irerekomenda kayo ng inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga sa Mga Espesyalista kung kailangan at aayusin ang pagpapaospital kung kailangan.

Puwedeng piliin ng bawat Miyembro ng HPSM ang kaniyang sariling Doktor ng Pangunahing Pangangalaga. Ililista sa inyong ID Card ng Health Plan of San Mateo ang pangalan at numero ng inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga.

Kung kailangan ninyong maospital, karaniwang maa-admit kayo sa ospital na pinaglilingkuran ng inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga o nag-ayos paraan upang ma-admit kayo. Nakalista ang mga ospital na pinaglilingkuran ng mga doktor ng HPSM sa inyong Listahan ng Mga Tagabigay ng Serbisyo.

Isang plano ng insurance ang HealthWorx HMO na sakop ang:

- Ang Mga Manggagawa ng Mga Serbisyo na Nagbibigay ng Suporta sa Loob ng Tahanan (In-Home Supportive Services (IHSS) Workers) na inimpleyo ng San Mateo County Public Authority (SMCPA)
- Ang Mga Part-Time na Empleyado ng Lungsod ng San Mateo
- Puwedeng mag-iba ang ilang tiyak na impormasyong pamprograma depende sa taga-empleyo ng manggagawa. Binigyang-pansin ang mga kaibahang ito.

Mga Premium (Hulog sa Seguro), Pagiging Kuwalipikado, Pagpaparenroll, Pagtatapos ng Paglilingkod para sa Mga Manggagawa ng Mga Serbisyo na Nagbibigay ng Suporta sa Loob ng Tahanan (In-Home Supportive Services (IHSS) Workers)

Mga Kontribusyon sa Premium (Hulog sa Seguro)

Kuwalipikado ang mga miyembro sa pagkakasakop sa pangangalaga ng kalusugan para sa takdang panahon lamang na tumanggap ang Health Plan of San Mateo ng angkop na Mga Premium (Hulog sa Seguro) mula sa San Mateo County Public Authority. Responsable kayo sa buwanang Premium (hulog sa seguro) na kontribusyon. Sasabihin sa inyo ng San Mateo County Public Authority ang halaga at isasaayos ang pagbabayad ninyo ng kontribusyon sa pamamagitan ng pagbawas mula sa payroll.

Sino ang Kuwalipikado?

Kinakailangan ng San Mateo County Public Authority (SMCPA) na ipaalam sa inyo ang tungkol sa mga itinatakda nila para maging kuwalipikado. Para makapag-enroll, kailangan ninyong matugunan ang mga itinatakda ng SMCPA na inaprobahan ng HPSM, at kailangang nakatira o nagtatrabaho kayo sa aming Sineserbisyuhang Lugar, na San Mateo County. **Kailangan rin na hindi kayo sakop sa iba pang seguro sa kalusugan.** Inilalarawan ang Sineserbisyuhang Lugar sa seksyong "Mga Depinisyon" nitong Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop ng HealthWorx HMO. Bukod pa dito, kailangan ninyong matugunan ang mga itinatakda sa pagiging



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

kuwalipikadong Miyembro sa ibaba.

Kuwalipikado kayong mag-enroll bilang Miyembro kung:

1. Isa kayong manggagawa ng ga Serbisyo na Nagbibigay ng Suporta sa Loob ng Tahanan (In-Home Supportive Services Worker) sa ilalim ng San Mateo County Public Authority (SMCPA) na nagtatrabaho sa isang tiyak na bilang na mga oras na tinukoy ng SMCPA
2. Wala na kayong iba pang pagkakasakop sa kalusugan
3. May mga bukas na puwesto ang SMCPA na handang mapunan ng mga Miyembro sa HealthWorx HMO Program.

Pagpapa-enroll

Puwede kayong mag-aplay sa pagkakasakop sa kalusugan sa pagsusumite ng aplikasyon sa pagpapa-enroll na aprobado ng Planong Pangkalusugan sa Public Authority. Aabisuhan kayo ng Public Authority kapag natugunan ninyo ang mga itinatakda sa pagiging kuwalipikado at tungkol sa petsa kung kailan magkakabisa ang pagkakasakop ninyo. Mag-uumpisa ang membership nang 12:01 a.m. sa petsa ng pagkakaroon ng bisa.

Kung may katanungan kayo tungkol sa pagpapa-enroll o kung gusto ninyo ng panibagong kopya nitong mga materyal sa pagpapa-enroll, mangyaring makipag-ugnayan sa Public Authority sa:

Public Authority for IHSS
225 37th Ave.
San Mateo, CA 94403
650-573-3773

Pagtatapos ng Pagkakasakop

Tatapusin ang Pagkakasakop sa isang Miyembro kung:

1. Hindi nabayaran ng Pamublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo County Public Authority) ang Premium (hulog sa seguro) ng Miyembro alinsunod sa Grupong Kasunduan; o
2. Hindi na nakatira o nagtatrabaho sa San Mateo County ang Miyembro; o
3. Napag-alamang may ibang Pagkakasakop sa kalusugan ang Miyembro.

Magkakaloob ng nakasulat na abiso sa Miyembro ang San Mateo County Public Authority nang hindi kukulangin sa tatlung (30) araw bago ang petsa ng pagkakaroon ng bisa ang pagtatapos. Nakasulat ang abiso at ipapadala sa regular na U.S. Mail sa address ng Miyembro na nasa tala ng San Mateo County Public Authority. Malinaw na tutukuyin sa abiso ang huling araw ng Pagkakasakop.

Mga Premium (Hulog sa Seguro), Pagiging Kuwalipikado, Pagpapa-enroll, Pagtatapos ng Paglilingkod, Para sa Mga Part-Time na Empleyado ng San Mateo City

Kontribusyon sa Premium (Hulog sa Seguro)

Kuwalipikado lamang sa pagkakasakop sa pangangalaga ng kalusugan ang mga miyembro sa panahong nakatanggap ang Health Plan of San Mateo ng angkop na Premium (Hulog sa Seguro) mula sa San Mateo City. Responsable kayo sa buwanang Premium (hulog sa seguro) na kontribusyon. Ipapaalam sa inyo ng City of San Mateo ang halagang dapat bayaran at isasaayos ang pagbabayad ninyo ng kontribusyon sa pamamagitan ng pagbabawas ng halaga sa payroll. Kung kulang ang inyong kontribusyon sa payroll para masakop ang bahagi ng inyong buwanang Premium (hulog sa seguro), kakaltasin ng City ang halaga mula sa inyong susunod na suweldo. Dapat idirekta ang mga tanong tungkol sa pagbabayad ng Premium (hulog sa seguro) sa Finance

Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.



Department-Payroll division ng City of San Mateo.

Sino ang Kuwalipikado?

Kinakailangan ng City of San Mateo na ipaalam sa inyo ang mga itinatakda nila para sa pagiging kuwalipikado. Para makapag-enroll, kailangan ninyong matugunan ang mga itinatakda sa pagiging kuwalipikado ng City at tumira o magtrabaho sa Sineserbisyuhang Lugar, ang San Mateo County. Kabilang sa mga ito ang pagtatrabaho sa City of San Mateo bilang isang Non-Merit Part-Time Worker ng Internasyonal na Unyon para sa Serbisyo ng Empleyado (Service Employees International Union, SEIU) o SEIU Library Per Diem Worker. Kailangan ninyong matugunan ang tiyak na bilang ng mga oras sa pagtatrabaho. Para manatiling kuwalipikado, kailangan ninyong bayaran ang bahagi ninyo ng buwanang Premium (Hulog sa Seguro).

Kung may katanungan kayo tungkol sa pagiging kuwalipikado, mangyaring tumawag sa Internasyonal na Unyon para sa Serbisyo ng Empleyado (Service Employees International Union) sa **408-678-3300**.

Pagpapa-enroll

Ipapaalam sa inyo ng SEIU kung kuwalipikado kayo at ang petsang magkakabisa ang pagkakasakop. Aabisuhan rin kayo ng SEIU sa pagsisimula at pagtatapos ng panahon ng pagpapa-enroll. Kung kuwalipikado, makakapag-enroll lang kayo sa panahon na bukas ang pagpapa-enroll. Gayunpaman, makakapag-enroll ang mga Per Diem Worker (Arawang Manggagawa) na naging kuwalipikado sa Taon ng Benepisyo sa pamamagitan ng pagsusumite sa SEIU ng aplikasyon ng pagpapa-enroll na aprobado ng HPSM.

Kung may katanungan kayo tungkol sa pagpapa-enroll, mangyaring kumontak sa SEIU sa:

Service Employees International Union (SEIU), Local 521

2302 Zanker Rd

San Jose, CA 95131

408-678-3300

Pagtatapos ng Pagkakasakop

Tatapusin ang Pagkakasakop ng isang Miyembro kung hindi nababayaran ng City of San Mateo ang Premium (Hulog sa Seguro) ng Miyembro alinsunod sa Kontrata sa HPSM. Bibigyan kayo ng nakasulat na abiso ng City of San Mateo bago ang petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagtatapos. Nakasulat ang abiso at ipapadala ito sa pamamagitan ng regular na U.S. Mail sa address ng Miyembro na nasa tala ng City San Mateo. Malinaw na tutukuyin sa abiso ang huling araw ng Pagkakasakop.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Pagpapatuloy ng Pagkakasakop para sa Grupo sa Ilalim ng Pederal o Pang-estadong Batas Mga Benepisyong Pangkalusugan sa ilalim ng Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act ng taong 1986 (COBRA). Kung naninirahan kayo sa San Mateo County o nawalan kayo ng Pagkakasakop sanhi ng pagbabawas sa mga oras at mahalaga sa inyong magpanatili ng tuloy-tuloy ng pagkakasakop para sa kalusugan, puwede ninyong maituloy ang inyong Pagkakasakop sa ilalim ng HealthWorx HMO. Puwedeng maituloy ang Pagkakasakop sa sarili ninyong gastos nang hanggang 36 buwan alinsunod sa mga pederal at Pang-estadong batas ng COBRA pagkatapos na hindi na sana kayo kuwalipikado sanhi ng pagtatapos o pagbabawas sa mga oras (naging mas kaunti sa 35 oras/buwan). Kung kuwalipikado kayo sa COBRA, padadalhan kayo ng form sa pagpapa-enroll ng Pampublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo County Public Authority) o ng ikatlong partidong tagapamahala ng City of San Mateo (Navia Benefits) para sa patuloy na Pagkakasakop sa pamamagitan ng COBRA sa isang sulat na nag-aabiso sa inyo tungkol sa oportunidad na ipagpatuloy ang inyong mga Benepisyo sa HealthWorx HMO. Kailangan ninyong kompletuhin ang form sa pagpapa-enroll at isauli ito sa San Mateo Public Authority o Navia Benefits para sa City of San Mateo, nang hindi kukulangin sa 60 araw mula sa petsa ng pagpapadala ng sulat. Ang mga buwanang Premium (hulog sa seguro) para sa COBRA ay dapat bayaran sa Pampublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo County Public Authority) o, para sa City of San Mateo, Navia Benefits bago sumapit ang ika-23 ng buwan bago ang buwan kung kailan magkakabisa ang Pagkakasakop. Ang panahon ng pagbabayad sa inyong paunang bayad para sa patuloy na Pagkakasakop sa COBRA ay hindi lalagpas sa apatnapu't limang araw pagkatapos malagdaan, malagyan ng petsa, at maisumite ang inyong form sa pagpapa-enroll. Kung mayroon kayong anumang katanungan tungkol sa COBRA, kailangan ninyong makipag-ugnayan sa Pampublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo County Public Authority) sa **650-573-3900** Ext. 3649 o Navia Benefits para sa Lungsod ng San Mateo sa **877-910-8675**.

Sa kalahatan, makukuha ang pagkakasakop sa COBRA nang hanggang 18 buwan. Gayunman, kung magkakaroon kayo ng kapansanan anumang oras sa unang 60 araw ng pagkakasakop sa COBRA, puwedeng kuwalipikado kayo nang hanggang 29 na buwan ng Pagkakasakop sa COBRA. Alamin lamang na puwedeng maging dahilan ng pagkawala ng portability ng pagkakasakop ang anumang puwang sa Pagkakasakop nang higit sa animnapu't tatlong araw.

Ekstensiyon ng Mga Benepisyo ng COBRA sa pamamagitan ng Cal-COBRA

Sa batas ng California, kung naubos na ninyo ang pagpapatuloy ng Pagkakasakop sa COBRA at may karapatan kayo nang hindi lalagpas 36 na buwan, posibleng kuwalipikado kayo para sa karagdagang 18 buwan ng pagpapatuloy ng pagkakasakop (sa pamamagitan ng "Cal-COBRA"). Padadalhan kayo ng sulat ng abiso at form sa pagpapa-enroll ng Pampublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo County Public Authority) o ng Navia Benefits para sa City of San Mateo hinggil sa oportunidad ng pagpapatuloy ng pagkakasakop sa ilalim ng Cal-COBRA kung hindi na kayo kuwalipikado sa pederal na COBRA. Dapat ninyong matanggap ang abisong ito nang hindi kukulangin sa 90 araw bago ang pagtatapos ng inyong Pagkakasakop sa ilalim ng pederal na COBRA. Kapag nakumpleto na ninyo ang form sa pagpapa-enroll, ipadala ito sa HPSM. Kung mayroon kayong mga katanungan tungkol sa form sa pagpapa-enroll, o kailangan ninyo ng tulong sa pagkompleto nito, mangyaring makipag-ugnayan sa Pampublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo County Public Authority) o Navia Benefits para sa San Mateo City. Dapat nang matanggap ang mga form sa pagpapa-enroll sa Cal-COBRA nang hindi lalagpas ng 30 kalendaryong araw bago ang pagtatapos ng inyong mga benepisyong pederal mula sa COBRA. Ang Premium (hulog sa seguro) para sa Pagkakasakop sa ilalim ng Cal-COBRA ay dapat bayaran sa HPSM hanggang sa ika-23 ng buwan bago ang buwan kung kailan magkakabisa ang pagkakasakop.



Mga Serbisyo para sa Miyembro

Para sa tulong sa iba pang mga wika, tumawag sa **1-800-750-4776**. Puwede ring tumawag ang mga miyembro sa Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **650-616-2133**.

Kung hindi kayo makapagsalita o makapagbasa nang mabuti sa Ingles, puwede kayong makakuha ng tulong sa mga sumusunod na paraan:

- Nakakapagsalita ang mga kawani ng HPSM ng maraming wika, kabilang ang Tsino, Espanyol at Tagalog. Makakausap ang kawani ng Mga Serbisyo para sa Miyembro mula 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Lunes hanggang Biyernes sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** para sagutin ang mga katanungan, lumutas ng mga problema, o tulungan kayo sa pagpili ng doktor.
- Puwede kayong magpatingin sa mga doktor na nagsasalita ng inyong wika. Naglalaman ang Listahan ng Mga Tagabigay ng Serbisyo ng HealthWorx HMO ng impormasyon tungkol sa mga wikang sinasalita sa bawat opisina, mga lokasyon ng opisina at oras na bukas sa pakikipagkita, pati mga oras kapag gabi at tuwing Sabado't Linggo. Makakatulong sa inyo ang kawani ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa pagpili ng mga doktor kung kailangan ninyo ng tulong o may katanungan kayo.
- May mga libreng serbisyo ng tagasalin na magagamit sa pamamagitan ng telepono. Hindi ninyo kailangang gamitin ang inyong mga kapamilya o kaibigan bilang mga tagasalin.
- Mayroon ding mga tagasalin ng wikang senyas. Hindi ninyo kailangang gamitin ang inyong mga kapamilya o kaibigan bilang mga tagasalin.
- Puwede kayong humiling ng mga dokumento ng HealthWorx HMO sa Espanyol, Tsino at Tagalog.

Pisikal na Pag-access

Lubos na nagsikap ang Health Plan of San Mateo para matiyak na puwedeng magamit ng mga may kapansanan ang aming mga opisina at pasilidad ng mga tagabigay ng serbisyo ng HPSM. Kung hindi kayo makahanap ng isang accessible na tagabigay ng serbisyo, mangyaring tumawag sa aming toll free na numero sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** at may Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro na tutulong sa inyong makahanap ng alternatibong tagabigay ng serbisyo.

Access para sa May Kahinaan sa Pandinig

Puwedeng kumontak ang mga may kahinaan sa pandinig sa aming Mga Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa pamamagitan ng California Relay Service. Ang mga gumagamit ng TTY ay dapat tumawag sa **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**. Dapat tumawag ang mga nagsasalita ng Espanyol sa **1-800-835-3000**. Nagkakaloob din ang HPSM ng libreng tagasalang-wika sa wikang senyas. Puwede kaming magsaayos ng isang tagasalin sa wikang-senyas para samahan kayo sa inyong mga pakikipagkita kung sabihin ninyo sa amin nang hindi kukulangin sa limang (5) araw na pauna. Hindi ninyo kailangang gumamit ng mga kaibigan o kapamilya para magsalin para sa inyo.

Access para sa May Kapansanan sa Paningin

Ang Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop (Evidence of Coverage o EOC) na ito at iba pang mga mahahalagang materyal ng HealthWorx HMO ay magiging handa na makuha sa mga alternatibong format para sa may mga kapansanan sa paningin. Magagamit ang malalaking print at enlarged computer disk format. Para sa mga alternatibong format, o para sa direktang tulong sa pagbasa ng Aklat-Gabay ng Miyembro at EOC at iba pang materyal, mangyaring tumawag sa Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**.

Americans with Disabilities Act of 1990

Binabawalan sa ilalim ng Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) ang HPSM at ang mga



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

nakakontra dito sa diskriminasyon batay sa kapansanan. Pinoprotektahan kayo ng Batas na ito sa diskriminasyon sa mga serbisyo ng HPSM dahil sa isang kapansanan. Kung dumanas kayo ng diskriminasyon sa pakiramdam ninyo dahil sa isang kapansanan, mangyaring tumawag sa HPSM at hilingin na makipag-usap sa isang Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o sa **650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may diperensiya sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

Paano Gamitin itong Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop

Mangyaring basahin nang buo ang Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop. Magkakaugnay ang marami sa mga seksiyon. Kung isa o dalawang seksiyon lamang ang babasahin ninyo, puwedeng hindi kayo makakakuha ng kompletong impormasyon tungkol sa HealthWorx HMO.

Maraming salitang ginamit sa Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop ang may mga espesyal na kahulugan. Ang mga salitang tinukoy sa Seksiyon 1, ang Mga Depinisyon, at makikita sa libritong ito na may mga unang titik na naka-kapital. Sumangguni sa Mga Depinisyon upang matulungan kayong maunawaan ang mga Benepisyo, karapatan, at responsibilidad ng Miyembro sa ilalim ng Health Plan of San Mateo, HealthWorx HMO Program. Paminsan-minsan, puwedeng magbago ang kontrata ng Health Plan sa San Mateo County Public Authority o sa City of San Mateo. Kung mangyari iyon, isang bagong Katibayan ng Pagkakasakop o isang Pagsusog sa Katibayan ng Pagkakasakop ang ipapadala sa inyo. Mangyaring itabi ang pinakabagong Katibayan ng Pagkakasakop sa ligtas na lugar.

Kung May Mga Katanungan Kayo

Masasagot ng impormasyon sa inyong Aklat-Gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop ng HealthWorx HMO at ng pakete para sa bagong miyembro ang karamihan ng inyong tanong tungkol sa inyong mga Benepisyo sa pangangalaga sa kalusugan. Kung may iba pa kayong tanong tungkol sa Health Plan of San Mateo o tungkol sa inyong mga Benepisyo o inyong mga karapatan sa HPSM, huwag mag-atubiling kontakin ang isang Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may diperensiya sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).



Seksyon 1: Mga Depinisyon

Ang **Doktor ng Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician, PCP)** ay ang doktor na pinili ninyo o itinalaga para maipagkaloob ang lahat ng inyong batayang pangangalaga sa oras na sumali kayo sa Health Plan Of San Mateo. Ang inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga ay ang inyong regular na doktor at parating ang unang doktor kung saan kayo nagpapatingin. Ang inyong PCP ang responsable sa pagtatakda ng mga referral sa pangangalaga ng isang espesyalista kung kailangan ninyo ito, at sa pag-alam sa inyong sitwasyong pangkalusugan.

Ang **Estado** ay tumutukoy sa Estado ng California.

Ang **Iatrogenic Infertility** ay ang Pagkabaog o Infertility na dulot ng medikal na interbensiyon, kabilang ang mga sumusunod pero hindi limitado sa mga ito: mga reaksiyon sa mga inireresetang gamot o mula sa mga medikal o pang-operasyong pamamaraan.

Ang ibig sabihin ng **Nauna nang Naitakdang Habilin sa Pangangalaga sa Kalusugan** ay isang legal na dokumento na nagsasabi sa inyong doktor, pamilya, at mga kaibigan tungkol sa pangangalaga sa kalusugan na gusto ninyo kung hindi na ninyo kayang magpasya para sa inyong sarili. Ipinapaliwanag nito ang mga uri ng espesyal na paggamot na gusto o ayaw ninyo. Para sa karagdagang impormasyon, makipag-ugnayan sa Plano o sa Opisina ng Attorney General ng California.

Ang **Inireresetang Gamot** o "gamot" ay isang gamot na naaprobahan ng pederal na Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Food and Drug Administration, FDA) para sa pagbebenta sa mga consumer na nangangailangan ng reseta at hindi ibinibigay upang magamit para sa mga pasyenteng namamalagi sa ospital. Kasama sa terminong "gamot" o "Inireresetang Gamot" ang: (A) mga disposable na aparato na Medikal na Kinakailangan para sa pagbibigay ng sakop na Inireresetang Gamot, gaya ng mga spacer at inhaler para sa pagbibigay ng mga aerosol na Pang-outpatient na Inireresetang Gamot; (B) mga hiringgilya para sa mga inireresetang gamot na maituturok sa sarili na hindi nakalagay sa mga hiringgilyang may lamang gamot; (C) mga gamot, device, at produktong aprobado ng FDA na sakop sa ilalim ng Benepisyo sa Inireresetang Gamot ng produkto alinsunod sa mga seksiyon 1367.002, 1367.25, at 1367.51 ng Health and Safety Code, kabilang ang anumang katulad na gamot na mabibili nang walang reseta (over-the-counter), device, at produktong aprobado ng FDA; at (D) sa opsyon ng planong pangkalusugan, anumang bakuna o iba pang Benepisyo sa pangangalaga sa kalusugan na saklaw sa ilalim ng Benepisyo sa Inireresetang Gamot ng HealthWorx.

Ang **Listahan ng Tagabigay ng Serbisyo** ay isang listahan ng Mga Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo pati mga doktor, klinika, ospital, at iba pang specialty na tagabigay ng serbisyo.

Ang **Medicare** ay pederal na programa sa insurance sa kalusugan ng mga taong edad 65 o mas matanda, ilang taong mas bata sa edad 65 na may kapansanan, at mga tao na may End-Stage Renal Disease (kadalasan sila na may permanenteng sakit sa bato na nangangailangan ng dialysis o kidney transplant).

Ang **Medikal na Kinakailangan** ay isang serbisyo o produktong tumutugon sa mga partikular na pangangailangan ng naturang pasyente, para maiwasan, ma-diagnose, o magamot ang isang karamdaman, injury, kondisyon, o mga sintomas nito, kabilang ang pagpigil sa paglala ng naturang karamdaman, pinsala, kondisyon, o mga sintomas nito, sa paraang naaayon sa lahat ng sumusunod:

- Alinsunod sa karaniwang tinatanggap na mga pamantayan sa pangangalaga, kasama ang mga karaniwang tinatanggap na pamantayan ng pangangalaga sa Kalusugan ng Isip o Problema sa Paggamit ng Substance.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Klinikal na naaangkop ayon sa uri, dalas, saklaw, lugar at tagal.
- Hindi pangunahing para sa pang-ekonomiyang benepisyong plano sa serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan at Mga Miyembro o para sa kaghinhawaan ng pasyente, gumagamot na doktor, o iba pang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan.

Ang **Operasyon para sa Pagbabalik-ano (Reconstructive Surgery)** ay mga Medikal na Kinakailangang reconstructive na serbisyo ng pag-oopera na isinasagawa sa mga abnormal na anyo ng katawan sanhi ng mga depekto bago pa man maipanganak, mga anomalya sa paglaki, trauma, impeksiyon, mga tumor o karamdaman at isinasagawa upang mapahusay ang pagkilos o makalikha ng normal na anyo hangga't posible. Kasama sa Benepisyong ito ang Operasyon para sa Pagbabalik-ano upang pagpantayin ang mga suso sanhi ng mastectomy (operasyon sa pagtatanggal ng suso).

Ang **Pagkabaog** ay isang kondisyon o katayuan na inilalarawan ng alinman sa mga sumusunod:

- Mga natuklasan ng isang lisensiyadong doktor, batay sa kasaysayang medikal, seksuwal, at kasaysayan sa pag-aanak ng pasyente, sa edad niya, mga pisikal na katuklasan, diagnostikong pagpapagamot, o anumang kumbinasyon ng mga salik na iyon. Hindi pipigilan ng depinisyon ng ito ang pagsusuri at pagtukoy sa Pagkabaog bago ang 12 buwan o 6 buwang panahon upang masiguro ang Pagkabago.
- Kawalan ng kakayahan ng isang tao na magkaanak bilang indibidwal o kasama ng kanyang partner nang walang medikal na interbensyon.
- Pagpalyang magbuntis o paabutin ang pagbubuntis hanggang sa pagsisilang ng buhay na sanggol pagkatapos ng regular na pakikipagtalik nang walang proteksyon. Tumutukoy ang "regular na pakikipagtalik nang walang proteksyon" sa pakikipagtalik nang walang proteksyon nang hindi lalampas sa 12 buwan para sa isang taong wala pang 35 taong gulang o pakikipagtalik nang walang proteksyon nang hindi lalampas sa 6 buwan para sa isang taong 35 taong gulang pataas. Sa pagbubuntis na humantong sa pagkakalaglag ng dinadalang sanggol, hindi magsisimula ulit ang 12 buwan o 6 na buwan na panahon para maging kuwalipikado sa Pagkabaog.

Ang **Pangangalaga sa Kalusugan na Sumasaklaw sa mga Trans** ay komprehensibong pangangalaga sa kalusugan na naaayon sa mga pamantayan ng pangangalaga para sa mga indibidwal na itinuturing ang kanilang mga sarili bilang transgender, gender diverse, o intersex; rumerespeto sa personal na awtonomiya sa katawan ng isang indibidwa; hindi gumagawa ng mga palagay tungkol sa kasarian ng isang indibidwal; tumatanggap sa gender fluidity at hindi tradisyonal na pagpapakita ng kasarian; at tumatratu sa lahat nang may pagmamalasakit, pag-unawa, at paggalang.

Ang **Pang-outpatient na Inireresetang Gamot** ay isang gamot na ibinibigay sa sarili (self-administered) na naaprobahan ng pederal na Administrasyon para sa Pagkain at Gamot para sa pagbebenta sa publiko sa pamamagitan ng retail o mail order na parmasya, nangangailangan ng reseta, at hindi pa naibibigay upang magamit para sa mga pasyenteng namamalagi sa ospital.

Ang **Sakit na Wala nang Lunas** ay isang kondisyon na may malaking posibilidad na magsanhi ng kamatayan sa loob ng isang taon o mas kaunti pa.



Ang **Tagapangasiwa ng mga Benepisyo sa Parmasya o Pharmacy Benefits Manager (PBM)** ay isang ikatlong partidong tagapamahala ng programa sa Inireresetang Gamot ng isang planong pangkalusugan na pangunahing responsable sa pagbibigay ng awtorisasyon at pagbabayad sa mga claim (paghahabol ng kabayaran) sa Inireresetang Gamot. Ang mga PBM ay tumutulong sa planong pangkalusugan sa pagbubuo at pagpapanatili ng mga pormularyo ng gamot, kontrata sa mga parmasya, at pakikipagsundo sa pabrika ng gamot upang humingi ng tawad at diskuwento.

Isang lugar ang **Klinika** kung saan nanggagamot ang isang pangkat ng mga doktor, nars at iba pang tagabigay ng serbisyo ng mga pasyenteng hindi namamalagi sa ospital.

Tumutukoy ang **Agarang Pangangalaga** sa mga serbisyo na ipinagkakaloob bilang tugon sa isang pangangailangan ng Miyembro para sa mabilis na pagtukoy sa sakit at/o paggamot sa isang medikal o pangkaisipang karamdaman na maaaring maging isang emergency kung hindi matutukoy at/o magagamot sa oras.

Tumutukoy ang **Aktibong Yugto ng Panganganak** sa panganganak nang wala nang sapat na oras upang ligtas na mailipat ang Miyembro sa ibang ospital bago isilang ang sanggol o kapag ang paglilipat ng Miyembro ay puwedeng magdulot ng panganiib sa kalusugan at kaligtasan ng Miyembro o ng hindi pa isinisilang na sanggol.

Tumutukoy ang **Angkop na Kuwalipikadong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalaga sa Kalusugan** sa isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalaga sa Kalusugan na kumikilos sa loob ng saklaw ng kanyang kadalubhasaan at may klinikal na kasaysayan, kabilang ang pagsasanay at kadalubhasaan, na may kaugnayan sa isang partikular na karamdaman, sakit, kondisyon, o mga kondisyon na nauugnay sa kahilingan para sa pangalawang opinyon.

Tumutukoy ang **Aplikante** sa taong nag-a-apply sa pagkakasakop sa HealthWorx HMO para sa kanyang sarili.

Tumutukoy ang **Aprobadong Klinikal na Pagsubok** sa isang phase I, phase II, phase III, o phase IV na klinikal na pagsubok na isinasagawa kaugnay ng pag-iwas, pagtukoy, o paggamot sa kanser o iba pang Nakamamatay na sakit o kondisyon na nakakatugon sa kahit isa sa mga sumusunod:

- Aprobado o pinopondohan ang pag-aaral o pagsisiyasat, na posibleng kinabibilangan ng pagpopondo sa pamamagitan ng mga donasyong hindi pera, mula sa isa o higit pa sa mga sumusunod:
 - National Institutes of Health.
 - Mga pederal na Sentro para sa Pagkontrol at Pag-agap sa mga Sakit.
 - Ahensya para sa Pananaliksik at Kalidad ng Pangangalaga sa Kalusugan.
 - Mga pederal na Sentro para sa Mga Serbisyo ng Medicare at Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services).
 - Isang kooperatibang grupo o sentro ng National Institutes of Health, mga pederal na Sentro para sa Pagkontrol at Pag-agap sa mga Sakit, Ahensiya para sa Pananaliksik at Kalidad ng Pangangalaga sa Kalusugan, mga pederal na Sentro para sa Mga Serbisyo ng Medicare at Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services), Departamento ng Tanggulan, o Departamento para sa Kapakanan ng mga Beterano (Department of Veterans Affairs) ng Estados Unidos.
 - Isang kuwalipikadong hindi pampamahalaang entity ng pananaliksik na natukoy sa mga patnubay na ibinigay ng National Institutes of Health para sa mga grant na suporta ng sentro.
 - Isa sa mga sumusunod na departamento, kung ang pag-aaral o pagsisiyasat ay nasuri at naaprobahan sa pamamagitan ng isang sistema ng pagrerepaso ng mga kasamahan na ayon sa Kalihim ng Departamento ng mga Serbisyon Pangkalusugan at Pantao ng Estados Unidos ay maihahambing sa sistema ng



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

pagrerepaso ng mga kasamahan na ginagamit ng National Institutes of Health at tumitiyak sa walang kinikilingang pagsusuri na may pinakamatataas na pamantayang pang-agham na isinasagawa ng mga kuwalipikadong indibidwal na walang interes sa resulta ng pagsusuri:

- Departamento para sa Kapakanan ng mga Beterano ng Estados Unidos (The United States Department of Veteran Affairs).
 - Departamento ng Tanggulan ng Estados Unidos (The United States Department of Defense).
 - Departamento ng Enerhiya ng Estados Unidos (The United States Department of Energy).
- Isinasagawa ang pag-aaral o pagsisiyasat sa ilalim ng isang aplikasyon para sa sinisiyasat na bagong gamot na nasuri ng Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Food and Drug Administration) ng Estados Unidos.
 - Ang pag-aaral o pagsisiyasat ay isang pagsubok sa gamot na hindi kasama sa isang aplikasyon para sa sinisiyasat na bagong gamot na nasuri ng Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Food and Drug Administration) ng Estados Unidos.

