

DRUG MEDICAL ORGANIZED DELIVERY SYSTEM HANDBOOK NG BENEPISYADO

LUNGSOD AT COUNTY NG SAN FRANCISCO
BEHAVIORAL HEALTH SERVICES (BHS)
SUBSTANCE USE DISORDER SERVICES (SUD)



San Francisco
Health Network

SAN FRANCISCO DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

Non-English Access to Service – Free of Charge

Spanish (Español) - ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

Chinese (繁體中文)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。
請致電 (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200)

Vietnamese (Tiếng Việt)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn.
Gọi số (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

Filipino (Tagalog)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

Korean (한국어)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.
(1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200) 번으로 전화해 주십시오.

Armenian (Հայերեն)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք (415-255-3737; TDD: 415-473-3344)

Russian (Русский) - ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; телетайп1-888-484-7200).

Japanese (日本語)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。
(1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmong (Hmoob) - LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau (1-888-246-3333 / 1-415-255-3737; TDD: 1-888-484-7200).

MGA NILALAMAN

PANGKALAHATANG IMPORMASYON	4
MGA SERBISYO	8
PAANO KUMUHA NG MGA SERBISYO NG DMC-ODS	14
MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN	Error! Bookmark not defined.
PAGPILI NG TAGAPAGKALOOB NG SEBISYO	17
PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO (NOTICE OF ADVERSE BENEFIT DETERMINATION)	19
ANG MGA PROSESO NG RESOLUSYON SA PROBLEMA	22
ANG PROSESO NG KARAINGAN	24
ANG PROSESO NG APELA (Regular at Pinabilis)	25
ANG PROSESO NG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO	30
MAHALAGANG IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMANG MEDI-CAL NG ESTADO NG CALIFORNIA	33
MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG MIYEMBRO	35
DIREKTORYO NG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO	38

PANGKALAHATANG IMPORMASYON

MGA SERBISYO SA EMERHENSIYA

Ang mga serbisyo sa emerhensiya ay binubuo ng 24 na oras sa isang araw at 7 araw sa isang linggo. Kung sa iyong tingin ay nagkakaroon ka ng isang emerhensiya kaugnay sa kalusugan, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na emergency room para sa tulong.

Ang mga Serbisyo sa Emerhensiya ay mga serbisyong ipinagkakaloob para sa hindi inaasahang medikal na kondisyon, kabilang ang medikal na kondisyon ng isang psychiatric emergency.

Nagkakaroon ng emerhensiya sa medikal na kondisyon kapag mayroon ka ng mga sintoma na sanhi ng matinding sakit o malubhang karamdaman o pinsala, na kung saan ang isang karaniwang tao na maingat (maunawain o maingat na tao na hindi propesyonal sa medikal na larangan) ay naniniwala, na makatwirang inaasahan na walang pangangalagang medikal na maaaring:

- Maglagay sa iyong kalusugan sa malubhang panganib, o
- Kung ikaw ay buntis, maglagay sa iyong kalusugan o kalusugan ng iyong sanggol sa sinapupunan sa malubhang panganib.
- Maging sanhi ng malubhang pinsala sa paggana ng iyong katawan, o
- Maging sanhi ng malubhang pinsala sa anumang organ sa katawan o bahagi nito.

May karapatan kang gumamit ng anumang ospital sa oras ng emerhensiya. Ang mga serbisyo sa emerhensiya ay hindi kailanman nangangailangan ng awtorisasyon.

PAANO ANG LUNGSOD AT COUNTY NG SAN FRANCISCO AY NAGLALAYONG MAPABUTI ANG PANGANGALAGA SA PAMAMAGITAN NG DMC-ODS?

Malugod ka naming tinatanggap sa iyong paggamit ng mga serbisyo ng Medi-Cal para sa paggamot ng sakit sa paggamit ng substansiya (substance use disorder). Sa paglahok sa Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) ng California, ang Lungsod at County ng San Francisco ay naglalayong ibahin ang anyo ng pagkatuloy-tuloy ng pangangalaga ng San Francisco Health Network-Behavioral Health Services (SFHN-BHS) substance use disorder (SUD) upang itaguyod ang pagbuti at paggaling ng mga indibiduwal na may mga sakit sa paggamit ng substansiya at kaugnay nito. Magagawa ito sa pamamagitan ng pagpapabuti sa madaling pagkuha ng mataas na kalidad, sulit sa gastos, sustenableng mga serbisyo sa paggamot ng SUD at transisyonal na pangangalaga. Ang SFHN ay nagpapahalaga

sa sumusunod na mga aspeto ng behavioral health care na kung saan kasang-ayon sa Pilot ng DMC-ODS na paraan ng pangangalaga:

1. Ang sistema ng pagka-alam ng trauma (trauma-informed system) ng pangangalaga na nagpapatatag ng pagbuti at kakayahang makabawi para sa lahat na nasa sistema, mula sa aming mga kliyente hanggang sa mga kawani na naglilingkod sa kanila;
2. Ang kasanayan ng kababaang-loob sa kultura kung saan aming ginagawang kasang-ayon ang pangakong maunawaan ang iba't ibang kultura at pagtutuon sa pagpapakumbaba sa sarili, na pinapanatili ang pagiging bukas para sa pagkakakilanlan sa kultura ng isang tao, at pagkilala na ang bawat isa sa atin ay dinadala ang ating sariling mga sistema ng mga paniniwala/ pagpapahalaga, pagkiling, at pribilehiyo sa ating trabaho;
3. Ang Whole Person Care na nagsasama sa parehong pag-uugali (behavioral) at pisikal na pangangalaga ng isang kliyente kabilang ang pagtatasa sa mga kailangan ng kinilalang pamilya ng kliyente at iba pa niyang mahahalagang kaugnayan;
4. Ang mga kasamahan na nakaranas ng mga hamon ng behavioral health at dalhin ang kanilang kakayahang makiramay at mabigyan ng kapangyarihan sa paggaling ng ibang tao, gayon din ang pagbibigay ng inspirasyon at pagbahagi ng kanilang karanasan upang lumikha ng tunay na sistema na nakatuon sa paggaling;
5. Pagpapahalaga sa lahat ng mga kliyente na naghahanap ng aming mga serbisyo;
6. Ibinahaging paggawa ng desisyon sa pagkakaloob ng pinakamainam na posibleng pinagtugmang pangangalaga, kung saan ang mga kliyente at kanilang mga tagapagkaloob ng serbisyo ay nagtutulungan bilang bahagi ng isang pangkat na gawin nang sama-sama ang desisyon sa pangangalaga.

Ang DMC-ODS ay nag-aalok sa San Francisco ng oportunidad na pagaanin ang mga hindi pagkakatantay-pantay sa ekonomiya at pagkakaiba sa kalusugan sa pamamagitan ng pagpapabuti sa madaling pagkuha ng mataas na kalidad, mga serbisyo ng paggamot ng SUD, kasama ang pangkalahatang hangarin ng sistema ng pagbabawas ng mga pagpunta sa emergency room at ang paggamit ng mataas na halaga ng mga serbisyo ng paggamot.

BAKIT MAHALAGA NA BASAHIN ANG HANDBOOK NA ITO?

Mahalagang maunawaan kung paano gumagana ang plano ng Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS) upang maaari kang makakuha ng pangangalagang kailangan mo. Ang handbook na ito ay nagpapaliwanag ng iyong

mga benepisyo at kung paano makakuha ng pangangalaga, Masasagot din nito ang marami sa iyong mga tanong.

Matutuhan mo kung:

- Paano makatanggap ng mga serbisyo ng paggamot ng substance use disorder (SUD) sa pamamagitan ng plano ng DMC-ODS ng iyong county.
- Anong mga benepisyo ang iyong makukuha
- Ano ang gagawin kung mayroon kang tanong o problema
- Ano ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang miyembro ng plano ng DMC-ODS ng iyong county

Kung hindi mo babasahin ang handbook na ito ngayon, dapat mong itago ang handbook na ito para mabasa ito sa hinaharap.

Gamitin ang handbook na ito bilang dagdag sa handbook ng miyembro na iyong tinanggap nang nag-enrol ka sa iyong kasalukuyang benepisyo ng Medi-Cal. Maaaring kasama ito ng Medi-Cal managed care plan o ng regular na “Fee for Service” na programa ng Medi-Cal.

BILANG MIYEMBRO NG PLANO NG DMC-ODS NG SAN FRANCISCO, ANG PLANO AY RESPONSABLE PARA SA ...

- Pagbibigay-alam kung ikaw ay karapat-dapat para sa mga serbisyo ng DMC-ODS mula sa County ng San Francisco o ang network nito ng tagapagkaloob ng serbisyo.
- Koordinasyon sa iyong pangangalaga.
- Pagbibigay ng isang toll-free na numero ng telepono (888-246-3333) na sumasagot 24 na oras sa isang araw at 7 araw sa isang linggo na magsasabi sa iyo ng tungkol sa kung paano kumuha ng mga serbisyo mula sa plano ng county. Maaari mo ring kontakin ang plano ng county sa numerong ito upang humiling ng makukuhang pangangalaga pagkaraan ng normal na oras ng trabaho (after-hours care).
- Pagkakaroon ng sapat na mga tagapagkaloob ng serbisyo upang matiyak na maaari kang makakuha ng mga serbisyo ng paggamot ng SUD na sakop ng plano ng county kung kailangan mo ang mga ito.
- Pagpapaalam at pagtuturo sa iyo ng tungkol sa mga serbisyong makukuha mula sa iyong plano ng county.

- Pagkakaloob sa iyo ng mga serbisyo sa iyong wika o sa pamamagitan ng isang interpreter (kung kinakailangan) nang walang bayad at pagbibigay-alam sa iyo na mayroong mga serbisyo ng mga interpreter na ito.
- Pagkakaloob sa iyo nang nakasulat na impormasyon tungkol sa kung ano ang maari mong makuha sa iba pang mga wika o pormularyo. Ang San Francisco ay nagbibigay ng lahat ng mga promularyo sa Spanish, Vietnamese, Cantonese, Russian, at Tagalog. Para sa impormasyon tungkol sa mga materyales sa mga wikang ito, makukuhang alternatibong mga pormat, pagkakaroon ng mga pantulong at serbisyo, atbp. pumunta sa: <https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>
- Pagbibigay sa iyo ng paunawa sa anumang makabuluhang pagbabago ng impormasyon na nakasaad sa handbook na ito nang hindi bababa sa 30 araw bago ng itinakdang epektibong petsa ng pagbabago. Ang pagbabago ay ituturing na makabuluhan kapag may pagtaas o pagbaba sa halaga o uri ng mga serbisyong magagamit, o kung may pagtaas o pagbaba sa bilang ng mga tagapagkaloob ng serbisyo sa network, o kung may anumang iba pang pagbabago na may epekto sa mga tinatanggap mong serbisyo sa Plano ng County.
- Pagbibigay-alam sa iyo kung ang anumang kinontratang tagapagkaloob ng serbisyo ay tumatangi na gumana o kung hindi man sumusuporta sa anumang sakop na serbisyo dahil sa moral, etikal, o relihiyoso na mga pagtutol at pagpapaalam sa iyo ng mga alternatibong tagapagkaloob ng serbisyo na nag-aalok ng sakop na serbisyo.

