



# **Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan, MHP)**

## **Handbook ng Benepisyaryo Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services)**

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

Petsa ng Pagrebisa: Disyembre 1, 2023

Petsa ng Bisa: Enero 1, 2024<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Dapat ibigay ang handbook sa oras na ma-access ng benepisyaryo ang mga serbisyo sa unang pagkakataon.

## TALAN NG MGA NILALAMAN

IBA PANG WIKA AT FORMAT .....	1
PANGKALAHATANG IMPORMASYON .....	3
PAUNAWA NG MGA KASANAYAN SA PRIVACY.....	7
IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL .....	21
KUNG PAANO MALALAMAN KUNG NANGANGAILANGAN KA O ANG KAKILALA MO NG TULONG? .....	25
PAG-ACCESS SA MGA SERBISYO SA NAKATUONG KALUSUGAN SA PAG-IISIP (SPECIALTY MENTAL HEALTH SERVICES) .....	28
PAGPILI NG PROVIDER.....	38
SAKLAW NG MGA SERBISYO .....	40
MGA SALUNGAT NA PAGPAPASYA SA BENEPISYO (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) NG IYONG PLAN SA KALUSUGAN SA PAG-IISIP (MENTAL HEALTH PLAN, MHP) .....	50
PROSESO SA PAGLUTAS NG PROBLEMA: PAGHAHAIN NG REKLAMO O APELA.....	54
ANG PROSESO NG REKLAMO.....	56
ANG PROSESO NG PAG-APELA (KARANIWAN AT PINABILIS).....	59
ANG PROSESO SA MAKATARUNGANG PAGDINIG SA ESTADO (STATE FAIR HEARING) .....	64
PAUNANG KAUTUSAN (ADVANCE DIRECTIVE) .....	68
MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG BENEPISYARYO .....	70
ENCLOSURE 1: PAUNAWA NG WALANG DISKRIMINASYON.....	74
ENCLOSURE 2: MGA TAGLINE NG WIKA.....	77



# IBA PANG WIKA AT FORMAT

## Iba Pang Wika

Libre mong makukuha ang Handbook ng Benepisyaryo (handbook) na ito at iba pang materyal sa ibang wika. Tumawag sa Linya ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Line) sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang tawag sa telepono. Basahin ang Handbook ng Benepisyaryo na ito para matuto ng higit pa tungkol sa mga serbisyo tulong sa wika sa pangangalagang pangkalusugan, gaya ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasalin.

Este folleto está disponible en Español

- Tập sách này có bằng tiếng Việt
- 이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- 這本手冊有中文版
- 这本手冊有中文版
- این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.
- Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

## Iba Pang Format

Libre mong makukuha ang impormasyong ito sa iba pang format, gaya ng Braille, malalaking print na may 20 point na font, audio, at iba pang naa-access na elektronikong format. Tumawag sa Linya ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Line) sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang tawag sa telepono.

## Mga Serbisyo ng Interpreter

Libreng nagbibigay ang Alameda County ng mga serbisyo sa pasalitang interpretasyon mula sa isang kwalipikadong interpreter, sa loob ng 24 na oras. Hindi mo kailangang gawing interpreter ang isang kapamilya o kaibigan. Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban kung ito ay isang emergency. Available ang libreng interpreter, linguistic, at mga serbisyong pangkultura 24 na oras kada araw, 7 araw sa isang linggo. Para makuha ang handbook na ito sa ibang wika o para makakuha ng interpreter,



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

linguistic, at tulong na pangkultura, tumawag sa Linya ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Line) sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang tawag sa telepono.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

## PANGKALAHATANG IMPORMASYON

### Welcome sa Mga Serbisyo sa Pangangalaga ng Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health Care Services)

#### MAHAHALAGANG NUMERO NG TELEPONO

Emergency	911
Mga Serbisyo sa Pangangalaga ng Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health Care Services)	(510) 346-1000 at
Programang ACCESS para sa Kalusugan sa Pag-iisip (ACCESS Program for Mental Health)	1-800- 491-9099
TTY	711
24-Oras na Libreng Linya ng Tulong ng Alameda County (Alameda County 24-Hour Toll-free Helpline) (para sa Mga Serbisyo sa Paggamit ng Droga (for Substance Use Services))	(844) 682-7215
Tanggapan ng Tulong sa Consumer (Consumer Assistance Office)	1-800-779-0787
Mga Tagapagtaguyod ng Mga Karapatan ng Pasyente (Patient Rights Advocates)	(510) 835-2505