Tumutukoy ang **Awtorisasyon** sa pag-aproba na kadalasang ipinagkakaloob ng Doktor ng Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician) o ng HPSM bago mabigyan ng serbisyo ang Miyembro.

Tumutukoy ang **Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran)** sa halagang kailangang bayaran ng Miyembro para sa ilang partikular na Benepisyo, sa mismong medikal na appointment.

Tumutukoy ang **Desisyon sa Pagkakasakop** sa aprobasyon, pagbabago, o pagtanggihan sa mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan ng HPSM o ng mga nakakontratang tagabigay ng serbisyo batay sa isang natuklasan na kasama o hindi kasama ang partikular na serbisyo bilang isang sakop na benepisyo sa ilalim ng mga tuntunin at kondisyon ng plano ng benepisyo.

Tumutukoy ang **DMHC** sa Departamento ng Pinamamahalaan na Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care).

Tumutukoy ang **Emergency Medical Condition (Pang-emergency na Kondisyong Medikal)** sa isang kondisyong medikal na lumalabas sa pamamagitan ng matitinding sintomas na may sapat na kalubhaan, kabilang ang matinding sakit o kirot, upang ang kawalan ng agarang medikal na atensiyon ay makatwirang maaasahan na maging sanhi ng alinman sa mga sumusunod:

- i) Paglalagay ng kalusugan ng pasyente sa malubhang panganib;
- ii) Malubhang pagkakapinsala sa pagganap ng katawan; o
- iii) Matinding pagkagambala sa pagganap ng anumang organo o bahagi ng katawan.

Tumutukoy ang **Espesyalista o Inirekomendang Tagabigay ng Serbisyo** sa doktor na gumagamot lamang ng ilang uri ng problema tulad ng mga nabaling buto o problema sa puso. Sasabihin sa inyo ng regular na doktor kung kailangan ninyo ng espesyal na pangangalaga at bibigyang pahintulot ang pagpapatingin.

Tumutukoy ang **Identification Card** sa card na ibinigay ng Planong Pangkalusugan sa bawat Miyembro. Dapat ipakita itong card sa lahat ng mga Tagabigay ng Serbisyo tuwing kailangan ng Miyembro ang pangangalaga.



Tumutukoy ang **Independiyyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Review o IMR)** sa isang pagsusuri sa pagtanggì, pagbabago, o pag-antala ng inyong Plano sa inyong kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan o paggamot. Ang pagrerepaso ay ibinibigay ng Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care) at isinasadawa ng mga independiyyenteng medikal na eksperto. Kung kuwalipikado kayo para sa IMR, bibigyan kayo ng proseso para sa IMR ng walang kinikilingang pagrerepaso ng mga desisyong medikal na ginawa ng inyong Plano na may kinalaman sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga Desisyon sa Pagkakasakop para sa mga paggamot na eksperimental o sinisiyasat, at mga hindi pagkakasundo tungkol sa pagbabayad para sa pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Dapat bayaran ng inyong Plano ang mga serbisyo kung magdedesisyon ang isang IMR na kailangan ninyo ito.

Tumutukoy ang **Kalahok na Ospital** sa lisensiyadong ospital na isang Kalahok na Tagabigay ng Serbiyo.

Tumutukoy ang **Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo** sa isang doktor, klinika, ospital, hospisyo, o iba pang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan o pasilidad na nakakontra sa Health Plan of San Mateo para ayusin at magkaloob ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan sa Mga Miyembro.

Tumutukoy ang **Kalusugan ng Isip o Problema sa Paggamit ng Substance** sa kalagayan ng kalusugan ng isip o problema sa paggamit ng substance na pasok sa ilalim ng anumang diagnostic na kategoryang nakalista sa kabanata tungkol sa mga problema sa isip at gawi ng pinakabagong edisyon ng International Classification of Diseases (Internasyonal na Klasipikasyon ng Mga Sakit), o kaya ay nakalista sa pinakabagong bersiyon ng Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Manwal sa Pagtukoy o Diagnosis at mga Istatistiko ng Mga Sakit sa Isip).

Tumutukoy ang **Karaingan** sa nakasulat o pasalitang pahayag ng hindi kasiyahan hinggil sa Plano at/o Tagabigay ng Serbisyo, pati mga alalahanin sa kalidad ng pangangalaga, na kinabibilangan ng reklamo, pagtatalo, mga kahilingan para sa muling pagsasaalang-alang o apela na inihain ng Miyembro o kinatawan ng Miyembro. Kung hindi makilala ng plano ang kaibahan ng karaingan sa pagtatanong, dapat itong ituring bilang karaingan.

Tumutukoy ang **Katibayan ng Pagkakasakop** sa anumang sertipiko, kasunduan, kontrata, brochure, o liham ng pagiging kwalipikado na ibinigay sa isang Miyembro na nagtatakda ng pagkakasakop kung saan kuwalipikado ang Miyembro.

Tumutukoy ang **Kontrata ng Lungsod ng San Mateo** sa Kasunduang nilagdaan ng Health Plan of San Mateo at ng City of San Mateo na nagtatakda ng mga Benepisyo, eksklusyon, bayad, pamamahala, at iba pang mga kondisyon kung saan ipagkakaloob ng HPSM ang mga serbisyo ng HealthWorx HMO sa mga Miyembro ng Health Plan of San Mateo.

Tumutukoy ang **Kontrata ng Pampublikong Awtoridad ng San Mateo (San Mateo Public Authority, SMCPA)** sa Kasunduan na nilagdaan ng Health Plan of San Mateo at ng San Mateo County Public Authority (Pampublikong Awtoridad ng County ng San Mateo) na nagtatakda ng mga Benepisyo, eksklusyon, bayad, pamamahala, at iba pang kondisyon kung saan nagkakaloob ang HPSM ng mga serbisyo ng HealthWorx HMO sa mga Miyembro ng Health Plan of San Mateo.

Tumutukoy ang **Lubhang Nagpapahina** sa mga sakit o kondisyon na puwedeng maging sanhi ng mga pangmatagalan o permanenteng problema sa kalusugan.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Tumutukoy ang **Malubhang Pangmatagalang Kondisyon** sa isang medikal na kondisyon sanhi ng isang sakit, kondisyong medikal o iba pang medikal na problema o diperensiyang medikal na malubha at patuloy na walang ganap na lunas o lumalala sa loob ng mas matagal na panahon o kailangan ng patuloy na paggamot para mapanatili ang remisyon o maiwasan ang paghina.

Tumutukoy ang **Matindi o Acute na Kondisyon** sa kondisyong medikal na may biglaang paglitaw ng mga sintomas dahil sa sakit, pinsala, o iba pang problemang medikal na kailangan ng agarang medikal na pansin at may limitadong tagal.

Tumutukoy ang **Medikal na Pangkat** sa grupo ng mga propesyonal na kinabibilangan ng mga doktor, klinika, ospital, at iba pang mga propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan na nasa ilalim ng kontrata ng Health Plan of San Mateo para ayusin at magkaloob ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan sa mga Miyembro.

Tumutukoy ang **Mga Benepisyo o Pagkakasakop o (Mga) Sakop na Serbisyo** sa mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na ipinagkakaloob sa mga Miyembro ng HealthWorx HMO, na sumasailalim sa mga tuntunin, kondisyon, limitasyon at mga eksklusyon sa Kontrata ng HealthWorx HMO at tulad ng ipinapakita sa Katibayan ng Pagkakasakop ng Miyembro at mga Pagsusog rito.

Tumutukoy ang **Mga Eksperimental na Serbisyo** sa mga gamot, kagamitan, procedure, o serbisyo na nasa yugto ng pagsubok sa laboratoryo at/o mga pag-aaral gamit ang hayop bago subukan sa mga tao. Ang Mga Eksperimental na Serbisyo ay hindi sumasailalim sa klinikal na pagsisiyasat.

Tumutukoy ang **Mga Karaniwang Serbisyo sa Pagpapanatili ng Kakayahang Magkaanak** sa mga pamamaraang naaayon sa mga nakatakdang medikal na kasanayan at propesyonal na patnubay na nailathala ng American Society of Clinical Oncology o ng American Society for Reproductive Medicine.

Tumutukoy ang **Mga Nasasakop na Benepisyo** sa mga Medikal na Kinakailangang serbisyo at supply na karapat-dapat ninyong matanggap sa ilalim ng isang panggrupong kasunduan at inilalarawan sa Katibayan ng Pagkakasakop na ito o sa ilalim ng batas ng California sa planong pangkalusugan.

Tumutukoy ang **Mga Pagsisiyasat na Serbisyo** sa mga gamot, kagamitan, procedure, o serbisyo kung saan may mga nakumpleto nang pag-aaral sa laboratoryo at/o hayop at kung saan may mga kasalukuyang isinasagawang pag-aaral sa tao pero:

- (1) Hindi pa natatapos ang pagsusuri; at
- (2) Hindi pa natitiyak ang bisa at kaligtasan ng mga nasabing serbisyo sa mga taong subject; at
- (3) Hindi ginagamit nang malawakan ang serbisyo.



Tumutukoy ang **Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga** sa (1) medikal na screening, eksaminasyon, at ebalwasyon ng isang doktor at siruhano, o kaya, hanggang sa saklaw na pinapahintulutan ng naaangkop na batas, ng iba pang naaangkop na tauhan sa ilalim ng pangangasiwa ng isang doktor at siruhano, upang tukuyin kung may Pang-emergency na Kondisyong Medikal o Aktibong Yugto ng Panganganak, at kung mayroon, ang pangangalaga, paggamot, at operasyon, na saklaw ng lisensiya ng taong iyon, kung kinakailangan upang maibsan o maalís ang Pang-emergency ang Kondisyong Medikal, na pasok sa kakayahan ng pasilidad; at/o (2) karagdagang pag-eeksamen, eksaminasyon, at ebalwasyon ng isang doktor, o iba pang tauhan hanggang sa saklaw na pinapahintulutan ng naaangkop na batas at pasok sa saklaw ng kanilang mga pribilehiyo sa lisensiya at klinika, upang matukoy kung may Saykayatrikong Pang-emergency na Kondisyong Medikal, at ang pangangalaga at paggamot na kailangan upang maibsan o maalís ang Saykayatrikong Pang-emergency na Kondisyong Medikal nang pasok sa kakayahan ng pasilidad.

Tumutukoy ang **Miyembro** sa isang subscriber, naka-enroll, naka-enroll na empleyado, o dependent ng isang subscriber o naka-enroll na empleyado, na nag-enroll sa HealthWorx at kung para kanino aktibo o live ang pagkakasakop.

Tumutukoy ang **Nakamamatay** sa alinman o dalawa sa mga sumusunod:

- Mga sakit o kondisyon kung saan mataas ang posibilidad ng pagkamatay maliban na lang kung mapipigil ang pagtutuloy ng sakit.
- Mga sakit o kondisyon na may mga potensiyal na nakamamatay na resulta, kung saan ang inaasahang kahihinatnan ng klinikal na interbensiyon ay kaligtasan.

Tumutukoy ang **Pag-amyenda** sa nakasulat na paglalarawan ng anumang mga pagbabago sa kontrata ng HealthWorx HMO na ipapadala ng Health Plan of San Mateo (HPSM) sa mga Miyembro nito kapag nakakaapekto ang gayong mga pagbabago sa Katibayan ng Pagkakasakop. Dapat basahin ang mga pagbabagong ito at mailakip sa inyong Katibayan ng Pagkakasakop.

Tumutukoy ang **Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali** sa mga propesyonal na serbisyo at mga programa sa paggamot na nakakatugon sa mga partikular na pamantayan, na inirerekomenda ng isang doktor o binuo ng isang sikolohista, kasama ang ginagamit na pagsusuri sa pag-uugali at programang interbensiyon sa pag-uugali na nakabatay sa ebidensiya, na nagpapaunlad o nagpapanumbalik hangga't posible sa pagganap o pagkilos ng isang indibidwal na may Mga Sakit sa Hanay ng Autismo.

Kahingian ang plano sa paggamot at pana-panahong nirerepaso gamit ang mga pamamalakad na batay sa katibayan para makatugon sa mga layunin at pakay sa paggamot. Dapat na maipagkaloob ang paggamot sa ilalim ng plano sa paggamot na iniatas ng kuwalipikadong tagabigay ng serbisyo sa autismo, na pinangangasiwaan ng isa sa mga sumusunod:

- Isang kuwalipikadong tagabigay ng serbisyo sa autismo.
- Isang kuwalipikadong propesyonal sa autismo na pinangangasiwaan at ginagamit ng kuwalipikadong tagabigay ng serbisyo sa autismo.

Isang kuwalipikadong paraprofessional sa autismo na pinangangasiwaan at ginagamit ng kuwalipikadong tagabigay ng serbisyo sa autismo o kuwalipikadong propesyonal sa autismo.

Tumutukoy ang **Petsa ng Anibersaryo** sa petsa taun-taon na pareho sa araw at buwan ng simula ng pagkakasakop ng Subscriber ng HealthWorx HMO.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Tumutukoy ang **Pinagtatalunang Serbisyo para sa Pangangalagang Pangkalusugan** sa anumang serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan na karapat-dapat sa pagkakasakop na tinanggihan, binago, o ipinagpaliban batay sa isang desisyon ng HPSM o ng mga nakakontratang tagabigay ng serbisyo na hindi Medikal na Kinakailangan ang serbisyo.

Tumutukoy ang **Planong Pangkalusugan o HPSM** sa Health Plan of San Mateo.

Tumutukoy ang **Pormularyo** sa listahan ng mga gamot na naaprobahan ng HPSM na mairereseta nang walang paunang Awtorisasyon.

Tumutukoy ang **Premium (Hulog sa Seguro)** sa buwanang kontribusyon na ginawa ng San Mateo County Public Authority o City of San Mateo sa Health Plan of San Mateo para sa isang Miyembro ng HealthWorx HMO.

Tumutukoy ang **Programa ng HealthWorx HMO** sa programa ng insurance sa kalusugan sa ilalim ng Seksiyon 14087.51 ng California Welfare and Institution Code para sa mga kuwalipikadong manggagawa ng Mga Serbisyo na Nagbibigay ng Suporta sa Loob ng Tahanan (In-Home Supportive Services; IHSS) na ang taga-empleyong nasa rekord ay ang San Mateo County Public Authority; o ang Part Time na mga Empleyado na ang taga-empleyong nasa rekord ay ang City of San Mateo.

Tumutukoy ang **Referral** sa pagrerekomenda ng inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga o pagpapadala sa inyo, sa isang Espesyalistang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo kapag kailangan ninyo ng espesyal na pangangalaga.

Tumutukoy ang **Saykayatrikong Pang-emergency na Kondisyong Medikal** sa sakit sa isip na nagpapakita ng malulubhang sintomas na may sapat na tindi para ang pasyente ay: magdulot ng agarang panganib sa kanyang sarili o sa ibang tao, o mawalan agad ng kakayahang mag-asikaso, o gumamit, ng pagkain, tirahan, o pananamit dahil sa sakit sa isip.

Tumutukoy ang **Sineserbisyuhang Lugar** sa heograpikong lugar na itinalaga ng plano kung saan dapat magbigay ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan ang isang plano.

Tumutukoy ang **Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan** sa sinumang propesyonal na tao, Medikal na Pangkat, samahan ng mga doktor na malaya sa paggamot (independent practice association), pasilidad ng pangangalaga sa kalusugan, o iba pang tao o institusyon na lisensiyado o awtorisado ng estado na maghatid o magbigay ng mga serbisyong pangkalusugan.

Tumutukoy ang **Taon ng Benepisyo para sa Mga Empleyado ng Lungsod ng San Mateo** sa isang labindalawang (12) buwan na takdang panahon simula sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagkakasakop ng taga-empleyo sa HealthWorx HMO. Nagsisimula ang pagkakasakop sa unang araw ng buwan.

Tumutukoy ang **Taon ng Benepisyo para sa Mga Manggagawa ng IHSS** sa isang labindalawang (12) buwan na takdang panahon simula sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagkakasakop ng taga-empleyo sa HealthWorx HMO. Nagsisimula ang pagkakasakop sa unang araw ng buwan.



Seksiyon 2: Mga Karapatan at Responsibilidad ng mga Miyembro

Bilang Miyembro, mayroon kayong karapatang:

- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa inyong mga karapatan at responsibilidad.
- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa inyong Plano, mga serbisyong iniaalok sa inyo ng inyong Plano, at mga Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang pangkalusugan na available upang magbigay sa inyo ng pangangalaga.
- Magbigay ng mga rekomendasyon kaugnay ng patakaran ng Plano ukol sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.
- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa lahat ng serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na available sa inyo, kabilang ang malinaw na paliwanag kung paano makukuha ang mga ito at kung posibleng magpataw ang Plano ng ilang partikular na limitasyon sa mga serbisyong iyon.
- Alamin ang mga gastos para sa pangangalaga sa inyo, at kung naabot na ba ang inyong deductible o maximum na gastusin mula sa sariling bulsa.
- Pumili ng Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na nasa samahan ng inyong Plano, at lumipat sa ibang doktor sa samahan ng inyong Plano kung hindi kayo nasisiyahan.
- Makatanggap ng pangangalaga sa kalusugan na napapanahon at madaling mapupuntahan.
- Magkaroon ng napapanahong appointment sa isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na nasa samahan ng inyong Plano, kasama ang may Espesyalista.
- Magkaroon ng appointment sa isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na wala sa samahan ng inyong Plano kapag hindi makakapagbigay ang inyong Plano ng napapanahong access sa pangangalaga sa isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na kasama sa samahan.
- Ilang partikular na akomodasyon para sa inyong kapansanan, kabilang ang:
 - Pantay na access sa mga medikal na serbisyo, kung saan kabilang ang mga accessible na silid para sa eksaminasyon at medikal na kagamitan sa opisina o pasilidad ng isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan.
 - Kumpleto at pantay na access, katulad ng iba pang miyembro ng publiko, sa mga medikal na pasilidad.
 - Dagdag na oras para sa mga pagbisita kung kailangan ninyo nito.
 - Pagsasama ng inyong service animal sa mga silid para sa eksaminasyon.
- Bumili ng insurance sa kalusugan o tukuyin ang pagiging kuwalipikado sa Medi-Cal sa pamamagitan ng California Health Benefit Exchange, Covered California.
- Makatanggap ng pangangalagang may konsiderasyon at magalang at mapakitunguhan nang may respeto at dignidad.
- Makatanggap ng pangangalagang naaangkop ayon sa kultura, kabilang ang mga sumusunod pero hindi limitado sa mga ito:
 - Pangangalaga sa Kalusugan na Sumasaklaw sa mga Trans, kung saan kabilang ang lahat ng Medikal na Kinakailangang serbisyo upang gamutin ang gender dysphoria o mga kondisyong intersex.
 - Matawag gamit ang inyong gustong pangalan at panghalip (pronoun).
- Matanggap mula sa inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, kapag



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

hiniling ninyo, ang lahat ng naaangkop na impormasyon patungkol sa inyong problema sa kalusugan o kondisyong medikal, plano ng paggamot, at anumang iminumungkahing naaangkop o Medikal na Kinakailangang alternatibo sa paggamot. Kabilang sa impormasyong ito ang lahat ng makukuhang impormasyon tungkol sa mga inaasahang resulta, anuman ang gastos o sakop na benepisyo, upang makapagpasya kayo batay sa kaalaman bago kayo makatanggap ng paggamot.

- Samahan ang inyong mga Tagabigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa pagdedesisyon tungkol sa pangangalaga sa inyong kalusugan, kabilang ang pagbibigay ng pahintulot batay sa kaalaman kapag nakatanggap kayo ng paggamot. Hanggang sa saklaw na pinapahintulutan ng batas, may karapatan din kayong tumanggi sa paggamot.
- Pagtalakay sa mga naaangkop o Medikal na Kinakailangang opsiyon sa paggamot para sa inyong kundisyon, anuman ang gastos o sakop na benepisyo.
- Makatanggap ng pagkakasakop sa pangangalaga ng kalusugan khit na mayroon na kayong dati pang kondisyon.
- Makatanggap ng Medikal na Kinakailangang Paggamot sa Kalusugan ng Isip o Problema sa Paggamit ng Substance.
- Makatanggap ng ilang partikular na pang-iwas na serbisyo sa kalusugan, kabilang ang maraming walang co-pay (kahati sa binabayaran), co-insurance (kahati sa insurance), o deductible.
- Walang taunan o panghabambuhay na limitasyon sa dolyar sa mga pangunahing serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan.
- Magpanatili ng (mga) kuwalipikadong dependent sa inyong Plano.
- Maabisuhan tungkol sa hindi makatuwirang pagtaas o pagbabago ng rate, ayon sa naaangkop.
- Proteksiyon mula sa ilegal na pagsingil ng balanse ng isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan.
- Humiling sa inyong Plano ng pangalawang opinyon mula sa isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na May Angkop na Kuwalipikasyon.
- Asahang papanatilihing pribado ng inyong Plano ang inyong personal na impormasyong pangkalusugan sa pamamagitan ng pagsunod sa mga patakaran nito sa pagkapribado, at sa mga Pang-estado at pederal na batas.
- Humingi sa karamihan ng mga Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng impormasyon tungkol sa kung sino ang nakatanggap ng inyong personal na impormasyong pangkalusugan.
- Hilingin sa inyong Plano o sa inyong doktor na kontakin lang kayo sa ilang partikular na paraan o sa ilang partikular na lokasyon.
- Maprotektahan ang inyong impormasyong medikal na nauugnay sa mga sensitibong serbisyo.
- Makakuha ng kopya ng inyong mga rekord at magdagdag ng sarili ninyong mga tala. Puwede ninyong hilingin sa inyong doktor o planong pangkalusugan na magbago ng impormasyon tungkol sa inyo sa inyong mga medikal na rekord kung hindi ito tama o kumpleto. Posibleng tanggihan ng inyong doktor o planong pangkalusugan ang inyong kahilingan. Kung mangyayari ito, puwede kayong magdagdag ng pahayag sa inyong file na nagpapaliwanag ng impormasyon.



- Magkaroon ng intepreter na nagsasalita ng inyong wika sa lahat ng punto ng pakikipag-ugnayan kapag nakatanggap kayo ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan.
- Mabigyan ng interpreter nang wala kayong babayaran.
- Makatanggap ng mga nakasulat na materyales sa gusto ninyong wika kapag iniaatas ng batas.
- Mabigyan ng impormasyong pangkalusugan na nasa magagamit na format kung kayo ay bulag, bingi, o may mahinang paningin.
- Humiling ng pagpapatuloy sa pangangalaga kung umalis sa inyong Plano ang inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan o Medikal na Pangkat o kung kayo ay bagong Miyembro ng Plano.
- Magkaroon ng Nauna nang Naitakdang Habilin sa Pangangalaga sa Kalusugan.
- Magkaroon ng kumpletong kaalaman tungkol sa pamamaraan ng inyong Plano para sa mga karaingan at maunawaan kung paano ito gamitin nang walang pangamba na maaantala ang pangangalaga sa kalusugan ninyo.
- Maghain ng reklamo, karaingan, o apela sa gusto ninyong wika tungkol sa:
 - Inyong Plano o Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan.
 - Anumang pangangalaga na matatanggap ninyo, o access sa pangangalagang gusto ninyong matanggap.
 - Anumang sakop na serbisyo o desisyon sa benepisyo na gagawin ng inyong Plano.
 - Anumang hindi naaangkop na singil o bill para sa pangangalaga.
 - Anumang paratang ng diskriminasyon batay sa kinikilalang kasarian o ipinapahayag na kasarian, o para sa mga hindi naaangkop na hindi pagtanggap, pagkaantala, o pagbabago sa Pangangalaga sa Kalusugan na Sumasaklaw sa mga Trans, kasama ang mga Medikal na Kinakailangang serbisyo upang gamutin ang gender dysphoria o mga kondisyong intersex.
 - Hindi pagtugon sa inyong mga pangangailangan sa wika.
- Alamin kung bakit tumanggi ang inyong Plano na ibigay ang isang serbisyo o paggamot.
- Makipag-ugnayan sa Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan kung nagkakaroon kayo ng problema sa pag-access sa mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan o mayroon kayong mga tanong tungkol sa inyong Plano.
- Humingi ng Independiyenteng Pagrerepasong Medikal kung ang inyong Plano ay tumangging ibigay, binago, o inantala ang isang serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan.

Bilang Miyembro, mayroon kayong responsibilidad na:

- Tratuhan ang lahat ng Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, kawani ng Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, at kawani ng Plano nang may respeto at dignidad.
- Ibahagi ang kailangang impormasyon sa inyong Plano at mga Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, hangga't posible, upang matulungan kayong makakuha ng naaangkop na pangangalaga.
- Samahan ang inyong mga Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan sa pagbuo ng mga layunin sa paggamot na napagkasunduan ng magkabilang panig at sumunod sa mga plano at tagubilin sa paggamot hangga't posible.
- Hangga't posible, puntahan ang lahat ng nakaikedyul na appointment, at tumawag sa inyong



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan kung baka mahuhuli kayo o kailangan ninyong magkansela.

- Iwasang magsumite ng mga peke, mapanloko, o mapanlinlang na claim o impormasyon sa Inyong Plano o Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan.
- Abisuhan ang inyong plano kung mayroon kayong anumang pagbabago sa inyong pangalan, tirahan, o mga miyembro ng pamilya na sakop ng inyong Plano.
- Bayaran sa tamang oras ang anumang Premium (hulog sa seguro), copayment, at singil para sa mga hindi sakop na serbisyo.
- Abisuhan ang inyong Plano sa lalong madaling panahon kung makakatanggap kayo ng hindi naaangkop na singil.



Seksiyon 3: Paggamit sa Planong Pangkalusugan

Mga Lokasyon ng mga Pasilidad at Tagabigay ng Serbisyo

Mangyaring basahin ang mga sumusunod na impormasyon para malaman ninyo kung kanino o aling grupo ng mga tagabigay ng serbisyo ang mapagkukunan ng pangangalaga sa kalusugan.

Pagpili ng Tagabigay ng Serbisyo sa Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Provider, PCP)

Inililista ng Listahan ng Mga Tagabigay ng Serbisyo ng Health Plan of San Mateo, na natanggap ninyo kasama ng Katibayan ng Pagkakasakop na ito, ang mga Doktor sa Pangunahing Pangangalaga, Klinika, ospital, at iba pang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at pasilidad na magagamit ninyo. Naglalaman din ang Listahan ng mga address, numero ng telepono, wika na sinasalita at ospital na pinapasukan ng mga doktor at iba pang tagabigay ng serbisyo. Binabago ng HPSM ang listahan upang maging napapanahon tuwing tatlong (3) buwan at ipinapakita rin kung alin sa mga doktor ang hindi na tumatanggap ng bagong pasyente. Puwede kayong sumulat o tumawag sa Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** para humingi ng Listahan ng Mga Tagabigay ng Serbisyo o humingi ng tiyak na impormasyon tungkol sa isang doktor, kabilang ang lupon ng edukasyon, sertipikasyon ng lupon, o espesyalistang pagsasanay.

Ang PCP ninyo ang inyong pangunahing doktor at ang mag-asikaso ng karamihan sa inyong pangangailangan para sa pangangalaga sa kalusugan. Ang PCP ay posibleng Pediatrician (doktor ng bata), Pangalahatang Doktor (General Practitioner), Doktor ng Pamilya (Family Practitioner), Internist (espesyalista sa sakit ng nasa hustong gulang), o sa ilang kaso ay OB/GYN na doktor. Kung gusto ninyong pumili ng isang partikular na dalubhasang nars (nurse practitioner) o katulong ng doktor (physician assistant) upang maging inyong PCP, piliin ang pasilidad ng pangunahing pangangalaga kung saan siya nagtatrabaho.

Kung hindi pa ninyo napipili ang inyong doktor, heto ang ilang ideya para matulungan kayong pumili ng Doktor para sa Pangunahing Pangangalaga.

Kung Paano Pumili o Magpalit ng Inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga

- Puwede ninyong piliin ang doktor na kasalukuyan nang gumagamot sa inyo kung makita ninyo ang pangalan niya sa listahan.
OKAYA
- Puwede kayong pumili ng bagong doktor. Makakakita kayo ng nakakatulong na impormasyon tungkol sa bawat doktor at sa mga klinikang pinapasukan nila sa Listahan ng Mga Tagabigay ng Serbisyo.

Bago kayo pumili ng doktor, puwedeng isaalang-alang ninyo ang mga tanong na ito:

- Naglilingkod ba ang doktor sa isang Klinika na gusto kong pagkonsultahan?
- Malapit ba ang opisina sa aking tirahan o trabaho?
- Madali bang puntahan ito sa pamamagitan ng pampublikong transportasyon?
- Nagsasalita ba ng wika ko ang mga doktor at/o kawani ng opisina?
- Naglilingkod ba ang doktor sa ospital na gusto ko?
- Nagbibigay ba sila ng mga serbisyo na posibleng kailanganin ko?
- Ano-ano ang mga oras na bukas ang opisina ng doktor?

Ang ilang mga doktor at ospital at iba pang mga tagabigay ng serbisyo ay hindi nagbibigay ng isa o higit pa sa mga sumusunod na serbisyo na posibleng nasasakop ng HealthWorx HMO at posibleng



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

kailangan ninyo:

- Pagpapalano ng Pamilya
- Mga serbisyo sa kontraseptibo, kabilang na ang pang-emergency na kontrasepsiyon
- Pagpapatali, kabilang na ang tubal ligation sa panahon ng panganganak at pagsilang
- Mga paggamot sa pagkabaog (infertility)
- Pagpapalaglag ng Bata o Aborsiyon

Kailangan ninyong kumuha ng mas maraming impormasyon bago kayo pumili ng doktor. Tawagan ang inyong posibleng magiging doktor, Medikal na Pangkat, samahan ng mga doktor na malaya sa paggamot (independent practice association), o Klinika o tumawag sa isang Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** para matiyak na makukuha ninyo ang mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na kailangan ninyo. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may diperensiya sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

May tatlong paraan ng pagpili ng bagong PCP:

- 1) Gamitin ang Portal ng Miyembro sa website ng HPSM sa www.hpsm.org/member-portal-login.
- 2) Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** (Toll free) o sa **650-616-2133**.
Bukas sila mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Sa mga gumagamit ng TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**.

HUWAG pumili ng PCP na may markang “EPO”

Dati nang kilalang pasyente lamang (established patients only; EPO)

Nangangahulugan ang EPO na hindi tumatanggap ang PCP ng mga bagong pasyente

Gamitin ang Direktoryo ng Tagabigay ng Serbisyo ng HPSM. Kung wala kayo ng naka-print na direktoryo, magagamit ninyo ang online na bersyon sa www.hpsm.org/findprovider. Pagkatapos ay sagutan ang kalakip na PCP Selection/Change form (form ng Pagpili/Pagpapalit ng PCP). I-mail ito sa HPSM gamit ang prepaid return envelope. O i-fax ito sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **650-616-8581**.

