

3. Kung paano makakukuha ng pangangalaga

Paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, ang inyong Tagapagbigay ng Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Provider, PCP) o espesyalista ay kailangang humiling sa HPSM ng pahintulot bago kayo mabigyan ng pangangalaga. Ang tawag dito ay paghingi ng paunang pag-apruba o paunang awtorisasyon. Ibig sabihin nito, kailangang tiyakin ng HPSM na medikal na kinakailangan ang pangangalaga (kailangan).

Ang mga serbisyong medikal na kinakailangan ay mga serbisyong makatuwiran at kinakailangan para protektahan ang inyong buhay, para maiwasan ang malubha ninyong pagkakasakit o pagkakaroon ng kapansanan, o para maibsan ang matinding kirot mula sa na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyong Medi-Cal ang pangangalaga na medikal na kinakailangan para pagalingin o makatulong na ibsan ang isang sakit o kondisyon sa katawan o isip.

Palaging kailangan ng mga sumusunod na serbisyo ang paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon), kahit na nakukuha ninyo ang mga ito mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo na nasa network ng HPSM:

- Pagpapaospital, kapag hindi emergency
- Mga serbisyo sa labas ng pinagseserbisyuhang lugar ng HPSM, kung hindi emergency o kung hindi agarang pangangalaga
- Operasyon ng pasyenteng hindi namamalagi sa ospital (outpatient)
- Pangmatagalang pangangalaga o mga serbisyo sa dalubhasang pangangalaga sa isang pasilidad ng pangangalaga (kasama ang Mga Pasilidad para sa Pag-aalaga ng Bahagyang Malubhang Sakit para sa nasa hustong gulang at bata na nakakontra sa



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

3 | Kung paano makakukuha ng pangangalaga

Unit ng Pag-aalaga sa Bahagyang Malubhang Sakit ng Departamento ng mga Serbisyo para sa Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services) o mga intermediate care facility (kasama ang Pasilidad ng Intermediate na Pangangalaga para sa mga may Kapansanan sa Pag-unlad (Intermediate Care Facility for Developmentally Disabled, ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))

- Mga natatanging paggamot, imaging, pagsusuri, at mga procedure
- Mga serbisyo para sa transportasyong medikal kapag hindi isang emergency

Hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon) ang mga serbisyo ng ambulansiya sa emergency.

Para sa mga karaniwang kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon), dapat tumugon ang HPSM sa inyong kahilingan sa sandaling kinakailangan ng inyong kondisyon sa kalusugan, ngunit hindi hihigit sa limang araw ng negosyo mula sa oras na matanggap ng HPSM ang impormasyong hiniling nito na makatuwirang kailangan upang magdesisyon (aprubahan, baguhin, o tanggihan) ang inyong kahilingan. Dapat tumugon ang HPSM, nang hindi hihigit sa pitong araw ng kalendaryo mula sa oras na matanggap ng HPSM ang inyong kahilingan.

Kung matuklasan ng isang tagapagbigay ng serbisyo o HPSM na ang pagsunod sa karaniwang takdang panahon ay maaaring malubhang magdulot ng panganib sa inyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang pinakamataas na antas ng paggana, gagawa ang HPSM ng mas pinabilis na desisyon bago ang paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon). Tutugon ang HPSM sa sandaling kinakailangan ng inyong kondisyon sa kalusugan, ngunit hindi lalampas sa 72 oras mula sa oras na matanggap ng HPSM ang inyong kahilingan.

Sa ilang partikular na kaso, maaaring kailanganin ng HPSM ng karagdagang impormasyon upang mapagpasyahan (aprubahan, baguhin, o tanggihan) ang aming kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon). Kung mangyari ito, ang HPSM ay may hanggang 14 pang araw ng kalendaryo para magdesisyon. Kapag natanggap na ng HPSM ang kinakailangang impormasyon, dapat itong gumawa ng desisyon sa lalong madaling panahon ayon sa kinakailangan ng inyong kondisyon sa kalusugan, ngunit hindi lalampas sa limang araw ng negosyo para sa mga karaniwang kahilingan o 72 oras para sa mga pinabilis na kahilingan. Maaaring humingi ang inyong tagapagbigay ng serbisyo ng palugit para matugunan ng HPSM ang mga karaniwang kahilingan. Maaari kayong humiling ng palugit para sa mga karaniwan o pinabilis na kahilingan. Sinusuri ng mga klinikal o medikal na kawani gaya ng mga doktor, nurse, at pharmacist ang mga kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon).