#### Mga Termino sa Handbook na ito:

ACBH	Mga Serbisyo sa Pangangalaga ng Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health Care Services)
BHP	Plan sa Kalusugan sa Pag-uugali (Behavioral Health Plan) - pinag-isang serbisyo ng ACBH para sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health) at Problema sa Paggamit ng Droga (Substance Use Disorder) na isinasagawa sa loob ng network ng Mga Programa at Klinika ng County (County Programs and Clinics), Nakakontratang Organisasyon na Nakabatay sa Komunidad (Contracted Community Based Organizations), Ospital, at isang multifaceted na Network ng Provider.
DMC-ODS	Organisadong Sistema ng Paghahatid ng Gamot ng Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System)
SSA	Ahensya ng Mga Serbisiyong Panlipunan (Social Services Agency) (Alameda County)
SMHS	Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services)
Mga Serbisyo sa SUD	Mga Serbisyo sa Problema sa Paggamit ng Droga (Substance Use Disorder Services)



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

## **Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?**

Ipinapaalam sa iyo ng handbook na ito kung paano makakakuha ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ng Medi-Cal sa pamamagitan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng iyong county. Ipinapaliwanag ng handbook na ito ang iyong mga benepisyo at kung paano makakakuha ng pangangalaga. Sasagutin din nito ang marami sa iyong mga tanong.

Matututunan mo:

- Kung paano maa-access ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services)
- Kung anong mga benepisyo ang may access ka
- Kung ano ang gagawin kung may tanong o problema ka
- Ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang benepisyaryo ng Medi-Cal

Kung hindi mo babasahin ang handbook na ito ngayon, dapat mo itong dalhin para mabasa ito sa ibang pagkakataon. Available sa elektronikong pamamaraan ang handbook na ito at ang iba pang materyal sa

<https://www.acbhcs.org/beneficiary-handbook/> o maaaring humiling ng naka-print na kopya mula sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health). Tumawag sa linya ng ACCESS ng Alameda County sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) kung gusto mo ng naka-print na kopya.

Gamitin ang handbook na ito bilang karagdagan sa handbook ng benepisyaryo na natanggap mo noong nag-enroll ka sa kasalukuyan mong benepisyo sa Medi-Cal.

## **Kailangan Mo ba ang Handbook na Ito sa Sarili Mong Wika o sa Ibang Format?**

Kung nagsasalita ka ng ibang wika maliban sa Ingles, available para sa iyo ang mga libreng serbisyo ng interpreter, tumawag sa linya ng ACCESS ng Alameda County. Ang iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ay available 24 na oras bawat araw, pitong araw bawat linggo.

Maaari ka ring makipag-ugnayan sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) kung gusto mong makakuha ng kopya ng handbook na ito o iba pang nakasulat na materyal sa ibang format gaya ng malalaking print, Braille, o audio. Tutulungan ka ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

Kung gusto mong makakuha ng kopya ng handbook na ito o iba pang nakasulat na materyal sa ibang wika maliban sa Ingles, tumawag sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Tutulungan ka ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa sarili mong wika sa telepono.

Available ang impormasyong ito sa mga wikang nakalista sa ibaba.

- **Spanish:**  
Este folleto está disponible en Español
- **Vietnamese:**  
Tập sách này có bản tiếng Việt
- **Korean:**  
이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- **Chinese (Traditional):**  
這本手冊有中文版
- **Chinese (Simplified):**  
这本手册有中文版
- **Farsi (Farsi):**  
این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.
- **Tagalog (Tagalog/Filipino):**  
Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- **Arabic**  
يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

### **Ano ang Responsibilidad ng Aking Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan)?**

Responsibilidad ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga sumusunod:

- Pagtukoy kung natutugunan mo ang criteria para ma-access ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) mula sa county o sa network ng provider nito.
- Pagbibigay ng pagsusuri para matukoy kung kailangan mo ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services).
- Pagbibigay ng libreng matatawagang numero ng telepono na may sumasagot 24 na oras kada araw at 7 araw kada linggo na makakapagsabi sa iyo kung paano makakakuha ng mga serbisyo mula sa Alameda County. Linya ng ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711).