Kayo at ang inyong PCP ay isang pangkat, na nagtutulungan para panatilihin kayong malusog. Pinakamainam na manatili sa parehong doktor, nang sa gayon malaman niya ang inyong mga pangangailangan para sa pangangalaga sa kalusugan. Kung madalas kayong magpalit ng doktor, posibleng hindi kasinghusay ang inyong pangangalaga sa kalusugan sa dapat sanang matamo. Ang pipiliin ninyong PCP ang magkakaloob, magpapahintulot, at mag-aayos ng inyong pangangalaga sa kalusugan, maliban sa mga pang-emergency at Agarang Pangangalaga sa labas ng sineserbisyuhang lugar. Siya ang titingin sa inyo para sa karamihan ng inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan, pati sa serbisyo para sa pag-agap sa sakit.

Kung hindi kayo pumili ng isang Doktor sa Pangunahing Pangangalaga kapag nag-enroll kayo sa Programa ng HealthWorx HMO, ang kawani ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM ay kokontak sa inyo para tulungan kayong makapili. Kapag hindi namin kayo nakausap, o ayaw ninyong pumili ng doktor, itatalaga namin kayo sa isang doktor batay sa inyong address, edad at iba pang makukuhang impormasyon para matulungan kami na makapili nang mabuti para sa inyo. Ang pakikipagtulungan sa inyong PCP ang susi sa inyong pangangalaga sa kalusugan. Puwede kayong i-refer o irekomenda ng inyong PCP sa mga Espesyalista kung kinakailangan. Posibleng gusto kayong makita ng inyong PCP sa kanyang opisina bago niya pahintulutan ang inyong pagbisita sa Espesyalista.



Upang makatanggap ng iba pang impormasyon bago kayo pumili ng PCP, puwede kayong tumawag sa opisina ng doktor. Makapagbibigay din ang Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa inyo ng impormasyon na makatutulong sa inyong pagpili ng PCP.

Pag-iiskedyul ng Mga Appointment

Tumawag sa inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician, PCP) at magpa-iiskedyul ng pakikipagkita. Hindi kapag may sakit kayo ang pinakamagandang panahon para makilala ang inyong PCP kung hindi sa panahong nasa mabuting kalagayan kayo.

Kauna-unahang Pagsusuri sa Kalusugan (Initial Health Exam)

Hinihikayat ang lahat ng bagong Miyembro na magpatingin sa kanilang tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga para sa unang eksaminasyon sa kalusugan kapag sumali sila sa Programa ng HealthWorx HMO. Mahalaga ang unang pakikipagkita sa inyong bagong doktor.

Oras ito para makilala ang isa't isa at marepaso ang katayuan ng inyong kalusugan. Matutulungan kayo ng inyong doktor na maintindihan ang inyong mga medikal na pangangailangan at mapapayuhan kayo ukol sa pananatiling malusog. Tumawag sa opisina ng inyong doktor para makipagkita ngayong araw na ito. Baka gusto ninyong sagutan ang Gamit sa Pagtatasa upang Manatiling Malusog (Staying Healthy Assessment Tool) para madala ito sa inyong PCP. Puwede kayong tumawag sa isang Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** o magpunta sa website ng HPSM para makakuha ng form. May mga tanong sa form tungkol sa inyong pamumuhay, pag-uugali, kapaligiran at mga pangangailangang pangkultura at wika. Makakatulong sa inyong PCP ang pagsulat sa form at pagdadala nito sa una ninyong pakikipagkita para mas makilala niya kayong mabuti. Kung hindi ninyo nakompleto ang form, posibleng hilingin sa inyo ng PCP na kompletuhin ito kapag nagpunta kayo para sa unang pakikipagkita.

Pagbabago sa Inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangunahing Pangangalaga

Kung hindi kayo nakabuo ng magandang relasyon ng inyong doktor, may karapatan ang sinuman sa inyo na humiling ng pagbabago. Halimbawa, kung maraming pakikipagkita ang hindi ninyo napuntahan, hindi kayo sumusunod sa medikal na payo ng inyong PCP, o nakakaabala kayo o mapang-abuso, posibleng hilingin ng inyong PCP na pumili kayo ng bagong PCP. Kung hindi kayo nasisiyahan sa paggamot o serbisyo ng inyong PCP, puwede kayong pumili ng bagong doktor. Posibleng itanong ng Kinatawan ng Mga Serbisyo sa Miyembro ang dahilan ng inyong pagpapalit. Makakatulong ang impormasyong ito sa HPSM upang matiyak na nakakatugon ang aming mga Tagabigay ng Serbisyo sa mga pangangailangan ng aming mga Miyembro.

Kapag nagpasya kayong palitan ang inyong PCP, gagawin namin ang aming makakaya upang matugunan ang inyong kahilingan. Puwedeng hindi aprobahan ang PCP na pinili o gusto ninyo sa mga sumusunod na sitwasyon:

1. iyong dati nang pasyente lamang (Established Patient Only, EPO) ang tinatanggap ng PCP at hindi pa nakapagpatingin ang Miyembro sa PCP;
2. puno ng gawain ang tagabigay ng serbisyo;
3. inalis na kayo dati sa mga pinaglilingkuran ng PCP; o
4. hindi tumitingin ang pinili ninyong PCP ng Mga Miyembro na nasa pangkat ng inyong edad.

Magkakabisa ang pagpapalit ng PCP sa unang araw ng kasunod na buwan, kung natanggap namin ang pagpapalit bago ang ika-22 araw ng buwan.

Mangyaring tandaan: Ipapadala sa inyo ang bagong ID card ng Miyembro sa mail at makikita doon



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

ang pangalan ng bago ninyong PCP. Ipinapakita sa inyong bagong ID Card ang petsa ng pagiging epektibo ng pagpapalit ng PCP. Mangyaring magpatuloy na magpatingin sa PCP na nakalista sa inyong kasalukuyang ID card para sa lahat ng inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan, hanggang sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago. Kung hindi ninyo natanggap ang bagong ID card sa loob ng sampung (10) araw o may tanong tungkol sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagpapalit, mangyaring tumawag sa Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**.

Pagpapatuloy sa Pangangalaga sa Mga Bagong Miyembro

Sa ilang pagkakataon, magbibigay ang HPSM ng patuloy na pangangalaga sa mga bagong Miyembro na tumatanggap ng serbisyong medikal mula sa hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo, kagaya ng doktor o ospital, kapag natukoy ng HPSM na medikal na angkop ang patuloy na paggamot ng hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo. Kung bagong Miyembro kayo, puwede kayong humingi ng permiso na patuloy na makatangap ng serbisyong medikal sa hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo kung natatanggap na ninyo ang pangangalagang ito bago kayo magpa-enroll sa HPSM, at kung mayroon kayo ng mga sumusunod na kondisyon:

- Matindi o Acute na Kondisyon. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa buong itatagal ng Matindi o Acute na Kondisyon.
- Malubha at Hindi Gumagaling na Kondisyon. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa panahong kailangan para makompleto ang isang kurso ng paggamot at maisaayos ang ligtas na paglilipat sa ibang tagabigay ng serbisyo, ayon sa pagpapasya ng HPSM matapos makipagkonsulta sa inyo at sa hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo, at sang-ayon sa mabuting gawaing propesyonal. Hindi lalampas ang pagbibigay nang buo ng Mga Sakop na Serbisyo nang labindalawang (12) buwan magmula nang magpa-enroll kayo sa HPSM.
- Isang pagbubuntis, kasama ang pangangalaga pagkatapos manganak. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa buong itatagal ng pagbubuntis. Ang pangangalaga sa kalusugan ng isip ng ina sa panahon ng pagbubuntis ay hindi dapat lumampas sa labindalawang (12) buwan mula sa diagnosis o mula sa pagtatapos ng pagbubuntis.
- Sakit na Wala nang Lunas. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa buong itatagal ng Sakit na Wala nang Lunas. Posibleng lumampas ng labindalawang (12) buwan mula nang magpa-enroll kayo sa HPSM ang ganap na pagtupad ng mga sakop na serbisyo.
- Ang pangangalaga sa bagong silang na sanggol mula pagkasilang hanggang sa edad na 36 buwan. Hindi lalampas ang pagbibigay nang buo ng Mga Sakop na Serbisyo nang labindalawang (12) buwan magmula nang magpa-enroll kayo sa HPSM.
- Ang pagsagawa ng operasyon o iba pang pamamaraan na ipinahintulot ng inyong dating plano bilang bahagi ng isang dokumentadong kurso ng paggamot na inirekomenda at naisadokumento ng hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo na magaganap sa loob ng 180 araw mula sa panahon ng inyong pagpapa-enroll sa HPSM.

Mangyaring kumontak sa amin sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** para humiling ng patuloy na pangangalaga o para makakuha ng kopya ng aming patakarang sa Pagpapatuloy sa Pangangalaga. Karaniwan, nakabatay sa inyong kondisyong medikal ang pagiging kuwalipikado upang makatanggap ng pagpapatuloy sa pangangalaga. Ang pagiging kuwalipikado ay hindi lamang nakabatay sa pangalan ng inyong kondisyon. Kung maaaprobahan ang inyong kahilingan, ang babayaran lang ninyo ay ang mga angkop na Co-payment (kabahagi sa binabayaran) sa planong ito.

Hihilingin namin na sang-ayunan ng hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo ang mga parehong tuntunin at kondisyon ng kontrata na naitakda sa mga Lumalahok na Tagabigay ng Serbisyo na nagkakaloob ng mga katulad na serbisyo, kabilang ang mga tuntunin sa pagbabayad.



Kapag hindi pumayag ang hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo sa mga patakaran at kondisyon, hindi kailangang magpatuloy ang HPSM sa pagkuha ng serbisyo ng tagabigay ng serbisyong iyon. Hindi kailangan ng HPSM na magkaloob ng pagpapatuloy sa pangangalaga tulad ng inilarawan sa seksiyong ito sa isang bagong sakop na Miyembro na sakop sa ilalim ng kasunduan sa indibidwal na subscriber at sumasailalim sa paggamot sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng kaniyang Pagkakasakop sa HealthWorx HMO. Hindi nagkaloob ang pagpapatuloy ng pangangalaga ng Pagkakasakop ng Benepisyo na hindi sakop sa ilalim ng kasunduang ito.

Aabisuhan kayo ng Kinatawan ng Mga Serbisyo sa Miyembro ukol sa desisyon ng HPSM. Kapag nagdesisyon kami na hindi ninyo natutugunan ang pamantayan para sa pagpapatuloy sa pangangalaga at hindi kayo sumasang-ayon sa aming desisyon, tingnan ang Proseso ng Karaingan at Mga Apela ng HPSM na nasa pahina 84.

Kung mayroon pa kayong tanong tungkol sa pagpapatuloy sa pangangalaga, hinihikayat kayong kontakin ang Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care), na nagbibigay-proteksiyon sa mga consumer ng HMO, sa pamamagitan ng telepono gamit ang kanilang toll-free na numero ng telepono na **1-888-466-2219**; o sa numero ng TDD para sa mga may kahinaan sa pandinig, sa **1-877-688-9891 o 7-1-1**; o bisitahin ang website ng DMHC para sa karagdagang impormasyon: www.dmhc.ca.gov.

Pagpapatuloy sa Pangangalaga Kapag Natapos na ang Paglilingkod ng Tagabigay ng Serbisyo

Kung ang inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga o iba pang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ay tumigil sa pakikipagtulungan sa HPSM, ipapaalam namin sa inyo sa pamamagitan ng mail 60 araw bago ang petsa ng pagtatapos ng kontrata o sa oras na sabihin ito sa amin ng tagabigay ng serbisyo.

Magkaloob ang HPSM ng pagpapatuloy sa pangangalaga para sa Mga Sakop na Serbisyong naibigay sa inyo ng isang tagabigay ng serbisyo na natapos na ang paglahok, kung nakakatanggap kayo ng ganitong pangangalaga mula sa tagabigay ng serbisyong ito bago ang pagtatapos at mayroon kayo ng isa sa mga sumusunod na kondisyon:

- Matindi o Acute na Kondisyon. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa buong itatagal ng Matindi o Acute na Kondisyon.
- Malubha at Hindi Gumagaling na Kondisyon. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa panahong kailangan para makompleto ang isang kurso ng paggamot at maisaayos ang ligtas na paglilipat sa ibang tagabigay ng serbisyo, ayon sa pagpapasya ng HPSM matapos makipagkonsulta sa inyo at sa nagtapos na tagabigay ng serbisyo, at sang-ayon sa mabuting gawaing propesyonal. Hindi lalampas ang pagbibigay nang buo ng Mga Sakop na Serbisyo nang labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng tagabigay ng serbisyo.
- Isang pagbubuntis, kasama ang pangangalaga pagkatapos manganak. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa buong itatagal ng pagbubuntis. Ang pangangalaga sa kalusugan ng isip ng ina sa panahon ng pagbubuntis ay hindi dapat lumampas sa labindalawang (12) buwan mula sa diagnosis o mula sa pagtatapos ng pagbubuntis.
- Sakit na Wala nang Lunas. Ibibigay nang buo ang Mga Sakop na Serbisyo sa buong itatagal ng Sakit na Wala nang Lunas. Posibleng lumampas pagbibigay nang buo ng Mga Sakop na Serbisyo nang labindalawang (12) buwan mula nang matapos ang kontrata ng tagabigay ng serbisyo sa HPSM.
- Ang pangangalaga sa bagong silang na sanggol mula pagkasilang hanggang sa edad na 36 buwan. Hindi lalampas ang pagbibigay nang buo ng Mga Sakop na Serbisyo nang labindalawang (12) buwan mula sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng tagabigay ng serbisyo.
- Ang pagsagawa ng isang operasyon o iba pang pamamaraan na ipinahintulot ng HPSM bilang



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

bahagi ng isang naisadokumentong kurso ng paggamot at inirekomenda at naisadokumento ng tagabigay ng serbisyo na magaganap sa loob ng 180 araw mula nang petsa ng pagtatapos ng kontrata ng tagabigay ng serbisyo.

Hindi mailalapat ang pagpapatuloy ng pangangalaga sa mga tagabigay ng serbisyo na nagtapos ang paglilingkod sanhi ng isang dahilan ng pagdidisiplinang medikal, panlilinlang, o iba pang kriminal na aktibidad. Dapat sumang-ayon ang nagtapos nang paglilingkod ng tagabigay ng serbisyo sa pamamagitan ng kasulatan na magbigay serbisyo sa inyo nang alinsunod sa mga tuntunin at kondisyon, kasama ang mga rate sa pagsasauli sa nagastos, ng kanyang kasunduan sa HPSM bago ito nagwakas. Kapag hindi sumang-ayon ang provider sa mga tuntunin at kondisyon ng kontrata at sa halaga ng pagsasauli sa nagastos (reimbursement), hindi itinatakda sa amin na ipagpatuloy ang mga serbisyo ng tagabigay ng serbisyo nang lampas sa petsa ng pagtatapos ng kontrata.

Mangyaring kumontak sa amin sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** para humiling ng patuloy na pangangalaga o para makakuha ng kopya ng aming patakarang sa Pagpapatuloy sa Pangangalaga. Karaniwan, nakabatay sa inyong kondisyong medikal ang pagiging kuwalipikado upang makatanggap ng pagpapatuloy sa pangangalaga. Ang pagiging kuwalipikado ay hindi lamang nakabatay sa pangalan ng inyong kondisyon. Hindi nagkakaloob ang pagpapatuloy ng pangangalaga ng Pagkakasakop sa mga Benepisyo na hindi sakop sa ilalim ng kasunduang ito. Kung maaaprobahan ang inyong kahilingan, ang babayaran lang ninyo ay ang mga angkop na Co-payment (kabahagi sa binabayaran) sa planong ito.

Aabisuhan kayo ng Kinatawan ng Mga Serbisyo sa Miyembro ukol sa desisyon ng HPSM. Kapag nagdesisyon kami na hindi ninyo natutugunan ang pamantayan para sa pagpapatuloy sa pangangalaga at hindi kayo sumasang-ayon sa aming desisyon, tingnan ang Proseso ng Karaingan at Mga Apela ng HPSM na nasa pahina 84.

Kung mayroon pa kayong tanong tungkol sa pagpapatuloy sa pangangalaga, hinihikayat din kayong kontakin ang Departamento ng Pinamamahalaan na Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care), na nagpoprotekta sa mga konsumer ng HMO, sa pamamagitan ng telepono gamit ang toll free na numero ng telepono na **1-888-466-2219**; o sa numero ng TDD para sa mga may kahinaan sa pandinig, na **1-877-688-9891** o **7-1-1**; o bisitahin ang website ng DMHC para sa mga karagdagang impormasyon: www.dmhc.ca.gov.



Mga Serbisyon Pangkalusugan ng Indian

Ang mga Amerikanong Indian o Katutubong Taga-Alaska na mga Miyembro ng HealthWorx HMO, tulad ng nakasaad sa ilalim ng Pederal na batas, ay maaaring pumili ng anumang makukuhang Tagabigay ng Serbisyon Pangkalusugan ng Indian. Ang tagabigay ng serbisyo ay hindi kinakailangang tagabigay ng serbisyo na nasa samahan ng HealthWorx HMO at isasaayos ng HPSM ang mga naaangkop na serbisyo para sa mga Miyembrong ito.

Mga Sensitibong Serbisyo

Kasama sa mga sensitibong serbisyo ang lahat ng serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na kaugnay ng kalusugan ng pag-iisip o pag-uugali, seksuwal at reprodiktibong kalusugan, mga impeksiyon na nakakahawa sa pamamagitan ng pakikipagtalik (STI), problema sa pag-abuso ng substance, pangangalaga sa gender affirmation at karahasan ng malapit na kapareha.

Bilang isang Miyembro ng HealthWorx, hindi ninyo kailangang kumuha ng pag-aproba sa may-ari ng polisiya o sa pangunahing subscriber ng HealthWorx, o sa sinumang iba pang Miyembro ng HealthWorx para makatanggap ng mga sensitibong serbisyo, o para magsumite ng claim (paghahabol ng kabayaran) para sa mga sensitibong serbisyo kung mayroon kayong karapatang sumang-ayon sa pangangalaga.

Matatanggap ninyo nang direkta ang lahat ng komunikasyon mula sa HPSM tungkol sa inyong pagtanggap ng mga sensitibong serbisyo sa inyong address, email address, o numero ng telepono na mayroon kayo sa file. Kung hihilingin ninyo ito, maaaring ipadala ng HPSM ang lahat ng komunikasyon sa isang alternatibong address, alternatibong email address, o alternatibong numero ng telepono. Tingnan ang “kumpidensiyal na komunikasyon” sa ibaba para sa mga tagubilin.

Kabilang sa lahat ng komunikasyon ang:

- 1) Mga singil at pagtatangkang mangolekta ng bayad.
- 2) Mga abiso ng negatibong pagpapasya tungkol sa mga Benepisyo (mga liham ng pagtanggì).
- 3) Abiso ng mga paliwanag sa mga Benepisyo.
- 4) Mga kahilingan para sa karagdagang impormasyon tungkol sa isang claim (paghahabol ng kabayaran).
- 5) Mga abiso ng mga pinagtatalunang claim (paghahabol ng kabayaran).
- 6) Ang pangalan at address ng isang tagabigay ng serbisyo, paglalarawan ng mga serbisyon ibinigay, at iba pang impormasyong nauugnay sa isang pagbisita.
- 7) Anumang nakasulat, pasalita, o elektronikong komunikasyon mula sa HPSM na naglalaman ng iyong protektadong impormasyong pangkalusugan.

Hindi ibabahagi ng HPSM ang impormasyong medikal na nauugnay sa mga sensitibong serbisyon ibinigay sa inyo sa sinumang iba pang may-ari ng polisiya ng HealthWorx, pangunahing subscriber ng HealthWorx, o sinumang iba pang Miyembro ng HealthWorx maliban kung bibigyan ninyo ang HPSM ng malinaw na nakasulat na awtorisasyon na gawin ito.

ISANG PAHAYAG NA NAGLALARAWAN NG MGA PATAKARAN AT PAMAMARAAN NG HPSM PARA MAPANATILING KUMPIDENSIYAL ANG MGA MEDIKAL NA REKORD NA MAKUKUHA AT IBIBIGAY SA INYO KAPAG HUMINGI KAYO.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Kumpidensiyal na Komunikasyon

Maaari kayong humiling ng kumpidensiyal na komunikasyon sa gusto ninyong anyo at format, kung magagawa ng HPSM ang anyo o format, o sa isang alternatibong lokasyon tulad ng isang alternatibong address ng koreo, email address, o numero ng telepono. Kailangan ninyong gawin ang inyong kahilingan para sa kumpidensiyal na komunikasyon sa pamamagitan ng pagsulat o sa pamamagitan ng electronic na paghahatid (email o fax).

Ang isang kahilingan para sa kumpidensiyal na komunikasyon ay ilalapat sa lahat ng komunikasyon na nagbabahagi ng impormasyong medikal o mga pangalan at address ng tagabigay ng serbisyo na nauugnay sa inyong pagtanggap ng pangangalagang medikal.

Ang mga kahilingan para sa kumpidensiyal na komunikasyon ay ipoproseso ng HPSM sa loob ng pitong (7) araw sa kalendaryo mula sa pagtanggap ng isang email o fax, o sa loob ng 14 na araw sa kalendaryo ng isang nakasulat na kahilingan na natanggap sa pamamagitan ng mail. Kikilalanin ng HPSM ang pagtanggap ng inyong kahilingan at ipapaalam sa inyo ang katayuan ng pagproseso ng inyong kahilingan.

Ang mga nakasulat na kahilingan ay kailangang ipadala sa sumusunod na address:

Member Services Department
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Para gumawa ng kahilingan sa pamamagitan ng telepono, tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776**, o sa **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**).

Maaari ninyong ipadala ang inyong kahilingan sa:

customersupport@hpsm.org

O, maaari ninyong i-fax ang inyong kahilingan sa:

Fax: 650-616-8581

Ang inyong kahilingan para sa kumpidensiyal na komunikasyon ay valid lamang hanggang sa maisumite ninyo ang pagbawi ng kahilingan, o maisumite ang isang bagong kahilingan para sa kumpidensiyal na komunikasyon.

Sineserbisyuhang Lugar (Service Area) ng HealthWorx HMO

Ang Sineserbisyuhang Lugar ng HealthWorx HMO ay San Mateo County. Mahalagang magpatingin kayo sa mga doktor na kasali sa Health Plan of San Mateo.

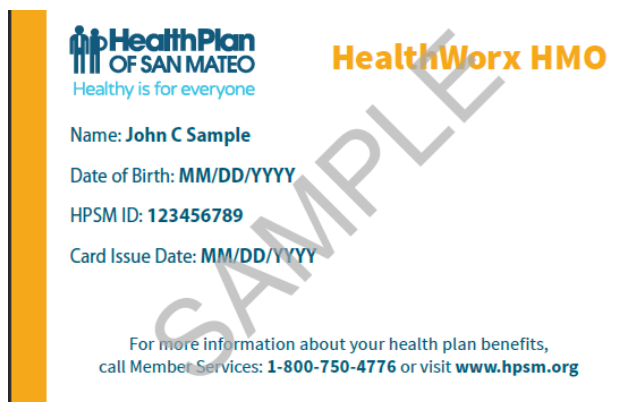
Seksiyon 4: Mga Pamamaraan para sa Pagkuha ng Mga Serbisyo para sa Pangangalaga ng Kalusugan

Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.



Identification Card ng Miyembro

Ang bawat Miyembro na sakop sa ilalim ng Programa ng HealthWorx HMO ay makakatanggap ng sarili niyang HPSM ID card. Palagiang dalhin ang inyong pinakabagong Identification Card ng Miyembro at ipakita ang inyong Identification Card tuwing kailangan ninyo ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan. Kailangang malaman ng mga taong nagkakaloob ng pangangalaga na miyembro kayo ng HPSM.



Harapan ng Card



Likod ng Card

Inilalarawan sa bahagi na ito kung paano ninyo gagamitin ang card

Isang larawan ng Identification Card ng Miyembro ang ipinapakita sa itaas.

- ID #:** Ito ang numerong ibinigay sa inyo ng HPSM.
- Petsa ng Pagbibigay ng Card:** Ipinapakita ng petsang ito kung kailan magkakabisa ang card na ito.
- Pangalan:** Kuwalipikado ang taong ito na makatanggap ng mga Benepisyo sa ilalim ng Programa ng HealthWorx HMO.
- PCP:** Ito ang inyong Doktor para sa Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician).
- PETSA NG KAPANGANAKAN:** Ito ang petsa ng inyong kapanganakan.
- Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran):** Ito ang halagang kailangan ninyong bayaran para sa ilang partikular na Benepisyo, na karaniwang binabayaran sa oras ng isang appointment. Sumangguni sa Seksiyon 6 para sa kompletong listahan ng mga Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran).



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Napapanahong Access sa Mga Hindi Pang-emergency na Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan

Kung minsan, mahirap malaman kung anong uri ng pangangalaga ang kailangan ninyo. Handa kayong tulungan ng inyong doktor o nars sa pamamagitan ng telepono, 24 oras bawat araw, pitong araw bawat linggo. Kilala ito bilang “triage.” Narito ang ilang paraan kung paano posibleng makatulong sa inyo ang triage.

- Masasagot nila ang inyong tanong tungkol sa alalahaning pangkalusugan, at matuturuan kayo tungkol sa pangangalaga sa sarili sa bahay kung kailangan.
- Puwede silang magpayo sa inyo kung kailangan ninyong kumuha ng pangangalaga sa kalusugan, at kung paano at saan kukuha ng pangangalaga kung hindi kayo sigurado kung ang inyong kondisyon ba ay isang Pang-emergency na kondisyong medikal, puwede nila kayong tulungan sa pagdesisyon kung kailangan ninyo ng Mga Serbisyo para sa Pang-emergency na Pangangalagang Pangkalusugan o Agarang Pangangalaga, at kung paano at saan makukuha ang pangangalagang iyon.
- Puwede nilang sabihin sa inyo kung ano ang gagawin kung kailangan ninyo ng pangangalaga at sarado ang opisina ng inyong tagabigay ng serbisyo.

Titiyakin ng mga tagabigay ng serbisyo ng HPSM na may makakausap kayong doktor o nars sa telepono sa loob ng panahon na naaangkop sa inyong medikal na kondisyon. Hindi lalampas sa 30 minuto ang oras sa paghihintay upang makatanggap ng sagot na tawag mula sa doktor o nars.

Titiyakin ng HPSM na ang lahat ng nakakontratang tagabigay ng serbisyong pangkalusugan ay magkaroon ng serbisyong pagsagot ng tawag, o may makina para sumagot ng tawag, na magagamit sa mga oras na walang trabaho na puwedeng magbigay ng impormasyon tungkol sa paano humingi ng madalian o emerhensiyang serbisyo.

Pakitawagan ang inyong PCP sa numero na nakasulat sa inyong HPSM ID Card ng Miyembro upang magamit ang serbisyo ng triage o pag-eeksamen sa pamamagitan ng telepono, nang 24 oras bawat araw, 7 araw bawat linggo.

Kung hindi ninyo matawagan ang inyong doktor, puwedeng i-triage o isaayos ng isang nurse na nasa Linya ng Pagpapayo ng Nurse ang inyong mga problemang pangkalusugan at sagutin ang ilang tanong ukol sa pangangalaga sa kalusugan. Matatawagan ninyo itong Linya ng Pagpapayo ng Nurse nang 24 oras bawat araw, 7 araw bawat linggo. Tumawag sa Linya ng Pagpapayo ng Nurse sa **1-833-846-8773**. Dapat tawagan ng mga gumagamit ng TTY ang **1-800-735-2929** o dapat nilang i-dial ang **7-1-1**. Libre ang tawag na ito.

May karapatan kayo sa mga serbisyo ng tagasalin para matulungan kayong makatanggap ng mga serbisyo. Makukuha ang serbisyo ng tagasalin nang walang bayad sa pamamagitan ng telepono, nang 24 oras bawat araw sa mga sineserbisyuhang lugar, na kagaya ng opisina ng inyong doktor. Hindi ninyo kailangang gamitin ang mga miyembro ng pamilya, kaibigan, o anak bilang tagasalin.

Kung mayroon kayong anumang mga katanungan, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776**, Lunes hanggang Biyernes, mula 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m.

Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may diperensiya sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929**, o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

Pag-iiskedyul ng Mga Appointment

Kapag natanggap ninyo ang inyong ID card, kailangan ninyong tawagan ang inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga (PCP) at magpaiskedyul ng pakikipagkita. Hindi kapag may



sakit kayo ang pinakamagandang panahon para makilala ang inyong PCP kundi sa panahong nasa mabuting kalagayan kayo. Bilang bagong Miyembro, dapat kayong magkaroon ng kauna-unahang pagsusuri ng kalusugan ng katawan sa loob ng apat (4) na buwan ng pagiging Miyembro ng HPSM. Sa inyong kauna-unahang pagsusuri ng kalusugan ng katawan, irerekord ng inyong doktor ang inyong kompletong kasaysayan sa kalusugan at bibigyan kayo ng pisikal na eksaminasyon. Tinatasa ng kauna-unahang pagsusuri ng kalusugan ng katawan ang katayuan ng inyong kalusugan at panganib sa kalusugan.

Upang magpa-iskedyul ng pakikipagkita sa inyong PCP, tumawag sa numero ng telepono ng PCP na makikita sa inyong HPSM ID Card. Puwede ninyong tanungin ang kawani ng opisina kung paano magpa-iskedyul ng pakikipagkita, mga panuntunan sa pakikipagkita, at ang direksiyon papunta ng opisina. Iminumungkahi namin na dumating kayo sa opisina ng inyong doktor nang mga 15 minuto bago sumapit ang inyong pakikipagkita. **Napakahalagang puntahan ninyo ang inyong mga pakikipagkita.** Ito ang mahalagang paraan para sa inyo at sa inyong PCP na makilala ang isa't isa at malaman ang inyong mga pangangailangan sa pangangalaga pangkalusugan. Kailangang ipakita ninyo ang inyong HPSM na ID card. Para sa agaran o regular na pangangalaga, laging tawagan ang inyong PCP.

Kapag nagkasakit kayo, tawagan ang opisina ng doktor para makakuha ng pakikipagkita. Ang kawani sa opisina ng doktor ang makikipag-usap sa inyo tungkol sa pakikipagkita sa doktor. Sasabihin nila sa inyo kung ano ang gagawin at kung saan pupunta. Sa pagtawag nang maaga sa inyong doktor, posibleng maiwasan ninyo ang pagpasok sa emergency room ng ospital.

Kailangang tiyakin ng HPSM na bibigyan kayo ng inyong mga doktor ng pakikipagkitang angkop sa inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan. Ipinapakita ng talahanayan sa ibaba ang tagal ng paghihintay batay sa uri ng appointment na kailangan ninyo.