Para sa impormasyon at pagsangguni sa mga serbisyo sa paggamit sa substansiya (substance use services), tumawag sa toll free **Behavioral Health Access Line sa: 1-888-246-3333.**

IMPORMASYON PARA SA MGA MIYEMBRO NA NANGANGAILANGAN NG MGA MATERYALES SA IBANG WIKA

Sa mga miyembro na nangangailangan ng materyales sa ibang wika, mangyaring bumisita sa:

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>

IMPORMASYON PARA SA MGA MIYEMBRO NA MAY PROBLEMA SA PAGBASA

Sa mga miyembro na may problema sa pagbabasa, mangyaring bumisita sa:

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>

IMPORMASYON PARA SA MGA MIYEMBRO NA MAY KAHINAAN SA PANDINIG

Sa mga miyembro na may kahinaan sa pandinig, mangyaring bumisita sa:
<https://www.sfdph.org/dph/comupg/aboutdph/insideDept/CLAS/CLASResources.asp>

IMPORMASYON PARA SA MGA MIYEMBRO NA MAY KAHINAAN ANG PANINGIN

Sa mga miyembro na may kahinaan ang paningin ay maaaring humiling na magtakda ng iskedyl ng pulong sa Department of Public Health, Behavioral Health Services Cultural Competency Coordinator (415) 255-3426 para sa mga pantulong na serbisyo ng brail. Ang Cultural Competency Coordinator ay maaari ring ayusin ang mga babasahing materyales ayon sa mga programa para sa mga kliyente.

PAUNAWA NG PAGSASANAY SA PAGIGING LIHIM (NOTICE OF PRIVACY PRACTICES)

San Francisco Department of Public Health Privacy Policy:

<https://www.sfdph.org/dph/files/PoliciesProcedures/PR11-Privacy.pdfPolicy>

MGA SERBISYO

ANO ANG MGA SERBISYO NG DMC-ODS?

Ang mga serbisyo ng DMC-ODS ay mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan para sa mga tao na may kahit isang SUD na hindi maaaring gamutin ng karaniwang doktor.

KABILANG SA MGA SERBISYO NG DMC-ODS AY:

- Mga Serbisyo para sa nasa Labas na Pasyente (Outpatient Services)
- Matinding Paggamot para sa nasa Labas na Pasyente (Intensive Outpatient Treatment)
- Bahagyang Pagpapaospital (Partial Hospitalization) (matatagpuan lamang sa ilang mga county)
- Paggamot sa Tirahan (Residential Treatment) (batay sa paunang awtorisasyon ng county)
- Pamamahala sa Pagtalikod (Withdrawal Management)
- Paggamot ng Opioid (Opioid Treatment)
- Paggamot sa Tulong ng Gamot (Medication Assisted Treatment) (nag-iiba-iba ayon sa county)
- Mga Serbisyo ng Paggaling (Recovery Services)
- Pamamahala ng Kaso (Case Management)

Kung nais mong higit na malaman ang tungkol sa bawat serbisyo ng DMC-ODS na maaaring mayroon para sa iyo, tingnan ang mga paglalarawan sa ibaba:

MGA SERBSIYO PARA SA NASA LABAS NA PASYENTE (OUTPATIENT SERVICES)

- Ang mga serbisyo ng pagpapayo (counseling) ay ipinagkakaloob sa mga miyembro nang hanggang siyam na oras sa isang linggo para sa mga nasa hustong gulang at mas mababa sa anim na oras sa isang linggo para sa mga kabataan kapag natukoy na medikal na kinakailangan at alinsunod sa plano na iniangkop sa indibiduwal na kliyente. Ang mga serbisyo ay maaaring ipagkaloob ng isang lisensiyadong propesyonal o sertipikadong counselor sa anumang angkop na tagpuan sa komunidad.
- Kabilang sa mga Serbisyo para sa nasa Labas na Pasyente (Outpatient Services) ay ang mga konsumo (intake) at pagtatasa, pagpapalano ng paggamot, indibiduwal na pagpapayo, pagpapayo sa grupo, terapi sa pamilya, kaagapay (collateral) na mga serbisyo, edukasyon ng miyembro, serbisyo sa gamot, serbisyo ng pamamagitan sa krisis (crisis intervention services), at pagpapalano ng pagpapalabas (discharge planning).
- Ang mga serbisyo para sa nasa Labas na Pasyente (Outpatient services) ay itinuturing na Level One na pangangalaga at hindi nangangailangan ng awtorisasyon.

MATINDING PAGGAMOT PARA SA NASA LABAS NA PASYENTE (INTENSIVE OUTPATIENT TREATMENT)

- Ang mga serbisyo ng Matinding Paggamot para sa nasa Labas na Pasyente (Intensive Outpatient Treatment) ay ipinagkakaloob sa miyembro (na may pinakamababang siyam na oras at may pinakamaraming 19 na oras sa isang linggo para sa nasa hustong gulang at may pinakamababang anim na oras at may pinakamaraming 19 na oras sa isang linggo para sa mga kabataan) kapag natukoy na medikal na kinakailangan at alinsunod sa plano na iniangkop sa indibiduwal na kliyente. Ang mga serbisyo ay pangunahing binubuo ng pagpapayo (counseling) at edukasyon tungkol sa mga problemang kaugnay sa adiksiyon. Ang mga serbisyo ay maaaring ipagkaloob ng isang sertipikadong counselor sa anumang angkop na tagpuan sa komunidad.
- Kabilang sa mga Serbisyo ng Matinding Paggamot para sa nasa Labas na Pasyente ay kapareho ng mga bahagi ng mga Serbisyo para sa nasa Labas na Pasyente (Outpatient Services). Ang pangunahing kaibahan ay ang mas maraming oras ng serbisyo.

BAHAGYANG PAGPAPAOSPITAL (PARTIAL HOSPITALIZATION) (MAKUKUHA LAMANG SA ILANG MGA COUNTY)

- Ang mga serbisyo ng Bahagyang Pagpapaospital (Partial Hospitalization) ay nagtatampok sa 20 o mahigit pang mga oras ng matinding programang pangklinika (clinically intensive programming) kada linggo, ayon sa isinasaad sa plano ng paggamot ng miyembro. Ang mga programa ng Bahagyang Pagpapaospital ay tipikal na may direktang paggamit ng mga serbisyong psychiatric, medikal, at laboratoryo, at tumutugon sa kinilalang pangangailangan na nagpapahintulot sa araw-araw na pagsubaybay o pamamahala ngunit kung saan maaaring matugunan nang angkop sa isang nakabalangkas na tagpuan para sa nasa labas na pasyente (structured outpatient setting).
- Ang mga serbisyo ng Bahagyang Pagpapaospital ay katulad sa mga serbisyo ng Matinding Paggamot para sa nasa Labas na Pasyente (Intensive Outpatient Treatment), na may mas mataas na bilang ng mga oras at karagdagang paggamit ng mga medikal na serbisyo na nagsisilbing mga pangunahing kaibahan.
- Ang serbisyong ito ay hindi makukuha sa County ng San Francisco.

PAGGAMOT SA TIRAHAN (RESIDENTIAL TREATMENT) (BATAY SA AWTORISASYON NG COUNTY)

- Ang Paggamot sa Tirahan (Residential Treatment) ay hindi pang-institusyon, 24 na oras na hindi medikal, panandaliang programa sa tirahan na nagkaloob ng mga serbisyo ng rehabilitasyon sa mga miyembro na sinuri (diagnosis) na may SUD kapag natukoy bilang medikal na kinakailangan at alinsunod sa plano ng paggamot na iniangkop sa indibiduwal. Ang bawat isang miyembro ay maninirahan sa lugar at susuportahan ang kanilang mga pagsisikap na maibalik, mapanatili at ma-aplay ang mga kasanayan sa ugnayan sa kapwa at independiyenteng pamumuhay at madaling pagkuha ng mga sistema ng suporta sa komunidad. Ang mga tagapagkaloob ng serbisyo at residente ay makikipagtulungan upang tukuyin ang mga sagabal, pagtakda ng mga prayoridad, magtatag ng mga hangarin, lumikha ng mga plano ng paggamot, at lutasin ang kaugnay na mga problema sa SUD. Kabilang sa mga hangarin ay ang pagpapanatili ng pagtitimpi, paghahanda para sa mga pagsisimula ng binat, pagpapabuti ng personal na kalusugan at pagganap panlipunan, at paglahok sa tuloy-tuloy na pangangalaga.
- Ang mga serbisyo sa tirahan ay nag-aatas ng paunang awtorisasyon ng plano ng county. Ang bawat isang awtorisasyon para sa mga serbisyo sa tirahan ay maaaring maging para sa pinakamatagal na 90 araw para sa mga nasa hustong gulang at 30 araw para sa kabataan. Dalawang awtorisasyon lamang para sa mga serbisyo ng tirahan ang pinapahintulutan sa panahon ng isang taon. Posibleng magkaroon ng isang 30 araw na palugit kada taon batay sa

medikal na pangangailangan. Ang mga babaeng buntis ay maaaring tumanggap ng mga serbisyo sa tirahan hanggang sa huling araw ng buwan na ang ika-60 araw pagkaraan mangyari ang panganganak. Ang mga karapat-dapat na miyembro (mababa sa edad na 21) ng Maaga at Regular na Screening, Pagsusuri, at Paggamot [Early Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment (EPSDT)] ay hindi magkakaroon ng mga limitasyon ng awtorisasyon na inilarawan sa itaas hangga't ang medikal na pangangailangan ay nagpapatunay na kailangan ang kasalukuyang mga serbisyo sa tirahan.

- Kabilang sa mga Serbisyo sa Tirahan ay konsumo (intake) at pagtatasa, pagpapalano ng paggamot, indibiduwal na pagpapayo, pagpapayo sa grupo, terapi sa pamilya, kaagapay (collateral) na mga serbisyo, edukasyon ng miyembro, mga serbisyo sa gamot, pagbabantay sa mga gamot (ang mga pasilidad ay itatago ang lahat ng mga gamot ng residente at ang mga miyembro ng kawani ng pasilidad ay maaaring tumulong sa pansariling pangangasiwa ng residente sa paggamit ng gamot), mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis, transportasyon (pagkakaloob o pagsasa-ayos para sa transportasyon na papunta at pabalik sa paggamot na medikal na kinakailangan) at pagpapalano ng pagpapalabas (discharge).