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Paglalaan ng sapat na provider malapit sa iyo para matiyak na makukuha mo ang mga serbisyo sa paggamot sa kalusugan sa pag-iisip (mental health treatment services) na saklaw ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung kailangan mo ang mga ito.
- Pagpapaalam at pagtuturo sa iyo tungkol sa mga available na serbisyo mula sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).
- Libreng pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo sa iyong wika o gamit ang interpreter (kung kailangan) at pagpapaalam sa iyo na available ang naturang mga serbisyo ng interpreter.
- Pagbibigay sa iyo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa available na iba pang wika o format para sa iyo, gaya ng Braille, Audio Format, at malalaking print.
- Pag-aabiso sa iyo sa anumang mahalagang pagbabago sa impormasyon na tinukoy sa handbook na ito nang hindi bababa sa 30 araw bago ang petsa na magiging epektibo ang naturang pagbabago. Ituturing na malaki ang pagbabago kung tataas o bababa ang halaga o uri ng mga available na serbisyo, o kung tataas o bababa ang bilang ng mga network ng provider, o kung may anumang pagbabagong makakaapekto sa mga benepisyong natatanggap mo sa pamamagitan ng plan).
- Pag-uugnay ng iyong pangangalaga sa iba pang plan o sistema ng paghahatid kung kinakailangan para pangasiwaan ang mga paglilipat ng pangangalaga at gabayan ang mga referral para sa mga benepisyaryo, na tinitiyak na hindi magpaulit-ulit ang referral, at na tinatanggap ng bagong provider ang pangangalaga ng benepisyaryo.





## **PAUNAWA NG MGA KASANAYAN SA PRIVACY**

Kung may mga tanong ka tungkol sa paunawang ito, makipag-ugnayan sa iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan o sa angkop na Kagawaran ng Ahensya ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng Alameda County (Alameda County Health Care Services Agency Department):

- Pangangasiwa at Kalusugan ng Mahihirap (Administration and Indigent Health) sa (510) 618-3452
- Mga Serbisyo sa Pangangalaga ng Kalusugan sa Pag-uugali (Behavioral Health Care Services), Tanggapan ng Tulong sa Consumer (Consumer Assistance Office) sa (800) 779-0787
- Tanggapan ng Direktor ng Kagawaran ng Pampublikong Kalusugan (Public Health Department Office of the Director) sa (510) 267-8000
- Kagawaran ng Kalusugang Pangkapaligiran (Department of Environmental Health) (510) 567-6700

### **Layunin ng Paunawang ito**

Inilalarawan ng paunawang ito ang mga kasanayan sa privacy ng Ahensya ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng Alameda County (Alameda County Health Care Services Agency, ACHCSA), ang mga departamento at programa nito, at ang mga indibidwal na sangkot sa pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Ang mga indibidwal na ito ay mga propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan at iba pang indibidwal na awtorisado ng County ng Alameda na magkaroon ng access sa iyong impormasyon sa kalusugan bilang bahagi ng pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo o bilang pagsunod sa mga batas ng estado at pederal.

Kabilang sa mga propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan at iba pang indibidwal ang:

- Mga propesyonal sa pangangalaga ng pisikal na kalusugan (tulad ng mga medikal na doktor, nars, technician, medikal na mag-aaral)
- Mga propesyonal sa pangangalaga ng kalusugan sa pag-uugali (tulad ng mga psychiatrist, psychologist, lisensyadong klinikal na social worker, therapist sa pag-aasawa at pamilya, propesyonal na klinikal na tagapayo, psychiatric technician, rehistradong nars, at intern)
- Iba pang indibidwal sa ahensyang ito na sangkot sa pag-aalaga sa iyo o nakikipagtulungan sa ahensyang ito para magbigay ng pangangalaga sa mga kliyente nito, kabilang ang mga empleyado, kawani, at iba pang tauhan ng ACHCSA na nagsasakatuparan ng mga serbisyo o gawain na ginagawang posible ang pangangalaga ng kalusugan mo.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Maaaring ibahagi ng mga taong ito sa isa't isa at sa iba pang provider ng pangangalagang pangkalusugan ang impormasyon sa kalusugan na tungkol sa iyo para sa paggamot, pagbabayad, o mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan, at pati na rin sa ibang tao para sa iba pang dahilan ayon sa inilalarawan sa paunawang ito.

### **Mga Responsibilidad Namin**

Hinihingi sa amin ng batas na panatilihin ang privacy at seguridad ng iyong pinoprotektahang impormasyon sa kalusugan at ibigay sa iyo ang paunawang ito ng aming mga legal na tungkulin at kasanayan sa privacy. Responsibilidad din naming sundin ang mga tuntunin sa paunawang ito alinsunod sa kasalukuyang ipinapatupad.

Ang paunawang ito ay:

- Tutukoy sa mga uri ng paggamit at pagbabahagi ng iyong impormasyon na maaaring mangyari nang walang patiuang nakasulat na pahintulot mula sa iyo.
- Tutukoy sa mga sitwasyon kung saan bibigyan ka ng pagkakataong sumang-ayon o hindi sumang-ayon sa paraan ng paggamit o pagsisiwalat ng iyong impormasyon.
- Kaagad naming ipapaalam sa iyo kung may naganap na paglabag na maaaring magkompromiso ng privacy o seguridad ng iyong impormasyon.
- Susundin namin ang mga tungkulin at kasanayan sa privacy na inilalarawan sa paunawang ito at bibigyan ka ng kopya nito.
- Hindi namin gagamitin o ibabahagi ang iyong impormasyon maliban sa inilalarawan dito hangga't hindi mo kami pinahihintulutan sa pamamagitan ng sulat. Kung pahihintulutan mo kami, maaari kang magbago ng isip anumang oras. Sabihin sa amin kung magbago ang isip mo sa pamamagitan ng sulat.
- Ipapaalam sa iyo ang iyong mga karapatan tungkol sa iyong personal na impormasyon sa kalusugan.

### **Kung Paano Namin Maaaring Gamitin at Isiwalat ang Iyong Impormasyon sa Kalusugan**

Maaaring hatiin sa mga kategorya ang mga uri ng paggamit at pagsisiwalat ng impormasyon sa kalusugan. Inilalarawan sa ibaba ang mga kategoryang ito kasama ang mga paliwanag at ilang halimbawa. Hindi maililista ang bawat uri ng paggamit at pagsisiwalat, pero maiuri sa isa sa mga kategorya ang lahat ng paggamit at pagsisiwalat.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

**Paggamot.** Puwede naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan para mabigyan ka ng medikal na paggamot o iba pang serbisyong pangkalusugan. Kabilang sa terminong “medikal na paggamot” ang paggamot sa pisikal na pangangalaga ng kalusugan at “mga serbisyo sa pangangalaga ng kalusugan sa pag-uugali” (mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip at mga serbisyo sa paggamot ng alkohol o iba pang droga) na maaari mong matanggap. Halimbawa, maaaring isaayos ng lisensyadong clinician na magpatingin ka sa psychiatrist tungkol sa posibleng medikasyon at maaaring pag-usapan nila ng psychiatrist ang opinyon niya tungkol sa paggamot sa iyo. O, maaaring ihanda ng isang miyembro ng aming kawani ang isang order na magpa-laboratory o kumuha ng referral sa isang doktor sa labas para sa pisikal na eksaminasyon. Kung kukuha ka ng pangangalagang pangkalusugan mula sa ibang provider, maaari rin naming isiwalat sa bago mong provider ang iyong impormasyon sa kalusugan para sa mga layunin ng paggamot.