Uri ng appointment	Tagal ng paghihintay mula sa araw na hiniling ang appointment	Uri ng Tagabigay ng Serbisyo / Pag-aproba	Mga Halimbawa
Agarang Pangangalaga	Sa loob ng 2 araw (48 oras)	HINDI kailangan ang pag-aproba ng HPSM	
Agarang Pangangalaga	Sa loob ng 4 araw (96 oras)	Kailangan ang pag-aproba ng HPSM	
Hindi Agarang Pangangalaga	Sa loob ng 2 linggo (10 araw na may trabaho)	Tagabigay ng Serbisyo sa Pangunahing Pangangalaga	Tagabigay ng Serbisyo sa Pangunahing Pangangalaga
Hindi Agarang Pangangalaga	Sa loob ng 3 linggo (15 araw na may trabaho)	Espesyalistang Doktor	Eye, Ear-Nose-Throat, Mga Orthopedist
Hindi Agarang Pangangalaga	Sa loob ng 2 linggo (10 araw na may trabaho)	Hindi Doktor na Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalaga sa Kalusugan ng Isip (Mental Health)	Sikolohista, Therapist sa Pagkakasal at Pamilya
Hindi Agarang Pangangalaga	Sa loob ng 3 linggo (15 araw na may trabaho)	Mga Karagdagang Serbisyo para sa pagtukoy ng sakit (diagnosis) o paggamot ng pinsala, sakit, o iba pang	Mga x-ray, physical therapy



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

		kondisyon sa kalusugan	
--	--	------------------------	--

Mga Pagbisita Gamit ang Telehealth

Available para sa inyo ang mga pagbisita gamit ang telehealth. Ang ibig sabihin ng telehealth ay ang paraan ng paghahatid ng mga Sakop na Serbisyo sa pamamagitan ng mga teknolohiya sa impormasyon at komunikasyon para maisagawa ang pagtukoy (diagnosis) sa sakit, konsultasyon, paggamot, edukasyon, pamamahala ng pangangalaga, at sariling pamamahala sa pangangalaga sa kalusugan ng isang Miyembro. Ipinagkakaloob ito sa lugar kung nasaan ang Miyembro, ito man ay real-time na pagbibigay ng pangangalaga sa kalusugan o pagbibigay ng impormasyong medikal mula sa kung nasaan ang Miyembro. Hindi kailangang nasa lugar ng Tagabigay ng Serbisyo ang Miyembro habang ipinagkakaloob ang mga serbisyong ito, na kinabibilangan ng real time na interactive na komunikasyon sa pagitan ng Miyembro at Tagabigay ng Serbisyo. Sasakupin ng HPSM ang mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na naaangkop na naibigay sa pamamagitan ng telehealth sa parehong batayan at hangganan kung paano sinasagot ng Plano ang Pagkakasakop para sa parehong serbisyo sa pamamagitan ng in-person na pagtukoy (diagnosis) sa sakit, konsultasyon, o paggamot.

Mga Serbisyo sa Kababaihan

Ang mga Babaeng Miyembro ay may direktang pamaraang makagamit ng serbisyong OB/GYN. Puwedeng piliin ng mga miyembro na ipagkaloob ang mga serbisyong ito ng sinumang Doktor sa Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician), kasama na ang mga Family Practitioner, mga Internist at General Practitioner na kuwalipikadong magkaloob ng mga serbisyo ng isang OB/GYN at mga menor na operasyon. Puwedeng irekumenda ng mga miyembro ang kanilang sarili sa sinumang nakakontraat ng OB/GYN o Doktor sa Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Physician) na kasama sa samahan ng HealthWorx HMO para sa mga serbisyo ng OB/GYN.

Paunang Awtorisasyon (Prior Authorization, PA) para sa Mga Serbisyo

Ang inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga ay makikipag-ayos para sa inyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa kalusugan at, kung kinakailangan, aayusin ang mga specialty na serbisyo para sa inyo. Sa ilang kaso, kailangang magbigay ng awtorisasyon ang HPSM para sa mga espesyalistang serbisyo bago ninyo matanggap ang mga serbisyo. Kukunin ng inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga ang mga kinakailangang referral at awtorisasyon para sa inyo. Ang ilang espesyalistang serbisyo, gaya ng mga serbisyo ng OB/GYN, ay hindi nangangailangan ng paunang Awtorisasyon bago ninyo matanggap ang mga serbisyo.

Kung nagpatingin kayo sa Espesyalista o nakatanggap kayo ng mga espesyalistang serbisyo bago ninyo natanggap ang kinakailangang Awtorisasyon, magiging responsibilidad ninyong bayaran ang gastusin sa paggamot. Kapag tinanggihan ng HPSM ang kahilingan para sa mga serbisyo ng espesyalista, magpapadala ang HPSM sa inyo ng sulat na nagpapaliwanag sa kadahilanan ng pagtanggigat kung paano kayo makakapag-apela sa desisyon kung hindi kayo sumasang-ayon sa pagtanggigat.

Mga Referral o Rekomendasyon para sa Mga Espesyalistang Doktor

Ang inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga ay puwedeng magpasya na i-refer kayo sa isang doktor na Espesyalista para makatanggap ng pangangalaga para sa isang partikular na kondisyong medikal. Hindi kinakailangan ang nakasulat na Referral na awtorisado ng HPSM kung ang serbisyo ay ibinibigay ng isang nakakontraat tagabigay ng serbisyo ng HPSM. Habang nakikipagkonsulta sa inyo, pipili ang inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga ng kalahok na Espesyalistang doktor, Lumalahok na Ospital, o iba pang Lumalahok na Tagabigay ng Serbisyo na puwede ninyong pagkunan ng mga serbisyo. Magbibigay ang inyong PCP ng mga tagubilin hinggil sa pagkuha ng espesyalistang pangangalaga. Puwede itong pasulat o pasalitang



tagubilin. Para sa listahan ng mga Espesyalista, tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776 o 650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may diperensiya sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929**, o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

Kung ang kahilingan ay para sa Espesyalista na nasa labas ng samahan, hihilingin ng HPSM mula sa inyong PCP na pumili ng Espesyalistang kasama sa samahan, kung posible. Kung sakaling walang makuha ng Lumalahok na Tagabigay ng Serbisyo para isagawa ang kinakailangang serbisyo, irefer kayo ng inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga sa hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo para sa mga serbisyo, matapos makakuha ng Awtorisasyon mula sa HPSM.

Titiyakin nito na matatanggap ninyo ang pinakamataas na kalidad ng pangangalaga sa oras. Sinasabi ng numero ng awtorisasyon sa Referral Authorization Form (RAF) sa Espesyalista na inaprobahan ng inyong PCP ang inyong pagbisita at na makakatanggap ng bayad ang Espesyalista mula sa HPSM para sa kanilang naging serbisyo. Ang mga dagdag na pagpapatingin sa Espesyalista, kung kinakailangan, ay aayusin ng Espesyalista mismo. Magbibigay ang inyong PCP ng mga tagubilin hinggil sa pagkuha ng espesyalistang pangangalaga. Puwede itong pasulat o pasalitang tagubilin.

Mga Umiiral na Referral o Rekomendasyon

Kung mayroon kayong kondisyon o sakit na nangangailangan ng espesyal na pangangalagang medikal sa loob ng mahabang panahon, posibleng kailanganin ninyo ng umiiral na Referral sa isang Espesyalista upang makatanggap ng nagpapatuloy na espesyal na pangangalaga. Kung nakatanggap kayo ng umiiral na Referral sa isang Espesyalista, hindi na ninyo kailangang kumuha ng Awtorisasyon sa tuwing magpapatingin kayo sa Espesyalistang iyon. Bukod pa rito, kung ang inyong kondisyon o sakit ay Nakamamatay, palala nang palala, o nagdudulot ng kapansanan, posibleng kailangan ninyong makakuha ng umiiral na Referral sa isang Espesyalista o sentro ng espesyalistang pangangalaga na dalubhasa sa paggamot ng kondisyon o sakit, at nang sa gayon ay magawan ng koordinasyon ng Espesyalista ang pangangalaga sa kalusugan ninyo. Upang kumuha ng umiiral na Referral, tawagan ang inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga. Kung nahihirapan kayong kumuha ng umiiral na Referral, tawagan ang HPSM sa **1-800-750-4776** o sa **650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may diperensiya sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929**, o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service). Kung, sa pagkatapos ninyong tawagan ang HPSM, pakiramdam ninyo na hindi natugunan ang inyong mga pangangailangan, mangyaring sumangguni sa Proseso ng Karaingan at Mga Apela ng HPSM sa pahina 84.

Ito ay isang buod ng patakaran sa Referral ng Espesyalista ng HPSM. Para makakuha ng kopya ng aming patakaran, mangyaring tumawag sa amin sa **1-800-750-4776 o 650-616-2133**.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776 o 650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Sa hinaharap, posibleng baguhin ng HPSM ang patakaran nito kung kailangan ng pag-aproba ng HPSM o hindi para sa mga Referral ng PCP upang makapagpatingin sa mga Espesyalista. Kung gagawin namin ito, padadalhan namin kayo ng paunang abiso tungkol sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng anumang pagbabago sa proseso ng Referral. Pagkaraan ng petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago, posibleng atasan kayong ipaaproba muna sa HPSM ang isang nakasulat na Referral mula sa inyong PCP bago kayo makapagpatingin sa isang Espesyalista. Kung wala kayong naaprobahan nang nakasulat na Referral bago kayo kumuha ng mga serbisyo, posibleng kailangan ninyong bayaran ang mga serbisyong ito.

Pagkuha ng Pangalawang Opinyon

Kung minsan, posibleng mayroon kayong mga tanong tungkol sa inyong sakit o sa inirerekomendang plano sa paggamot ng inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga. Posibleng gusto ninyong makakuha ng pangalawang opinyon. Puwede kayong humiling ng pangalawang opinyon para sa anumang kadahilanan, kabilang na ang mga sumusunod:

- Kinukuwestiyon ninyo ang dahilan o ang pangangailangan para sa inirerekomendang operasyon.
- May mga tanong kayo tungkol sa isang pagtukoy sa sakit (diagnosis) o plano sa paggamot para sa isang hindi gumagaling na kondisyon o isang kondisyon na posibleng maging sanhi ng pagkamatay, kawalan ng parte ng katawan tulad ng braso o paa, kawalan ng kakayahan ikilos ang isang parte ng katawan, o isang malaking kahinaan sa pagkilos ng katawan.
- Hindi malinaw ang payo ng inyong tagabigay ng serbisyo, o mahirap itong unawain at nakalilito.
- Hindi matukoy ng inyong tagabigay ng serbisyo ang inyong kondisyon, o kaduda-duda ang pagtukoy ng sakit (diagnosis) dahil sa magkakasalungat na mga resulta ng pagsusuri.
- Hindi napabuti ng kasalukuyang plano sa paggamot ang inyong kondisyong medikal sa loob ng naaangkop na haba ng panahon.
- Sinubukan ninyong sundan ang plano sa paggamot o kumonsulta sa inyong naunang tagabigay ng serbisyo hinggil sa inyong mga alalahanin tungkol sa pagtukoy sa sakit o plano sa paggamot.

Dapat kayong makipag-usap sa inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga kung gusto ninyo ng pangalawang opinyon.

Kung humingi kayo ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalaga, makakatanggap kayo ng pangalawang opinyon mula sa isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na may Angkop na Kuwalipikasyon na pinili ninyo sa samahan ng HPSM. Kung walang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na may Angkop na Kuwalipikasyon sa samahan ng HPSM, pahihintulutan ng HPSM ang pangalawang opinyon mula sa hindi kalahok Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan. Sa kasong ito, kailangan ng nakasulat na Referral na awtorisado ng HPSM. Magiging responsibilidad ninyo ang pagbabayad ng lahat ng Co-payment (kabahagi sa binabayaran) para sa pangalawang opinyon.

Kung tinanggihan ang inyong kahilingan para sa pagkuha ng pangalawang opinyon, at gusto ninyong mag-apela sa aming desisyon, mangyaring sumangguni sa Proseso ng Karaingan at Mga Apela ng HPSM sa pahina 84.

Buod ito ng polisiya ng HPSM ukol sa mga pangalawang opinyon. Para makakuha ng kopya ng aming patakaran, kumontak sa amin sa **1-800-750-4776** o **650-616-0050**.

Kung ang kahilingan ay para sa Espesyalista na nasa labas ng samahan, hihilingin ng HPSM mula sa



inyong PCP na pumili ng espesyalistang kasali-sa-samahan, hangga't maaari. Kung sakaling walang makuhang Lumalahok na Tagabigay ng Serbisyo para isagawa ang kinakailangang serbisyo, irefer kayo ng inyong Doktor sa Pangunahing Pangagalaga sa isang hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo para sa mga serbisyo, matapos makakuha ng Awtorisasyon mula sa HPSM.

Pagrerepaso ng Paggamit

Paunang Awtorisasyon (Prior Authorization, PA) para sa Mga Serbisyo

Nangangailangan ng paunang Awtorisasyon mula sa HPSM ang ilang medikal na serbisyo at ilang gamot na sinisingil sa ilalim ng inyong medikal na benepisyo. Nangangahulugan ang paunang Awtorisasyon na sumasang-ayon ang HPSM at ang inyong doktor na Medikal na Kinakailangan ang mga serbisyo para sa inyong paggamot bago ninyo matanggap ang serbisyo o gamot. Para matanggap ang mga serbisyong ito, kakailanganin ng inyong doktor na magsumite ng kahilingan sa paunang Awtorisasyon sa pamamagitan ng pagpapadala ng form ng kahilingan sa paunang Awtorisasyon sa HPSM. Isa itong kahilingan para sa serbisyo/paggamot na nangangailangan ng paunang pag-aproba mula sa HPSM. Kapag natanggap ng HPSM ang form na ito, rerepasuhin ito ng aming medikal na kawani (doktor, nars, at/o kawani ng parmasya) para sa pag-aproba. Kapag nirerepaso namin ang kahilingan sa paunang Awtorisasyon, ginagamit namin ang mga kasalukuyang klinikal na alituntunin na nakakatugon sa mga pamantayan ng Estado at bansa upang makatulong sa pagdedesisyon kung Medikal na Kinakailangan ang serbisyo o gamot na hinihiling para sa inyo. Naaaprobahan ang karamihan ng mga kahilingan sa paunang Awtorisasyon, pero sa ilang kaso, posibleng tanggihan o ipagpaliban ang mga ito. Kapag tinanggihan ang isang kahilingan sa paunang Awtorisasyon ayon sa medikal na dahilan, nangangahulugan ito na hindi ito naaprobahan para sa mga serbisyo/paggamot na hiniling ng inyong inyong doktor. Makakatanggap kayo at ang inyong doktor ng isang sulat na nagpapaliwanag kung bakit tinanggihan ang kahilingan sa paunang Awtorisasyon, at kung bakit napagdesisyunan ng medikal na kawani ng HPSM na ang serbisyo ay hindi Medikal na Kinakailangan. Ipapaliwanag din ng sulat ang inyong karapatang i-apela ang desisyon at kung paano i-apela ang desisyon. Kung tinanggihan ang inyong kahilingan sa paunang Awtorisasyon dahil sa administratibong dahilan (hindi medikal), ipapaliwanag namin (sa pamamagitan ng isang abiso sa inyo at sa inyong doktor) ang dahilan sa pagtanggihan. Ang mga dahilan para sa mga administratibong pagtanggihan sa paunang Awtorisasyon ay posibleng kinabibilangan ng mga bagay na tulad ng: hindi kayo kuwalipikado sa HPSM sa panahon ng pagrerepaso o sakop ng Estado at hindi ng HPSM ang serbisyo.

Ipinagpapaliban ang Awtorisasyon kung kailangan ng kawani ng HPSM ng karagdagang impormasyon mula sa inyong doktor upang mapagdesisyunan kung puwedeng aprobahan ang mga serbisyo/paggamot na hinihiling ng inyong doktor. Kung mangyayari iyon, makakatanggap kayo ng abiso ng aksiyon para ipaalam sa inyo na kami ay humihingi ng karagdagang impormasyon mula sa inyong tagabigay ng serbisyo upang maaprobahan ang Awtorisasyon

Sasagutin namin ang mga hindi madaliang kahilingan sa paunang Awtorisasyon na ipinapadala sa HPSM sa loob ng limang araw (5) na may trabaho. Kung agarang kailangan ng kahilingan sa paunang Awtorisasyon, tutugunan namin ito **bilang Medikal na Kinakailangan pero hindi lalampas nang 72 oras**. Rerepasuhin ang hiniling na mga serbisyo kung medikal na pangangailangan ang mga ito sa pagpapagamot. Binuo ang mga pamantayan at alituntunin na ginagamit sa pagrerepaso ng mga kahilingan sa paunang Awtorisasyon mula sa kontribusyon ng mga nanunungkulang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, at naaayon ang mga ito sa mahuhusay na klinikal na prinsipyo at proseso.

Sinusuri ang mga pamantayan at alituntunin nang hindi bababa sa isang beses kada taon at binabago ang mga ito upang maging napapanahon kung kinakailangan. Puwede kayong bigyan ng HPSM ng mga alituntunin o pamantayan na ginagamit para sa isang partikular na desisyon sa paunang Awtorisasyon. Pakitandaan na may kaugnayan ang mga ito sa hiniling na paggamot o



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

serbisyo, sa mga Benepisyong sakop sa ilalim ng HealthWorx HMO, at indibidwal na pangangailangan. Makukuha rin ang mga pangkalahatang patakaran at pamamaraan ng HPSM para sa mga pagpapasya ukol sa kahilingan sa paunang Awtorisasyon kapag hiniling.

Mga Serbisyo na Hindi Nangangailangan ng Paunang Awtorisasyon

May ilang serbisyo na hindi nangangailangan ng paunang Awtorisasyon o Referral mula sa inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga (pangunahing doktor). Puwede kayong direktang pumunta sa Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan para sa mga serbisyong nakalista sa ibaba. Limitado ang ilan sa mga serbisyong ito. Pakitingnan ang seksiyon ng Mga Benepisyo para sa higit pang impormasyon.

1. Mga agarang serbisyong pang-emergency at nasa labas ng lugar.
2. Mga Serbisyo para sa Pangunahing Pangangalaga at Pag-agap sa Sakit.
3. Mga pagpapatingin sa opisina para sa Kalusugan ng Isip o Problema sa Paggamit ng Substance, pati na rin mga pagpapatingin sa mga Psychiatrist, Sikolohista, at Lisensiyadong Clinical Social Worker.
4. Pagpapalano ng Pamilya/Sakit na Naihahawa nang Seksuwal at Pribadong HIV/AIDS na Pagsusuri.

Ang mga serbisyong ito ay may kaugnayan sa pag-agap sa sakit, pangangalaga, o pagpapalano sa pagbubuntis. Kabilang dito ang pagpigil sa pagbubuntis, pang-emergency na serbisyo sa pagpigil sa pagbubuntis, mga pagsusuri bago manganak, pagpapalaglag, pangangalaga sa nagbubuntis, at pamamaraang kaugnay ng pagpapalaglag. Kasama rin dito ang mga screening, pag-agap sa pagkakasakit, testing, diagnosis, at pangangalaga kaugnay ng mga impeksiyon na nakakahawa sa pamamagitan ng pakikipagtalik (sexually transmitted infection, STI), sakit na nalilipat sa pakikipagtalik (sexually transmitted disease, STD), at HIV/AIDS. Kabilang rin dito ang mga serbisyo tungkol sa pagtukoy ng sakit at pangangalaga sa atakeng seksuwal o gahasa, at pati na rin ang pangongolekta ng medikal na katibayan para sa atakeng seksuwal o gahasa. Puwede ninyong makuha ang mga serbisyong ito mula sa inyong tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga (pangunahing doktor), kalahok na opisina sa pagpapalano ng pamilya, OB/GYN, o iba pang sanay na tagabigay ng serbisyo na nagkakaloob ng mga serbisyong ito. Basahin ang mga pahina 63 at 70 para sa karagdagang impormasyon.

Ibinibigay ang mga serbisyo para sa Pagpapalano ng Pamilya sa mga Miyembro na nasa edad na may kakayahang manganak para matulungan kayong magdesisyon kung kailan ninyo gustong magkaroon ng anak. Tutulungan din nila kayo kung gusto ninyong protektahan ang sarili sa pagkakaroon ng anak hanggang sa maging handa na kayo. Kasama sa mga serbisyong ito ang lahat ng paraan sa pagkontrol ng panganganak na inaprobahan na ng Pederal na Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Federal Food and Drug Administration).

Makakatulong sa inyo ang mga kawani ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM upang makahanap ng mga klinika para sa pagpapalano ng pamilya, o makakatawag kayo sa Serbisyo para sa Impormasyon at Referral o Rekomendasyon (Information and Referral Service) ng Opisina para sa Pagpapalano ng Pamilya (Office of Family Planning) ng California sa toll free na numerong **1-800-942-1054**.

5. Mga Serbisyo sa Kababaihan:

Ang mga Babaeng Miyembro ay may walang limitasyon at direktang pamamaraang makagamit sa mga serbisyo ng OB/GYN. Puwedeng piliin ng Mga Miyembro na makuha ang mga serbisyong ito sa kanilang tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga (pangunahing doktor) o puwede ring i-refer o irekomenda ng Mga Miyembro ang sarili sa alinmang OB/GYN o tagabigay ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga sa loob ng samahan ng HPSM para sa mga serbisyong ito.

6. Ipinagkakaloob ang mga serbisyong Acupuncture at Chiropractic bilang benepisyo ng sariling referral na hanggang maximum na dalawampung (20) pagbisita kada Taon ng Benepisyo.
7. Serbisyong Pangkalusugan ng Indian:



8. Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali (Behavioral Health Treatment, BHT) para sa Mga Sakit sa Hanay ng Autismo (Autism Spectrum Disorder, ASD)

Kung Amerikanong Indiano o Katutubong Taga-Alaska kayo at Miyembro ng HPSM, ayon sa itinatakda ng pederal na batas, puwede kayong pumili ng alinmang makukuhang Tagabigay ng Serbisyong Pangkalusugan ng Indian (Indian Health Service Provider). Hindi kailangang nasa samahan ng HPSM ang tagabigay ng serbisyo at isasaayos ng HPSM ang mga serbisyo para sa inyo.

Programang Pang-edukasyon para sa Mga Klinikal na Pamantayan sa Kalusugan ng Isip at Problema sa Paggamit ng Substance

Sa pagsasagawa ng pagsusuri sa paggamit ng lahat ng Sakop na Serbisyo na nauugnay sa pagtukoy (diagnosis) sa sakit, pag-iwas, at paggamot ng Kalusugan ng Isip at Problema sa Paggamit ng Substance ng Mga Miyembro, inilalapat ng HPSM ang mga pamantayan at alituntuning nakatakda sa mga pinakabagong bersiyon ng mga pamantayan sa paggamot na ginawa ng nonprofit na propesyonal na asosasyon para sa may kaugnayang klinikal na espesyalidad. Para matiyak ang tamang paggamit sa mga pamantayang ito, nag-isponsor ang HPSM ng pormal na programang pang-edukasyon ng mga nonprofit na asosasyon para sa klinikal na espesyalidad para turuan ang kawani ng HPSM, kabilang ang anumang third party na may kontrata sa HPSM para magsuri ng mga claim (paghahabol ng kabayaran), magsagawa ng mga pagsusuri sa paggamit, o gumawa ng mga pagpapasya tungkol sa medikal na pangangailangan, tungkol sa mga pamantayan sa klinikal na pagsusuri. Lahat ng pamantayan sa pagpapasya sa pagsusuri sa paggamit at anumang materyales para sa programang pag-edukasyon ay makukuha ng Miyembro, awtorisadong kinatawan ng Miyembro, at (mga) tagabigay ng serbisyo ng Miyembro kapag hiniling nang walang bayad.

Mga Karagdagang Karapatan sa Kalusugan ng Isip at Problema sa Paggamit ng Substance

May karapatan kayong makatanggap ng mga serbisyo sa Kalusugan ng Isip/Problema sa Paggamit ng Substance (Mental Health/Substance Use Disorder, MH/SUD) na napapanahon at madaling puntahan kapag kailangan ninyo nito. Kung hindi maisasaayos ng HPSM ang mga serbisyong iyon para sa inyo sa isang angkop na tagabigay ng serbisyo na nasa samahan ng planong pangkalusugan, dapat saklawin at isaayos ng planong pangkalusugan ang mga kinakailangang serbisyo para sa inyo mula sa isang tagabigay ng serbisyo na nasa labas ng samahan. Kung mangyayari iyon, wala kayong dapat bayarin maliban sa inyong ordinaryong cost-sharing (pagtutulungan sa kabayaran) na kasama sa samahan.

Kung hindi agaran ang pangangailangan ninyo sa mga serbisyo, dapat mag-alok ang inyong planong pangkalusugan ng appointment para sa inyo na hindi lalampas sa 10 araw ng negosyo mula sa araw na hiniling ninyo sa planong pangkalusugan ang mga serbisyo. Kung agaran ang pangangailangan ninyo sa mga serbisyo, dapat mag-alok sa inyo ang inyong planong pangkalusugan ng appointment sa loob ng 48 oras mula sa inyong kahilingan (kung hindi nangangailangan ang planong pangkalusugan ng paunang awtorisasyon para sa appointment) o sa loob ng 96 na oras (kung nangangailangan ng paunang awtorisasyon ang planong pangkalusugan).

Kung hindi isasaayos ng inyong planong pangkalusugan ang pagtanggap ninyo ng mga serbisyo sa loob ng mga panahong ito at sa loob ng mga pamantayan sa access ayon sa lokasyon, puwede ninyong isaayos ang pagtanggap ng mga serbisyo mula sa sinumang lisensiyadong tagabigay ng serbisyo, kahit na wala ang tagabigay ng serbisyo sa samahan ng inyong planong pangkalusugan. Para masakop ng inyong planong pangkalusugan, ang inyong unang appointment sa tagabigay ng serbisyo ay dapat nasa loob ng 90 araw sa kalendaryo



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 o 650-616-2133 (TTY: 1-800-735-2929 o i-dial ang 7-1-1) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

mula sa petsa kung kailan ninyo unang hiniling sa plan ang mga serbisyo sa MH/SUD.

Kung mayroon kayong mga tanong kung paano kumuha ng mga serbisyo sa MH/SUD o nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng mga serbisyo, puwede kayong: 1) tumawag sa inyong planong pangkalusugan sa numero ng telepono sa likod ng inyong identification card para sa planong pangkalusugan; 2) tumawag sa Help Center ng Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalaga ng California sa 1-888-466-2219; o 3) makipag-ugnayan sa Departamento ng Pinamamahalaan na Pangangalagang Pangkalusugan ng California sa pamamagitan ng website nito sa www.healthhelp.ca.gov para humingi ng tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa MH/SUD.

Ang Mga Serbisyo para sa Ngipin at Paningin para sa Mga Manggagawa Lamang ng IHSS

Ang mga Serbisyong Pangngipin at para sa Paningin ay sakop sa pamamagitan ng Services Employees International Union (SEIU), Local 521 para doon sa mga manggagawa ng IHSS na nakakatugon sa mga kahingian upang maging kuwalipikado. Para sa mga karagdagang impormasyon tungkol sa Mga Benepisyong Dental at para sa Paningin, ang mga Miyembro ay dapat tumawag sa SEIU sa **1-800-842-6635** Kung tatawag kayo sa SEIU, mangyari lang na ipakilala ang inyong sarili bilang isang manggagawa ng IHSS sa County ng San Mateo.

Ang mga serbisyong pangngipin at para sa paningin ay hindi Sakop na Benepisyo para sa mga Empleyado ng Lungsod ng San Mateo.

Agarang Pangangalaga o Pangangalaga Pagkatapos ng Mga Regular na Oras o Kapag Sabado't Linggo

Kailangan ang mga serbisyo para sa Agarang Pangangalaga para makaiwas sa mga malubhang paghina ng inyong kalusugan na sanhi ng hindi inaasahang sakit, pinsala, pinatagal na pananakit, o komplikasyon sa kasalukuyang kondisyon, pati na ang pagbubuntis, kung saan hindi puwedeng ipagpaliban ang paggamot. Sakop ng HPSM ang mga serbisyo para sa Agarang Pangangalaga anumang oras na nasa labas kayo ng Sineserbisyuhang Lugar o sa gabi o Sabado at Linggo kapag nasa loob kayo ng aming Sineserbisyuhang Lugar. Para Masakop, kailangan dapat ang serbisyo para sa Agarang Pangangalaga dahil lalong lulubha ang sakit o pinsala kapag naghintay pa kayo ng regular na appointment sa doktor. Sa inyong unang pagpapatingin, kausapin ang inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga para malaman kung ano ang nais ninyong gawin kapag sarado ang opisina at sa palagay ninyo ay kailangan ang Agarang Pangangalaga.

Para makakuha ng Agarang Pangangalaga kapag kayo ay nasa Sineserbisyuhang Lugar ng HPSM sa gabi o Sabado at Linggo, tumawag sa opisina ng inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga kahit sa mga oras na karaniwang sarado ang opisina ng inyong PCP.

Ang inyong PCP o ang doktor na laging handang magserbisyo (doctor-on-call) ay palaging nandiyan para sabihin sa inyo kung paano aayusin ang problema sa bahay o kung dapat kayong pumunta sa sentro ng Agarang Pangangalaga o sa emergency room sa ospital.

Ang mga problema na posibleng agaran ngunit hindi mga Pang-emergency na Kondisyong Medikal ay mga problema na karaniwang nakakapaghintay ng paggamot nang hindi lumalala tulad ng:

- Sakit sa tainga
- Hindi malubhang ubo o sipon
- Maliit na sugat o gasgas
- Mababang lagnat o pamamantal
- Di malubhang pagtatae
- Pilay o nabinat



- Pagsusuka (minsan o makalawa)
- Pagpapapuno ng gamot

Para makakuha ng Agarang Pangangalaga kapag nasa labas kayo ng Sineserbisyuhang Lugar ng HPSM, subukang makipag-ugnayan sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matawagan ang inyong PCP, pumunta sa pinakamalapit na medikal na pasilidad. Palaging ipakita ang inyong HPSM ID card kapag kumukuha ng pangangalagang medikal.

Mga Serbisyo para sa Pang-emergency na Pangangalagang Pangkalusugan

Ang emergency ay medikal o saykayatrikong kondisyon, kabilang na ang Aktibong Yugto ng Panganganak o matinding kirot, na makikita sa matinding sintomas na napakalubha kung kaya't malamang na humantong sa alinman sa sumusunod ang hindi pagkuha ng agarang pangangalagang medikal:

- Paglalagay sa seryosong panganib sa kalusugan ng Miyembro, o
- Pagdudulot ng matinding pinsala sa paggana ng katawan ng Miyembro, o
- Pagdudulot ng seryosong diperensiya sa alinman sa mga organo o bahagi ng katawan ng Miyembro.

Kabilang sa mga halimbawa ang:

- Pagkabali ng mga buto
- Pananakit ng dibdib
- Matitinding paso
- Pagkahimatay
- Pagka-overdose sa gamot
- Paralisis
- Malulubhang sugat na hindi maampat ang pagdurugo
- Mga Saykayatrikong Pang-emergency na Kondisyong Medikal

Kung mayroon kayong Pang-emergency na Kondisyong Medikal, tumawag sa **9-1-1** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room sa ospital.

Sakop ang Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga sa loob at labas ng Sineserbisyuhang Lugar ng HPSM at sa loob at labas ng mga lumalahok na pasilidad ng HPSM. Kapag mayroon kayong Pang-emergency na Kondisyong Medikal, tumawag sa **9-1-1** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room para sa tulong. Hindi ninyo kailangang pumunta sa ospital na pinapasukan ng inyong PCP kung mayroon kayong Pang-emergency na Kondisyong Medikal.

Pagsubaybay na Pangangalaga

Pagkatapos makatanggap ng mga serbisyo para sa pang-emergency na pangangalagang pangkalusugan na kailangan para ma-stabilize ang inyong Pang-emergency na Kondisyong Medikal, tiyakin na mag-follow up sa inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga.

Pagkuha ng Mga Benepisyo sa Parmasya

Mga Reseta

Isa sa inyong mga Benepisyo bilang Miyembro ng HPSM ay ang pagkuha ng mga inireresetang gamot na kailangan ninyo bilang bahagi ng inyong medikal ng pangangalaga. Puwede kayong pumunta sa anumang parmasya na nasa Listahan ng Mga Tagabigay ng Serbisyo ng HPSM para sa pagkuha ng inyong mga inireresetang gamot. Kapag nagpapuno kayo ng reseta, ipakita ang inyong HPSM ID Card sa parmasyutiko. Ang inyong reseta ay posibleng isinulat ng inyong PCP,



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Espesyalista, o iba pang doktor, podiatrist o dentista.

Mga Pagpupuno ng Reseta (Refills)

Kung madalas kayong umiinom ng mga gamot, huwag hintaying maubos ang inyong gamot bago kayo magpapuno ng reseta. Posibleng mangailangan ang ilang gamot ng bagong reseta mula sa inyong doktor bago kayo puwedeng muling magpapuno. Huwag pumunta sa emergency room para papunuan ang inyong iniresetang gamot.