PAMAMAHALA SA PAGTALIKOD (WITHDRAWAL MANAGEMENT)

- Ang mga serbisyo ng Pamamahala sa Pagtalikod (Withdrawal Management) ay ipinagkakaloob kapag natukoy bilang medikal na kinakailangan at alinsunod sa plano na iniangkop sa indibiduwal na kliyente. Ang bawat miyembro ay maninirahan sa pasilidad kung tumatanggap ng isang serbisyo sa tirahan (residential service) at susubaybayan habang ginaganap ang proseso ng detoxifikasyon. Ang mga serbisyo na medikal na kinakailangan na tumutulong sa pagganap sa araw-araw na pamumuhay at rehabilitasyon ay ipinagkakaloob alinsunod sa plano na iniangkop sa indibiduwal na kliyente na nireseta ng lisensiyadong doktor, o lisensiyadong tagapagreseta at aprobado at awtorisado ayon sa mga pangangailangan ng Estado ng California.
- Kabilang sa mga Serbisyo ng Pamamahala sa Pagtalikod ay konsumo (intake) at pagtatasa, pagmamasid (upang mataya ang katayuan ng kalusugan at tumugon sa anumang niresetang gamot), mga serbisyo sa gamot, at pagpapalano ng pagpapalabas (discharge).

PAGGAMOT NG OPIOD (OPIOID TREATMENT)

- Ang mga serbisyo ng Opioid (Narcotic) Treatment Program (OTP/NTP) ay ipinagkakaloob ng mga lisensiyadong pasilidad ng NTP. Ang mga serbisyong medikal na kinakailangan ay ipinagkakaloob alinsunod sa plano na iniangkop sa indibiduwal na kliyente na tinukoy ng isang lisensiyadong

doktor o lisensiyadong tagapagreseta, at aprobado at awtorisado ayon sa mga pangangailangan ng Estado ng California. Ang OTPs/NTPs ay inaatasang mag-alok at magreseta ng mga gamot sa mga miyembro na sakop sa ilalim ng pormularyo ng DMC-ODS kabilang ang methadone, buprenorphine, naloxone, at disulfiram.

- Ang miyembro ay dapat tumanggap, sa pinakamababa, ng 50 minuto ng mga sesiyon ng pagpapayo na may therapist o counselor na hanggang sa 200 minuto kada buwan ng kalendaryo, bagaman ang karagdagang mga serbisyo ay maaaring ipagkaloob batay sa medikal na pangangailangan.
- Kabilang sa mga Serbisyo ng Paggamot ng Opioid (Opioid Treatment Services) ay kapareho ng mga bahagi sa mga Serbisyo ng Paggamot sa nasa Labas na Payente (Outpatient Treatment Services), na may isinamang medical psychotherapy na binubuo ng harap-harapang (face-to-face) pagtalakay na isinasagawa ng isang doktor sa isang one-on-one na paraan sa miyembro.

PAGGAMOT SA TULONG NG GAMOT (MEDICATION ASSISTED TREATMENT) (NAG-IIBA-IBA AYON SA COUNTY)

- Ang mga Serbisyo ng Paggamot sa Tulong ng Gamot [Medication Assisted Treatment (MAT) Services] ay matatagpuan sa labas ng OTP clinic. Ang MAT ay ang paggamit ng niresetang mga gamot, sa kumbinasyon ng pagpapayo at behavioral na mga terapi, upang magkaloob ng isang whole-person approach sa paggamot ng SUD. Ang pagkakaloob ng antas ng serbisyong ito ay opsiyonal para sa kalahok na mga county.
- Kabilang sa mga serbisyo ng MAT ay ang pag-order, pagreseta, pangangasiwa, at pagsubaybay sa lahat ng mga gamot para sa SUD. Ang mga dependiyente sa opioid at alcohol, sa partikular, ay may mahusay na mga opsiyon sa gamot. Ang mga doktor at iba pang tagapagreseta ay maaaring mag-alok ng mga gamot sa mga miyembro na sakop sa ilalim ng pormularyo ng DMC-ODS kabilang ang buprenorphine, naloxone, disulfiram, Vivitrol, acamprosate, o anumang gamot na aprobado ng FDA para sa paggamot ng SUD.

MGA SERBISYO NG PAGGALING (RECOVERY SERVICES)

- Ang mga Serbisyo ng Paggaling (Recovery Services) ay mahalaga sa paggaling at pagbuti ng miyembro. Ang komunidad ng paggamot ay nagiging isang ahenteng therapyutiko sa kung saan ang mga miyembro ay binibigyang kapangyarihan at inihahanda na pamahalaan ang kalusugan at pangangalagang pangkalusugan. Kung kaya, ang paggamot ay dapat

bigyang-diin ang sentral na papel na ginagampanan ng miyembro sa pamamahala ng kanilang kalusugan, paggamit ng epektibong mga istratohiyang sumusuporta sa pansariling pamamahala, at magtatag ng mga pantulong sa panloob at komunidad upang magkaloob ng kasalukuyang suporta sa pansariling pamamahala ng mga miyembro.

- Kabilang sa mga Serbisyo ng Paggaling ay ang mga pagpapayo sa indibiduwal at grupo; pagsubaybay sa paggaling/tulong sa abuso sa substansiya [pagsasanay (coaching) sa paggaling, pag-iingat sa binat, at peer-to-peer na mga serbisyo]; at pamamahala ng kaso (mga ugnayan sa serbisyo ng edukasyon, bokasyonal, mga suporta ng pamilya, mga suporta na naka-base sa komunidad, pabahay, transportasyon, at iba pang mga serbisyo batay sa pangangailangan).

PAMAMAHALA NG KASO (CASE MANAGEMENT)

- Ang mga Serbisyo ng Pamamahala ng Kaso (Case Management Services) ay tumutulong sa miyembro na magamit ang mga kailangang serbisyo ng medikal, edukasyon, panlipunan, bago magbokasyonal, bokasyonal, rehabilitasyon, o iba pang mga serbisyo sa komunidad. Ang mga serbisyonang ito ay nakatuon sa koordinasyon ng pangangalaga sa SUD, pagsasama sa paligid ng pangunahing pangangalaga lalo na para sa mga miyembro na may kronik SUD, at interaksyon sa sistema ng hustisyang pangkrimen, kung kinakailangan.
- Kabilang sa mga Serbisyo ng Pamamahala ng Kaso ay ang komprehensibong pagtatasa at pana-panahong pagtatasang muli ng mga kailangan ng indibiduwal upang malaman ang pangangailangan para sa pagpapatuloy ng mga serbisyo sa pamamahala ng kaso; mga transisyon sa mas mataas o mas mababang mga antas ng pangangalaga ng SUD; pag-unlad at pana-panahong pagbabago ng plano ng kliyente na kaama ang mga aktibidad ng serbisyo; komunikasyon, koordinasyon, pagsangguni at kaugnay na mga aktibidad; pagsubaybay sa paghahatid ng serbisyo upang matiyak ang paggamit ng miyembro sa serbisyo at sa sistema ng paghahatid ng serbisyo; pagsubaybay sa progreso ng miyembro; at, pagtataguyod (advocacy) ng miyembro, mga pakikipag-ugnayan sa pangangalagang pangkalusugan ng pisikal at pag-iisip, transportasyon at retensyon sa mga serbisyo ng pangunahing pangangalaga.
- Ang pamamahala ng kaso ay magiging kasang-ayon at hindi lalabag sa pagiging kompidensyal ng sinumang miyembro ayon sa itinakda sa batas ng Pederal at California.

MAAGA AT REGULAR NA SCREENING, PAGSUSURI, AT PAGGAMOT [EARLY PERIODIC SCREENING, DIAGNOSIS, AND TREATMENT (EPSDT)]

Kung ikaw ay nasa edad na mababa sa 21 taong gulang, maaari kang tumanggap ng karagdagang medikal na kinakailangang mga serbisyo sa ilalim ng Maaga at Regular na Screening, Pagsusuri, at Paggamot [Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment (EPSDT)]. Kabilang sa mga serbisyo ng EPSDT ay screening, paningin, dental, pandinig at lahat ng iba pang medikal na kinakailangan na mga serbisyong mandato at opsyonal na nakalista sa pederal na batas 42 U.S.C. 1396d(a) upang iwasto o magpabuti ng mga depekto at mga sakit at kondisyon sa pisikal at pag-iisip na kinilala sa screening ng EPSDT na sakop o hindi man ang mga serbisyo para sa mga nasa hustong gulang. Ang kinakailangan para sa medikal na pangangailangan at pagiging epektibo ng gastos ay ang mga limitasyon o di-pagsasama (exclusion) lamang na umiiral sa mga serbisyo ng EPSDT.

Para sa mas kumpletong paglalarawan ng mga serbisyo ng EPSDT na mayroon at para masagot ang iyong mga tanong, mangyaring tumawag sa toll free Behavioral Health Access Line sa: 1-888-246-3333.

PAANO KUMUHA NG MGA SERBISYO NG DMC-ODS

PAANO AKO MAKAKAKUHA NG MGA SERBISYO NG DMC-ODS?

Kung sa iyong palagay ay nangangailangan ka ng mga serbisyo ng paggamot ng sakit sa paggamit ng sunstansiya [substance use disorder (SUD)], maaari kang makakuha ng mga serbisyo sa pamamagitan ng paghingi mo mismo ng mga ito sa plano ng county. Maaari kang tumawag sa toll free Behavioral Health Access Line, na 1-888-246-3333. Maaari ka ring sumangguni sa iyong plano ng county para sa mga serbisyo ng paggamot ng SUD sa iba pang paraan. Ang iyong plano ng county ay inaatasang tumanggap ng mga pagsangguni para sa mga serbisyo ng paggamot ng SUD mula sa mga doktor at iba pang mga tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na may palagay na maaaring kailangan mo ng serbisyong ito at mula sa iyong Medi-Cal na plano ng pinamahalaang pangangalagang pangkalusugan, kung isa kang miyembro. Kadalasan, ang tagapagkaloob ng serbisyo o Medi-Cal na plano ng pinamahalaang pangangalagang pangkalusugan ay kakailanganin ang iyong pahintulot o ang pahintulot ng magulang o ng tagapangalaga ng batang anak upang gumawa ng pagsangguni, maliban kung may emerhensiya. Ang iba pang mga tao at organisasyon ay maaari ring gumawa ng mga pagsangguni sa county, kabilang ang mga eskuwelahan; departamento ng welfare o social services; conservator, tagapag-alaga o miyembro ng pamilya; at ahensiya ng pagpapatupad ng batas.

Ang mga sakop na serbisyo ay makukuha sa San Francisco Health Network, network ng tagapagkaloob ng Substance Use Services. Kung alinman sa kinontratang tagapagkaloob ng serbisyo ay magpahayag ng pagtutol na gampanan o kung hindi man supurtahan ang anumang sakop na serbisyo, ang Lungsod at County ng San Francisco ay mag-aayos para sa isa pang tagapagkaloob ng serbisyo na gampanan ang serbisyo. Ang Lungsod at County ng San Francisco ay tutugon ng mga napapanahong pagsangguni at koordinasyon kapag wala ang sakop na serbisyo mula sa isang tagapagkaloob ng serbisyo dahil sa relihiyoso, etikal o moral na mga pagtutol sa sakop na serbisyo.