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

3 | Kung paano makakukuha ng pangangalaga

Hindi iniimpluwensiyahan ng HPSM ang desisyon ng mga tagasuri na tanggihan, baguhin o aprubahan ang pagkakasaklaw o mga serbisyo sa anumang paraan. Kapag hindi inaprubahan ng HPSM ang kahilingan, padadalhan kayo ng HPSM ng sulat na Abiso ng Aksiyon (Notice of Action, NOA). Sasabihin sa inyo ng NOA kung paano maghain ng apela kung hindi kayo sang-ayon sa desisyon.

Makikipag-ugnayan sa inyo ang HPSM kung kailangan ng HPSM ang karagdagang impormasyon o panahon para marepaso ang inyong hiling.

Hindi ninyo kailangan ang paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon) sa pang-emergency na pangangalaga, kahit na nasa labas ito ng samahan ng HPSM o nasa labas ito ng inyong pinaglilingkurang lugar. Kabilang dito ang labor at pagsisilang kung kayo ay buntis. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon) para sa ilang partikular na serbisyo sa sensitibong pangangalaga. Para matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa sensitibong pangangalaga, basahin ang “Sensitibong pangangalaga” sa huling bahagi ng kabanata na ito.

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon), tumawag sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Mga pangalawang opinyon

Posibleng gustuhin ninyong kumuha ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalaga na sinasabi ng inyong tagapagbigay ng serbisyo ay kailangan ninyo o tungkol sa pagtukoy (diagnosis) sa inyong sakit o plano ng paggamot. Halimbawa, baka gustuhin ninyo ng pangalawang opinyon kung gusto ninyong matiyak na tama ang natanggap ninyong diagnosis sa sakit, kung hindi kayo tiyak kung kailangan ninyo ng ipinayong paggamot o operasyon, o sinubukan ninyong sundin ang plano ng paggamot at hindi ito naging mabisa.

Magbabayad ang HPSM para sa pangalawang opinyon kung hiniling ninyo ito o ng inyong tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan at nakuha ninyo ang pangalawang opinyon sa tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon) mula sa HPSM para makakuha ng pangalawang opinyon sa tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan. Kung gusto ninyo ng pangalawang opinyon, isasangguni namin kayo sa isang kuwalipikadong tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan na puwedeng makapagbigay sa inyo nito.

Para humiling ng pangalawang opinyon o makakuha ng tulong sa pagpili ng isang tagapagbigay ng serbisyo, tumawag sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

3 | Kung paano makakukuha ng pangangalaga

Matutulungan din kayo ng inyong tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan para makakuha ng referral para sa pangalawang opinyon kung gusto ninyo ito.

Kung walang tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan ng HPSM na makakapagbigay sa inyo ng pangalawang opinyon, magbabayad ang HPSM para sa pangalawang opinyon mula sa tagapagbigay ng serbisyo na nasa samahan. Sasabihin sa inyo ng HPSM kung ang provider ng serbisyong pipiliin ninyo para sa pangalawang opinyon ay maaprubahan nang kasingbilis ng hinihingi ng inyong kondisyong medikal, ngunit hindi hihigit sa limang araw ng negosyo mula sa oras na matanggap ng HPSM ang impormasyong hiniling nito na makatuwirang kailangan nito upang mapagdesisyunan ang inyong kahilingan, dapat tumugon ang HPSM nang hindi hihigit sa pitong araw ng kalendaryo mula sa oras na matanggap ng HPSM ang inyong kahilingan.

Kung mayroon kayong karamdamang hindi gumagaling, malubha, o seryoso, o nasa bingit kayo ng madalian at seryosong banta sa inyong kalusugan, kasama ang pero hindi limitado sa, pagkawala ng buhay, paa o kamay, o mahalagang bahagi ng katawan o silbing pangkatawan, aabisuhan kayo ng HPSM nang nakasulat sa loob ng 72 oras pagkatapos makuha ang inyong kahilingan.

Kapag tinanggihan ng HPSM ang kahilingan ninyo sa pangalawang opinyon, puwede kayong maghain ng karaingan. Para matuto pa tungkol sa mga karaingan, basahin ang “Mga Reklamo” sa Kabanata 6 ng aklat-gabay na ito.