Gamot na Over-the-counter/Nabibili nang Walang Reseta

Ang karamihan sa mga gamot na over-the-counter ay hindi kasama sa HealthWorx, pero puwedeng sakop ng HPSM ang ilan sa mga ito (gaya ng aspirin 81 mg, mga produkto sa paghinto sa paninigarilyo, mga kontraseptibo na ipinag-uutos ng ACA).

Ang Pormularyo ng Gamot ng Health Plan of San Mateo

May listahan ang HPSM ng mga gamot na sakop ng inyong benepisyo sa parmasya. Ang listahang ito ay tinatawag na Pormularyo ng Gamot (listahan ng mga sakop na gamot). Nagdaragdag ng mga gamot sa Pormularyo ang Komite ng Parmasya at Paggamot (Pharmacy and Therapeutic Committee, P&T) ng HPSM. May mga parmasyutiko at doktor ang komiteng ito at sila ang nagdedesisyon kung anong mga gamot ang isasama sa Pormularyo. Kung nais ninyong malaman kung anong mga gamot ang kasali sa Pormularyo, bumisita sa aming website sa www.hpsm.org or tawagan ang Kinatawan ng Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** upang makakuha ng kopya.

Nakalista sa Pormularyo ng HPSM ang lahat ng mga sakop na gamot, generic man o branded (kung mayroon). Pakitandaan na hindi ginagarantiya ng pagkakasama ng gamot sa Pormularyo ng HPSM ang pagbibigay sa inyo ng reseta ng gamot ng inyong PCP o ng Espesyalista.

Mga Katumbas na Generic na Gamot

Sakop sa mga benepisyo sa parmasya ng HPSM ang mga generic na gamot kapag magagamit ang mga ito sa halip na mga branded na gamot. Pareho ang bisa ng generic na gamot sa mga branded na gamot. Aprobado ng Pederal na Administrasyon para sa Gamot (Federal Drug Administration, FDA) ang mga generic na gamot sa parehong paraan kung paano nila inaaprobahan ang mga branded na gamot. Nakalista sa Pormularyo ng HPSM ang magagamit na mga generic na gamot na sakop ng HPSM.

Mga Branded na Gamot na Hiniling ng Miyembro

Sa pangkalahatan, hindi sakop ang mga branded na gamot na may generic na bersyon maliban na lang kung may medikal na dahilan sa paggamit nito o kung ang gamot ay may limitadong therapeutic index (gamot kung saan puwedeng magdulot ng mga toxic na resulta ang maliliit na pagbabago sa antas ng dosis). Para masakop ang isang branded na gamot na may generic na bersyon, kailangang magsumite ng paunang Awtorisasyon (prior authorization, PA) ang inyong doktor sa HPSM para mapaaprobahan ito. Para sa mga branded na gamot na walang generic na katumbas, sa pangkalahatan ay sinasakop ito ng HPSM kung nakalista ito sa Pormularyo ng HealthWorx. Kung wala sa Pormularyo ang gamot, kailangang ikonsidera ng inyong doktor na palitan ito ng gamot na nakalista, o kailangan niyang magsumite ng PA sa HPSM para mapaaprobahan ang hindi nakalistang gamot (basahin ang seksiyong “Mga Gamot na Wala sa Pormularyo”).

Nangangahulugan ang makitid na index ng bisa (narrow therapeutic index) na posibleng magdulot ng panganib ng pagkalason kahit ang napakaliit na pagbabago sa dosis ng gamot. Para makatanggap ng listahan ng mga gamot na tinatawag na “Narrow Therapeutic Index” na mga gamot, puwede kayong makipag-ugnayan sa HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** at makipag-usap sa isang Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may kahinaan sa pandinig at/o pagsasalita sa TTY: **1-800-735-2929**, o i-dial ang



7-1-1 (California Relay Service).

Mga Gamot na Wala sa Pormularyo

Ang mga kalahok na doktor at pamilya ng HPSM ang may responsibilidad sa paggamit ng Pormularyo. Kung nagreseta ng gamot na wala sa Pormularyo, dapat ikonsidera ng inyong doktor na palitan ito ng gamot na nasa pormularyo. Kung hindi naaangkop ang pagpapalit gamit ang gamot na nasa Pormularyo ayon sa desisyon ng doktor, dapat siyang magsumite ng PA form sa pamamagitan ng fax sa HPSM para sa gamot na wala sa pormularyo kasama ng medikal na dahilan para masakop ang gamot. Kung naaprobahan ang PA batay sa mga pamantayang binuo ng mga parmasyutikong kawani at Medikal na Direktor ng HPSM, aaprobahan ang gamot na wala sa pormularyo.

Ang karaniwang tagal ng pagproseso sa kahilingan sa paunang Awtorisasyon (prior authorization, PA) para sa gamot na wala sa pormularyo ay kadalasang sa loob ng 24 na oras. Puwedeng kailanganin ng mas matagal na panahon para maproseso ang kahilingan kung hindi kumpleto o kailangan ng dagdag na impormasyon ang PA. Kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa paghiling ng gamot na wala sa pormularyo, mangyaring makipag-usap sa inyong doktor.

Availability ng Mga Gamot para sa Hindi Inaprobahang Paggamit

Ang lahat ng gamot na sakop na benepisyong ng HPSM Pharmacy ay dapat na aprobadong Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Food and Drug Administration, FDA) ng Estados Unidos. Ang FDA ang nagpapasya kung paano puwedeng gamitin ang gamot. Dapat mapatunayan ng kompanya ng gamot sa FDA na ligtas gamitin at epektibo sa paggamot ng mga espesipikong kondisyon ang gamot, at kailangang malinaw na nakalista sa etiketa ng gamot ang mga kondisyon.

Gayunpaman, posibleng mayroon kayong pangangailangan na gamitin ang gamot para sa kondisyon na hindi nakasaad sa etiketa ng gamot. Tinatawag itong hindi inaprobahang paggamit (off-label usage). Pinapayagan ng HPSM ang mga doktor na magreseta ng gamot para sa off-label na paggamit kung may sapat na impormasyon para suportahan ang paggamit nito para sa kondisyon kung para saan ito inirereseta. Kung minsan, ang gamot na inirereseta para sa off-label na paggamit ay nangangailangan ng PA para sa pagsasauli sa nagastos.

Mga Gamot sa Pormularyo na May Paunang Awtorisasyon, Step Therapy (Mga Hakbang na Kailangan sa Paggamot), Mga Limitasyon sa Dami, o Iba Pang Paghihigpit

Ang ilang gamot sa Pormularyo ay may ilang partikular na limitasyon, tulad ng mga itinatakda sa paunang Awtorisasyon (prior authorization, PA), step therapy (mga hakbang na kailangan sa paggamot, ST), at mga limitasyon sa dami (quantity limit, QL). Para sa mga gamot na nangangailangan ng paunang awtorisasyon, kailangan ng inyong doktor na magsumite ng PA sa HPSM para sa pag-aproba. Para sa mga gamot na nangangailangan ng step therapy (mga hakbang na kailangan sa paggamot) o mga limitasyon sa dami at hindi ninyo natutugunan ang mga kahingiang ito, kakailanganin din ng inyong doktor na magsumite ng PA sa HPSM para sa pag-aproba.

Mangyaring makipag-usap sa inyong doktor kung mayroon kayong anumang katanungan tungkol sa paggamot gamit ang gamot para sa hindi inaprobahang paggamit (off-label use).

Pagsumite ng Mga Kahilingan ng Paunang Awtorisasyon.

Tulad ng inilarawan sa itaas, maraming kaso na nangangailangan ng form para sa Paghiling ng Paunang Awtorisasyon (Prior Authorization) para sa Inireresetang Gamot upang makuha ang gamot na gusto ninyo. Ilang halimbawa ang:

- Pagkuha ng branded na gamot na may available na generic na bersiyon
- Pagkuha ng gamot na wala sa Pormularyo ng HPSM
- Pagkuha ng gamot para sa off-label na paggamit



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Pagkuha ng gamot na nasa Pormularyo at nangangailangan ng paunang Awtorisasyon o kung hindi ninyo natutugunan ang mga kahingiang nakasaad sa Pormularyo

Pinoproseso ng mga kawani sa parmasya ng HPSM ang lahat ng paunang Awtorisasyon (prior authorization, PA). Puwedeng magpadala ng PA ang inyong doktor o ang inyong parmasyutiko sa HPSM sa pamamagitan ng pag-fax sa Mga Serbisyo ng Parmasya sa **650-829-2045** sa mga oras na bukas ang opisina ng HPSM, Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m.

Ang karaniwang tagal ng pagpoproseso ng PA na nauugnay sa parmasya ay kadalasang sa loob ng 24 na oras. Mas maraming panahon ang kakailanganin kung hindi kompleto ang PA o kung mas marami pang impormasyon ang kailangan. Kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa PA, mangyaring makipag-usap sa inyong doktor.

Mga Kahilingan ng Paunang Awtorisasyon (PA) para sa Gabi, Sabado't Linggo o Holiday (Araw na Walang Trabaho)

Handan magrepaso ang HPSM ng mga PA mula Lunes hanggang Biyernes sa regular na mga oras na may trabaho mula 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Para sa mga agarang sitwasyon na mangyayari sa Sabado at Linggo o holiday (araw na walang trabaho), habang hinihintay ang desisyon ng pagrerepaso, ang mga Miyembro ay puwedeng bigyan ng hanggang tatlong-araw na supply ng gamot upang mabigyan ng oras ang parmasya para matanggap ang desisyon ng HPSM sa susunod na araw na may trabaho. Puwedeng tawagan ng parmasyutiko ang call center ng parmasya sa pamamagitan ng Tagapangasiwa ng Benepisyo sa Parmasya (Pharmacy Benefits Manager, PBM) ng HPSM, ang SS&C, sa **1-888-635-8384**, para sa pang-emergency na pagsasantabi sa patakaran. Puwedeng payagan ang isang (1) beses na pagpapapuno.



Mga Pagbabago sa Mga Gamot ng Pormularyo

Maaaring magbago ang Pormularyo bawat buwan. Ang mga pagbabagong ito ay kinabibilangan ng, ngunit hindi limitado sa, pagdaragdag o pag-aalis ng mga gamot sa Pormularyo o pagbago sa iba pang restriksiyon gaya ng mga limitasyon sa dami, paunang Awtorisasyon, o mga itinatakda sa step therapy (mga hakbang na kailangan sa paggamot). Aabisuhan kayo ng HPSM sa pamamagitan ng mail kung may anumang pagbabagong nakakaapekto sa inyo. Maaari din ninyong malaman ang tungkol sa mga pinakabagong update sa aming website sa www.hpsm.org/drug-benefits o maaari kayong tumawag sa isang Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**

Ipinagpaliban, Binago o Tinanggihang mga PA para sa mga medikal na serbisyo at serbisyo ng parmasya

Kung ipinagpaliban, binago, o tinanggihan ang inyong kahilingan para sa gamot, ipadadala sa inyo ang sulat na "Abiso ng Aksiyon" (Notice of Action). Ipaliliwanag ng sulat na Abiso ng Aksiyon ang dahilan sa pagpapaliban, pagbabago, o pagtanggi at magbibigay ito ng impormasyon kung paano kayo makapaghahain ng apela sa HPSM hinggil sa desisyon.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Seksyon 5: Pananagutan sa Pananalapi ng Miyembro

Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)

Kailangang magbayad ng Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) ang mga Miyembro sa ilang pagpapatingin at serbisyo, tulad ng nakalista sa Buod ng Mga Benepisyong sa Seksiyon 6. Maliban sa Co-payment (kabahagi sa binabayaran) sa ilang partikular na serbisyo, hindi kailangang bayaran ng mga Miyembro ang mga serbisyo na mga Benepisyong ipinagkakaloob alinsunod sa mga tuntunin ng HPSM tulad ng inilalarawan dito sa Katibayan ng Pagkakasakop. Walang mga deductible na sisingilin sa mga Miyembro para sa mga Benepisyong pangkalusugan.

Iba pang Mga Responsibilidad sa Pagbabayad ng Miyembro

Para sa Mga Sakop na Serbisyo, sagutin lang ng mga Miyembro sa kalahatan ang mga Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran). Gayunman, puwedeng may responsibilidad rin kayo sa:

- Mga serbisyong kailangan ng Referral o Awtorisasyon kung makuha ninyo ang mga ito nang walang form ng Referral mula sa inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga o Awtorisasyon mula sa HPSM
- Ang mga serbisyong natanggap ninyo na hindi Mga Sakop na Serbisyo
- Ang mga hindi pang-emergency na serbisyong natanggap sa emergency room, bukod sa mga serbisyong naipagkaloob para tukuyin kung may pang-emergency na kondisyon kung may sapat na batayan ang Miyembro para maniwala na kailangan ang Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga kapag nasa Emergency Room siya
- Mga hindi pang-emergency na serbisyong natanggap sa labas ng San Mateo County nang walang Paunang Awtorisasyon mula sa inyong Doktor ng Pangunahing Pangangalaga
- Maliban kung awtorisado, ang mga natanggap na serbisyo na mas mahal kaysa sa mga limitasyong nakasaad dito sa Katibayan ng Pagkakasakop o kahingian ng Knox-Keene Act
- Mga serbisyong natanggap ninyo mula sa isang wala sa samahan ng tagabigay ng serbisyo.

Dapat basahin ng mga miyembro ang lahat ng mga paglalarawan sa Mga Sakop na Serbisyo at Benepisyong dito sa Katibayan ng Pagkakasakop at sa alinmang dagdagna materyal, o mga kalakip para lubos na maintindihan ang mga detalye ng kanilang pagkakasakop bilang Miyembro ng HPSM.

Kapag hindi binayaran ng HPSM ang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo para sa Mga Sakop na Serbisyo, hindi pananagutan ng Miyembrong bayaran ang Tagabigay ng Serbisyo sa anumang halagang dapat bayaran ng HPSM. Gayunman, kung hindi bayaran ng HPSM ang isang hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo para sa mga Sakop na Serbisyo, posibleng kailangang bayaran ng Miyembro sa hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo ang halaga ng mga nasabing serbisyo. Posibleng kailangan ding bayaran ng isang Miyembro ang mga hindi sakop na serbisyo, natanggap man mula sa isang Kalahok o hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo.

Halimbawa, kung kailangan ninyo ng mga serbisyong hindi makukuha sa mga Tagabigay ng Serbisyo ng HPSM, kailangan muna ninyong makipag-usap sa inyong PCP o tagabigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip. Bilang kapalit ay kukuha ng Awtorisasyon ang PCP o ang tagabigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip upang i-refer kayo sa isang hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo. Kung hindi kayo pupunta sa inyong PCP o tagabigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip para sa kailangang pag-aproba, o kung hindi kayo sumunod sa mga pamamaraan sa Referral ng HPSM, posibleng hindi kayo masakop para sa mga nasabing serbisyo at puwedeng kailanganin ninyong bayaran ang buong halaga ng gastos. Gayunman,

kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, puwede ninyong matanggap ang mga serbisyo mula sa hindi kalahok na tagabigay ng serbisyo nang walang Referral o Awtorisasyon. Mangyaring basahin ang seksiyong Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga sa pahina 66 nitong Katibayan ng Pagkakasakop. Sumangguni rin sa seksiyong Patakaran sa Pangalawang Opinyon, sa pahina 45 para sa mga detalye hinggil sa Referral sa Pangalawang Opinyon.

Pagsasauli sa Nagastos (Reimbursement) ng Claims (Paghahabol ng Kabayaran)

Upang matiyak na alam ng inyong doktor ang paniningil sa inyong pangangalaga, mangyaring sabihin sa kawani ng opisina ng doktor na KAYO ay Miyembro ng HPSM at ipakita ang inyong ID card ng HPSM. Kung hilingin sa inyong bayaran ang mga serbisyo, mangyaring sabihin sa doktor na tawagan ang HPSM para maipaliwanag namin sa kanila kung paano kami sisingilin. Gayunpaman, kung siningil kayo para sa isang serbisyo ng tagabigay ng serbisyo na kasali sa samahan ng HPSM, puwede ninyong isumite ang singil sa HPSM. Dapat kayong magsumite ng kopya ng singil na may pangalan ninyo, numero ng ID (na nasa inyong ID card ng Miyembro), numero ng telepono, at petsa at dahilan ng singil. Kung bayad na ang singil, kailangan ninyong magsumite ng katibayan ng pagbabayad na katanggap-tanggap sa HPSM (tulad ng isang resibo na nagsasabi ng pagbabayad at paglalarawan ng mga natanggap ng serbisyo). Ipadala ang singil sa:

Member Services Department
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080
Email: customersupport@hpsm.org
Fax: 650-616-8581

Ang inyong nakasulat na hiling para sa pagsasauli sa nagastos ay dapat ipadala sa HPSM sa koreo sa loob ng 90 araw (3 buwan) mula sa petsa ng pagtanggap ng mga serbisyo, o sa lalong madaling panahon, ngunit hindi lalampas sa 12 buwan matapos na matanggap ang pangangalaga.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Seksyon 6: Mga Sakop na Serbisyo, Mga Benepisyo at Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)

Introduksiyon

Inilalarawan ng Seksiyong ito ang mga Sakop na Serbisyo at Benepisyo na ipinagkakaloob sa Mga Miyembro ng HealthWorx HMO. Ang mga serbisyong inilalarawan sa seksiyong ito ay mga Sakop na Serbisyo kung Medikal na Kinakailangan ang mga ito. Ang desisyon kung Medikal na Kinakailangan ang mga serbisyo ay gagawin ng inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga o ng Health Plan of San Mateo. Batay ang desisyong ito sa karaniwang tinatanggap na mga pamantayang medikal, mga batas at regulasyon ng Estado, at mga patakaran ng HPSM. Ang mga pang-emergency na medikal na serbisyo ay hindi nangangailangan ng paunang Awtorisasyon.

Gayunman, ang isang desisyon ukol sa pangangailangan ng Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga ay puwedeng gawin kapag naipagkaloob na ang mga serbisyo. Kung hindi kayo sang-ayon sa desisyong ginawa kaugnay ng medikal na pangangailangan o kung Pang-emergency na Kondisyong Medikal ang isang partikular na sitwasyon, puwede kayong humiling ng pagrerepaso ng Health Plan of San Mateo sa pamamagitan ng pamamaraan sa Karaingan na inilalarawan sa Seksiyon 8. Nasa umpisa ng Seksiyong ito ang isang pagrerepaso ng buod ng mga Benepisyo, Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran), at Kondisyon.

Nagkakaloob ang HPSM ng mga Sakop na Serbisyo at Mga Benepisyo na inilarawan dito sa Katibayan ng Pagkakasakop. Magagamit ninyo ang karamihan ng mga Sakop na Serbisyo kung Medikal na Kinakailangan at natanggap mula sa, ni-refer ng, o awtorisado ng HPSM o ng inyong Doktor sa Pangunahing Pangangalaga. Bukas na magagamit ang ilan nang walang Referral at kailangan ng ilan ang Kabahagi sa Binabayaran. Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa mga serbisyo para sa pag-agap sa sakit at walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa medikal na pangangalaga sa emergency room at follow-up na paggamot sa pangangalaga sa kalusugan para sa isang Miyembrong ginamot pagkatapos ng panggagahasa o pag-atakeng seksuwal. Walang maximum sa taunan o habambuhay na benepisyo sa alinman sa mga Pagkakasakop sa ilalim ng Programa ng HealthWorx HMO.

Dapat basahin ng mga miyembro ang lahat ng paglalarawan sa mga Sakop na Serbisyo at Benepisyo dito sa Katibayan ng Pagkakasakop at sa anumang dagdag na materyal o kalakip para lubos na maintindihan ang mga detalye ng kanilang Pagkakasakop bilang Miyembro ng HPSM.

Buod ng Mga Benepisyo, Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran) at Mga Kondisyon

Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Mga Serbisyo ng Doktor (Physician Services)		
Para sa mga naaangkop na pagbabakuna sa mga nasa hustong gulang at pana-panahong eksaminasyong pangkalusugan	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Tulad nang tiniyak ng HPSM at sa pagtupad sa mga kasalukuyang pamantayang pangkalusugan sa pag-iwas sa sakit ng U.S. Public Health Services at ng American Academy of Pediatrics.
Pagsusuri sa pandinig at paningin	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	



Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Ang Doktor ng Pangunahing Pangangalaga at mga specialty na pagbisita sa opisina, kasama na ang pagsusuri at paggamot ng allergy, at mga pangalawang opinyon	\$5.00 bawat pagbisita, maliban kapag walang nakasaad na Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Ang karamihan sa mga specialty na pagbisita sa klinika ay nangangailangan ng Referral mula sa PCP (tingnan ang pahina 45).
Pangangalaga sa Nagbubuntis	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Ang operasyon ng outpatient, anestesiya, radiation therapy, chemotherapy, at dialysis na paggamot	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Ang mga pagbisita ng inpatient (pasyenteng namamalagi sa ospital), pasilidad ng dalubhasang pangangalaga, hospisyo, o pasilidad para sa Kalusugan ng Isip o Problema sa Paggamit ng Substance	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga Serbisyo sa Agarang Pangangalaga	\$5.00 bawat pagbisita	
Pagbisita sa tahanan	\$5.00 bawat pagbisita	
Operasyon para sa Pagbabalik-anyo	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Kung Medikal na Kinakailangan

Ospital

Mga serbisyong inpatient, kasama ang mga serbisyo ng doktor, mga serbisyo sa operasyon, anesthesia, laboratoryo, x-ray, gamot, mga medikal na supply, mga dugo at produktong mula sa dugo, mga rehabilitation therap at mga serbisyo nito (physical therapy, occupational therapy, speech therapy, respiratory therapy)	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Kasama ang mga inpatient na serbisyo sa ospital, pangangalagang nauugnay sa mga dental na pamamaraan kapag kailangang maospital dahil sa umiiral nang kondisyong medikal, klinikal na katayuan, o dahil sa kalubhaan ng dental na pamamaraan.
Mga serbsiyo sa outpatient (pasyenteng di-namamalagi sa ospital), maliban sa emergency room na pagbisita	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	

Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga

Mga pagpunta sa emergency room	\$25.00 bawat pagbisita	\$25.00 bawat pagbisita wala nang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kung ang Miyembro ay ipinasok sa ospital mula sa Emergency Room.
--------------------------------	-------------------------	---



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Pagsubaybay na Pangangalaga	\$5.00 bawat pagbisita	
Ambulansiya	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga Inireresetang Gamot		
Natanggap sa sitwasyong inpatient, sa opisina ng doktor, o sa sitwasyong outpatient sa oras ng pakikipagkita	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Lahat ng mga naaprobahan ng FDA na kontraseptibong gamot, mga aparato at produkto na puwedeng makuha nang walang reseta, ayon sa inireseta ng inyong tagabigay ng serbisyo at pang-emergency na contraception.	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Magbibigay ang HPSM ng Pagkakasakop nang walang cost sharing (pagtutulungan sa kabayaran) para sa orihinal na branded na kontraseptibo, aparato, at produkto, kung walang therapeutic na katumbas na generic na pamalit na available sa merkado. Mula Enero 1, 2024, hindi na kailangan ng reseta para makakuha ng Pagkakasakop sa mga over-the-counter na kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA. Ang pagkakasakop sa point of sale para sa mga over-the-counter na kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA ay dapat ibigay ng mga parmasyang kasama sa samahan nang walang cost sharing (pagtutulungan sa kabayaran) o mga paghihigpit sa medikal na pamamahala.

Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Ilang partikular na gamot na ginagamit para sa pangangalaga sa pag-agap sa sakit, kabilang ang mga inireresetang gamot para sa paghinto sa paninigarilyo, karamihan ng mga bakuna, aspirin na 81 mg para sa mga sapat ang gulang na edad 50-59, mga bitamina bago manganak na naglalaman ng folic acid na 0.4 hanggang 0.8 mg para sa mga buntis, mga colonoscopy bowel prep para sa mga sapat ang gulang na edad 50 hanggang 75, mga statin para sa mga sapat ang gulang na edad 40 hanggang 75, mga gamot para sa pre-exposure prophylaxis sa HIV, at mga gamot para sa pag-iwas sa kanser sa suso.	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Hanggang 90 araw na supply, maliban na lang kung iba ang nakalagay sa Pormularyo
Lahat ng iba pang reseta	\$3.00 kada generic (Antas 1) na reseta \$10.00 kada branded (Antas 2) na reseta	Hanggang 90 araw na supply, maliban na lang kung iba ang nakalagay sa Pormularyo

Kalusugan ng Isip

Inpatient	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Pangangalaga sa kalusugan ng isip kapag awtorisado ng HPSM at isinagawa sa loob ng samahan para sa paggamot ng kalagayan ng kalusugan ng isip sa panahon ng sertipikadong pagkaka-confine. Ang mga Benepisyo sa kalusugan ng isip ay ipagkakaloob sa parehong batayan tulad ng iba pang mga sakit kasama na ang paggamot sa malubhang sakit sa isip. Basahin ang pahina 73 para sa kumpletong pagpapaliwanag ng benepisyo.
Outpatient	\$5.00 bawat pagbisita	Ebalwasyon, interbensiyon kapag may krisis, mga serbisyo at paggamot sa mga kondisyon kapag iniatas ng HPSM at isinagawa sa loob ng samahan. Basahin ang pahina 74 para sa kumpletong pagpapaliwanag ng benepisyo. May ilang serbisyong posibleng mangailangan ng paunang Awtorisasyon.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Mga Facility Based na Outpatient na Serbisyo	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Mga serbisyong awtorisado ng HPSM at ginagawa sa loob ng samahan.
Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali (Behavioral Health Treatment, BHT) para sa Mga Sakit sa Hanay ng Autismo (Autism Spectrum Disorder, ASD)	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Hindi kailangan ng paunang Awtorisasyon para sa benepisyong ito.
Pag-abuso sa Alak/Substance		
Inpatient	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Pagpapaospital sanhi ng pagkalulong sa alak o droga kung Medikal na Kinakailangan.
Outpatient	\$5.00 bawat pagbisita	Ebalwasyon, mga serbisyo, at paggamot sa mga kondisyon kapag isinagawa sa loob ng samahan. May ilang serbisyong posibleng mangailangan ng paunang Awtorisasyon.
Mga Facility Based na Outpatient na Serbisyo	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Mga serbisyong Medikal na Kinakailangan at awtorisado ng HPSM.
Kalusugang Pantahanan (Home Health)		
Pagbisita at serbisyo sa pantahanang pangangalagang pangkalusugan ginagampanan ng mga nars at ng mga katulong sa pantahanang pangangalaga ng kalusugan	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Pangangalagang pantahanan kung Medikal na Kinakailangan.
Mga pagbisita para sa pantahanang pangangalaga ng kalusugan (home health) at mga serbisyo sa pagbisita para sa physical, occupational, speech, at respiratory therapy	\$5.00 bawat pagbisita	
Hospisyo		
Pangangalaga sa hospisyo	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Magagamit ng mga Miyembrong may Sakit na Wala nang Lunas at may taning na 6 na buwan o mas maikli pa ayon sa nabigyang-patunay ng isang doktor.

Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Mga Terapiya sa Rehabilitasyon		
Therapy na pisikal, pambalik sa trabaho, pananalita, at respiratoryo	Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa therapy ng pasyenteng namamalagi sa ospital \$5.00 kada pagbisita para sa mga serbisyo sa outpatient at mga serbisyo sa tahanan.	Kung Medikal na Kinakailangan.
Matitibay na Kagamitang Medikal (Durable Medical Equipment, DME)	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Prosthetics at Orthotics	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga Serbisyo para sa Pagpapalano ng Pamilya, Mga Sakit na Nalilipat sa Pakikipagtalik, Kumpidensiyal na Pagsusuri sa HIV/AIDS	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Hindi kailangan ang referral. Para sa mga serbisyo simula Enero 1, 2024, hindi dapat magpataw ang HPSM ng deductible, coinsurance, copayment, o anumang iba pang kahingiang cost sharing (pagtutulungan sa babayaran) sa mga serbisyo at procedure ng vasectomy
Pasilidad para sa Serbisyo ng Dalubhasang Pangangalaga	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Iba Pang Mga Serbisyo		
Acupuncture	\$5.00 bawat pagbisita	Hanggang 20 pagbisita kada Taon ng Benepisyo. Hindi kailangan ang referral.
Chiropractic	\$5.00 bawat pagbisita	Hanggang 20 pagbisita kada Taon ng Benepisyo. Hindi kailangan ang referral.
Mga transplant ng organ	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga salamin at lente para sa katarata	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	Mga salamin sa mata, contact lens at intraocular lens na papalit sa natural na lens ng mata makalipas ang operasyon. Isang pares ng salamin sa mata o contact lens pagkatapos ng operasyon sa katarata na may kasamang pagpasok ng intraocular lens.

 Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Mga Benepisyo	Mga Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran)	Mga Kondisyon
Mga hearing aid (mga aparatong pantulong sa pandinig)	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga serbisyo ng edukasyong pangkalusugan	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga serbisyo ng X-ray at laboratoryo	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Dugo at Mga Produkto ng Dugo	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Hindi pang-emergency na medikal na transportasyon	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Mga klinikal na pagsubok sa paggamot sa kanser	Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)	
Pangangalaga sa Paa	\$5.00 bawat pagbisita	Hanggang 24 na pagbisita kada Taon ng Benepisyo. Hindi kailangan ang referral. Ang iba pang podiatric na serbisyo, kasama na ang karagdagang pagbisita sa opisina ay nangangailangan ng paunang Awtorisasyon batay sa medikal na pangangailangan.

Detalyadong Paglalarawan ng mga Benepisyo, Co-Payment (Kabahagi sa Binabayaran), at Kondisyon

Mga Serbisyon Pangkalusugan para sa Pag-agap sa Sakit (Preventive Health Services)

Paglalarawan:

- Pana-panahong eksaminasyon sa kalusugan, kasama na ang lahat ng regular na test sa pagtukoy ng sakit at mga serbisyon panlaboratoryo na angkop sa nasabing mga eksaminasyon alinsunod sa pinakahuling mga rekomendasyon ng Public Health Service

- Ang dalas ng nasabing mga eksaminasyon ay hindi daragdagan sa mga dahilan na walang kaugnayan sa mga medikal na pangangailangan ng Subscriber, kasama na ang kagustuhan ng Miyembro na kumuha ng mga pisikal na eksaminasyon o mga ulat o nauugnay na mga serbisyo para sa layunin ng pagkuha o pananatili sa trabaho, mga lisensiya, o insurance.
- Ang mga serbisyo para sa pag-iwas sa sakit, kabilang ang mga serbisyo para sa pagtuklas ng walang sintomas na mga sakit, kasama ng mga sumusunod:
 1. pana-panahong eksaminasyon ng kalusugan (kasama na ang pangangalaga sa bagong panganak sa unang 48 o 60 oras ng buhay)
 2. iba't-ibang mga kusang-loob na serbisyo para sa pagpapalano ng pamilya
 3. pangangalaga sa nagbubuntis
 4. pagsusuri ng paningin at pandinig
 5. mga bakuna
 6. mga pagsusuri ng mga sakit na nalilipat sa pakikipagtalik (sexually transmitted disease o STD), kasama ang kumpidensiyal na pagpapayo at pagsusuri ng HIV/AIDS
 7. taunang screening sa cervical na kanser kasama na ang karaniwang Pap smear na eksaminasyon at ang opsiyon ng anumang screening para sa cervical na kanser na aprobado ng Pederal na Administrasyon para sa Pagkain at Gamot
 8. mga pangkalahatang medikal na tanggap na screening ng kanser, kasama na ang prostate, suso, at colorectal na screening
 9. mabisang mga serbisyo sa edukasyong pangkalusugan, kasama ang impormasyon tungkol sa personal na pangkalusugang pag-uugali
At pangangalagang pangkalusugan, at mga rekomendasyon patungkol sa pinakamainam na paggamit ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na ipinagkakaloob ng Plano
 10. Angkop sa edad na mga pagbabakuna ayon sa rekomendasyon ng Public Health Service

Gastos ng Miyembro:

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa mga serbisyo para sa pag-iwas sa sakit

Mga Serbisyo ng Doktor at Propesyonal Paglalarawan

Mga Medikal na Kinakailangang serbisyong propesyonal at pagkonsulta ng isang Doktor o ng iba pang lisensiyadong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na kumikilos sa loob ng saklaw ng kaniyang lisensiya.