Ang mgaistratehiya ng San Francisco na mapabuti ang mga transisyong pangangalaga sa mga antas ng pangangalaga ay kabilang ang “warm hand-offs” gaya ng:

- Regular na mga transisyon ng pangangalaga sa buong pagpapatuloy ng pagkasunod-sunod (continuum) ng paggamot na hinahawakan ng pamamahala ng kaso at koordinasyon ng pangangalaga sa bawat isang programa
- Ang Treatment Access Program (TAP) ay namamahala ng mga kahilingan para sa mga transisyong pangangalaga sa antas tatlo, pagtira (residential) sa pamamagitan ng pagsusuri sa SUD Level of Care (LOC) Recommendation at pagbibigay ng awtorisadong pagsangguni.

SAAN AKO MAAARING KUMUHA NG MGA SERBISYO NG DMC-ODS?

Ang Lungsod at County ng San Francisco ay lumalahok sa pilot program ng DMC-ODS. Dahil ikaw ay isang residente ng San Francisco, maaari kang makakuha ng mga serbisyo ng DMC-ODS sa county kung saan ka naninirahan sa pamamagitan ng DMC-ODS na plano ng county. Ang iyong plano ng county ay mayroong mga tagapagkaloob ng serbisyo ng paggamot ng SUD na gumagamot ng mga kondisyon na sakop ng plano. Ang iba pang mga county na nagkakaloob ng mga serbisyo ng Drug Medi-Cal na hindi lumalahok sa pilot ng DMC-ODS ay maaaring magkaloob sa iyo ng regular na mga serbisyo ng DMC kung kailangan. Kung ikaw ay may edad na mababa sa 21 taong gulang, karapat-dapat ka rin para sa mga serbisyo ng EPSDT sa anumang iba pang county sa buong estado.

PANGANGALAGA SA LABAS NGNORMAL NA ORAS NG TRABAHO (AFTER HOURS CARE)

Kontakin ang Behavioral Health Access Center; 1-888-246-3333. Para sa impormasyon at mga serbisyo ng pagsangguni na makukuha 24 na oras, 7 araw sa isang linggo.

PAANO KO MALALAMAN KUNG KAILANGAN KO NG TULONG?

Maraming tao ang may mahirap na kalagayan sa buhay at maaaring dumaranas ng mga problema sa SUD.

Ang pinakamahalagang bagay na dapat tandaan kapag tinatanong ang iyong sarili kung kailangan ng tulong ng propesyonal ay ang magtiwala sa iyong sarili. Kung karapat-dapat ka para sa Medi-Cal, at sa iyong palagay maaaring kailangan mo ng tulong ng propesyonal, dapat kang humiling ng isang pagtatasa mula sa iyong plano ng county upang malaman nang tiyak dahil kasalukuyan kang naninirahan sa isang kalahok na county ng DMC-ODS.

PAANO KO MALALAMAN KAPAG ANG BATA O TINEDYER NA ANAK AY KAILANGAN NG TULONG?

Maaari mong kontakin ang kalahok na plano ng DMC-ODS ng iyong county para sa pagtatasa ng bata o tinedyer mong anak kung sa iyong palagay ay nagpapakita siya ng anumang mga tanda ng SUD. Kung ang bata o tinedyer mong anak ay kuwalipikado para sa Medi-Cal at nagpapahiwatig ang pagtatasa ng county na ang mga serbisyo ng paggamot sa droga at alcohol na sakop ng kalahok na county ay kinakailangan, aayusin ng county na tumanggap ng mga serbisyo ang bata o tinedyer mong anak.

MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN

ANO ANG MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN (MEDICAL NECESSITY) AT BAKIT ITO MAHALAGA?

Ang isa sa mga kondisyong kinakailangan para tumanggap ng mga serbisyo ng paggamot ng SUD sa plano ng DMC-ODS ng iyong county ay isang bagay na tinatawag na 'medikal na pangangailangan' ('medical necessity'). Nangangahulugan ito na ang doktor o iba pang lisensiyadong propesyonal ay makikipag-usap sa iyo upang magdesisyon kung may medikal na kailangan para sa mga serbisyo, at kung maaari kang tulungan ng mga serbisyo kung matanggap mo ang mga ito.

Ang terminong medikal na pangangailangan ay mahalaga sa dahilang tutulong itong magdesisyon kung karapat-dapat ka para sa mga serbisyo ng DMC-ODS, at anong uri ng mga serbisyo ng DMC-ODS ang naaangkop. Ang pagdesisyon sa medikal na pangangailangan ay napakahalagang bahagi ng proseso ng pagkuha ng mga serbisyo ng DMC-ODS.

ANO ANG MGA PAMANTAYAN SA MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN ('MEDICAL NECESSITY' CRITERIA) PARA SA SAKOP NG MGA SERBISYO NG PAGGAMOT NG SAKIT SA PAGGAMIT NG SUBSTANSIYA (SUBSTANCE USE DISORDER)?

Bilang bahagi ng pagdesisyon kung kailangan mo ng mga serbisyo ng paggamot ng SUD, ang plano ng DMC-ODS ng county ay makikipagtulungan sa iyo at sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo na magdesisyon kung ang mga serbisyo ay isang medikal na pangangailangan, ayon sa ipinaliwanag sa itaas. Ang seksiyon na ito ay nagpapaliwanag kung paano ang iyong kalahok na county ay gagawin ang desisyon.

Para tumanggap ng mga serbisyo sa DMC-ODS, dapat mong matugunan ang sumusunod na mga pamantayan:

- Dapat na naka-enrol ka sa Medi-Cal.
- Dapat na naninirahan ka sa isang county na kalahok sa DMC-ODS.
- Dapat na mayroon ka ng kahit isang pagsusuri mula sa Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) para sa Substance-Related and Addictive Disorder na may ilang mga eksepsiyon para sa kabataang mababa sa edad 21, na natasa bilang 'nasa panganib' ('at-risk') para sa pagdebelop ng SUD.
- Dapat na tumutugon ka sa pakahulugan ng American Society of Addiction Medicine (ASAM) ng medikal na pangangailangan para sa mga serbisyo batay sa ASAM Criteria (Ang ASAM Criteria ay ang mga pambansang pamantayan sa paggamot para sa adiksyon at kaugnay na substansiyang kondisyon).

Hindi mo kailangang malaman kung mayroon kang pagsusuri para humngi ng tulong. Ang plano ng DMC-ODS ng iyong county ay tutulong sa iyo na makakuha ng impormasyong ito at magpapasiya ng medikal na pangangailangan kasama ng pagtatasa.

PAGPILI NG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO

PAANO AKO MAGHAHANAP NG ISANG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO PARA SA MGA SERBISYO NG PAGGAMOT NG SAKIT SA PAGGAMIT NG SUBSTANSIYA (SUBSTANCE USE DISORDER) NA KAILANGAN KO?

Ang plano ng county ay maaaring maglagay ng ilang mga limitasyon sa iyong pagpili ng mga tagapagkaloob ng serbisyo. Ang DMC-ODS na plano ng iyong county ay dapat na bigyan ka ng pagkakataong pumili sa pagitan ng kahit na dalawang tagapagkaloob ng serbisyo nang una kang magsimula sa mga serbisyo,

maliban kung ang plano ng county ay may magandang dahilan kung bakit hindi ito maaaring magbigay ng pagpipilian, halimbawa, mayroong isa lamang na tagapagkaloob ng serbisyo na maaaring magkaloob ng serbisyong iyong kailangan. Ang iyong plano ng county ay dapat ding payagan ka na magpalit ng mga tagapagkaloob ng serbisyo. Kapag hiningi mong magbago ng mga tagapagkaloob ng serbisyo, dapat kang payagan ng county na pumili sa pagitan ng kahit na dalawang tagapagkaloob ng serbisyo, maliban kung may magandang dahilan na hindi gawin ito.

Kung minsan ang mga tagapagkaloob ng serbisyo na kinontrata ng county ay kusang umaalis sa network ng county o sa kahilingan ng plano ng county. Kapag nangyari ito, ang plano ng county ay dapat gumawa ng matapat na pagsisikap na magbigay nang nakasulat na paunawa ng pagtatapos ng kinontrata ng county na tagapagkaloob ng serbisyo sa loob ng 15 araw pagkaraang matanggap o ipalabas ang paunawa ng pagtatapos, sa bawat tao na tumatanggap ng mga serbisyo ng paggamot ng SUD mula sa tagapagkaloob ng serbisyo.

KAPAG NAKAHANAP NA AKO NG ISANG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO, MAAARI BANG SABIHIN NG PLANO NG COUNTY SA TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO KUNG ANONG MGA SERBISYO ANG MAKUKUHA KO?

Ikaw, ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo, at ang plano ng county ay lahat kalahok sa paggawa ng desisyon kung anong mga serbisyo ang kailangan mong tanggapin sa county sa pamamagitan ng pagsunod sa mga pamantayan ng medikal na pangangailangan at listahan ng sakop na mga serbisyo. Kung minsan ay iiwan ng county ang desisyon sa iyo at sa tagapagkaloob ng serbisyo. Sa ibang pagkakataon, ang plano ng county ay maaaring mag-atas sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo na hingin sa plano ng county na suriin ang mga dahilan na sa tingin ng tagapagkaloob ng serbisyo na kailangan mo ng serbisyo bago ipagkaloob ang serbisyo. Ang plano ng county ay dapat gumamit ng kuwalipikadong propesyonal upang gawin ang pagsusuri. Ang prosesong ito ng pagsusuri ay tinatawag na proseso ng awtorisasyon ng pagbayad ng plano (plan payment authorization process).

Ang proseso ng awtorisasyon ng plano ng county ay dapat sumunod sa tiyak na takdang panahon (timelines). Para sa regular na awtorisasyon, ang plano ay dapat gumawa ng desisyon sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo sa loob ng 14 na araw ng kalendaryo. Kung humiling ka o ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo o kung sa palagay ng plano ng county na nasa iyong interes na kumuha ng higit pang impormasyon mula sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo, ang takdang panahon ay maaaring pahabain pa ng hanggang sa 14 na araw ng kalendaryo. Ang halimbawa kung saan maaaring nasa iyong interes ang pagbibigay ng palugit ay kapag sa palagay ng county maaari nitong aprobahan ang kahilingan ng iyong

tagapagkaloob ng serbisyo para sa awtorisasyon kung ang plano ng county ay nagkaroon ng karagdagang impormasyon mula sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo at kakailanganing tanggihan ang kahilingan nang wala ang impormasyon. Kung ang plano ng county ay magbibigay ng palugit sa takdang panahon, magpapadala ang county sa iyo nang nakasulat na paunawa tungkol sa palugit.

Kung hindi gumawa ng desisyon ang county sa loob ng kinakailangang takdang panahon para sa isang regular o pinabilis na kahilingan sa awtorisasyon, ang plano ng county ay dapat magpadala sa iyo ng Punawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) na nagsasabi sa iyo na ang mga serbisyo ay tinanggihan at maaari kang maghain ng apela o humingi ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing).

Maaari kang humingi sa plano ng county para sa higit pang impormasyon tungkol sa proseso ng awtorisasyon. Tingnan ang harapang bahagi ng handbook na ito upang malaman kung paano humingi ng impormasyon.

Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng plano ng county sa proseso ng awtorisasyon, maaari kang maghain ng apela sa county o humingi ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.

ALING MGA TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO ANG GINAGAMIT NG AKING PLANO NG DMC-ODS?

Kung bago ka sa plano ng county, ang kumpletong listahan ng mga tagapagkaloob ng serbisyo sa iyong plano ng county ay maaaring matagpuan sa link sa hulihan ng handbook na ito at naglalaman ng impormasyon tungkol sa kung saan matatagpuan ang mga tagapagkaloob ng serbisyo, ang ipinagkakaloob nilang mga serbisyo ng paggamot ng SUD, at iba pang impormasyon na tutulong sa iyong makakuha ng pangangalaga, kabilang ang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa kultura at wika na makukuha mula sa mga tagapagkaloob ng serbisyo. Kung mayroon kang katanungan tungkol sa mga tagapagkaloob ng serbisyo, tumawag sa toll free Behavioral Health Access Line : 1-888-246-3333.

PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO

ANO ANG PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO (NOTICE OF ADVERSE BENEFIT DETERMINATION)?

Ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), na kung minsan ay tinatawag na NOA, ay isang pormularyo na ginagamit ng iyong plano ng DMC-ODS ng county para sabihin sa iyo na ang plano

ay gumagawa ng desisyon tungkol sa kung makakakuha ka o hindi ng mga serbisyo ng paggamot ng SUD sa Medi-Cal. Ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo ay ginagamit din para sabihin sa iyo kung ang iyong karaingan, apela, o pinabilis na apela ay hindi nalutas sa tamang oras, o kung hindi ka makakakuha ng mga serbisyo sa loob ng mga pamantayan ng takdang panahon ng plano ng county para sa pagkakaloob ng mga serbisyo.

KAILAN AKO MAKAKAKUHA NG PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO (NOTICE OF ADVERSE BENEFIT DETERMINATION)?

Makakakuha ka ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination):

- Kung ang iyong plano ng county o isa sa mga tagapagkaloob ng serbisyo ng plano ng county ay gumawa ng desisyon na hindi ka kuwalipikado na tumanggap ng anumang mga serbisyo ng paggamot ng SUD ng Medi-Cal sa dahilang hindi mo natugunan ang mga pamantayan ng medikal na pangangailangan.
- Kung sa palagay ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay kailangan mo ng serbisyo ng SUD at humingi sa plano ng county para aprobahan, ngunit ang plano ng county ay hindi sumasang-ayon at tumanggi sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo, o binabago ang uri o dalas ng serbisyo. Sa halos lahat ng pagkakataon ay tatanggap ka ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo bago mo matanggap ang serbisyo, ngunit kung minsan ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo ay darating pagkatapos mo nang matanggap ang serbisyo, o habang tumatanggap ka ng serbisyo. Kung makakuha ka ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo pagkatapos mo nang tumanggap ng serbisyo, hindi mo na kailangang magbayad para sa serbisyo.
- Kung ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay humingi sa plano ng county para sa pag-aproba, ngunit ang plano ng county ay kailangan ng higit na impormasyon upang gumawa ng desisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-aproba sa tamang oras.
- Kung ang iyong plano ng county ay hindi nagkakaloob ng mga serbisyo sa iyo batay sa takdang panahon (timeline) na itinatag ng plano ng county. Tumawag sa iyong plano ng county upang malaman kung ang plano ng county ay nagtatag ng mga pamantayan sa takdang panahon.
- Kung maghain ka ng karaingan sa plano ng county at hindi tumugon ang plano ng county ng may nakasulat na desisyon sa iyong karaingan sa loob ng 90 araw. Kung maghain ka ng apela sa plano ng county at ang plano ng county ay hindi tumugon sa iyo ng may nakasulat na desisyon sa iyong apela sa loob

ng 30 araw o, kung naghain ka ng pinabilis na apela, at hindi tumanggap ng sagot sa loob ng tatlong araw ng trabaho.

PALAGI BA AKONG MAKAKAKUHA NG PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO (NOTICE OF ADVERSE BENEFIT DETERMINATION) KAPAG HINDI KO NAKUKUHA ANG NAIS KONG MGA SERBISYO?

May mga ilang kaso kung saan hindi ka maaaring tumanggap ng Paunawa ng Slaungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination). Maaari ka pa ring maghain ng apela sa plano ng county o kung nakumpleto mo na ang proseso ng apela, maaari kang humiling ng makatarungang pagdinig ng estado kapag nangyari ang mga bagay na ito. Ang impormasyon kung paano maghain ng apela o kahilingan ng makatarungang pagdinig ng estado ay kasama sa handbook na ito. Dapat ding makuha ang impormasyon sa tanggapan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo.

ANO ANG SASABIHIN SA AKIN NG PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO (NOTICE OF ADVERSE BENEFIT DETERMINATION)?

Ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo ay magsasabi sa iyo ng::

- Ano ang ginawa ng iyong plano ng county na naka-apekto sa iyo at sa iyong kakayahang kumuha ng mga serbisyo.
- Epektibong petsa ng desisyon at ang dahilan ng plano na gawin ang desisyon nito.
- Mga alituntunin ng estado o pederal na sinunod ng county nang ginawa nito ang desisyon.
- Ano ang iyong mga karapatan kung hindi ka sumasang-ayon sa ginawa ng plano.
- Paano maghain ng apela sa plano.
- Paano humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing).
- Paano humiling ng pinabilis na apela o ng pinabilis na makatarungang pagdinig.
- Paano makakuha ng tulong sa paghahain ng apela o paghiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.
- Gaano katagal ang kailangan mo sa paghain ng apela o kahilingan ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.
- Kung ikaw ay karapat-dapat na magpatuloy sa pagtanggap ng mga serbisyo habang naghahintay ka para sa desisyon ng Apela o Makatarungang Pagdinig ng Estado.

- Kailan ka kailangang maghain ng iyong kahilingan ng Apela o Makatarungang Pagdinig ng Estado kung nais mong magpatuloy ang mga serbisyo.

ANO ANG GAGAWIN KO KUNG MAKAKUHA AKO NG PAUNAWA NG SALUNGAT NA PAGPAPASIYA NG BENEPISYO (NOTICE OF ADVERSE BENEFIT DETERMINATION)?

Kapag makakuha ka ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) dapat mong basahing mabuti ang lahat ng impormasyon sa pormularyo. Kung hindi maunawaan ang pormularyo, maaari kang tulungan ng iyong plano ng county. Maaari mo ring hingan ang isa pang tao na tumulong sa iyo.

Maaari kang humiling ng pagpapatuloy ng serbisyo na pinahinto nang magpasa ka ng apela o humiling para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing). Dapat mong hilingin ang pagpapatuloy ng mga serbisyo nang hindi lalampas sa 10 araw pagkatapos tanggapin ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya sa Benepisyo o bago ng epektibong petsa ng pagbabago.

ANG MGA PROSESO NG RESOLUSYON SA PROBLEMA

PAANO KUNG HINDI KO MAKUHA ANG NAIS KONG MGA SERBISYO MULA SA AKING PLANO NG DMC-ODS NG COUNTY?

Ang plano ng county ay may paraan para iyong malutas ang isang problema tungkol sa anumang isyung kaugnay sa mga serbisyo ng paggamot ng SUD na iyong tinatanggap. Ito ay tinatawag na proseso ng resolusyon sa problema at maaaring binubuo ng sumusunod na mga proseso:

1. Ang Proseso ng Karaingan (Grievance Process) – isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan tungkol sa anumang bagay kaugnay sa iyong mga serbisyo ng paggamot ng SUD.
2. Ang Proseso ng Apela (Appeal Process) – pagsusuri ng isang desisyon (pagtanggap o mga pagbabago sa mga serbisyo) na ginawa ng plano ng county o ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo tungkol sa iyong mga serbisyo ng paggamot ng SUD.
3. Ang Proseso ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing Process) – pagsusuri upang matuyak na tinanggap mo ang mga serbisyo ng paggamot ng SUD kung saan may karapatan ka sa ilalim ng programa ng Medi-Cal.

Ang paghahain ng karaingan o apela o Makatarungang Pagdinig ng Estado ay hindi mabibilang laban sa iyo at hindi magkakaroon ng epekto sa mga serbisyong iyong tinatanggap. Kapag ang iyong karaingan o apela ay nakumpleto na, ang iyong plano ng county ay ipagbibigay-alam sa iyo at sa iba pang kasama ang pinal na kinalabasan. Kapag ang iyong Makatarungang Pagdinig ng Estado ay nakumpleto na, ang State Hearing Office ay ipagbibigay-alam sa iyo at sa iba pang kasama ng pinal na kinalabasan.

Alamin pa ang tungkol sa bawat proseso ng resolusyon sa problema sa ibaba.

MAAARI BA AKONG HUMINGI NG TULONG SA PAGHAIN NG APELA, KARAINGAN O MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Ang iyong plano ng county ay magkakaroon ng mga tao na handang magpaliwanag sa mga prosesong ito sa iyo at tulungan kang mag-ulat ng isang problema maging karaingan, apela, o kahilingan para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado. Maaari rin silang tumulong sa iyo na magdesisyon kung kuwalipikado ka para sa tinatawag na 'pinabilis' ('expedited') na proseso, na nangangahulugang ito ay susuriin nang mas mabilis sa dahilang ang iyong kalusugan o katatagan ay nasa panganib. Maaari mo ring bigyan ng awtorisasyon ang isa pang tao na kumilos sa iyong ngalan, kabilang ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ng paggamot ng SUD.

Kung nais mo ng tulong, tumawag sa aming Behavioral Health Access Line sa: 1-888-246-3333.

PAANO KUNG KAILANGAN KO NG TULONG PARA MALUTAS ANG PROBLEMA SA AKING PLANO NG DMC-ODS NG COUNTY NGUNIT AYAW KONG MAGHAIN NG KARAINGAN O APELA?

Maaari kang humingi ng tulong mula sa Estado kung may problema ka sa paghahanap ng tamang tao sa county na tulungan kang malaman ang kalakaran sa sistema.

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

Tumawag sa toll free: 1-888-952-5253

Kung ikaw ay bingi at gumagamit ng TDD, tumawag sa: 1-888-952-8349

ANG PROSESO NG KARAINGAN

ANO ANG KARAINGAN?

Ang karaingan ay isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan tungkol sa anumang bagay kaugnay sa iyong mga serbisyo ng paggamot ng SUD na hindi isa sa mga problema na sakop ng mga proseso ng apela at Makatarungang Pagdinig ng Estado.