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

4. Mga benepisyo at serbisyo

Mga benepisyo ng Medi-Cal na sakop ng HPSM

Mga serbisyo HPSM Dental

Kung isa kayong miyembro ng Health Plan of San Mateo (HPSM), HPSM din ang nagbibigay ng inyong mga serbisyo para sa ngipin mula sa Medi-Cal.

Makakahingi ng tulong ang mga miyembro ng HPSM sa paghahanap ng dentista o pagkuha ng mga serbisyo para sa ngipin sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Kung miyembro kayo ng Kaiser Foundation Health Plan at kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng dentista o gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo para sa ngipin, tumawag sa Center ng Serbisyo sa Telepono para sa Ngipin ng Medi-Cal sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). O pumunta sa website ng Medi-Cal Dental sa <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.

Sakop ng Medi-Cal ang mga serbisyo para sa ngipin, kasama ang:

- Kompleto at hindi kompletong pustiso
- Mga crown (panakip sa ngipin) (prefabricated/laboratory)
- Pagtukoy (diagnostic) at pag-iwas (preventive) sa sakit sa ngipin tulad ng mga eksaminasyon, X-ray, at paglilinis ng ngipin
- Pang-emergency na pangangalaga sa pagkontrol ng pananakit
- Mga pasta
- Orthodontics (ortodontiks o sangay ng medisina na pangangalaga ng ngipin na sungki o hindi pantay at ng mga panga) para sa mga batang kuwalipikado
- Mga pagsasaayos ng root canal (anterior/posterior)
- Pagkayod at pagkatam sa ngipin (scaling and root planing)
- Mga pagbunot sa ngipin
- Topical fluoride



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

Mga pagsusuri sa ngipin para sa mga bata

Panatiliing malinis ang mga gilagid ng inyong sanggol sa pamamagitan ng dahan-dahang pagpupunas ng mga gilagid gamit ang isang katsa araw-araw. Sa loob ng humigit-kumulang apat hanggang anim na buwan, “magngingipin” na ang sanggol sa pagtubo ng mga unang ngipin. Dapat kayong magpa-appointment para sa unang pagbisita ng inyong anak para sa pangangalaga sa ngipin sa sandaling tumubo na ang unang ngipin niya o kaya ay sa una niyang kaarawan, alinman ang mauna.

Ang mga sumusunod na serbisyo sa pangangalaga ng ngipin ng HPSM ay mga libre o murang serbisyo para sa:

Mga sanggol na 0-3 taong gulang

- Unang pagbisita ng sanggol para sa pangangalaga sa ngipin
- Unang eksaminasyon ng sanggol para sa pangangalaga sa ngipin
- Mga eksaminasyon sa ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga pasta
- Mga pagbunot (pagbunot ng ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency sa ngipin
- *Sedation (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 4-12 taong gulang

- Mga eksaminasyon sa ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga molar sealant
- Mga pasta
- Mga pagbunot (pagbunot ng ngipin)
- Mga root canal
- Mga serbisyong pang-emergency sa ngipin
- *Sedation (kung medikal na kinakailangan)

Mga kabataang 13 - 20 taong gulang

- Mga eksaminasyon sa ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Orthodontics (braces) para sa mga kuwalipikado
- Mga pasta
- Mga crown (panakip sa ngipin)
- Mga root canal
- Hindi kompleto at kompletong pustiso

4 | Mga Benepisyo at Serbisyo

- Pagkayod at pagkatam sa ngipin (scaling and root planing)
- Mga pagbunot (pagbunot ng ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency sa ngipin
- *Sedation (kung medikal na kinakailangan)

* Dapat isaalang-alang ng mga tagapagbigay ng serbisyo ang sedation at pangkalahatang anesthesia kapag natukoy at naidokumento nila ang dahilan kung bakit hindi angkop sa medikal na aspeto ang lokal na anesthesia, at ang paggamot sa ngipin ay naaprubahan na nang maaga o hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon).