- Kasama ang:
- Surgeon, assistant surgeon, at anesthesiologist (inpatient o outpatient)
- Mga pagbisita ng inpatient sa ospital at mga pasilidad ng dalubhasang pangangalaga
- Mga pabisita sa opisina ng propesyonal kasama na ang mga pagbisita sa mga pagsusuri sa allergy at paggamot, radiation therapy, chemotherapy, dialysis na paggamot, at pangangalaga sa impeksiyon na nakakahawa sa pamamagitan ng pakikipagtalik (STI)
- Mga pagbisita sa tahanan kapag Medikal na Kinakailangan
- Ang mga pagsusuri sa pandinig at eksaminasyon sa mata kasama na ang mga eye refraction para matiyak ang pangangailangan para sa mga salamin para sa pagwawasto sa paningin at dilated retinal eye na eksaminasyon. Tandaang ang salamin sa mata o contact lens ay isang benepisyo lamang pagkatapos ang operasyon ng katarata



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Gastos ng Miyembro

\$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita sa opisina o tahanan

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa mga serbisyong propesyonal para mga pasyenteng namamalagi sa ospital

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa operasyon o anesthesia, radiation, chemotherapy, o dialysis na paggamot

Pangangalaga sa Pagbubuntis at Ina

Paglalarawan

Sakop ang mga Medikal na Kinakailangang serbisyong propesyonal at serbisyo sa ospital kaugnay ng pangangalaga sa ina, kasama ang:

- Pangangalaga kapag buntis at pangangalaga pagkatapos manganak at mga komplikasyon sa pagbubuntis
- Pagtukoy sa sakit at genetic na pagsusuri
- Pagpapayo para sa nutrisyon, edukasyong pangkalusugan at mga pangangailangan sa panlipunang suporta
- Pangangalaga sa panahon ng panganganak, kabilang ang serbisyo ng komadrona
- Inpatient na pangangalaga sa ospital ng isang bagong panganak na ipagkakaloob nang hanggang 48 oras kasunod ng normal (sa ari) na panganganak at hanggang 96 oras kasunod ng panganganak na Cesarean Section maliban kung awtorisado ng HPSM ang pinatagal na pamamalagi. Hindi kailangang lumabas ng ospital ang mga Miyembro bago umabot nang 48 oras pagkatapos ng panganganak sa pamamagitan ng ari o 96 oras pagkatapos ng panganganak nang Cesarean Section maliban kung magkasama itong pinagpasyahan ng Miyembro at doktor. Kung ang miyembro ay lumabas ng ospital bago umabot ng 48 o 96 oras, ang doktor ay puwedeng mag-atas ng pagbisitang pagsubaybay sa loob ng 48 oras pagkalabas ng ospital.

Dapat kasama sa pagbisitang pagsubaybay ang edukasyon sa magulang, tulong at pagsasanay sa pagpapasuso ng ina o sa bote, at anumang kailangang pisikal na pagtatasa ng ina o sanggol. Magkasamang magpapasya ang ina at doktor kung ang pagbisitang pagsubaybay ay gagawin sa tahanan, ospital o opisina ng doktor, depende ito sa mga pangangailangan sa transportasyon ng pamilya at ang mga panganib sa kapaligiran at lipunan

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Gatas ng Ina

Paglalarawan

Saklaw na serbisyo ang Medikal na Kinakailangang pasteurized na gatas ng ina na donor na nakuha mula sa isang tissue bank.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Serbisyo sa X-Ray at Laboratoryo para sa Pagtukoy o Diagnosis ng Sakit (Diagnostic X-Ray and Laboratory Services)

Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 o 650-616-2133 (TTY: 1-800-735-2929 o i-dial ang 7-1-1) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.



Paglalarawan

Ang mga serbisyong panlaboratoryo sa pagtukoy ng sakit, mga pagtukoy ng sakit at therapeutic radiological na serbisyo, at iba pang serbisyo sa pagtukoy ng sakit na kinabibilangan ng, ngunit hindi limtado sa:

- General radiology, CT, MRI Testing
- Electrocardiography, electroencephalography, at mammography para sa pag-eeksa men at pagtukoy ng sakit
- Iba pang mga serbisyong kailangan para angkop na matasa, matukoy ang sakit, magamot, at masubaybayan
- Mga pagsusuring panlaboratoryo na angkop sa pamamahala ng diyabetes kasama na ang, kahit man lang: cholesterol, triglycerides, microalbuminuria, HDL/LDL, at Hemoglobin A-1C (Glycohemoglobin)
- Ang lahat ng mga pangkalahatang medikal na tinatanggap na mga pag-eeksa men sa kanser na sasailalim sa reseta ng doktor at pagrerepaso ng paggamit
- Ang lahat ng teknolohiya na aprobadong Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Food and Drug Administration o FDA), kabilang ang teknolohiya ng pagsukat ng masa ng buto na itinuring na angkop sa pagtukoy, paggamot o pamamahala ng osteoporosis

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga (Kasama ang “9-1-1 na Mga Serbisyo”) Paglalarawan

Sakop ang dalawampu't oras na Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga para sa isang kondisyong nagdudulot ng matinding pananakit, o isang matinding sakit o pinsala, pati Aktibong Yugto ng Panganganak, na pinaniniwalaan ng isang makatuwirang tao (maingat na hindi medikal na tao) na kapag walang ginawang maagap na pangangalagang medikal ay malamang na humantong sa:

- Ilalagay ang inyong kalusugan o, sa kaso ng isang buntis, ang kalusugan ng babae o ng kanyang hindi pa naisisilang na sanggol, sa seryosong panganib, o
- Pagdudulot ng matinding pinsala sa paggana ng katawan ng Miyembro, o
- Pagdudulot ng seryosong diperensiya sa alinman sa mga organo o bahagi ng katawan ng Miyembro.
- Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga kasama na ang saykayatrikong pag-eeksa men, eksaminasyon, ebalwasyon, at paggamot ng doktor o iba pang mga tauhan sa saklaw na pinahihintulutan ng angkop na batas at sa loob ng saklaw ng kanilang lisensiya at mga pribilehiyo.
- Ipinagkakaloob ang pagkakasakop sa loob at labas ng Sineserbisyuhang Lugar ng HPSM at sa loob at labas ng mga kalahok na pasilidad ng HPSM.

Gastos ng Miyembro

\$25 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kung na-admit sa ospital



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Pang-emergency ("9-1-1") at Hindi Pang-emergency na Serbisyo sa Transportasyon

Paglalarawan

- Ang pang-emergency na transportasyon sa ambulansya ("9-1-1" na serbisyo) na ipinagkaloob sa Miyembro dahil sa paghingi ng tulong sa "9-1-1" na sistema ng pagtugon sa emergency, ay sakop ng unang ospital o sentro ng Agarang Pangangalaga na tumanggap sa Miyembro para sa pang-emergency na pangangalaga, sa kasong makatuwirang naniniwala ang Miyembro na nagkaroon ng emergency, kahit na malaman pagkatapos na hindi naman talaga nagkaroon ng emergency.
- Sakop ang pang-emergency na transportasyon para sa isang kondisyong medikal na nagdudulot ng matinding pananakit, malubhang sakit o pinsala, o saykayatrikong emergency na pinaniniwalaan ng makatuwirang tao (maingat o mapagbantay na taong hindi Miyembro ng HealthWorx) na pang-emergency na kondisyon na nangangailangan ng pang-emergency na transportasyon, kahit na malaman pagkatapos na hindi nagkaroon ng emergency.
- Hindi pang-emergency na transportasyon sa paglilipat ng Miyembro mula sa ospital patungo sa ibang ospital o pasilidad, o pasilidad pauwi sa tahanan kapag:
 - Medikal na Kinakailangan
 - Hiniling ng isang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo
 - Paunang aprobado ng HPSM
- Mga serbisyong ibinibigay ng isang programa ng paramedicine sa komunidad, programa ng triage sa alternatibong destinasyon, o programang pangkalusugan na naka-integrate sa mobile na tumatakbo bilang Kalahok o hindi kalahok na tagabigay serbisyo.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Sariling Pamamahala sa Diyabetis

Paglalarawan

- Para sa outpatient na may diyabetis na pagsasanay sa pamamahala sa sarili, edukasyon, at terapiya sa nutrisyong medikal na kailangan para makaya ng Miyembro na gamitin nang wasto ang mga sakop na kagamitan, supply, gamot at karagdagang pagsasanay sa pamamahala sa sarili ng outpatient sa diabetes, edukasyon, at therapy sa nutrisyong medikal sa atas at utos ng Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo ng Miyembro.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Inireresetang Gamot

Paglalarawan

- Mga Medikal na Kinakailangang gamot kapag inireseta ng lisensiyadong practitioner na nagtatrabaho nang pasok sa saklaw ng kaniyang lisensiya. Kabilang, ngunit hindi limitado sa:
 - Itinuturok na gamot, mga karayom at hiringgilya na kailangan sa pagbibigay ng sakop na itinuturok na gamot
 - Insulin, glucagon, mga hiringgilya't karayom at sistema ng pen delivery para sa pagbibigay ng insulin

- Blood glucose testing strips, ketone urine testing strips, lancets at lancet puncture na mga aparatong may daming kailangan sa paggagamot para sa pagsubaybay at paggamot na umaasa sa insulin, di-umaasa sa insulin at gestational diabetes (diabetes ng nagbubuntis)
- Mga bitamina para sa hindi pa isinisilang na bata, at suplementong fluoride na may kasamang mga bitamina o hindi kasama sa mga bitamina, at nangangailangan ng reseta
- Mga Medikal na Kinakailangang gamot na ibinigay habang pasyente o residente ang Miyembro sa isang rest home (tahanan para sa pamamahinga), nursing home (tahanan para sa pangangalaga), convalescent hospital (ospital para sa pagpapalakas) o katulad na pasilidad kapag iniutos ng doktor ng plano kaugnay ng Sakop na Serbisyo at nakuha sa pamamagitan ng isang parmasya na itinalaga ng plano
- Mga disposable device na kailangan sa pagpapagamit ng mga sakop na gamot, tulad ng mga spacer at inhaler para sa paggamit ng mga aerosol na Inireresetang Gamot at mga hiringgilya para sa mga Pang-outpatient na Inireresetang Gamot na iniiniksiyon sa sarili at hindi nakalagay sa mga hiringgilyang may lamang gamot. Kasama sa tinatawag na "disposable" ang mga aparatong magagamit nang higit sa isang beses bago itapon
- Sakop ang lahat ng kontraseptibong gamot, device, at produktong aprobado ng FDA, kasama ang lahat ng mga aprobado ng FDA na gamot na pampigil sa pagbubuntis, mga aparato at produkto na magagamit nang walang reseta, tulad nang inireseta ng inyong tagabigay ng serbisyo, kasama na ang inilalagay sa loob ng katawan na time-release na pampigil sa pagbubuntis

Para sa impormasyon hinggil sa pagkakasakop ng Inireresetang Gamot ng HPSM, mangyaring sumangguni sa "Pagkuha ng Mga Benepisyo sa Parmasiya" sa pahina 50 ng libritong ito.

Gastos ng Miyembro

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa mga Inireresetang Gamot sa inpatient setting, sa mga gamot na ibinigay sa opisina ng doktor o sa pasilidad na outpatient, o sa lahat ng mga kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA kabilang ang lahat ng kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA na mabibili nang walang reseta, kung inireseta ng inyong tagabigay ng serbisyo.

\$10 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada branded na inireresetang gamot o gamot sa Antas 2 sa aklat ng Pormularyo.

\$3 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada generic na inireresetang gamot o gamot sa Antas 1 sa aklat ng Pormularyo.

Mga Outpatient na Serbisyo sa Ospital Paglalarawan

- Mga serbisyo sa pagtukoy (diagnosis) ng sakit, therapeutic, at operasyon na ginawa sa outpatient na pasilidad ng ospital kasama na ang:
 - Physical, occupational, at speech therapy kung Medikal na Kinakailangan
 - Mga serbisyo sa ospital na puwedeng makatwirang ipagkaloob sa labas ng ospital
 - Mga kaugnay na serbisyo at supply na may kaugnayan sa mga serbisyong ito, kabilang ang operating room, treatment room, mga karagdagang serbisyo, at mga gamot na ibinigay ng ospital o pasilidad para gamitin habang nasa pasilidad ang Miyembro
 - Ang mga serbisyo sa Outpatient (Mga Pasyenteng Hindi Naospital) na may mga operasyong dental kapag kahingian ang paggamit ng isang ospital o outpatient na pasilidad dahil sa isang nararanasang kondisyong medikal, katayuang klinikal, o dahil sa kalubhaan ng



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- operasyong dental
- o Patuloy na isasaayos ng HPSM ang mga nasabing serbisyo sa dental na plano ng Miyembro, kung mayroon man

Gastos ng Miyembro

- Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran), maliban sa mga sumusunod:
 - o \$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita para sa physical, occupational, at speech therapy na isinagawa sa isang outpatient

Mga Inpatient na Serbisyo sa Ospital Paglalarawan

- Mga pangkalahatang serbisyo sa ospital para sa dalawa o higit pa na may mga karaniwang kasangkapan at kagamitan, pagkain (kabilang ang espesyal na pagkain na Medikal na Kinakailangan), at pangkalahatang pangangalaga ng may kakayahan. Kasama ang lahat ng karagdagang serbisyo na Medikal na Kinakailangan tulad ng:
 - o Paggamit ng operating room at mga kaugnay na pasilidad
 - o Yunit para sa masinsinang pangangalaga (intensive care unit) at mga serbisyo nito
 - o Mga gamot, medikasyon, at biological
 - o Anesthesia at oxygen
 - o Mga serbisyo ng laboratoryo sa pagtukoy ng sakit at x-ray
 - o Espesyal na nakatalagang nurse na Medikal na Kinakailangan
 - o Physical, occupational, at speech therapy
 - o Therapy na panrespiratoryo o paghinga
 - o Pagbibigay ng dugo at mga produkto ng dugo
 - o Iba pang mga serbisyo sa pagtukoy ng sakit (diagnostic), paggagamot, at rehabilitasyon kung Medikal na Kinakailangan
 - o Isaayos ang pagplano sa paglabas sa ospital o pasilidad pati ang pagpapalano sa patuloy na pangangalaga kung Medikal na Kinakailangan

Kasama ang mga serbisyo sa ospital ng inpatient na kaugnay ng mga dental na pamamaraan kapag kailangang maospital dahil sa umiiral nang kondisyong medikal, klinikal na katayuan, o dahil sa kalubhaan ng dental na pamamaraan. Isasaayos ng HPSM ang nasabing mga serbisyo kasama ng dental na plano ng Miyembro, kung mayroon man.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Serbisyo para sa Pagpapalano ng Pamilya Paglalarawan

- Sakop ang kusang mga serbisyo para sa pagpapalano ng pamilya pati na ang mga sumusunod:
 - o Pagpapayo at mga operasyon para sa sterilization, alinsunod sa batas Estado at Pederal.
 - o Mga kontraseptibong gamot, aparato, at produkto, pati na ang lahat ng kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA na inireseta ng inyong tagabigay ng serbisyo. Kasama rito ang paglalagay at pagtatanggal ng IUD at Norplant, mga diaphragm, o iba pang pamamaraan ng pagkontrol sa pagbubuntis na aprobado na FDA.
 - ▷ Kailangang mayroon kayong reseta galing sa inyong tagabigay ng serbisyo para masakop ng HPSM ang inyong pagkontrol sa pagbubuntis. Hindi sakop ang gamot sa pagkontrol sa pagbubuntis na nabibili sa tindahan (walang reseta). At mga aparato alinsunod sa Benepisyo sa Inireresetang Gamot kasama ang paglalagay o pag-aalis ng IUD at Norplant.
 - ▷ Puwede kayong makakuha ng 12-buwan supply ng FDA-aprobadong hormonal na



pagkontrol sa pagbubuntis mula sa parmasya ng samahan. Puwede lamang ito sa pagkontrol sa pagbubuntis (birth control) na kayo mismo ang magsasagawa (self-administered), tulad ng mga pildoras para sa pagkontrol sa pagbubuntis, patch, at vaginal ring (singsing sa ari ng babae).

- Mga pagbisita sa opisina para sa pagpapalano ng pamilya
- Laboratoryo at mga x-ray
- Pagsuri kung buntis
- Paggamot ng mga problemang resulta ng pangangalaga para sa pagpapalano ng pamilya
- Mga pagtatapos ng pagbubuntis
- Pang-emergency na pagpipigil sa pagbubuntis na ipinagkaloob ng parmasyutiko
- Mga Serbisyo sa Paggamot para sa Infertility at Fertility

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Magbibigay ang HPSM ng Pagkakasakop nang walang cost sharing (pagtutulungan sa kabayaran) para sa orihinal na branded na kontraseptibo, aparato, at produkto, kung walang therapeutic na katumbas na generic na pamalit na available sa merkado.

Mula Enero 1, 2024, hindi na kailangan ng reseta para makakuha ng Pagkakasakop sa mga over-the-counter na kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA. Ang pagkakasakop sa point of sale para sa mga over-the-counter na kontraseptibong gamot, aparato, at produktong aprobado ng FDA ay dapat ibigay ng mga parmasyang kasama sa samahan nang walang cost sharing (pagtutulungan sa babayaran) o mga paghihigpit sa medikal na pamamahala.

Para sa mga serbisyo simula Enero 1, 2024, hindi dapat magpataw ang HPSM ng deductible, coinsurance, copayment, o anumang iba pang itinatakdang cost sharing (pagtutulungan sa babayaran) sa mga serbisyo at procedure ng vasectomy.

Simula Hulyo 1, 2025, magiging sakop ng HPSM ang mga serbisyo sa pagtukoy (diagnosis) at paggamot sa Infertility at fertility, kasama ang maximum na tatlong nakompletong pagkuha ng oocyte na may walang limitadong dami ng paglilipat ng embryo alinsunod sa mga alituntunin ng American Society of Reproductive Medicine (ASRM), gamit ang paglilipat ng iisang embryo kapag inirerekomenda at angkop sa paggamot.

Edukasyong Pangkalusugan

Paglalarawan

- Ang mabibisang serbisyo sa edukasyong pangkalusugan pati mga klase sa pagtigil ng paninigarilyo, impormasyon ng personal na pangkalusugang pag-uugali at pangangalaga, at mga rekomendasyon ng pinakamahasag na paggamit ng mga serbisyong HPSM o mga organisasyon sa pangangalaga na kaugnay ng Planong Pangkalusugan.

Gastos ng Miyembro

Walang babayaran

Matitibay na Kagamitang Medikal (Durable Medical Equipment, DME)

Paglalarawan

- Medikal na kagamitang kailangan para gamitin sa tahanan na:



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Pangunahin para sa layunin ng paggamot
- Para sa paulit-ulit na paggamit
- Karaniwang hindi magagamit ng taong walang sakit o pinsala
- Posibleng magpasya ang HPSM kung uupa o bibili ng karaniwang ginagamit na kasangkapan. Sakop ang pagpakumpuni o pagpapalit, maliban na lamang kung dahil sa maling paggamit o naiwala. Matitibay na Kagamitang Medikal ay sakop na kinabibilangan ng:
 - Oksiheno at kagamitang pang-oksiheno
 - Mga blood glucose monitors at apnea monitors
 - Mga nebulizer machines, mga tubo at kaugnay na supply, mga peak flow meter, at spacer device para sa metered dose inhaler
 - Mga insulin pump at lahat ng mga kaugnay na kailangang supply
 - Ostomy bag (bag para sa dumi), at catheter sa ihi at mga supply

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Orthotics at Prosthetics Paglalarawan

- Sakop ang orthotics at prosthetics ayon sa mga sumusunod:
 - Mga Medikal na Kinakailangang pamalit na prosthetic na aparato tulad ng inireseta ng lisensiyadong practitioner na nagtatrabaho nang pasok sa saklaw ng kaniyang lisensiya
 - Mga Medikal na Kinakailangang pamalit na orthotic device kapag inireseta ng lisensiyadong practitioner na nagtatrabaho nang pasok sa saklaw ng kaniyang lisensiya
 - Una at mga susunod na aparatong prosthetic at mga accessory sa pagkakabit para maibalik ang paraan ng pananalita na sanhi ng laryngectomy
 - Pang-therapy na sapatos para sa mga diyabetiko
 - Aparatong prosthetic o Operasyon para sa Pagbabalik-anyo sanhi ng mastectomy
- Ang mga sakop na gamit ay dapat na inireseta ng Doktor, custom-fitted, standard orthotic o aparatong prosthetic, awtorisado ng HPSM, at napunan ng isang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo. Ipinagkakaloob ang pag-aayos maliban kung kinailangan dahil sa maling paggamit o pagkawala. Makakapili ang HPSM kung papalitan o ipapakumpuni ang produkto.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Outpatient at Facility Based na Outpatient na Serbisyo sa Kalusugan ng Isip Paglalarawan

- Inaawtorisahan, inaayos, at ipinagkakaloob ng HPSM ang mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip.

- Ipagkakaloob ang mga serbisyo sa kalusugan ng isip sa parehong batayan kung paano ipinagkakaloob ang mga serbisyo para sa anumang iba pang karamdaman, kabilang ang paggamot sa isang Kondisyon sa Kalusugan ng Isip o Problema sa Paggamit ng Substance. Kasama sa mga Medikal na Kinakailangang Benepisyo ang mga sumusunod:
 1. Mga serbisyo para sa pasyenteng hindi namamalagi sa ospital (outpatient)
 2. Bahagyang mga serbisyo sa pagpapaospital
 3. Mga Inireresetang Gamot
 4. Mga intensive na serbisyo para sa outpatient
- Puwedeng isali ang mga miyembro ng pamilya sa paggamot sa saklaw na itinakda ng Planong Pangkalusugan na kailangan sa kalusugan at paggaling ng Miyembro.
- Ibinibigay ang mga serbisyo sa Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali (Behavioral Health Treatment, BHT) para sa Mga Sakit sa Hanay ng Autismo.
- Walang limitasyon sa pagbisita para sa anumang kalagayan ng kalusugan ng isip.
- Kung ang mga serbisyo para sa Medikal na Kinakailangang paggamot ng isang Problema sa Kalusugan ng Isip o Paggamit ng Substance ay hindi available sa samahan ng HPSM alinsunod sa mga pamantayan sa batas o regulasyon ng California tungkol sa lapit at bilis ng access, mag-aayos ang HPSM ng Pagkakasakop para matiyak na maihahatid ang mga Medikal na Kinakailangang serbisyo sa labas ng samahan at anumang Medikal na Kinakailangang follow up na serbisyo na nakakatugon sa mga pamantayan sa lapit at bilis ng access hangga't maaari.
 - Kasama rito ang pagbibigay ng mga serbisyo para makuha ang mga Medikal na Kinakailangang opsiyon sa labas ng samahan na pasok sa mga pamantayan tungkol sa lapit at bilis ng access. Hindi kayo magbabayad nang lampas sa halaga ng cost sharing (pagtutulungan sa babayaran) na nasa samahan.

Gastos ng Miyembro

\$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa pagbisita ng outpatient para sa kalusugan ng isip
Walang kabahagi sa binabayaran (co-payment) para sa Mga Serbisyo sa Bahagyang Pagpapaospital
Walang copayment para sa Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa Mga Sakit sa Hanay ng Autismo

Mga Inpatient na Serbisyo sa Kalusugan ng Isip Paglalarawan

- Inpatient na pangangalaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang residensiyal na paggamot, kapag awtorisado ng HPSM at isinagawa ng isang kalahok na tagabigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip para sa paggamot ng isang malubha na phase ng isang kalagayan ng kalusugan ng isip habang sertipikadong naka-confine sa isang Ospital na Kalahok sa Plano para sa Kalusugan ng Isip ng San Mateo County.

Kailangan ang paunang Awtorisasyon para sa mga sumusunod:

Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Isip

- Mga serbisyo sa bahagyang pagpapaospital
- Mga intensive na serbisyo para sa outpatient

Para sa impormasyon tungkol sa mga tagabigay ng serbisyo at pamamaraan ng paggamit sa pangangalaga, dapat tumawag ang Mga Miyembro sa Behavioral Health & Recovery Services ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag.
Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Mga Outpatient at Facility Based na Outpatient na Serbisyo para sa Pag-abuso sa Alak at Droga Paglalarawan

- Interbensiyon kung may krisis at paggamot sa pagkalulong sa alak o droga sa isang outpatient kung Medikal na Kinakailangan
- Intensive Outpatient
- Mga Serbisyo sa Bahagyang Pagpapaospital
 - Kung ang mga serbisyo para sa Medikal na Kinakailangang paggamot ng isang Problema sa Kalusugan ng Isip o Paggamit ng Substance ay hindi available sa samahan ng HPSM alinsunod sa mga pamantayan sa batas o regulasyon ng California tungkol sa lapit at bilis ng access, mag-aayos ang HPSM ng Pagkakasakop para matiyak na maihahatid ang mga Medikal na Kinakailangang serbisyo sa labas ng samahan at anumang Medikal na Kinakailangang follow up na serbisyo na nakakatugon sa mga pamantayan sa lapit at bilis ng access hangga't maaari.
 - Kasama rito ang pagbibigay ng mga serbisyo para makuha ang mga Medikal na Kinakailangang opsiyon sa labas ng samahan na pasok sa mga pamantayan tungkol sa lapit at bilis ng access. Hindi kayo magbabayad nang lampas sa halaga ng cost sharing (pagtutulungan sa babayaran) na nasa samahan.

Gastos ng Miyembro

\$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita

Walang copayment (kabahagi sa binabayaran) para sa mga serbisyo sa bahagyang pagpapaospital

Mga Inpatient na Serbisyo para sa Pag-abuso sa Alak at Droga Paglalarawan

- Mga serbisyo ng pantahanang paggamot
- Pagpapaospital sanhi ng pag-abuso sa alak o droga na Medikal na Kinakailangan para maalís ang mga nakakalasong substance mula sa katawan
 - Kung ang mga serbisyo para sa Medikal na Kinakailangang paggamot ng isang Problema sa Kalusugan ng Isip o Paggamit ng Substance ay hindi available sa samahan ng HPSM alinsunod sa mga pamantayan sa batas o regulasyon ng California tungkol sa lapit at bilis ng access, mag-aayos ang HPSM ng Pagkakasakop para matiyak na maihahatid ang mga Medikal na Kinakailangang serbisyo sa labas ng samahan at anumang Medikal na Kinakailangang follow up na serbisyo na nakakatugon sa mga pamantayan sa lapit at bilis ng access hangga't maaari.
 - Kasama rito ang pagbibigay ng mga serbisyo para makuha ang mga Medikal na Kinakailangang opsiyon sa labas ng samahan na pasok sa mga pamantayan tungkol sa lapit at bilis ng access. Hindi kayo magbabayad nang lampas sa halaga ng cost sharing (pagtutulungan sa babayaran) na nasa samahan.

Kailangan ang paunang Awtorisasyon para sa mga sumusunod:

Mga Serbisyo sa Pag-abuso sa Alak at Droga

- Mga serbisyo sa bahagyang pagpapaospital
- Mga intensive na serbisyo para sa outpatient

Para sa impormasyon tungkol sa mga tagabigay ng serbisyo at pamamaraan ng paggamit sa pangangalaga, dapat tumawag ang Mga Miyembro sa Behavioral Health & Recovery Services ACCESS Call Center sa 1-800-686-0101.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Serbisyo para sa Pantahanang Pangangalaga ng Kalusugan (Home Health Care Services) **Paglalarawan**

- Mga serbisyong inireseta o iniatas ng isang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo o iba pang angkop na awtoridad na itinalaga ng HPSM
- Mga serbisyong pangkalusugan na ipinagkakaloob ng tauhan sa pangangalaga sa kalusugan (hal. mga pagbisita sa mga RN, VN, at mga katulong sa pantahanang pangangalaga sa kalusugan)
- Mga Medikal na Kinakailangang physical therapy, occupational therapy, speech therapy, at respiratory therapy kapag inireseta ng lisensiyadong Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo na nagtatrabaho nang pasok sa saklaw ng kaniyang lisensiya
- Ang Mga Serbisyong Pangkalusugan sa Bahay ay mga serbisyo lamang na itinatagubilin o pinamahalaan ng Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo o iba pang angkop na awtoridad na itinalaga ng HPSM
- Kung puwedeng ipagkaloob ang isang pangunahing serbisyong pangkalusugan sa mahigit sa isang lugar na Medikal na Kinakailangan, nasa paghuhusga ng Lumalahok na Tagabigay ng Serbisyo o iba pang angkop na awtoridad na itinalaga ng HPSM ang pagpili ng lugar para sa pagkakaloob ng pangangalaga. Nagsasagawa ang HPSM ng maingat na pamamahala sa mga medikal na kaso para matiyak na naipagkakaloob ang pangangalagang Medikal na Kinakailangan sa pinakaangkop na setting. Puwedeng maisaalang-alang sa pamamahala sa medikal na kaso kung ang partikular na serbisyo o kapaligiran ay abot-kaya kapag may mapagpipilian mula sa maraming alternatibong serbisyo o kapaligiran na Medikal na Kinakailangan

Gastos ng Miyembro

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran), maliban sa \$5 kada pagbisita sa physical, occupational, at speech therapy na isinagawa sa tahanan

Dalubhasang Pangangalaga ng Nurse (Skilled Nursing Care) **Paglalarawan**

- Mga serbisyong itinatagubilin ng Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo o dalubhasang nurse at ipinagkakaloob sa isang lisensiyadong pasilidad ng dalubhasang pangangalaga kapag Medikal na Kinakailangan. Kasama ang:
 - 24 oras kada araw na dalubhasang pangangalaga
 - Kuwarta at pamamalagi
 - Mga pamamaraan ng X-ray at laboratoryo
 - Therapy na panrespiratoryo o paghinga
 - Physical, occupational, at speech therapy
 - Mga medikal na serbisyong panlipunan
 - Mga inireresetang gamot at medikasyon
 - Mga Medikal na Supply
 - Mga kasangkapan at kagamitan na karaniwang ibinibigay ng isang pasilidad ng dalubhasang pangangalaga
 - Maximum na isang daang (100) araw kada Taon ng Benepisyo

Gastos ng Miyembro

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran), kasama na ang physical, occupational, o speech



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

therapy na ginawa sa inpatient.