Ang proseso ng karaingan ay:

- Bumubuo ng simple, at madaling maunawaang mga pamamaraan na nagpapahintulot sa iyo na magharap ng iyong karaingan nang pasalita o nakasulat.
- Hindi mabibilang laban sa iyo o sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo sa anumang paraan.
- Magpapahintulot sa iyo na magbigay ng awtorisasyon sa isa pang tao na kumilos sa iyong ngalan, kabilang ang isang tagapagkaloob ng serbisyo. Kung bigyan mo ng awtorisasyon ang isa pang tao na kumilos sa iyong ngalan, ang plano ng county ay maaaring hingin sa iyo na lumagda sa isang pormularyo na nagbibigay ng awtorisasyon sa plano na magpalabas ng impormasyon sa tao na iyan.
- Magtitiyak na ang mga indibiduwal na gumagawa ng mga desisyon ay kuwalipikadong gawin ito at hindi kasama sa anumang nakaraang mga antas ng pagsusuri o paggagawa ng desisyon.
- Magtutukoy sa mga papel na gagampanan at responsibilidad mo, iyong plano ng county at iyong tagapagkaloob ng serbisyo.
- Magkakaloob ng resolusyon para sa karaingan sa inaatas na mga takdang panahon (timeframe).

KAILAN AKO MAAARING MAGHAIN NG ISANG KARAINGAN?

Maaari kang maghain ng isang karaingan sa plano ng county kung hindi ka nasisiyahan sa mga serbisyo ng paggamot ng SUD na iyong tinatanggap mula sa plano ng county o may isa pang alalahanin hinggil sa plano ng county.

PAANO AKO MAAARING MAGHAIN NG ISANG KARAINGAN?

Maaari kang tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong plano ng county upang humingi ng tulong sa isang karaingan. Ang county ay magbibigay ng self-addressed na mga sobre sa lahat ng mga lugar ng mga tagapagkaloob ng serbisyo para maipadala mo sa koreo ang iyong karaingan. Ang mga karaingan ay maaaring ihain nang pasalita o nakasulat. Ang mga pasalitang karaingan ay hindi na kinakailangang sundan pa ng pagsulat.

PAANO KO MALALAMAN KUNG NATANGGAP NG PLANO NG COUNTY ANG AKING KARAINGAN?

Ang iyong plano ng county ay ipapaalam sa iyo na natanggap na nito ang iyong karaingan sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo nang nakasulat na pagpapatunay.

KAILAN MABIBIGYAN NG DESISYON ANG AKING KARAINGAN?

Ang plano ng county ay dapat gumawa ng desisyon tungkol sa iyong karaingan sa loob ng 90 araw ng kalendaryo mula sa petsa na naghain ka ng iyong karaingan. Ang mga takdang panahon (timeframe) ay maaaring pahabain ng hanggang sa 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng palugit, o kung ang plano ng county ay naniniwala na nangangailangan ng karagdagang impormasyon at ang pagkaantala ay para sa iyong pakinabang. Ang halimbawa ng kapag ang pagkaantala ay maaaring para sa iyong pakinabang ay kapag naniniwala ang county na maaaring malutas ang iyong karaingan kung ang plano ng county ay mayroong kaunting panahon para kumuha ng impormasyon mula sa iyo o sa iba pang tao na kasangkot.

PAANO KO MALALAMAN KUNG ANG PLANO NG COUNTY AY NAKAGAWA NA NG DESISYON TUNGKOL SA AKING KARAINGAN?

Kapag nagawa na ang desisyon kaugnay sa iyong karaingan, ang plano ng county ay ipagbibigay-alam sa iyo o sa iyong kinatawan ang desisyon nang nakasulat. Kung ang iyong plano ng county ay nabigong ipagbibigay-alam sa iyo o sa sinumang apektadong panig ang desisyon ng karaingan sa tamang oras, kung kaya ang plano ng county ay magbibigay sa iyo ng isang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) na nagpapayo sa iyo ng iyong karapatang humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing). Ang iyong plano ng county ay magkakaloob sa iyo ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo sa petsa ng pagtatapos ng takdang panahon.

MAYROON BANG TAKDANG HULING ARAW (DEADLINE) SA PAGHAHAIN NG KARAINGAN?

Maaari kayong maghain ng karaingan sa anumang oras.

ANG PROSESO NG APELA (REGULAR AT PINABILIS)

Ang iyong plano ng county ay responsable para sa pagpapahintulot sa iyong humiling ng pagsusuri ng desisyon tungkol sa iyong mga serbisyo ng paggamot ng SUD na ginawa ng plano o ng iyong mga tagapagkaloob ng serbisyo. May dalawang paraan na maaari kang humiling ng pagsusuri. Ang isang paraan ay ang paggamit

ng proseso ng regular (standard) na mga apela.. Ang ikalawang paraan ay sa pamamagitan ng paggamit ng proseso ng pinabilis (expedited) na mga apela. Ang dalawang paraan na ito ay magkapareho; gayunman, may partikular na mga pangangailangan para maging kuwalipikado sa pinabilis na apela. Ang partikular na mga pangangailangan ay ipinapaliwanag sa ibaba.

ANO ANG REGULAR NA APELA (STANDARD APPEAL)?

Ang regular na apela (standard appeal) ay isang kahilingan para suriin ang isang problema na mayroon ka sa plano o sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo na binubuo ng pagtanggì o mga pagbabago sa mga serbisyo na sa iyong palagay na kailangan mo. Kung humiling ka ng regular na apela, ang plano ng county ay maaaring gumugol ng hanggang sa 30 araw para suriin ito. Kung sa tingin mo na ang paghihintay ng 30 araw ay maglalagay sa iyong kalusugan sa panganib, dapat kang humingi ng 'pinabilis na apela' ('expedited appeal').

Ang proseso ng regular na mga apela ay:

- Magpapahintulot sa iyo na maghain ng apela nang personal, sa telepono, o nang nakasulat. Kung magpasa ka ng iyong apela nang personal o sa telepono, dapat mong sundan ito ng nilagdaang nakasulat na apela. Maaari kang humingi ng tulong upang sumulat ng apela. Kung hindi mo susundan ng nilagdaang nakasulat na apela, ang iyong apela ay hindi malulutas. Gayunman, ang petsa na ipinasa mo ang pasalitang apela ang magsisilbing petsa ng paghahain.
- Magtitiyak na ang paghahain ng apela ay hindi mabibilang laban sa iyo o sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo sa anumang paraan.
- Magpapahintulot sa iyo na magbigay ng awtorisasyon sa isa pang tao na kumilos sa iyong ngalan, kabilang ang isang tagapagkaloob ng serbisyo. Kung magbigay ka ng awtorisasyon sa isa pang tao upang kumilos sa iyong ngalan, ang plano ay maaaring hingin sa iyo na lumagda sa isang pormularyo na nagbibigay ng awtorisasyon sa plano na magpalabas ng impormasyon sa tao na iyan.
- Magpapatuloy ang iyong mga benepisyo sa paghiling para sa apela sa loob ng inaatas na takdang panahon, na 10 araw mula sa petsa na ang iyong Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) ay ipinadala sa koreo o personal na ibinigay sa iyo. Hindi ka kailangang magbayad para sa patuloy na mga serbisyo habang nakabinbin ang apela. Kung hihiling ka ng pagpapatuloy ng benepisyo, at ang pinal na desisyon ng apela ay nagpapatunay ng desisyon na bawasan o

ihinto ang iyong tinatanggap na serbisyo, maaari kang atasan na bayaran ang halaga ng na mga serbisyong ipinagkaloob habang nakabinbin ang apela;

- Magtitiyak na ang mga indibiduwal na gumagawa ng mga desisyon ay kuwalipikadong gumawa ng mga ito at hindi kasama sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o paggagawa ng desisyon.
- Magpapahintulot sa iyo o iyong kinatawan na suriin ang tala ng iyong kaso, kabilang ang iyong medikal na talaan, at iba pang mga dokumento o talaan na isinaalang-alang sa proseso ng apela, bago at habang ginaganap ang proseso ng apela.
- Magpapahintulot sa iyo na magkaroon ng sapat na pagkakataon upang magharap ng ebidensiya at mga pagsasabi ng katotohanan o batas, nang personal o nakasulat.
- Magpapahintulot sa iyo, iyong kinatawan, o ang legal na kinatawan ng pag-aari ng yumaong miyembro na isasama bilang mga panig sa apela.
- Ipapaalam sa iyo na ang iyong apela ay sinusuri sa pamamagitan ng pagpapadala nang nakasulat na pagpapatunay.
- Magsasabi sa iyo ng iyong karapatang humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing), na sumusunod sa pagkumpleto ng proseso ng apela.

KAILAN AKO MAAARING MAGHAIN NG ISANG APELA?

Maaari kang maghain ng apela sa Plano ng DMC-ODS ng iyong county:

- Kung ang iyong county o isa sa mga kinontrata ng county na mga tagapagkaloob ng serbisyo ay magdesisyon na hindi ka na kuwalipikado upang tumanggap ng anumang Medi-Cal na mga serbisyo ng paggamot ng SUD sa dahilang hindi mo natutugunan ang mga pamantayan ng medikal na pangangailangan.
- Kung sa palagay ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo na kailangan mo ang serbisyo ng paggamot ng SUD at humingi sa county ng pag-aproba, ngunit ang county ay hindi sumasang-ayon at tumatangi sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo, o binabago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Kung ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay humingi sa plano ng county ng pag-aproba, ngunit ang county ay kailangan ng higit na impormasyon upang gumawa ng desisyon at hindi makumpleto ang proseso ng pag-aproba sa tamang oras.
- Kung ang iyong plano ng county ay hindi nagkakaloob ng serbisyo sa iyo batay sa mga takdang panahon na itinatag ng plano ng county.
- Kung sa iyong palagay ang plano ng county ay hindi nagkakaloob ng mga serbisyo sa tamang oras upang matugunan ang iyong mga kailangan.

- Kung ang iyong karaingan, apela o pinabilis na apela ay hindi nalutas sa tamang oras.
- Kung ikaw at iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay hindi nagkakasundo sa mga serbisyo ng SUD na kailangan mo.

PAANO AKO MAAARING MAGHAIN NG ISANG APELA?

Tingnan ang harapang bahagi ng handbook na ito para sa impormasyon kung paano maghain ng apela sa iyong plano ng county. Maaari kang tumawag sa toll-free na numero ng telepono ng iyong plano ng county upang kumuha ng tulong sa paghahain ng apela. Magbibigay ang plano ng self-addressed na mga sobre sa lahat ng mga lugar ng tagapagkaloob ng serbisyo para iyong maipadala sa koreo ang iyong apela.

PAANO KO MALALAMAN KUNG MAY DESISYON NA ANG AKING APELA?

Ang iyong plano ng DMC-ODS ng county ay ipagbibigay-alam sa iyo o sa iyong kinatawan nang nakasulat ang tungkol sa kanilang desisyon para sa iyong apela. Ang abiso ay maglalaman ng sumusunod na impormasyon:

- Ang mga resulta ng proseso ng resolusyon ng apela
- Ang petsa ng ginawa ang desisyon ng apela
- Kung ang apela ay hindi nalutas nang ganap sa iyong pabor, ang paunawa ay maglalaman din ng impormasyon tungkol sa iyong karapatan sa isang Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing) at ang pamamaraan para sa paghahain ng Makatarungang Pagdinig ng Estado

MAYROON BANG TAKDANG HULING ARAW (DEADLINE) PARA MAGHAIN NG APELA?