Narito ang ilan sa mga dahilan kung bakit hindi maaaring gamitin ang lokal na anesthesia at maaaring gamitin ang sedation o pangkalahatang anesthesia bilang kapalit:

- Mga kondisyon ng katawan, pag-uugali, pag-unlad, o emosyon na humahadlang sa pasyente na tumugon sa mga pagtatangka ng tagapagbigay ng serbisyo na isagawa ang paggamot
- Mga pangunahing pamamaraan ng pagpapanumbalik o operasyon
- Batang hindi nakikipagtulungan
- Malubhang impeksiyon sa bahaging na-iniksiyonan
- Pagkabigo ng lokal na anesthesia na kontrolin ang pananakit

Kung mayroon kang mga tanong o gustong malaman pa ang tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tawagan ang Customer Service Line ng Medi-Cal Dental sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711), o pumunta sa <https://smilecalifornia.org/>.



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong kasama ng HPSM at isang hukom mula sa Departamento ng Mga Serbisyong Panlipunan ng California (California Department of Social Services, CDSS). Tutulong ang hukom na lutasin ang inyong problema at magpasya kung tama ang naging desisyon ng HPSM o hindi. May karapatan kayong humiling ng Pagdinig ng Estado kung nakahiling na kayo ng apela sa HPSM at hindi pa rin kayo masaya sa desisyon namin, o kung wala kayong nakuhang desisyon tungkol sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw.

Kailangan kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsang nasa amin ang Abiso ng Resolusyon sa Apela (Notice of Appeal Resolution, NAR) na sulat. Kung bibigyan namin kayo ng Binayarang Tulong Habang Naghihintay habang kayo ay may apela, at gusto ninyo itong magpatuloy hanggang sa magkaroon ng desisyon ang inyong Pagdinig ng Estado, dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw ng aming NAR na sulat, o bago ang petsa kung kailan ititigil na ang inyong mga serbisyo, alinman ang mas huli.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagtiyak na magpapatuloy ang Binayarang Tulong Habang Naghihintay hangga't walang pinal na desisyon sa inyong Pagdinig ng Estado, kontakin ang HPSM mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-750-4776. Kung mayroon kayong problema sa pandinig o pagsasalita, tumawag sa 1-800-735-2929 o 711. Puwedeng humiling ang inyong awtorisadong kinatawan o tagapagbigay ng serbisyo ng Pagdinig ng Estado para sa inyo kapag may nakasulat na pahintulot ninyo.

Minsan, puwede kayong humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kinukumpleto ang aming proseso ng apela.



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Halimbawa, kung hindi kayo naabisuhan ng HPSM sa tamang paraan o sa tamang oras tungkol sa inyong mga serbisyo, puwede kayong humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kinukumpleto ang aming proseso ng apela. Tinatawag itong Deemed Exhaustion. Narito ang ilang halimbawa ng Deemed Exhaustion:

- Hindi kami nagbigay sa inyo ng Abiso ng Aksiyon (NOA) o NAR na sulat sa inyong gustong wika
- Nagkamali kami na nakaapekto sa alinman sa inyong mga karapatan
- Wala kaming ibinigay na NOA na sulat sa inyo
- Wala kaming ibinigay na NAR na sulat sa inyo
- Nagkamali kami sa aming NAR na sulat
- Hindi namin napagpasyahan ang inyong apela sa loob ng 30 araw
- Napagdesisyunan namin na agaran ang inyong kaso, pero hindi namin natugunan ang inyong apela sa loob ng 72 oras

Puwede kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa ganitong mga paraan:

- **Sa telepono:** Tawagan ang State Hearings Division ng CDSS sa 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711)
- **Sa koreo:** Sagutan ang form na kasama ng inyong abiso ng resolusyon ng mga apela at ipadala ito sa koreo sa:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
- **Sa online:** Humiling ng pagdinig online sa www.cdss.ca.gov
- **Sa email:** Sagutan ang form na kasama sa inyong abiso ng resolusyon ng mga apela at i-email ito sa Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Tandaan: Kung ipapadala ninyo ito sa pamamagitan ng email, may panganib na maharang ng iba tao bukod sa Dibisyon ng mga Pagdinig ng Estado ang inyong email. Pag-isipang gumamit ng mas ligtas na paraan para ipadala ang inyong kahilingan.
- **Sa fax:** Sagutan ang form na kasama sa inyong abiso ng resolusyon ng mga apela at i-fax ito sa Dibisyon ng mga Pagdinig ng Estado sa 916-309-3487 o toll free sa 1-833-281-0903

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Mabibigyan namin kayo ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Sa pagdinig, sasabihin ninyo sa hukom kung bakit hindi kayo sang-ayon sa desisyon ng HPSM. Sasabihin ng HPSM sa hukom kung paano namin ginawa ang aming desisyon. Puwedeng umabot ng 90 araw upang mapagpasyahan ng hukom ang inyong kaso. Dapat na sundin ng HPSM ang desiyon ng hukom.