**Pagbabayad.** Maaari naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan para mapahintulutan kaming singilin at makakuha ng bayad mula sa Medi-Cal, Medicare, mga health plan at iba pang insurance carrier para sa paggamot at mga serbisyong ibinigay namin sa iyo. Halimbawa, maaaring kailangan naming ibigay ang impormasyon ng iyong health plan tungkol sa paggamot o pagpapayong natanggap mo dito para bayaran nila kami o ibalik nila sa iyo ang mga nagastos mo para sa mga serbisyo. Maaaring sabihin din namin sa kanila ang tungkol sa paggamot o mga serbisyong pinaplano naming ibigay para makakuha ng patiunang pag-apruba o matukoy kung sasaklawin ba ng iyong plan ang paggamot. Kung kukuha ka ng pangangalagang pangkalusugan mula sa ibang provider, maaari rin naming isiwalat sa bago mong provider ang iyong impormasyon sa kalusugan para sa mga layunin ng pagbabayad.

**Mga Gawain sa Pangangalagang Pangkalusugan.** Maaari naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan para isagawa ang aming kasanayan, mas pagbutihin ang pangangalaga sa iyo, at makipag-ugnayan sa iyo kapag kinakailangan. Maaari naming ibahagi ang mga ilan sa iyong impormasyon sa kalusugan sa mga departamento ng Alameda County pero hanggang sa kinakailangan lamang para maisagawa ang mahahalagang tungkulin bilang suporta sa aming mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan. Mahalaga ang mga paggamit at pagsisiwalat na ito para sa administratibong gawain ng Ahensya ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Health Care Services Agency) at para matiyak na dekalidad ang pangangalagang natatanggap ng aming mga kliyente. Halimbawa, maaari naming gamitin ang iyong impormasyon sa kalusugan:

- Para suriin ang aming paggamot at mga serbisyo at para masuri ang pagganap ng kawani sa pag-aalaga sa iyo.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Para makatulong sa pagpapasya kung anong karagdagang serbisyo ang dapat naming ialok, kung anong mga serbisyo ang hindi kailangan, at kung mabisa ang partikular na mga bagong paggamot.
- Para sa mga aktibidad ng pagsusuri o pagkatuto ng mga doktor, nars, clinician, technician, ibang kawani ng pangangalagang pangkalusugan, mag-aaral, intern, at iba pang kawani ng ahensya.
- Para matulungan kami sa aming piskal na pangangasiwa at pagsunod sa mga batas.
- Kung kukuha ka ng pangangalagang pangkalusugan mula sa ibang provider, maaari rin naming isiwalat sa bago mong provider ang iyong impormasyon sa kalusugan para sa katiyakan ng mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan nito. Bilang karagdagan, maaari naming alisin ang impormasyong magpapakilala sa iyo mula sa set na ito ng impormasyon sa kalusugan para magamit ito ng iba para pag-aralan ang pangangalagang pangkalusugan at paghahatid ng pangangalagang pangkalusugan nang hindi nalalaman ang pagkakakilanlan ng mga partikular na pasyente.
- Maaari rin kaming magbahagi ng medikal na impormasyon tungkol sa iyo sa ibang provider ng pangangalagang pangkalusugan, mga clearinghouse ng pangangalagang pangkalusugan, at health plan na kasama namin sa paglahok sa “mga organisadong kaayusan sa pangangalagang pangkalusugan” (organized health care arrangements, mga OHCA) para sa alinmang gawain sa pangangalagang pangkalusugan ng OHCA. Kabilang sa mga OHCA ang mga ospital, organisasyon ng mga doktor, health plan, at iba pang kumpanya na sa pangkalahatan ay nagbibigay ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Available sa ACCESS ang listahan ng mga OHCA na nilalahukan namin.

Sign-in Sheet. Maaari naming gamitin at isiwalat ang medikal na impormasyon tungkol sa iyo sa pamamagitan ng pagpapa-sign in sa iyo pagdating mo sa aming tanggapan. Maaari rin naming tawagin ang pangalan mo kapag handa na kaming makita ka.