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw ng petsa ng aksiyon na iyong inaapela kapag nakuha mo ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination). Tandaan na hindi ka palaging makakakuha ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo. Walang mga huling araw (deadline) para sa paghahain ng apela kapag hindi ka nakakuha ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo; kaya maaari kang maghain na ganitong uri ng apela sa anumang oras.

KAILAN MAGAGAWA ANG DESISYON TUNGKOL SA AKING APELA?

Dapat magdesisyon ang plano ng county sa iyong apela sa loob ng 30 araw ng kalendaryo mula kung kailan tinanggap ng plano ng county ang iyong kahilingan

para sa apela. Ang mga takdang panahon (timeframe) ay maaaring pahabain pa ng hanggang sa 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng palugit, o kung naniniwala ang plano ng county na may pangangailangan para sa karagdagang impormasyon at ang pagkaantala ay para sa iyong pakinabang. Ang halimbawa na para sa iyong pakinabang ang pagkaantala ay kapag naniniwala ang county na maaari nitong aprobahan ang iyong apela kung may kaunti pang panahon ang county na kumuha ng impormasyon mula sa iyo o sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo.

PAANO KUNG HINDI AKO MAKAPAGHINTAY NG 30 ARAW PARA SA DESISYON NG AKING APELA?

Ang proseso ng apela ay maaaring maging mas mabilis kung maging kuwalipikado ito para sa proseso ng pinabilis na mga apela.

ANO ANG PINABILIS NA APELA?

Ang pinabilis na apela ay isang mas mabilis na paraan na pagdesisyon sa isang apela. Ang proseso ng pinabilis na mga apela ay sumusunod sa kaparehong proseso ng regular na mga apela. Gayunman,

- Dapat ang iyong apela ay tumutugon sa ilang mga pangangailangan.
- Ang proseso ng pinabilis na mga apela ay sumusunod din sa iba't ibang takdang huling araw (deadline) kaysa sa regular na mga apela.
- Maaari kang gumawa ng kahilingang pasalita para sa pinabilis na apela. Hindi mo na kailangang ilagay ang iyong kahilingan ng pinabilis na apela nang nakasulat.

KAILAN AKO MAAARING MAGHAIN NG PINABILIS NA APELA?

Kung sa iyong palagay ang paghihintay ng hanggang sa 30 araw para sa desisyon ng regular na apela ay mapanganib sa iyong buhay, kalusugan, o kakayahang makamit, mapanatili o mabawi ang sukduhan ng pagganap, maaari kang humiling ng pinabilis na resolusyon ng apela. Kung sumasang-ayon ang plano ng county na tumutugon ang iyong apela sa mga pangangailangan para sa pinabilis na apela, ang iyong county ay magbibigay ng resolusyon sa iyong pinabilis na apela sa loob ng 72 oras pagkaraang matanggap ng county ang apela. Ang mga takdang panahon (timeframe) ay maaaring pahabain ng hanggang sa 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng palugit, o kung makita ng plano ng county na kinakailangan ng karagdagang impormasyon at ang pagkaantala ay para sa iyong pakinabang. Kung pahabain ng iyong plano ng county ang takdang panahon, ang plano ay magbibigay sa iyo nang nakasulat na pagpapaliwanag kung bakit nagbigay ng palugit.

Kung magdesisyon ang plano ng county na ang iyong apela ay hindi kuwalipikado para sa pinabilis na apela, dapat gumawa ang plano ng county ng makatuwirang mga pagsisikap upang mabigyan ka ng agarang abiso na pasalita at ipagbibigay-alam sa iyo nang nakasulat sa loob ng 2 araw ng kalendaryo na nagbibigay sa iyo ng dahilan para sa desisyon. Ang iyong apela ay susundin pagkatapos ang takdang panahon ng regular na apela na nakabalangkas sa unahan ng seksiyon na ito. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng county na ang iyong apela ay hindi tumutugon sa mga pamantayan ng pinabilis na apela, maaari kang maghain ng karangian.

Kapag malutas na ng iyong plano ng county ang iyong pinabilis na apela, ang plano ay ipagbibigay-alam sa iyo at sa lahat ng apektadong panig nang pasalita at nakasulat.

ANG PROSESO NG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO

ANO ANG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Ang Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing) ay isang independiyenteng pagsusuri na isinasagawa ng Department of Social Services ng California upang matiyak na tinanggap mo ang mga serbisyong paggamot sa SUD na kung saan may karapatan ka sa ilalim ng programang Medi-Cal.

ANO ANG AKING MGA KARAPATAN SA MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

May karapatan kang:

- Magkaroon ng pagdinig sa harap ng Department of Social Services ng California [tinatawag din na Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing)].
- Masabihan tungkol sa kung paano humingi ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.
- Masabihan tungkol sa mga alituntunin na sumasaklaw sa pagkatawan sa Makatarungang Pagdnig ng Estado.
- Magkaroon ka ng patuloy na mga benepisyo pagkatanggap ng iyong kahilingan sa proseso ng Makatarungang Pagdinig ng Estado kung humingi para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado sa loob ng inaatas na mga takdang panahon (timeframe).

KAILAN AKO MAAARING MAGHAIN PARA SA MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Maaari kang maghain para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing):

- Kung nakumpleto mo na ang proseso ng apela ng plano ng county.
- Kung ang iyong county o isa sa mga kinontratang tagapagkaloob ng serbisyo ay magdesisyon na hindi ka kuwalipikado na tumanggap ng anumang mga serbisyo ng Medi-Cal sa paggamot sa SUD sa dahilang hindi mo natutugunan ang mga pamantayan ng medikal na pangangailangan.
- Kung sa palagay ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay kailangan mo ang serbisyo ng paggamot ng SUD at humihingi sa plano ng county para sa pag-aproba, ngunit ang plano ng county ay hindi sumasang-ayon at tumatangi sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo, o binabago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Kung ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay humingi sa plano ng county ng pag-aproba, ngunit ang county ay kailangan ng higit na impormasyon upang gumawa ng desisyon at hindi makumpleto ang proseso ng pag-aproba sa takdang oras.
- Kung ang iyong plano ng county ay hindi magkaloob ng mga serbisyo sa iyo batay sa mga takdang panahon na itinatag ng county.
- Kung sa iyong palagay ang plano ng county ay hindi nagkaloob ng nasa oras na serbisyo upang matugunan ang iyong mga kailangan.
- Kung ang iyong karainan, apela o pinabilis na apela ay hindi nabigyan ng resolusyon sa tamang oras.
- Kung ikaw at ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay hindi sumasang-ayon sa kailangan mong serbisyo ng paggamot ng SUD.

PAANO KO GAGAWIN ANG PAGHILING NG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Maaari kang deretsong humiling ng isang Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing) mula sa Department of Social Services ng California. Maaari kang humingi ng Makatarungang Pagdnig ng Estado sa pamamagitan ng pagsulat sa:

State Hearings Division

California Department of Social Services

744 P Street, Mail Station 9-17-37

Sacramento, California 95814

Maaari ka ring tuwawag sal 1-888-952-8349 o para sa TDD 1-888-952-8349.

MAYROON BANG ITINAKDANG HULING ARAW (DEADLINE) PARA SA PAGHAHAIN NG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Mayroon ka lamang 120 araw para humngi ng isang Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing). Ang 120 araw ay magsisimula alinman sa araw pagkatapos ibigay nang personal ng plano ng county sa iyo ang paunawa ng desisyon nito sa apela, o ang araw pagkatapos ng petsa ng marka ng koreo sa paunawa ng desisyon ng county sa apela.

Kung hindi mo natanggap ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), maaari kang maghain para sa Makatarungang Pagdnig ng Estado sa anumang oras.

MAAARI BA AKONG MAGPATULOY NA TUMANGGAP NG MGA SERBISYO HABANG NAGHIHINTAY AKO PARA SA DESISYON NG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Maaari kang magpatuloy sa mga serbisyo ng paggamot habang naghihintay ka para sa desisyon ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing) kung sa palagay ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo na ang serbisyo ng paggamot ng SUD na iyong tinatanggap na ay kailangang ipagpatuloy at humihingi sa plano ng county para aprobahan ang pagpapatuloy, ngunit ang county ay hindi sumasang-ayon at tumatanggi sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo, o binabago ang uri o dalas ng serbisyo na hinhiling ng tagapagkaloob ng serbisyo. Palagi kang tatanggap ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) mula sa plano ng county kapag nangyari ito. Bilang karagdagan, hindi ka kakailanganing magbayad para sa mga serbisyo habang nakabinbin ang Makatarungang Pagdinig ng Estado.

Kung ginawa mo nga ang kahilingan ng pagpapatuloy ng benepisyo, at ang pinal na desisyon ng Makatarungang Pagdnig ng Estado ay pinagtibay ang desisyon na bawasan o ihinto ang tinatanggap mong serbisyo, maaari kang atasan na bayaran ang gastos ng mga serbisyong ipinagkaloob habang nakabinbin ang makatarungang pagdinig ng estado.

ANO ANG KAILANGAN KONG GAWIN KUNG NAIS KONG MAGPATULOY ANG MGA SERISYO HABANG NAGHIHINTAY AKO NG DESISYON NG MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Kung nais mong magpatuloy ang mga serbisyo habang ginaganap ang proseso ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing), dapat kang humiling ng

Makatarungang Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa ng paunawa ng resolusyon ng county.

PAANO KUNG HINDI AKO MAKAPAGHINTAY NG 120 ARAW PARA SA DESISYON NG AKING MAKATARUNGANG PAGDINIG NG ESTADO?

Maaari kang humingi ng pinabilis (mas mabilis) na Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing) kung sa iyong palagay ang normal na 120 araw na takdang panahon ay magiging sanhi ng malubhang mga problema sa iyong kalusugan, kabilang ang problema sa iyong kakayahan na gumana, mapanatili, o mabawi ang mahalagang mga pagganap sa buhay. Ang State Hearing Division ng Department of Social Services ay susuriin ang iyong kahilingan para sa pinabilis na Makatarungang Pagdinig ng Estado at magbibigay ng desisyon kung kuwalipikado ito. Kung ang iyong kahilingan ng pinabilis na pagdinig ay aprobahan, isasagawa ang isang pagdinig at magpapalabas ng desisyon sa pagdinig sa loob ng 3 araw ng trabaho ng petsa ng pagtanggap sa iyong kahilingan ng State Hearings Division.

MAHALAGANG IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMANG MEDI-CAL NG ESTADO NG CALIFORNIA

SINO ANG MAAARING KUMUHA NG MEDI-CAL?

Maaari kang maging kuwalipikado para sa Medi-Cal kung isa ka sa mga grupong ito:

- 65 taong gulang, o mas matanda
- Mababa sa 21 taong gulang
- Nasa hustong gulang, sa pagitan ng 21 at 65 batay sa pagiging karapat-dapat sa kita
- Bulag o may-kapansanan
- Buntis
- Mga ilang refugee, o Cuban/Haitian na mga imigrante
- Tumatanggap ng pangangalaga sa isang nursing home

Dapat kang naninirahan sa California upang maging kuwalipikado para sa Medi-Cal. Tumawag o pumunta sa lokal na tanggapan ng social services sa iyong county para humingi ng aplikasyon sa Medi-Cal, o kumuha ng isa sa Internet sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

KAILANGAN KO BANG MAGBAYAD PARA SA MEDI-CAL?