Kung gusto ninyong gumawa ang CDSS ng mabilis na desisyon dahil malalagay sa panganib ang inyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos, dahil sa tagal bago makakuha ng Pagdinig ng Estado, kayo, ang inyong awtorisadong kinatawan, o ang inyong tagapagbigay ng serbisyo ay puwedeng kumontak sa CDSS at humiling ng pinabilis (mabilis) na Pagdinig ng Estado. Dapat magpasya ang CDSS nang hindi tatagal sa tatlong araw na may pasok pagkatapos nitong makuha ang inyong kumpletong file ng kaso mula sa HPSM.



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

7. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang miyembro ng HPSM, mayroon kayong mga tiyak na karapatan at responsibilidad. Ipinapaliwang ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na ito. Kabilang rin sa kabanatang ito ang mga abisong legal na karapatan ninyo bilang miyembro ng HPSM.

Abiso ng Aksiyon

Padadalhan kayo ng HPSM ng Abiso ng Aksiyon (NOA) na sulat anumang oras na hindi aprubahan, iantala, tapusin, o baguhin ng HPSM ang isang kahilingan sa mga serbisyo para sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sang-ayon sa pasya ng HPSM, puwede kang palaging maghain ng apela sa HPSM. Pumunta sa seksyong “Mga Apela” sa Kabanata 6 ng aklat-gabay na ito para sa mahalagang impormasyon sa paghahain ng inyong apela. Kapag nagpadala sa inyo ng NOA ang HPSM, ipapaalam nito sa inyo ang lahat ng karapatang mayroon kayo kung hindi kayo sasang-ayon sa isang desisyong isinagawa namin. Kung makatanggap ka ng abisong ito mula sa sinuman maliban sa HPSM o subcontractor ng HPSM, makipag-ugnayan kaagad sa HPSM.

Mga nilalaman sa mga abiso

Kung ibinabatay ng HPSM ang mga hindi pagsang-ayon, pag-antala, pagbabago, pagtatapos, pagsususpende, o pagbabawas sa inyong mga serbisyo nang buo o bahagi sa medikal na pangangailangan, ang inyong NOA ay dapat maglaman ng mga sumusunod:

- Isang pahayag ng aksiyon na nilalayong isagawa ng HPSM
- Isang malinaw at maikling paliwanag sa mga dahilan ng desisyon ng HPSM
- Paano nagdesisyon ang HPSM, kasama ang mga panuntunang ginamit ng HPSM
- Ang mga medikal na dahilan ng desisyon. Malinaw dapat na isaad ng HPSM kung paano hindi natutugunan ng inyong kondisyon ang mga panuntunan o alituntunin.



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.

7 | Mga karapatan at responsibilidad

- Impormasyon tungkol sa inyong karapatang humiling ng libreng kopya ng lahat ng dokumento at rekord na may kaugnayan sa NOA.

Mga Pagsasalin

Kinakailangan ng HPSM na isalin nang buo at ibigay ang nakasulat na impormasyon ng miyembro sa mga karaniwang gustong wika, kabilang ang lahat ng abiso sa karaingan at mga apela.

Nakasaad dapat sa abiso na nakasalin nang buo ang medikal na dahilan ng desisyon ng HPSM na hindi aprubahan, antalahin, baguhin, wakasan, suspindihin, o bawasan ang isang kahilingan para sa mga serbisyo para sa pangangalagang pangkalusugan.

Kung wala ang pagsasalin sa gusto ninyong wika, kinakailangan ng HPSM na magbigay ng pasalitang tulong sa inyong gustong wika nang sa gayon ay maunawaan ninyo ang impormasyong matatanggap ninyo.



Tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-750-4776 (TTY 1-800-735-2929). Naririto ang HPSM Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. Libre ang pagtawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hpsm.org/member/medi-cal.