Paunawa at Komunikasyon sa Pamilya. Maaari naming ibahagi sa iyong pamilya, malalapit na kaibigan, o iba pang sangkot sa pag-aalaga sa iyo ang impormasyon tungkol sa iyong lokasyon, pangkalahatang kalagayan, o kamatayan (maliban kung hindi mo kami pinahintulutang gawin ito) . Sa mga sitwasyon ng pagtulong sa panahon ng sakuna, maaari naming isiwalat ang impormasyon sa organisasyon ng pagtulong para maikoordina nila ang mga pagsusumikap sa paunawang ito. Maaari rin naming isiwalat ang impormasyon sa taong sangkot sa pangangalaga mo o tumutulong sa pagbabayad para sa pangangalaga mo. Mayroon kang karapatan at mapagpipilian kung kaya mo at available kang sumang-ayon o



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

tumutol, bibigyan ka namin ng pagkakataong tumutol bago namin gawin ang mga pagsisiwalat na ito, pero maaari pa rin naming isiwalat ang impormasyon kahit tumutol ka kung sa tingin namin ay kailangan ito para tumugon sa mga kalagayang pang-emergency. Kung hindi mo maipapaalam sa amin ang iyong kagustuhan, kung, halimbawa, wala kang malay, maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon kung naniniwala kaming makakabuti ito sa iyo. Maaari rin naming ibahagi ang impormasyon mo kapag kinakailangan para maibsan ang malubha o nagbabadyang banta sa kalusugan o kaligtasan.

**Paano pa namin maaaring gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan?** May pahintulot kami o kailangan naming ibahagi ang iyong impormasyon sa iba pang paaran – karaniwan sa mga paraang nag-aambag sa pampublikong kapakanan, tulad ng pampublikong kalusugan at pananaliksik. Kailangan naming matugunan ang maraming kondisyon sa batas bago namin puwedeng ibahagi ang iyong impormasyon para sa mga layuning ito. Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang:  
[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

**Mga pagsisiwalat na HINDI ka namin kailangang bigyan ng pagkakataong sumang-ayon o tumutol.** Bilang karagdagan sa mga sitwasyon sa itaas, pinapayagan kami ng batas na ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan nang hindi muna hinihingi ang iyong pahintulot. Susunod na ilalarawan ang mga sitwasyong ito.

**Ayon sa pangagailangan ng batas.** Isisiwalat namin ang iyong impormasyon sa kalusugan kapag hiningi ito sa amin ng pangpederal, pang-estado, o panglokal na batas.

**Hinala ng pang-aabuso o pagpapabaya.** Isisiwalat namin ang iyong impormasyon sa kalusugan sa mga naaangkop na ahensya kung mayroon kaming hinala ng pang-aabuso/pagbabaya sa bata, pang-aabuso/pagpapabaya sa matatanda o sa nakadependeng nasa hustong gulang, o karahasan sa tahanan. Sumang-ayon ka man sa pagsisiwalat o awtorisado kami ng batas na isiwalat ito at pinaniniwalaang mahalaga ang pagsisiwalat na ito para maiwasan ang banta sa indibidwal o pampublikong kalusugan o kaligtasan.

**Tulong para sa mga pampublikong panganib sa kaligtasan.** Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan sa mga partikular na sitwasyon, tulad ng:

- Pag-iwas sa sakit, injury, o kapansanan
- Pag-uulat ng mga kapanganakan at kamatayan



- Pagtulong sa mga pagbawi ng produkto
- Pag-uulat ng masasamang reaksyon sa mga medikasyon
- Pag-uulat ng hinihinalang pang-aabuso, pagpapabaya, o karahasan sa tahanan
- Pag-iwas o pagbawas sa malubhang panganib sa kalusugan o kaligtasan ng sinuman

**Mga aktibidad ng mga tagapangasiwa ng kalusugan.** Maaari naming ibahagi ang impormasyon sa kalusugan sa isang ahensyang tagapangasiwa ng kalusugan para sa mga aktibidad na pinahihintulutan ng batas. Kabilang sa mga aktibidad ng tagapangasiwa na ito ang, halimbawa, pag-audit, imbestigasyon, inspeksyon, at paglilisensya. Kinakailangan ng gobyerno ang mga aktibidad na ito para subaybayan ang sistema ng pangangalagang pangkalusugan, mga programa ng gobyerno, at pagsunod sa mga batas sa karapatang sibil.