Maaaring kailangan mong magbayad para sa Medi-Cal depende sa halaga ng pera na iyong nakukuha o kinikita sa bawat buwan.

- Kung ang iyong kita ay mas mababa sa mga limitasyon ng Medi-Cal para sa laki ng iyong pamilya, hindi mo kakailanganing magbayad para sa mga serbisyo ng Medi-Cal.
- Kung ang iyong kita ay mas mahigit sa mga limitasyon ng Medi-Cal para sa laki ng iyong pamilya, kakailanganin mong magbayad ng ilang halaga para sa iyong mga serbisyong medikal o paggamot ng SUD. Ang halagang iyong binabayaran ay tinatawag na iyong 'bahagi ng gastos' ('share of cost'). Kapag nakabayad ka na ng iyong 'bahagi ng gastos,' babayaran ng Medi-Cal ang nalalabi sa iyong sakop na medikal na singilin para sa buwan na iyon. Sa mga buwan na wala kang medikal na gastos, wala kang kailangang bayaran.
- Maaaring kailangan mong magbayad ng 'co-payment' para sa anumang paggamot sa ilalim ng Medi-Cal. Ang ibig sabihin nito ay magbabayad ka mula sa iyong sariling bulsa (out of pocket) sa bawat beses na gumamit ka ng medikal na serbisyo o paggamot ng SUD o ng niresetang gamot (medicine) at isang co-payment kung pupunta ka sa emergency room ng isang ospital para sa iyong mga regular na serbisyo.

Ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay sasabihin sa iyo kung kailangang gumawa ka ng co-payment.

SAKOP BA NG MEDI-CAL ANG TRANSPORTASYON?

Kung magkaroon ka ng problema sa pagpunta sa iyong mga medikal na appointment o sa mga appointment sa paggamot ng druga at alcohol, ang programa ng Medi-Cal ay maaari kang tulungan sa paghanap ng transportasyon.

- Para sa mga bata, ang Child Health and Disability Prevention (CHDP) na programa ng county ay maaaring tumulong. Maaari mo ring kontakin ang tanggapan ng social services ng iyong county. Ang social services ng San Francisco ay maaaring matagpuan sa Human Service Agency ng San Francisco. Ang Family and Children Services ay maaaring puntahan sa <http://www.sfhsa.org/174.htm> o sa pamamagitan ng TALK line (415-441-KIDS). Maaari ka ring kumuha ng impormasyon sa online sa pamamagitan ng pagbisita sa www.dhcs.ca.gov, pagkatapos ay i-klik ang 'Services' at pagkatapos ang 'Medi-Cal.'
- Para sa mga nasa hustong gulang, ang tanggapan ng social services ng iyong county ay maaaring tumulong. Para sa kumpletong listahan ng mga lugar ng Human Service Agency sa San Francisco, mangyaring bumisita sa

- <http://www.sfhsa.org/6636.htm>. O maaari ka ring kumuha ng impormasyon sa online sa pamamagitan ng pagbisita sa www.dhcs.ca.gov, pagkatapos ay i-klik ang 'Services' at pagkatapos ang 'Medi-Cal.'
- Ang mga serbisyo ng transportasyon ay magagamit para sa lahat ng mga kailangang serbisyo, kabilang iyang mga hindi kasama sa programa ng DMC-ODS.

MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG MIYEMBRO

ANO ANG AKING MGA KARAPATAN BILANG TUMATANGGAP NG MGA SERBISYO NG DMC-ODS?

Bilang isang tao na karapat-dapat para sa Medi-Cal at naninirahan sa isang county na pilot program ng DMC-ODS, may karapatan kang tumanggap ng kinakailangang mga serbisyo ng medikal na paggamot ng SUD mula sa plano ng county. May karapatan kang:

- Tratuhan nang may paggalang, na nagbibigay ng pagsasaalang-alang sa iyong karapatan sa pagiging lihim at ang pangangailangang panatilihan ang pagiging kompidensiyal ng iyong medikal na impormasyon.
- Tumanggap ng impormasyon sa magagamit na mga opsyon at alternatibo sa paggamot, na iniharap sa isang paraang angkop sa kondisyon at kakayahang maunawaan ng Miyembro.
- Lumahok sa mga desisyon kaugnay sa pangangalaga sa iyong SUD, kabilang ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- Tumanggap ng napapanahong madaling makuhang pangangalaga, kabilang ang mga serbisyo na makukuha 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kapag medikal na kinakailangan upang gamutin ang isang kondisyong emerhensiya o agaran o krisis na kondisyon.
- Tumanggap ng impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyo ng paggamot ng SUD na sakop ng plano ng DMC-ODS ng county, iba pang obligasyon ng plano ng county at ng iyong mga karapatan ayon sa inilarawan dito.
- Mabigyan ng proteksiyon ang iyong kompidensiyal na impormasyon sa kalusugan.
- Humiling at tumanggap ng kopya ng mga medikal na talaan, at humiling na ang mga ito ay baguhin o iwasto ayon sa nakasaad sa 45 CFR §164.524 at 164.526.

- Tumanggap ng mga nakasulat na materyales sa mga alternatibong pormat (kabilang ang Braille, large size print, at audio format) kapag hiniling at sa napapanahong anyo na angkop para sa hinihiling na pormat.
- Tumanggap ng mga serbisyo ng interpreter para sa inyong napiling wika.
- Tumanggap ng mga serbisyo ng paggamot ng SUD mula sa plano ng county na sumusunod sa mga pangangailangan ng kontrata nito sa Estado sa mga larangan ng pagkakaroon ng mga serbisyo, katiyakan ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, sakop at awtorisasyon ng mga serbisyo.
- Madaling pagkuha ng Minor Consent Services, kung isa kang menor de edad.
- Madaling pagkuha ng mga serbisyong medikal na kinakailangan mula sa labas ng network sa paraang napapanahon, kung ang plano ay walang kawani o kinontratang tagapagkaloob ng serbisyo na makapaghahatid ng mga serbisyo. Ang ibig sabihin ng “Out-of-network provider” ay isang tagapagkaloob ng serbisyo na wala sa listahan ng mga tagapagkaloob ng serbisyo sa plano ng county. Dapat matiyak ng county na wala kang dagdag na babayaran para sa pagpapatingin sa isang out-of-network provider. Maaari mong kontakin ang mga serbisyo sa miyembro (member services) sa 1-888-246-3333, para sa impormasyon kung paano tumanggap ng mga serbisyo mula sa isang out-of-network provider.
- Humiling ng ikalawang opinyon mula sa isang kuwalipikadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan sa loob ng network ng county, o isang nasa labas ng network, nang walang karagdagang gastos sa iyo.
- Maghain ng mga karaingan, maging pasalita o nang nakasulat, tungkol sa organisasyon o sa natanggap na pangangalaga.
- Humiling ng apela, maging pasalita o nang nakasulat, pagkatanggap ng paunawa ng salungat na pagpapsiya ng benepisyo (notice of adverse benefit determination).
- Humiling ng makatarungang pagdinig ng Medi-Cal ng Estado, kabilang ang impormasyon sa mga pangyayari sa ilalim na kung saan posible ang pinabilis na makatarungang pagdinig.
- Maging malaya mula sa anumang uri ng pagpipigil o pagkahiwalay na ginamit bilang isang paraan ng pamimilit, disiplina, kaghinhawaan, o pagganti.
- Malayang magampanan ang mga karapatang ito nang walang nakakasamang epekto sa kung paano ka tinatrato ng plano ng county, mga tagapagkaloob ng serbisyo, o ng Estado.

ANO ANG AKING MGA RESPONSABILIDAD BILANG TUMATANGGAP NG MGA SERBISYO NG DMC-ODS?

Bilang tumatanggap ng serbisyo ng DMC-ODS, responsibilidad mong:

- Basahing mabuti ang nagpapaalam sa miyembro na mga materyales na iyong tinanggap mula sa plano ng county. Ang mga materyales na ito ay tutulong sa iyong maunawaan kung anong mga serbisyo ang makukuha at paano makakuha ng paggamot kung kailangan mo ito.
- Pumunta sa iyong paggamot ayon sa itinakdang iskedyul. Magkakaroon ka ng pinakamainam na resulta kung susundin mo ang iyong plano ng paggamot. Kung talagang hindi ka makakarating sa iyong appointment, tumawag nang maaga sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo nang hindi bababa sa 24 na oras at muling gumawa ng iskedyul para sa isa pang araw at oras.
- Palaging dalhin ang iyong Medi-Cal (county plan) ID card at isang photo ID kapag dumadalo ka sa paggamot.
- Ipaalam sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo kung kailangan mo ng interpreter bago ng iyong appointment.
- Sabihin sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo ang lahat ng iyong medikal na alalahanin para maging wasto ang iyong plano. Kung mas kumpleto ang impormasyong iyong ibinabahagi tungkol sa iyong pangangailangan, mas magiging matagumpay ang paggamot sa iyo.
- Tiyaking magtanong sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo ng anumang mga tanong na mayroon ka. Mahalagang maunawaan mo nang lubos ang iyong plano ng paggamot at anumang iba pang impormasyong iyong matanggap habang ginagamot.
- Sundin ang plano ng paggamot na napagkasunduan mo at ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo.
- Maging handang bumuo ng isang matatag na ugnayan sa pakikipagtulungan sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo na gumagamot sa iyo.
- Kontakin ang plano ng county kung mayroon kang anumang katanungan tungkol sa iyong mga serbisyo o anumang mga problema sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo na hindi mo kayang lutasin.
- Sabihin sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo at sa plano ng county kung magkaroon ng anumang mga pagbabago sa iyong personal na impormasyon. Kabilang dito ang tirahan, numero ng telepono, at anumang iba pang medikal na impormasyon na maaaring maka-apekto sa iyong kakayahang lumahok sa paggamot.
- Tratuhan ang kawani na nagkakaloob sa iyo ng paggamot nang may paggalang at kagandahang-loob.

- Kung naghihinala ka ng pandaraya o pagkakamali, isumbong mo. Ang Department of Public Health ng San Francisco ay may di-nagpapakilala at kompidensiyal na hotline; 1-855-729-6040.

DIREKTORYO NG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO

Ang link sa ibaba ay magdadala sa iyo sa 2017-2018 na direktoryo ng tagapagkaloob ng serbisyo na naglalaman ng mga pangalan, lugar, numero ng telepono, at wika ng lahat ng San Francisco Behavioral Health Services:

<https://www.sfdph.org/dph/files/CBHSdocs/ProviderListsGuides/EnglishBHS-ProviderList2017-2018.pdf>

Para sa impormasyon tungkol sa pagkuha o mga bukas na slot, mangyaring kontakin nang deretso ang programa o tumawag sa aming Behavioral Health Access Line sa: 1-888-246-3333.