Physical, Occupational, at Speech Therapy Paglalarawan

- Puwedeng maipagkaloob ang therapy na Medikal na Kinakailangan ng isang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo sa isang medikal na opisina o iba pang angkop na lugar na outpatient, sa ospital, pasilidad ng dalubhasang pangangalaga, o sa tahanan

Gastos ng Miyembro

Walang Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) para sa therapy ng pasyenteng namamalagi sa ospital
\$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita kung ipinagkaloob sa outpatient, pati na sa tahanan

Mga Salamin at Lente para sa Katarata Paglalarawan

- Mga salamin sa Katarata at mga lente, mga contact lens sa katarata, o mga lenteng intraocular na pumapalit na natural na mga lente ng mata pagkatapos ng pag-opera sa katarata
- Isang pares ng pangkaraniwang salamin sa mata o contact lens, kung kailangan, matapos maoperahan sa katarata na may paglalagay ng mga lenteng intraocular

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Hearing Aid at Mga Serbisyo Paglalarawan

- Ebalwasyon sa pandinig (audiological) para masukat ang saklaw ng kawalan ng pandinig
- Ebalwasyon sa hearing aid para matiyak ang pinakaangkop na uri at modelo ng hearing aid
- Monaural o binaural na hearing aid kasama na ang (mga) molde ng tainga, instrumento ng hearing aid, unang baterya, mga cord, at iba pang pantulong na kagamitan
- Mga pagbisita para sa pagsusukat, pagpapayo, mga pagwawasto, pag-aayos, atbp. nang walang dagdag na gastos para sa isang taon na panahon kasunod na pagbibigay ng isang sakop na hearing aid

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Acupuncture Paglalarawan

- Ipinagkakaloob ang mga serbisyo ng acupuncture bilang isang sariling referral na benepisyo sa Mga Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo
- Limitado sa isang maximum na 20 pagbisita kada Taon ng Benepisyo

Gastos ng Miyembro

\$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita

Chiropractic Paglalarawan

- Ipinagkakaloob ang mga serbisyo ng chiropractic bilang isang sariling referral na benepisyo sa Mga Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo
- Limitado sa isang maximum na 20 pagbisita kada Taon ng Benepisyo

Gastos ng Miyembro

\$5 Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) kada pagbisita

Pangangalaga sa Paa Paglalarawan:

- Ipinagkakaloob ang 24 na pagbisitang outpatient sa opisinang podiatric kada Taon ng Benepisyo bilang benepisyo ng pansariling referral at hindi ito nangangailangan ng Referral mula sa PCP, ibang doktor, o propesyonal sa kalusugan.
- Nangangailangan ng paunang Awtorisasyon batay sa medikal na pangangailangan ang iba pang mga podiatric na serbisyo, kasama na ang self-referral na 24 karagdagang pagbisita sa opisina.

Gastos ng Miyembro

\$5 co-payment (kabahagi sa binabayaran) kada pagbisita.

Mga Serbisyo ng Hospisyo Paglalarawan

- Ang hospisyo ay ang pangangalaga at mga serbisyong ibinibigay sa tahanan sa pamamagitan ng lisensiyado o sertipikadong tagabigay ng serbisyo na:
 - (a) Nilikha para magbigay ng pampaghinawa at pantulong na pangangalaga sa mga indibidwal na nakatanggap ng isang pagtukoy (diagnosis) sa sakit na walang lunas, (b) iniatas at inayos ng mga medikal na propesyonal, at (c) may paunang Awtorisasyon ng HPSM. Kabilang sa benepisyo ng hospisyo ang:
 - Ang pagbuo at pagpapanatili ng angkop na planong pangangalaga
 - Pasilidad ng dalubhasang pangangalaga
 - Sertipikadong mga serbisyo ng katulong sa pantahanang pangangalaga sa kalusugan
 - Mga serbisyo ng pamamalakad ng tahanan
 - Mga serbisyong nagbibigay ng tulong sa pagluluksa (Bereavement services)
 - Mga serbisyong panlipunan/pagpapayo
 - Pagpapayo sa pagdidiyeta
 - Mga serbisyo ng doktor
 - Boluntaryong mga serbisyo ng mga sanay na boluntaryo sa hospisyo
 - Panandaliang pangangalaga na inpatient



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Physical therapy, occupational therapy, at speech therapy para sa pagkontrol ng sintomas o para mapanatili ang mga gawain sa pang-araw-araw na pamumuhay
- Mga gamot, medikal na kagamitan, at supply hangga't makatuwiran at kinakailangan para sa pagpapaginhawa at pamamahala ng Sakit na Wala nang Lunas

Limitado ang pangangalaga sa hospisyo sa mga indibidwal na na-diagnose ng Sakit na Wala nang Lunas na may taning na isang taon o mas maikli, may sertipiko ng isang doktor, at pinili ang pangangalaga ng hospisyo para sa nasabing sakit sa halip na mga tradisyonal na serbisyong sakop ng Planong Pangkalusugan. Puwedeng bawiin anumang oras ang pagpili ng hospisyo. Mga serbisyo ng hospisyo na kasama sa ipinagkakaloob na medikal na paggamot para sa pagpawi ng kirot at iba pang mga sintomas na kaugnay ng sakit na walang lunas, ngunit hindi ito nagsusumikap para gamutin ang sakit.

Mga Klinikal na Pagsubok sa Paggamot sa Kanser (Clinical Cancer Trials) Paglalarawan

- Ang pagkakasakop sa paglahok ng Miyembro sa klinikal na pagsubok para sa kanser, Yugto I hanggang IV, kapag inirekomenda ng doktor ng Miyembro ang paglahok sa pagsubok, at
- Natugunan ng miyembro ang sumusunod na kahingian:
 - Dapat matukoy na may kanser ang miyembro
 - Dapat matanggap ang miyembro sa Ika-1, Ika-2, Ika-3, o Ika-4 Yugto ng klinikal na pagsubok ng kanser
 - Dapat irekomenda ng gumagamot na doktor, na nagkakaloob ng mga Sakop na Serbisyo, sa mga Miyembro na lumahok sa klinikal na pagsubok pagkatapos matukoy na may makabuluhang posibilidad sa Miyembro ang paglahok, at
- Dapat makatugon ang pagsubok sa mga sumusunod na kahingian:
 - Dapat na may layuning therapeutic ang mga pagsubok na may mga dokumentasyong ipinagkaloob ng gumagamot na doktor
 - Dapat na aprobadong isa sa sumusunod ang paggamot:
 1. ang Pambansang Instituto ng Kalusugan (National Institute of Health), ang Pederal na Administrasyon para sa Pagkain at Gamot (Federal Food and Drug Administration), ang U.S. Veterans Administration, o
 2. kinasasangkutan ng gamot na hindi kasama sa mga pederal na regulasyon para sa aplikasyon ng bagong gamot
- Sumisingil sa Miyembro ng mga halagang para sa karaniwang pangangalaga sa pasyente. Mga gastusin itong kaugnay ng pagkakaloob ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan, kabilang ang mga gamot, produkto, aparato at mga serbisyo na sana ay nasasakop kung hindi sila ipinagkaloob nang kaugnay sa programa ng Aprobadong Klinikal na Pagsubok. Kabilang sa mga regular na gastusin ng pasyente para sa klinikal na pagsubok sa paggamot ng kanser ang:
 - Kailangang mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan para sa pagkakaloob ng sinisiyasat na gamot, produkto, aparato o serbisyo
 - Kailangang mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan para sa angkop na pagsubaybay ng sinisiyasat na gamot, produkto, aparato o serbisyo
 - Mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan na ibinigay para sa pag-iwas sa mga komplikasyong mula sa pagkakaloob ng sinisiyasat na gamot, produkto, aparato, o serbisyo
 - Mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan na kailangan para sa risonable at kinakailangang pangangalaga na mula sa pagkakaloob ng sinisiyasat na gamot, produkto,



aparato, o serbisyo, kabilang ang pagtukoy o paggamot ng mga komplikasyon

- Puwedeng humiling ang Miyembro ng Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Review, IMR) para sa mga Desisyon sa Pagkakasakop ng HPSM.
Ang impormasyon kung paano humiling ng IMR ay nasa pahina 87

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Transplant ng Organ Paglalarawan

- Ang Pagkakasakop para sa mga Medikal na Kinakailangang transplant ng organ at transplant ng bone marrow ayon sa ipinayo ng isang Kalahok na Tagabigay ng Serbisyo alinsunod sa mga pamantayan sa pamamalakad na kinikilala sa bansa
Makatwirang gastusing medikal at gastos para sa ospital ng donor (taong nagbigay ng organo) o ng indibidwal na nakilala bilang posibleng donor kung direktang may kinalaman ang mga gastos sa transplant ng organo sa Miyembro
- Ang mga singil para sa pagsusuri ng mga kamag-anak para sa pagtutugma ng mga bone marrow na transplant
- Mga singil na kaugnay sa paghahanap at pagsusuri ng utak ng buto ng donor na hindi kamag-anak sa pamamagitan ng isang kinikilalang Donor Registry (talaan ng mga donor) at mga singil na kaugnay ng pagbili ng organo ng donor sa pamamagitan ng isang kilalang donor transplant bank, kung ang gastos ay direktang may kinalaman sa inaasahang pag-transplant ng organo sa Miyembro
- Puwedeng humiling ang Miyembro ng Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Review, IMR) para sa mga Desisyon sa Pagkakasakop ng HPSM.
 - Ang impormasyon kung paano humiling ng IMR ay nasa pahina 87

Dugo at Mga Produkto ng Dugo Paglalarawan

- Pagpoproseso, pagtatago at pamamahala sa dugo at mga produkto ng dugo sa kapaligiran para sa isang outpatient
- Kasama ang pangongolekta ng autologous na dugo (dugo rin ng pasyente) kung Medikal na Kinakailangan

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Mga Operasyon para sa Pagtatanggal ng Suso at Kulani Paglalarawan

- Ang tagal ng pamamalagi sa ospital na kaugnay sa operasyon sa pagtanggap ng suso (mastectomy) at pagtatanggal ng kulani ay matutukoy ng nag-aasikasong doktor at surgeon sa pamamagitan ng pagkonsulta sa Miyembro. Kasama sa pagkakasakop ang lahat komplikasyon mula sa operasyon ng pagtatanggal ng suso (mastectomy) kasama na ang lymphedema (labis na pamamanas ng mga kamay o paa).

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)

Pangangalaga at Paggamot Pagkatapos ng Panggagahasa at Pag-atakeng Sekswal Paglalarawan



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Pagkakasakop para sa medikal na pangangalaga sa emergency room at follow-up na paggamot ng pangangalaga sa kalusugan pagkatapos ng panggagahasa o pag-atakeng seksuwal, ayon sa binigyan ng depinisyon sa Seksiyon 261, 261.6, 263, 263.1, 286, 287, at 288.7 ng Penal Code.
- Kasama sa follow-up na paggamot ng pangangalaga sa kalusugan ang mga serbisyong medikal o serbisyo sa operasyon para sa pagtukoy (diagnosis) sa sakit, pag-iwas, o paggamot sa mga kondisyong medikal na magmumula sa pangyayari ng panggagahasa o pag-atakeng seksuwal.
- Hindi kailangan ng HPSM ang alinman sa mga sumusunod bilang kondisyon ng Pagkakasakop: (1) ang paghahain ng isang Miyembro ng ulat sa pulis tungkol sa panggagahasa o seksuwal na pag-atake; (2) pagsasampa ng kaso laban sa nang-atake; o (3) paghahatol ng panggagahasa o pag-atakeng seksuwal sa nang-atake
- Kung hindi makukuha sa samahan ng HPSM ang mga serbisyo para sa Medikal na Kinakailangang follow-up na paggamot ng pangangalaga sa kalusugan pagkatapos ng panggagahasa o pag-atakeng seksuwal, isasaayos ng HPSM ang pagkakaloob ng follow-up na paggamot ng pangangalaga sa kalusugan mula sa mga tagabigay ng serbisyo na nasa labas ng samahan para matiyak na magagamit agad ang mga Sakop na Serbisyong ito.
- Hindi nagpapataw ang HPSM ng deductible, coinsurance, Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran), o anupamang itinatakda para sa cost sharing (pagtutulungan sa kabayaran) sa pangangalagang medikal sa emergency room at follow-up na paggamot ng pangangalaga sa kalusugan pagkatapos ng panggagahasa o pag-atakeng seksuwal.

Gastos ng Miyembro

Walang co-payment (kabahagi sa binabayaran)



Seksyon 7: Mga Eksklusyon at Mga Limitasyon sa Benepisyo

Hindi sakop ng Plano ang mga serbisyo o supply na nakalista sa ibaba na hindi kasama sa pagkakasakop o lampas sa mga limitasyong inilalarawan sa EOC na ito.

Hindi nalalapat ang mga eksklusyon at limitasyong ito sa mga Medikal na Kinakailangang pangunahing serbisyo para sa pangangalagang kalusugan na kinakailangan para masakop sa ilalim ng batas California o pederal, kasama ang pero hindi limitado sa Medikal na Kinakailangang Paggamot sa Problema sa Kalusugan ng Isip o Paggamit ng Substance, pati na rin mga serbisyo para sa pag-agap sa sakit na kailangan para masakop sa ilalim ng batas California o pederal.

Hindi nalalapat ang mga eksklusyon at limitasyong ito kapag sakop ng HealthWorx HMO o iniaatas ng batas.

1. Mga Klinikal na Pagsubok

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga klinikal na pagsubok, maliban sa mga Aprobadong Klinikal na Pagsubok gaya ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas. Hindi kasama sa Pagkakasakop ng mga Aprobadong Klinikal na Pagsubok ang mga sumusunod:
 - Ang mismong sinisiyasat na gamot, item, o serbisyo.
 - Mga gamot, item, aparato, o serbisyo na ibinibigay lang para matugunan ang mga pangangailangan sa pagkolekta at pagsusuri ng data na hindi ginagamit sa direktang klinikal na pamamahala sa Miyembro.
 - Mga gamot, item, aparato, at serbisyo na partikular na hindi isinama sa pagkakasakop sa EOC na ito, maliban sa mga gamot, item, aparato, at serbisyo na kinakailangan para masakop alinsunod sa batas Estado at pederal.
 - Mga gamot, item, aparato, at serbisyo na karaniwang ibinibigay na libre sa isang kalahok sa klinikal na pagsubok ng sponsor ng pananaliksik.
- Hindi nililimitahan, ipinagbabawal, o binabago ng eksklusyong ito ang mga karapatan ng Miyembro sa proseso ng independiyenteng pagrerepaso sa mga Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo tulad ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6, o sa Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Review, IMR) mula sa Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) tulad ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 8.

2. Mga Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo, maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Tumutukoy ang Mga Eksperimental na Serbisyo sa mga gamot, kagamitan, procedure, o serbisyo na nasa yugto ng pagsubok sa laboratoryo at/o mga pag-aaral gamit ang hayop bago subukan sa mga tao. Ang Mga Eksperimental na Serbisyo ay hindi sumasailalim sa klinikal na pagsisiyasat.
- Tumutukoy ang Mga Pagsisiyasat na Serbisyo sa mga gamot, kagamitan, procedure, o serbisyo kung saan may mga nakumpleto nang pag-aaral sa laboratoryo at/o hayop at kung saan may mga kasalukuyang isinasagawang pag-aaral sa tao pero:
 - (1) Hindi pa natatapos ang pagsusuri; at
 - (2) Hindi pa natitiyak ang bisa at kaligtasan ng mga nasabing serbisyo sa mga taong subject; at
 - (3) Hindi ginagamit nang malawakan ang serbisyo.
- Ang pagtukoy kung ang isang serbisyo ay isang Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo ay nakabatay sa:
 - (1) Pagsangguni sa mga kaugnay na pederal na regulasyon, tulad ng mga nasa Title 42, Code of Federal Regulations, Chapter IV (Health Care Financing Administration) at Title 21, Code of Federal Regulations, Chapter I (Administrasyon para sa Pagkain at Gamot, Food and Drug Administration);
 - (2) Pagkonsulta sa mga samahan ng tagabigay ng serbisyo, mga akademiko at propesyonal na Espesyalista na mahalaga sa partikular na serbisyo;
 - (3) Pagsangguni sa kasalukuyang medikal na literatura.
- Gayunman, kung hindi ibibigay o aantalahin ng Plano ang pagkakasakop para sa hinihiling ninyong serbisyo dahil isa itong Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo at natutugunan ninyo ang lahat ng kuwalipikasyong nakasaad sa ibaba, dapat magbigay ang Plano ng panlabas at independiyenteng pagsusuri.
- Mga Kuwalipikasyon
 - 1. Dapat mayroon kayong kondisyong Nakamamatay o Lubhang Nagpapahina.
 - 2. Dapat patunayan ng inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan sa Plano na mayroon kayong kondisyong Nakamamatay o Lubhang Nagpapahina kung saan ang mga karaniwang therapy ay hindi naging mabisa sa pagpapabuti ng inyong kondisyon, o hindi angkop sa paggamot, o kung walang mas mapapakinabangang karaniwang therapy na sakop ng Plano.
 - 3. (a) Ang inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, na may kontrata sa Plano o nagtatrabaho sa Plano, ay nagrekomenda ng gamot, aparato, pamamaraan, o iba pang therapy na pinatunayan ng Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ayon sa kasulatan na malamang na mas mapakinabangan ninyo kaysa sa anumang makukuhang karaniwang therapy, o (b) kayo o ang inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, na isang doktor na lisensiyado, sertipikado ng board, o kuwalipikado sa board, na

kuwalipikadong magsagawa ng paggamot sa larangan ng paggamot na angkop para magamot ang inyong kondisyon, ay humiling ng therapy, na batay sa dalawang dokumento mula sa katanggap-tanggap na medikal at siyentipikong patunay, ay malamang na mas mapakinabangan ninyo kaysa sa anumang makukuhang karaniwang therapy.

- 4. Hindi kayo binigyan ng pagkakasakop ng Plano para sa inirerekomenda o hinihiling na serbisyo.
- 5. Kung hindi dahil sa pagpapasya ng Plano na ang inirerekomenda o hinihiling na serbisyo ay isang Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo, magiging sakop ito.
- Panlabas na Proseso ng Independiyenteng Pagrerepaso
 - Kung hindi magbibigay ang Plano ng pagkakasakop ng inirerekomenda o hinihiling na therapy at natutugunan ninyo ang lahat ng kuwalipikasyon, aabisuhan kayo ng Plano sa loob ng limang araw na may pasok tungkol sa desisyon nito at sa pagkakataon ninyong humiling ng panlabas na pagrerepaso sa desisyon ng Plano. Kung matutukoy ng inyong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na lubos na mababawasan ang bisa ng iminumungkahing serbisyo kung hindi ito masisimulan agad, puwede kayong humiling ng pinabilis na pagrepaso at ang mga eksperto sa panel ng panlabas na pagrepaso ay maglalabas ng desisyon sa loob ng pitong araw mula nang humiling kayo. Kung inirerekomenda ng panel ng panlabas na pagrepaso na maging sakop ng Plano ang inirerekomenda o hinihiling na serbisyo, ang pagkakasakop para sa mga serbisyo ay mapapailalim sa mga tuntunin at kondisyon na pangkalahatang nalalapat sa iba pang Benepisyo kung saan kayo kuwalipikado.
- Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Review o IMR) ng DMHC
 - Hindi nililimitahan, ipinagbabawal, o binabago ng eksklusyong ito ang mga karapatan ng Miyembro sa IMR mula sa DMHC tulad ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 8. Sa ilang partikular na sitwasyon, hindi ninyo kailangang lumahok sa proseso ng Karaingan o mga apela ng Plano bago humiling ng IMR ng mga pagtanggì para sa mga Eksperimental na Serbisyo o Pagsisiyasat na Serbisyo. Sa mga ganoong kaso, puwede kayong makipag-ugnayan agad sa DMHC para humiling ng IMR sa pagtanggìing ito. Tingnan ang SEKSIYON 8.

3. Mga Serbisyo para sa Ngipin

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga pangngiping serbisyo o supply, maliban kung iniaatas ng batas.

4. Pangangalaga ng Paningin

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga serbisyo sa paningin, maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas.

5. Pagbaligtad ng Kusang-loob na Sterilization

- Hindi sakop ng Planong ito ang pagbaligtad ng kusang-loob na sterilization, maliban sa



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Medikal na Kinakailangang paggamot sa mga medikal na komplikasyon, maliban kung iniaatas ng batas.

6. Mga Serbisyo, Supply, o Operasyong Cosmetic

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga serbisyo, supply, o operasyong cosmetic na nagpapabagal o nagbabaligtad ng mga epekto ng pagtanda, o nag-iiba o bumabago ng mga normal na istruktura ng katawan para mapaganda ang hitsura sa halip na mapabuti ang paggana maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6, o ayon sa iniaatas ng batas. Hindi sakop ng Plano ang anumang serbisyo, supply, o operasyon para sa pag-promote, pag-agap, o iba pang paggamot sa pagkalagas ng buhok o pagpapatubo ng buhok maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6, o ayon sa iniaatas ng batas.
- Hindi nalalapat ang eksklusyong ito sa mga sumusunod:
 - Medikal na Kinakailangang paggamot sa mga komplikasyong dulot ng operasyong cosmetic, gaya ng mga impeksiyon o pagdurugo.
 - Operasyon para sa Pagbabalik-ano tulad ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6.
 - Para sa gender dysphoria, Operasyon para sa Pagbabalik-ano ng mga pangunahin at pangalawang katangian ng kasarian para mapabuti ang paggana, o gumawa ng normal na hitsura hangga't posible, para sa kasariang kinikilala ng isang Miyembro, alinsunod sa pamantayan ng pangangalaga na sinusunod ng mga doktor na espesyalista sa Operasyon para sa Pagbabalik-ano na may angkop na kakayahan para suriin ang mga partikular na klinikal na isyung sangkop sa pangangalagang hinihiling tulad ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6.

7. Mga Disposable na Supply para sa Paggamit sa Tahanan

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga disposable na supply para sa paggamit sa tahanan, gaya ng mga benda, gasa, tape, antiseptic, dressing, diaper, at supply para sa incontinence maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas.

8. Mga Personal o Pampaginhawang Item

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga personal o pampaginhawang item, gaya ng internet, mga telepono, item para sa personal na kalinisan, mga serbisyo sa paghahatid ng pagkain, o mga serbisyong makakatulong sa personal na pangangalaga, maliban sa iniaatas ng batas.

9. Mga Inireresetang Gamot / Mga Pang-outpatient na Inireresetang Gamot

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga sumusunod na Inireresetang Gamot, maliban kung iniaatas ng batas:
 - Kapag inireseta para sa mga serbisyong cosmetic. Para sa mga layunin ng eksklusyong ito, ang ibig sabihin ng cosmetic ay mga gamot na inirereseta para lang sa layunin ng pagbago o pagdudulot ng epekto sa normal na estruktura ng katawan para mapaganda ang hitsura sa halip na mapabuti ang paggana.
 - Kapag inirereseta para lang sa paggamot sa pagkalagas ng buhok, sexual dysfunction (problemang seksuwal), atletikong paggana, mga layuning cosmetic, laban sa pagtanda para sa mga layuning cosmetic, at pagganap ng isip. Hindi nalalapat ang eksklusyong ito sa mga gamot para sa pagganap ng isip kapag Medikal na

Kinakailangan ang mga ito para gamitin ang natukoy na sakit sa isip o mga kondisyong medikal na nakakaapekto sa memorya, kasama ang, pero hindi limitado sa, paggamot sa mga kondisyon o sintomas ng dementia o Alzheimer's disease.

- Kapag inirereseta para lang sa layunin ng pagbabawas ng timbang, maliban kapag Medikal na Kinakailangan para sa paggamot sa sobrang katabaan. Ang pagpapa-enroll sa komprehensibong programa para sa pagbabawas ng timbang, kung sakop ng Plano, ay posibleng kailanganin sa loob ng makatwirang panahon bago ang o kasabay ng pagtanggap ng Inireresetang Gamot.
- Kapag inirereseta para lang sa layunin ng pagpapabilis ng paggaling ng pangkaraniwang sipon.
- Mga Inireresetang Gamot na mabibili nang walang reseta (over the counter) o may katumbas na mabibili nang walang reseta (may parehong aktibong sangkap, tapang, at form para sa dosis sa Inireresetang Gamot). Hindi nalalapat ang eksklusyong ito sa:
 - Insulin,
 - Mga gamot na mabibili nang walang reseta (over-the-counter) na sakop sa ilalim ng mga serbisyo para sa pag-agap sa sakit, hal., mga kontraseptibong gamot na aprobado ng FDA na mabibili nang walang reseta),
 - Mga gamot na mabibili nang walang reseta (over-the-counter) para sa pagbaligtad ng pag-overdose sa opioid, o
 - Isang buong klase ng mga Inireresetang Gamot kapag may isang gamot sa klaseng iyon na mabibili nang walang reseta (over the counter).
- Pagpapalit ng mga nawala o nanakaw na gamot.
- Mga gamot kapag inireseta ng mga tagabigay ng serbisyo na walang kontrata para sa mga pamamaraang hindi sakop at hindi awtorisado ng isang plano o tagapagbigay-serbisyo ng plano, maliban kung iniaatas ang pagkakasakop sa konteksto ng Mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga.

10. Mga Dietary o Nutritional Supplement

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga dietary o nutritional supplement, maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas.

11. Pangangalagang Pagtulong sa mga Pang-araw-araw na Gawain (Custodial) o Suportang Serbisyo sa mga Taong Nakatira sa Kanilang Sariling Tahanan (Domiciliary)

- Hindi sakop ng Planong ito ang pangangalaga kung saan kasama ang tulong sa mga aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay, kasama ang pero hindi limitado sa tulong sa paglalakad, pagtulong at pagbangon, paliligo, pagbibihis, paghahanda at pagpapakain ng mga espesyal na pagkain, at patnubay sa mga gamot na karaniwang iniinom nang mag-isa, maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas.
- Hindi nalalapat ang eksklusyong ito sa mga sumusunod:
 - Tulong sa mga aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay na nangangailangan ng mga regular na serbisyo o regular na ibinibigay ng mga sinanay na medikal o pangkalusugang propesyonal.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

- Tulong sa mga aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay na ibinigay bilang bahagi ng sakop na hospisyo, pasilidad ng dalubhasang pangangalaga, o pangangalaga sa ospital ng inpatient.
- Pangangalagang pagtulong sa mga pang-araw-araw na gawain na ibinigay sa isang pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan.

12. Mga Hindi Lisensiyado o Hindi Sertipikadong Tagabigay ng Serbisyo

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga paggamot o serbisyo na ibinigay ng hindi lisensiyado o hindi sertipikadong Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, maliban kung iniaatas ng batas.
- Hindi nalalapat ang eksklusyong ito sa Medikal na Kinakailangang Paggamot sa Problema sa Kalusugan ng Isip o Paggamit ng Substance na isinagawa o ibinigay ng, o sa ilalim ng direksiyon ng, isang Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan, na kumikilos nang saklaw ng lisensiya o sertipikasyon ng tagabigay ng serbisyo sa ilalim ng naaangkop na batas Estado.

13. Pribadong Pagbabantay ng Nurse

- Hindi sakop ng plano ang pribadong pagbabantay ng nurse sa tahanan, ospital, o pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga, maliban kung iniaatas ng batas.

14. Surrogate na Pagbubuntis

- Hindi sakop ng Planong ito ang pagpapasuri, mga serbisyo, o mga supply para sa isang taong hindi sakop sa ilalim nitong HealthWorx HMO para sa surrogate na pagbubuntis, maliban kung iniaatas ng batas.

15. Mga therapy

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga sumusunod na physical occupational therapy, maliban sa inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6 o ayon sa iniaatas ng batas:
 - Massage therapy, maliban kung bahagi ito ng isang plano sa paggamot;
 - Pagsasanay o therapy para sa paggamot sa mga kapansanan sa pagkatuto o problema sa pag-uugali;
 - Pagsasanay o therapy sa mga kakayahan sa pakikisalamuha; at
 - Therapy na bokasyonal, pang-edukasyon, panlibangan, sining, pagsayaw, musika, o pagbabasa.

16. Karaniwang Pisikal na Eksaminasyon

- Hindi sakop ng Plano ang mga pisikal na eksaminasyon para sa nag-iisang layunin ng pagbiyahe, insurance, paglilisensiya, pagtatrabaho, paaralan, camp, mga eksaminasyong ipinag-utos ng hukuman, eksaminasyon bago lumahok sa mga programang atletiko, o iba pang layuning hindi pang-iwas sa sakit, maliban kung iniaatas ng batas.

17. Pagbiyahe at Lodging

- Hindi sakop ng Planong ito ang gastos sa transportasyon, mileage, lodging, mga pagkain, at iba pang gastos sa pagbiyahe na nauugnay sa Miyembro, maliban sa lisensiyadong ambulansiya o psychiatric na transportasyon gaya ng inilalarawan sa EOC na ito sa SEKSIYON 6, o ayon sa iniaatas ng batas.

18. Mga Programa sa Pagkontrol sa Timbang at mga Programa sa Pag-eehersisyo

- Hindi sakop ng Planong ito ang mga programa sa pagkontrol sa timbang at mga programa sa pag-eehersisyo, maliban kung iniaatas ng batas.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Seksiyon 8: Proseso ng Karaingan at Mga Apela

May pananagutan kami sa inyo na tiyakin hindi lamang ang katangian ng pangangalaga kundi ang kalidad ng proseso ng paggamot. Sinasaklaw ng kalidad ng paggamot na ito magmula sa mga propesyonal na serbisyo na ibinibigay ng aming mga tagabigay ng serbisyo sa plano (plan provider) hanggang sa paggalang sa inyo ng aming mga kinatawan sa Mga Serbisyo sa Miyembro (Member Services). Kung mayroon kayong katanungan ukol sa mga serbisyong nakukuha ninyo sa tagabigay ng serbisyo sa plano, inirerekomenda namin na pag-usapan muna ninyo ito sa inyong tagabigay ng serbisyo. Kung patuloy kayong may ikinababahalang hinggil sa anumang serbisyo na natanggap ninyo, tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may kapansanan sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

Apela (Appeal)

Kung sa palagay ninyo ay nagkamali ang HPSM sa pagtanggap sa kahilingan ninyo sa isang serbisyo o iba pang benepisyo, puwede kayong humiling ng apela kaugnay ng pasya ng HPSM. Puwede kayong magsumite ng apela sa HPSM sa loob nang **180 araw sa kalendaryo** mula sa petsa ng orihinal na pasya ng HPSM. Puwedeng magsumite ng apela sa pamamagitan ng pagtawag sa Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro (Member Services Representative) sa **1-800-750-4776** o sa **650-616-2133**, o sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa Grievance and Appeals Coordinator (Tagapag-ugnay ng mga Karaingan at Apela) sa **1-888-576-7227** o sa **650-616-2850**. Makakakuha kayo ng kopya ng Patakarang Pamamaraan para sa Karaingan at Mga Apela ng HPSM sa pamamagitan ng pagtawag sa aming Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro.

Karaingan (Grievance)

Kung mayroon kayong iba pang uri ng reklamo laban sa HPSM o sa isang tagabigay ng serbisyo, puwede kayong maghain ng Karaingan. Puwede kayong maghain ng Karaingan sa HPSM sa loob ng **180 araw sa kalendaryo** mula sa petsa ng insidente. Maisusumite ang mga karaingan sa pamamagitan ng pagtawag sa Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o sa **650-616-2133**, o sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa Grievance and Appeals Coordinator (Tagapag-ugnay ng mga Karaingan at Apela) sa **1-888-576-7227** o sa **650-616-2850**. Makakakuha kayo ng kopya ng Patakarang Pamamaraan para sa Karaingan at Mga Apela ng HPSM sa pamamagitan ng pagtawag sa aming Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro.

Kung Paano Maghain ng Karaingan o Apela

Para masimulan ang proseso ng Karaingan o Apela, puwede kayong tumawag, sumulat, o mag-fax sa plano sa:

Grievance and Appeals Unit
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Telepono: **1-800-750-4776** o **650-616-2850**
Fax: **650-829-2002**
Website: www.hpsm.org

Ipapaalam ng HPSM na natanggap nila ang inyong Karaingan sa loob ng limang (5) araw at lulutasin nito ang inyong Karaingan sa loob ng tatlong (30) araw. Kung ang inyong Karaingan ay kinasasangkutan ng napipinto at malubhang pagbabanta sa inyong kalusugan, kasama ang pero hindi limitado sa matinding pananakit, posibleng pagkamatay, kawalan ng biyas o pangunahing paggana ng katawan, kayo o ang inyong tagabigay ng serbisyo ay puwedeng humiling na pabilisin ng HPSM ang pagrerepaso nito sa Karaingan. Tatasahin ng HPSM ang inyong kahilingan para sa pinabilis na pagrerepaso at, kung kuwalipikado ito bilang agarang Karaingan, lulutasin namin ang inyong Karaingan sa loob ng tatlong (3) araw mula nang matanggap ang inyong kahilingan.

Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.



Hindi ninyo kailangan maghain ng Karaingan sa HPSM bago humiling ng pagrerepaso ng inyong kaso mula sa Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care) batay sa pinabilis na pagrepaso. Kapag nagpasya kayong maghain ng Karaingan sa HPSM para sa pinabilis na pagrerepaso, aabisuhan agad kayo ng HPSM sa pamamagitan ng sulat na:

1. Mayroon kayong karapatang abisuhan ang Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan tungkol sa inyong Karaingan na kinasasangkutan ng isang napipinto at seryosong banta sa kalusugan, at
2. Tutugon kami sa inyo sa isang nakasulat na pahayag ukol sa nakabinbing katayuan o pagpapasya sa Karaingan nang hindi lalampas sa 72 oras mula nang matanggap ang inyong kahilingan para sa mabilisang pagrerepaso ng inyong Karaingan.

Mga Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Reviews)

Kung ang pangangalagang medikal na hiniling para inyo ay tinanggihan, inantala o binago ng HPSM o ng tagabigay ng serbisyo ng plano, posibleng kuwalipikado kayo para sa Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (IMR). Kung kuwalipikado ang inyong kaso at nagsumite kayo ng hiling para sa IMR a sa Departamento ng Pinamamahalaan na Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC), isusumite ang impormasyon tungkol sa inyong kaso sa isang medikal na espesyalista na pagrerepaso sa ibinigay na impormasyon at magsasagawa ng malayang pagpapasya sa inyong kaso. Makakatanggap kayo ng kopya ng pagpapasya. Kung gayon ang matutukoy ng espesyalista sa IMR, ang HPSM ay magbibigay ng Pagkakasakop para sa mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan.

Magagamit ang IMR sa mga sumusunod na sitwasyon:

1. (a) Ang inyong tagabigay ng serbisyo ay nagrekomenda ng serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan bilang Medikal na Kinakailangan, o
(b) Nakatanggap kayo ng Agarang Pangangalaga o mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga na tinukoy ng isang tagabigay ng serbisyo bilang Medikal na Kinakailangan, o
(c) Tiningnan kayo ng tagabigay ng serbisyo ng plano para sa pagtukoy (diagnosis) o paggamot ng kondisyong medikal kung saan humingi kayo ng independiyenteng pagrerepaso; at
 2. Tinanggihan, binago o inantala ng HPSM o ng isa sa mga tagabigay ng serbisyo ng plano nito ang Pinagtatalunang Serbisyo para sa Pangangalagang Pangkalusugan, batay sa kabuuan, o sa bahagi ng desisyon, na hindi Medikal na Kinakailangan ang serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan, at
 3. Naghain kayo ng Karaingan sa HPSM at pinagtibay ang pinagtatalunang desisyon, o nananatiling hindi nalulutas ang Karaingan, pagkalipas ng 30 araw sa kalendaryo.
- Kung kuwalipikado ang inyong Karaingan sa pinabilis na pagrerepaso, hindi ninyo kailangang maghain ng Karaingan sa HPSM bago humiling ng IMR. Bukod dito, puwedeng tanggalin na ng DMHC ang kahingiang sundin ninyo ang proseso sa Karaingan ng HPSM sa mga hindi pangkaraniwan at malalakas na kaso.

Para sa mga kasong hindi kagyat ang pangangailangan, ang organisasyon ng IMR na hinirang ng DMHC ang magbibigay ng pagpapasya sa loob ng tatlong (3) araw magkatapos matanggap ng inyong aplikasyon at mga pansuportang dokumento. Para sa mga kagyat kaso na kinabibilangan ng nalalapit na at may seryosong banta sa inyong kalusugan, kabilang pero hindi limitado sa matinding sakit, potensiyal na pagkawala ng buhay, biyas, o pangunahing paggalaw ng katawan, ang organisasyon ng IMR ay magbibigay ng pagpapasya sa loob ng tatlong (3) araw na may pasok. Sa kahilingan ng mga dalubhasa, posibleng pahabain ang deadline o huling araw nang hanggang tatlong (3) araw pa kung naantala sa pagkuha ng lahat ng mga kinakailangang dokumento.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Karagdagan sa alinmang iba pang pamamaraan o remedyo na magagamit ninyo ang proseso ng IMR. Ang desisyon na huwag lumahok sa proseso ng IMR ay posibleng magpawala sa inyo ng anumang karapatan na itinakda na batas para sa legal na aksiyon laban sa plano hinggil sa hiniling na pangangalaga. Wala kayong babayaran sa paghahain o pagpoproseso ng IMR. May karapatan kayong magbigay ng pansuportang impormasyon sa hiling ninyong IMR. Para sa karagdagan impormasyon tungkol sa proseso ng IMR o para humiling ng application form, mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may kapansanan sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

Independiyenteng Pagrerepasong Medikal para sa Pagtanggi ng mga Therapy na Eksperimental/para sa Pagsisiyasat

Posible ring may karapatan kayo para sa Independiyenteng Pagrerepasong Medikal, sa pamamagitan ng Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan, kapag tinanggihan namin ang Pagkakasakop para sa paggamot na natukoy namin bilang eksperimental o pagsisiyasat.

- Ipapaalam namin sa inyo sa pamamagitan ng sulat ang tungkol sa oportunidad na humiling ng Independiyenteng Pagrerepasong Medikal para sa desisyon ng pagtanggi sa eksperimental/pagsisiyasat na therapy, sa loob ng limang (5) araw na may trabaho magmula sa pagpapasya ng pagtanggi sa Pagkakasakop.
- Hindi ninyo kailangang lumahok sa proseso sa Karaingan ng HPSM bago humiling ng Independiyenteng Pagrerepasong Medikal sa aming desisyon na tanggihan ang Pagkakasakop sa therapy na eksperimental/para sa pagsisiyasat.
- Kapag tinukoy ng doktor na labis na mababawasan ang pagiging epektibo kung hindi maagap na sisimulan ang iminumungkahing terapiya, ipatutupad ang desisyon ng Independiyenteng Pagrerepasong Medikal sa loob ng pitong (7) araw matapos maihain ang hiling para sa pinabilis na pagrerepaso.

Pagrerepaso ng Departamento ng Pinamamahalaan na Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care)

Ang Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Managed Health Care, DMHC) ang may responsibilidad para sa pangangasiwa sa mga plano ng serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan. Kung may Karaingan kayo sa inyong planong pangkalusugan, dapat muna ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** (TTY **1-800-735-2929** o **7-1-1**) at gamitin ang proseso sa Karaingan ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Hindi hinahadlangan ng paggamit sa prosesong ito sa Karaingan ang anumang potensyal na karapatang legal o remedyo na puwede ninyong magamit. Kung kailangan ninyo ng tulong sa isang Karaingan na may kinalaman sa emergency, sa isang Karaingan na hindi kasiya-siyang nalutas ng inyong planong pangkalusugan, o sa isang Karaingan na hindi pa rin nalulutas nang higit 30 araw, puwede ninyong tawagan ang departamento upang humingi ng tulong. Puwede rin kayong maging kuwalipikado sa isang Independiyenteng Pagrerepasong Medikal (Independent Medical Review, IMR). Kung kayo ay karapat-dapat sa IMR, bibigyan kayo ng IMR ng walang kinikilingang pagrepaso sa mga desisyong medikal na ginawa ng planong pangkalusugan na may kinalaman sa medikal na pangangailangan ng isang iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga Desisyon sa Pagkakasakop para sa mga paggamot na eksperimental o para sa pagsisiyasat at mga di-pagkakasundo tungkol sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding toll free na numero ng telepono ang departamento (**1-888-466-2219**) at TDD na linya (**1-877-688-9891**) para sa may kahinaan sa pandinig at pananalita. Ang internet website ng departamento na <https://www.dmhc.ca.gov> ay may mga form para sa pagrereklamo,



mga form ng aplikasyon sa IMR, at mga instruksiyon online.

Mediation (Pag-aayos upang Magkasundo)

Makakahiling kayo o ang inyong awtorisadong kinatawan sa HPSM ng kusang-loob na mediation upang magkasundo. Hindi ninyo kailangang lumahok sa mediation nang mahigit sa tatlung (30) araw bago makapaghain ng Karaingan sa Departamento ng Pinamamahalaan na Pangangalagang Pangkalusugan. Puwede pa rin kayong maghain ng Karaingan sa Departamento matapos makompleto ang mediation. Kayo at ang HPSM ang maghahati sa gastos sa mediation.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

This page intentionally left blank.

Esta página ha sido dejada en blanco intencionalmente.

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Seksiyon 9: Pangkalahatang Impormasyon

Kabuuan ng Kontrata

Ang Kontrata ng Pampublikong Awtoridad ng County ng San Mateo para sa mga manggagawa ng IHSS, ang kontrata ng Lungsod ng San Mateo para sa mga part-time na empleyado, itong Aklat-gabay ng Miyembro at Katibayan ng Pagkakasakop, at anumang mga Pagsusog o kalakip ay bahagi sa kabuuan ng Kontrata sa pagkakasakop.

Mga Pag-amyenda at Pagbabago

Ang mga Pagsusog sa Kontrata, kasama na ang anumang mga pagbabago sa mga Benepisyo, ay magkakabisa tulad ng nakasaad sa nakasulat na Pagsusog ng isang awtorisadong opisyal ng Pampublikong Awtoridad ng County ng San Mateo o ng Lungsod ng San Mateo at ng isang awtorisadong opisyal ng Komisyong Pangkalusugan ng San Mateo.

Walang pagbabago sa kontrata at walang pagbabawi ng alinman sa mga probisyon nito ay may bisa maliban kung pinatibayan ng isang Pag-amyenda para sa bahagi ng Komisyong Pangkalusugan ng San Mateo, na ipinatupad ng isang awtorisadong opisyal ng Komisyong Pangkalusugan ng San Mateo. Walang ahente ang may kapangyarihan na baguhin ang kontrata o bawiin ang alinman sa mga probisyon nito. Nakalaan sa HPSM ang karapatan sa pag-amyenda sa Kasunduang ito sa unilateral na paraan para matugunan ang anumang batas o mga panregulasyong kahingian. Ang mga Miyembro ay bibigyan ng hindi bababa sa tatlong (30) araw ng abiso ng anumang mga pagtaas sa mga binayarang halaga (Hulog sa seguro o Kabahagi sa Binabayaran) o pagbabago sa mga Benepisyo.

Abiso ng Mga Pagbabago

Sa pagpapaso o pagtatapos ng San Mateo County Public Authority (SMCPA) o Kontrata ng Lungsod ng San Mateo, ang Planong Pangkalusugan ay dapat na ganap na makipag-ayos sa Pampublikong Awtoridad ng County ng San Mateo (San Mateo County Public Authority, SMCPA) o sa Lungsod ng San Mateo sa pagpapatupad sa isang maayos na paraan ang transisyon ng mga Miyembrong sakop sa ilalim ng kontrata sa iba pang mga kontratista. Ipapadala ng Planong Pangkalusugan ang isang abiso na aprobadong Pampublikong Awtoridad ng County ng San Mateo (San Mateo County Public Authority, SMCPA) o Lungsod ng San Mateo sa lahat ng mga kilalang Miyembro nang hindi bababa sa 15 araw bago ang petsa ng pagpapaso o pagtatapos ng kontrata ng Pampublikong Awtoridad ng County ng San Mateo (San Mateo County Public Authority, SMCPA) o Lungsod ng San Mateo.

Klerikal na Pagkakamali

Hindi mapagkakaitan ang sinumang Miyembro ng Pagkakasakop sa ilalim ng Kontrata dahil sa isang klerikal na pagkakamali. Ang kabiguang iulat ang pagtatapos ng Pagkakasakop ay hindi magpapatuloy sa nasabing Pagkakasakop nang lampas sa petsang nakatakda ayon sa mga tuntunin ng Kontrata. Sa pagkakatatuklas ng klerikal na pagkakamali, isang angkop na pag-aayos sa mga singil sa Mga Serbisyon Pangkalusugan ang isasagawa.

Iba pang Insurance sa Kalusugan

Makakabuti sa inyong ipapaalam sa inyong tagabigay ng serbisyo na nasa samahan kung mayroon kayong medikal na pagkakasakop bukod pa sa programang ito. Karamihan sa mga insurance ay nakikipagtulungan sa iba para maiwasan ang dobleng pagbabayad, pero pinapayagan pa rin kayong gumamit ng dalawang programa. Kung may iba pa kayong insurance, may mga tuntunin na nagpapasya kung aling kompanya ng insurance ang nauunang magbabayad. Ang insurance na



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

unang magbabayad ay tinatawag na “pangunahing tagapagbayad” at magbabayad hanggang sa limitasyon ng Pagkakasakop nito. Ang insurance na ikalawang magbabayad, tinatawag na “ikalawang tagapagbayad,” ay magbabayad lang kung may mga gastusin na natira na hindi sakop ng pangunahing Pagkakasakop. Hangga’t nagtatrabaho kayo, ang HealthWorx HMO ang pangunahin ninyong insurance kumpara sa iba.

Ipinagbabawal ng San Mateo County Public Authority ang Mga Manggagawa sa San Mateo County In-Home Supportive Services (IHSS) na mag-enroll sa HealthWorx kung ang manggagawa sa IHSS ay may ibang pagkakasakop sa kalusugan sa panahon ng pagpapa-enroll. Puwedeng umalis sa pagkaka-enroll ang Mga Manggagawa sa IHSS sa HealthWorx program kung may iba silang pagkakasakop sa kalusugan.

Mga Miyembrong may Medicare

Hindi nilalayon ng planong ito para sa karamihan mga beneficiary ng Medicare. Kung kuwalipikado kayo o kung magiging kuwalipikado kayo sa Medicare, dapat kayong makipag-ugnayan sa HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**. Puwedeng tumawag ang mga miyembrong may kapansanan sa pandinig o pananalita sa TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1** (California Relay Service).

Sino ang Mauunang Magbayad Kapag May Medicare Kayo

Kapag may iba pa kayong insurance (tulad ng Pagkakasakop sa pangangalaga sa kalusugang panggrupo ng employer), may mga tuntunin na nagpapasya kung ang unang magbabayad ay ang Medicare o ang iba pa ninyong insurance. Ang insurance na unang magbabayad ay tinatawag na “pangunahing tagapagbayad” at magbabayad hanggang sa limitasyon ng Pagkakasakop nito. Ang ikalawang magbabayad, na tinatawag na “ikalawang tagapagbayad,” ay magbabayad lang kung may mga gastusin na natira na hindi sakop ng pangunahing Pagkakasakop.

Kung mayroon kayong HealthWorx HMO at Medicare, ang mga sumusunod na tuntunin ay karaniwang inilalapat:

- Kung nagtatrabaho kayo, ang HealthWorx HMO ang unang magbabayad.
- Kung retirado kayo, ang Medicare ang unang magbabayad.
- Kung lampas 65 taong gulang na kayo at nagtatrabaho pa rin kayo, ang HealthWorx HMO ang unang magbabayad.

Kung may Medicare kayo, sabihin sa inyong doktor, ospital, at parmasya. Kung mayroon kayong mga tanong kung sino ang mauunang magbayad, o kung kailangan ninyong i-update ang inyong impormasyon sa insurance, tawagan ang Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM.

Tiyakin na mapayuhan ang inyong tagabigay ng serbisyo ukol sa lahat ng programang may Pagkakasakop kayo para matanggap ninyo ang lahat ng Benepisyong karapat-dapat ninyong matanggap. Para sa karagdagang impormasyon, kumontak sa Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM.



Proseso ng Pagbawi mula sa Ikatlong Partido ng Ginastos (Third Party Recovery Process) at Mga Tungkulin ng Miyembro

Sumasang-ayon ang Miyembro na kapag ipinagkaloob ang mga Benepisyong binayaran ng HPSM sa ilalim ng Kasunduang ito para gamutin ang pinsala o karamdamang bunga ng masamang kilos o kapabayaang ibang tao o ikatlong partido, hangga't sagot ng Miyembro ang lahat ng iba pang gastusin na resulta ng masamang kilos o kapabayaang bago maging nararapat ang HPSM sa pagsasauli ng nagastos, gagawin ng Miyembro na:

- Isauli ang nagastos ng HPSM sa risonableng halaga ng mga serbisyong binayaran ng HPSM sa saklaw na pinapahintulutan ng California Civil Code section 3040 kaagad sa pagkokolekta ng danyos niya, sa pamamagitan man ng pagkilos o batas, pakikipag-areglo o iba pa; at
- Ganap na makipagtutulongan sa pagpapatupad ng HPSM sa mga karapatan nito sa lien para sa risonableng halaga ng mga serbisyong ipinagkaloob ng HPSM sa saklaw na pinapahintulutan sa ilalim ng California Civil Code section 3040. Ang karapatan sa pag-angkin ng HPSM ay maihahain sa taong nagdulot ng mga pinsala, kanyang ahente o sa korte.

May karapatan ang HPSM sa kabayaran, pagsasauli ng nagastos (reimbursement), at paghalili sa mga pagbawi sa ikatlong partido at makikipagtutulongan ang Miyembro para buo at ganap na maisakatuparan at maprotektahan ang mga karapatan ng HPSM, kasama ng maagap na abiso ukol sa kaso kaugnay ng posibleng pagbawi mula sa ikatlong partido.

Hindi Pagdodoble ng Mga Benepisyong sa Bayad-Pinsala para sa Mga Manggagawa

Kung alinsunod sa alinmang Bayad-Pinsala para sa mga Manggagawa (Workers' Compensation) o Batas ukol sa Pananagutan ng Tagaempleyo (Employer's Liability Law) o iba pang batas na may katulad na layunin o katangian, ang ikatlong partidong ang may responsibilidad para sa lahat o bahagi ng halaga ng mga serbisyong medikal na ipinagkaloob ng HPSM, ipagkakaloob namin ang mga Benepisyong nitong Kasunduan sa oras ng pangangailangan. Sasang-ayon ang Miyembro na pagkalooban ang HPSM ng pag-angkin sa gayong Bayad-Pinsala para sa mga Manggagawa na mga Benepisyong medikal sa saklaw ng makatuwirang halaga ng serbisyong ipinagkaloob ng HPSM. Ang pag-angkin ay maihahain sa responsableng ikatlong partido, sa kanyang ahente, o sa korte. Para sa mga layunin ng subsection na ito, itatakda ang makatuwirang halaga bilang karaniwan, nakasanayan, o makatuwirang halaga para sa mga serbisyo sa lugar kung saan ipinagkaloob ang mga serbisyo. Sa pagtanggap sa Pagkakasakop sa ilalim ng Kasunduang ito, sumasang-ayon ang mga Miyembro na makipagtutulongan sa pagprotekta sa interes ng HPSM sa ilalim ng probisyong ito at ipapatupad at ihahatid sa HPSM o sa nominado nito ang anuman at lahat ng mga pagtatalaga o iba pang mga dokumento na puwedeng kailanganin o wasto para ganap at kumpletong maipatupad at maprotektahan ang mga karapatan ng HPSM o ng nominado nito.

Koordinasyon ng mga Benepisyong (Coordination of Benefits, COB)

Sa pagpapa-enroll sa HPSM, sumasang-ayon ang bawat Miyembro na kompletuhin at isumite sa HPSM ang mga pahintulot, pagpapalabas, pagtatalaga at anumang iba pang dokumento na makatuwirang hiniling ng HPSM para matiyak at makuha ang pagsasauli ng nagastos at para makipagtutulongan sa pag-aayos ng Pagkakasakop kasama ng iba pang mga plano ng benepisyong pangkalusugan o mga polisiya ng insurance. Mababawasan ang mga dapat bayarang Benepisyong kapag makukuha rin ng isang Miyembro ang mga benepisyong sa ibang plano o segurong hinabol (na-claim) man o hindi ang kabayaran para sa parehong benepisyong.

Pagbabayad sa Tagabigay ng Serbisyo

Binabayaran ng HPSM ang mga doktor at Tagabigay ng Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan sa batayang bayad kapalit ng serbisyo (fee-for-service basis). Ibig sabihin, magbibigay ang mga doktor ng mga serbisyo para sa pangangalaga ng kalusugan sa mga



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Miyembro at magpapadala ng singilin sa HPSM pagkatapos. Binabayaran nang arawan ang mga Ospital, Mga Pasilidad ng Dalubhasang Pangangalaga at Hospisyo. Walang probisyon sa hatian-sa-panganib sa mga kasunduang ito sa pagbabayad, at walang parusang pinansiyal na binuo para limitahan ang pangangalaga sa kalusugan. Sa katunayan, maraming insentibo sa marami sa ating mga tagabigay ng serbisyo para magbigay ng angkop na antas at uri ng pangangalaga sa kalusugan sa ating mga Miyembro.

Mga Probisyon sa Pagsasauli ng Nagastos (Reimbursement)--Kapag Nakatanggap Kayo ng Singil

Upang matiyak na alam ng inyong doktor kung paano maningil para sa inyong pangangalaga, mangyaring sabihin sa kawani ng opisina ng doktor na kayo ay Miyembro ng HPSM. Palaging ipakita ang inyong ID card sa HPSM kapag tumatanggap kayo ng mga serbisyo.

Hindi kayo dapat singilin para sa mga serbisyo, maliban sa ilang sitwasyon:

- Kung hiniling ninyo at tumanggap kayo ng mga serbisyong hindi sakop, tulad ng kosmetikong operasyon.
- Kapag pumunta kayo sa doktor na wala sa samahan (out-of-network) para sa mga serbisyong hindi pang-emergency.
- Kapag hindi ninyo binayaran ang inyong Co-payment (Kabahagi sa Binabayaran) sa panahon ng inyong pagbisita.

Kung nakatanggap kayo ng singil para sa mga serbisyong ito na sagot ninyo ang pagbabayad.

Kung makatanggap kayo ng singilin sa serbisyong isang benepisyo o mula sa isang tagabigay ng serbisyo na wala sa samahan sa isang nasa-ospital o nasa-samahang pasilidad na awtorisado ng HPSM, **mangyaring huwag bayaran ang singil.** Tawagan agad ang opisina ng tagabigay ng serbisyo at hilingin sa kanila na padalhan ng singil ang HPSM. Makakatawag sa HPSM ang tagabigay ng serbisyo at maipapaliwanag namin sa kanila kung paano kami sisingilin. Nasa inyong ID card ang numerong tatawagan ng tagabigay ng serbisyo. Kung hindi kayo sigurado sa dapat ninyong gawin, makakatawag kayo sa Kinatawan ng Mga Serbisyo sa Miyembro.

Mangyaring huwag na hindi papansinin ang mga singil mula sa mga tagabigay ng serbisyo. Kapag napunta kayo sa Mga Koleksiyon (Collections) dahil sa singil, baka hindi ganoon kadali ang pagtulong namin sa inyo. Posibleng sagutin ninyo ang bahagi ng singil o ang buong singil.

Kung nakapabayad na kayo ng singil para sa mga serbisyo, halimbawa, para sa mga Pang-emergency na Serbisyo at Pangangalaga, makikipagtulungan kami sa tagabigay ng serbisyo para makakuha kayo ng refund. Dapat kayong magsumite ng isang kopya ng singil na naglalaman ng inyong pangalan, numero ng ID (na nasa inyong ID card ng Miyembro), inyong numero ng telepono, isang resibo ng pagbabayad, at petsa at dahilan ng singil.

Dapat rin ninyong isumite ang katibayan ng pagbabayad. Ipadala ang singil sa:

Member Services Department
Health Plan of San Mateo
801 Gateway Blvd., Suite 100
South San Francisco, CA 94080

Kailangang maipadala ninyo ang nakasulat na hiling sa HPSM sa loob nang 3 buwan mula sa petsang nakuha ninyo ang mga serbisyo, o sa makatwirang lalong madaling panahon, pero hindi kailan man lalampas sa 12 buwan pagkakuha sa pangangalaga.

Paglahok ng Publiko

Ang Komite ng Pagpapayo para sa Konsumer (Consumer Advisory Committee), na binubuo ng mga



Miyembro ng HPSM at mga propesyonal na tagapagtanggol na nagtatrabaho sa ngalan ng mga miyembro ng HPSM, ay isang namamahalang grupo ng tagapayo ng San Mateo Health Commission, na may pananagutan sa Health Plan of San Mateo. Nagpapayo ang Komite sa Komisyon kung paano pinakamabuting makapagligiingkod ang Planong Pangkalusugan sa mga Miyembro. Nirerepaso rin nito ang mga usap sa patakaran na pagpapasyahan ng Commission para makalahok ang mga Miyembro bago gawin ang pinal na desisyon. Kinakatawan ng konsumeristang miyembro ng namamahalang lupon ng HPSM ang mga konsumerista sa Komite ng Pagtatasa ng Kalidad at Pagpapahusay (Quality Assessment at Improvement Committee) ng HPSM.

Kung nais ninyong mag-aplay para sa membership ng Komite ng Pagpapayo para sa Konsumer (Consumer Advisory Committee), mangyaring makipag-ugnayan sa Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**.

Pag-aabiso sa Inyo Tungkol sa Mga Pagbabago ng Plano

Sa buong taon, puwede kaming magpadala sa inyo ng mga update tungkol sa mga pagbabago sa plano. Puwedeng kasama ang mga update sa Direktoryo ng Tagabigay ng Serbisyo, Aklat-Gabay, at Katibayan ng Pagkakasakop. Ipapaalam namin ito sa inyo at bukas kami na sagutin ang anumang katanungan ninyo. Tumawag sa amin sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa mga pagbabago sa plano.

Mga Pamamalakad Hinggil sa Pagkapribado ng Impormasyon (Privacy Practices)

Poprotektahan ng HPSM ang pagkapribado ng impormasyong pangkalusugan ng mga Miyembro. Kinakailangan ding protektahan ng mga nakakontratang tagabigay ng serbisyo ang inyong impormasyong pangkalusugan. Kabilang sa mga protektadong impormasyong pangkalusugan ang inyong pangalan, numero ng social security, at iba pang impormasyon na nagpapakita ng inyong identidad. Bagamat may mga eksepsiyon o hindi kasama, mayroon kayong karapatan upang makita at makatanggap ng mga kopya ng inyong impormasyong pangkalusugan na pinapanatili ng HPSM, iwasto o baguhin ito upang maging napapanahon ang inyong impormasyong pangkalusugan, at hilingin sa amin na tukuyin ang mga pagsisiwalat ng inyong impormasyong pangkalusugan.

Posibleng gamitin o isiwalat ng HPSM ang inyong impormasyong pangkalusugan para sa paggamot, pagbabayad at pamamalakad ng pangangalagang pangkalusugan, kasama na ng pagsukat sa kalidad ng pangangalaga at mga serbisyo na natanggap ninyo. Kung minsan, itinatakda sa amin ng batas na magbigay ng protektadong impormasyong pangkalusugan sa mga ahensiya ng gobyerno o sa mga pasya ng hukuman. Bukod rito, hindi namin gagamitin o isisiwalat ang inyong impormasyong pangkalusugan para sa anumang ibang layunin nang walang nakasulat na awtorisasyon ninyo (o ng inyong kinatawan), maliban na lamang sa mga nakalarawan sa aming Abiso sa mga Pamamalakad Hinggil sa Pagkapribado ng Impormasyon (Notice of Privacy Practices).

Isang kopya ng Abiso sa mga Pamamalakad Hinggil sa Pagkapribado ng Impormasyon ng HPSM na kasama sa Aklat-Gabay ng Miyembro na ito. Makipag-ugnayan sa Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro ng HPSM sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** para sa karagdagang kopya. Ang aming Abiso sa mga Pamamalakad Hinggil sa Pagkapribado ng Impormasyon ay nasa website sa www.hpsm.org.

Awtorisasyon para sa Paglalabas ng Impormasyon

Hindi naglalabas ang Health Plan of San Mateo ng medikal o personal na impormasyon na nagpapakilala sa isang tao nang walang hinihinging awtorisasyon mula sa Miyembro o sa itinalaga ng Miyembro, maliban kung pinapahintulutan ito ng batas. Posibleng maglabas ang HPSM ng impormasyon na hindi nakakatukoy sa isang tao.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.

Para maipalabas ang impormasyong medikal para sa mga layuning walang kinalaman sa paggamot, bayad, o mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan, o ayon sa kahingian ng batas (kasama ang anumang paglalabas ng tumutukoy sa indibidwal na impormasyon sa genetic na pagsusuri), kukuha ng awtorisasyon ang HPSM mula sa Miyembro o sa itinalaga ng Miyembro.

Pagkakaloob ng Organo at Tisyu

Nagbibigay ng mga benepisyong panlipunan ang pagkakaloob ng mga organo at tisyu. Sa pamamagitan ng pagkakaloob ng organo at tissue, nagagawa ng mga recipient ng transplant na mamuhay nang ganap at makulay. Sa kasalukuyan, mas mataas ang pangangailangan sa mga organo transplant (paglilipat ng organo ng katawan ng ibang tao sa pasyente) kaysa sa mapagkukunan. Kung interesado kayo sa pagkakaloob ng organo, mangyaring kausapin ang inyong doktor. Nagisimula ang pagkakaloob ng organo sa ospital kapag naipahayag nang brain dead (hindi na gumagana ang utak) ang pasyente at natukoy na posibleng donor ng organo. Lalahok ang organisasyon sa pangangalap ng organo (organo procurement organization) para isaayos ang mga gawain. Ang website ng U.S. Ang website ng Departamento ng mga Serbisyo Pangkalusugan at Pantao (www.organdonor.gov) ay naglalaman ng karagdagang impormasyon sa pagdo-donate ng inyong mga organo at tissue.

Mga Nauna nang Naitakdang Habilin

Naghahandog ang California Health Care Decision Law ng ilang paraan ng pagkontrol ninyo sa uri ng pangangalaga sa kalusugan na matatanggap ninyo sakaling maging malubha ang lagay ninyo o mawalan kayo ng malay, kasama na ang:

- Ang Power of Attorney para sa Pangangalaga sa kalusugan na nagpapahintulot sa inyong magtalaga ng isang tao na magdesisyon sa pangangalagang pangkalusugan para sa inyo kapag hindi na ninyo kayang magsalita para sa sarili. Pinapahintulutan rin nito na isulat ninyo ang inyong mga pananaw sa life support at iba pang paggamot.
- Hinahayaan kayo ng mga pang-indibidwal na tagubilin sa pangangalaga sa kalusugan na masabi ang mga gusto ninyo kaugnay ng life support at iba pang mga paggamot. Puwede ninyong sabihin ang mga kagustuhang ito sa inyong doktor at isadokumento sa inyong medikal na talaan, o puwede ninyong ilagay ang mga ito sa isang kasulatan at gawing bahagi ng inyong medikal na talaan.

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa Mga Nauna nang Naitakdang Habilin sa Pangangalaga sa Kalusugan, pati na kung paano kumuha ng mga form at tagubilin, bisitahin ang aming website sa <https://www.hpsm.org/member/forms> o makipag-ugnayan sa aming Departamento ng Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133**.



This page intentionally left blank.

Esta página ha sido dejada en blanco intencionalmente.

此頁有意留為空白。

Ang pahinang ito ay sadyang iniwan na blangko.



Kung mayroon kayong mga tanong, pakitawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa **1-800-750-4776** o **650-616-2133** (TTY: **1-800-735-2929** o i-dial ang **7-1-1**) Lunes hanggang Biyernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. Para sa mga karagdagang impormasyon, bumisita sa www.hpsm.org/healthworx.



Kalusugan ay para sa lahat



801 Gateway Boulevard, Suite 100
South San Francisco, CA 94080

tel 800.750.4776 toll-free

tel 650.616.0050 local

fax 650.616.0060

tty 800.735.2929 or dial 7-1-1

www.hpsm.org