**Mga hudisyal at administratibong paglilitis.** Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan bilang tugon sa administratibong utos ng korte, mga demanda, at mga legal na aksyon, o bilang tugon sa subpoena.

**Pagpapatupad ng batas.** Maaari kaming maglabas ng impormasyon sa kalusugan kung hiniling ng opisyal na tagapagpatupad ng batas:

- Para tulungan ang mga opisyal na tagapagpatupad ng batas na tumugon sa mga kriminal na aktibidad.
- Para tukuyin o hanapin ang isang suspetsado, saksi, nawawalang tao, atbp.
- Para magbigay ng impormasyon sa nagpapatupad ng batas tungkol sa isang biktima ng krimen.
- Para iulat ang mga kriminal na aktibidad o mga banta may kaugnayan sa aming mga pasilidad o kawani.

**Mga coroner, medikal na tagasuri, at direktor ng punerarya.** Maaari kaming maglabas ng impormasyon sa kalusugan sa isang coroner o medikal na tagasuri. Maaring mahalaga ito, halimbawa, para kilalanin ang taong namatay o tukuyin ang sanhi ng kamatayan. Maaari rin naming ilabas ang impormasyon sa kalusugan tungkol sa mga pasyente sa aming pasilidad para matulungan ang mga direktor ng punerarya kung kinakailangan para maisagawa ang kanilang mga tungkulin.

**Donasyon ng organ o tissue.** Kung organ donor ka, maaari kaming maglabas ng medikal na impormasyon sa mga organisasyong nangangasiwa sa mga donasyon o transplant.

**Pananaliksik.** Maaari naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon para sa mga layuning pananaliksik sa ilalim ng mga partikular na limitadong kalagayan.





**Para iwasan ang banta sa isang indibidwal o pampublikong kalusugan o kaligtasan.** Maaari naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan kapag kailangan para maiwasan ang malubhang panganib sa iyong kalusugan at kaligtasan, o sa kalusugan o kaligtasan ng publiko o ibang tao. Gayunpaman, ibabahagi lang ang anumang pagsisiwalat sa taong pinaniniwalaan naming makakapigil na maganap ang panganib o pinsala.

**Para sa mga espesyal na tungkulin ng gobyerno.** Maaari naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan para tulungan ang gobyerno sa pagganap nito ng mga tungkuling nauugnay sa iyo. Maaaring ibahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan sa (i) mga pinuno ng militar na kautusan kung kasapi ka ng sandatahang lakas, para makatulong sa pagsasagawa ng mga misyong militar; (ii) mga awtorisadong pederal na opisyal para sa pagsasagawa ng mga aktibidad sa pambansang seguridad; (iii) mga awtorisadong pederal na opisyal para sa pagkakaloob ng mga serbisyong proteksyon sa Pangulo o iba pang tao o para sa mga imbestigasyon ayon sa ipinapahintulot ng batas; (iv) kulungan, kung nakakulong ka, para sa mga layuning pangangalagang pangkalusugan, kalusugan, at kaligtasan; (v) mga programa sa pagpapasuweldo ng mga manggagawa ayon sa ipinapahintulot ng batas; (vi) mga ahensya ng gobyerno na nagpapatupad ng batas para sa proteksyon ng mga inihalal na konstitusyonal na mga opisyal ng pederal at estado at kanilang mga pamilya; (vii) Kagawaran ng Hustisya ng California (California Department of Justice) para sa mga layuning paglilipat at pagkilala ng mga partikular na pasyenteng kriminal, o tungkol sa mga taong hindi maaaring bumili, magkaroon, o gumamit ng baril o nakamamatay na sandata; (viii) Komite sa Mga Panuntunan ng Asembleya (Assembly Rules Committee) para sa layunin ng lehislatibong imbestigasyon; (ix) organisasyon sa proteksyon at pagtataguyod ng buong estado at Tanggapan ng mga Karapatan ng Pasyente sa County (County Patients' Rights Office) para sa mga layunin ng mga partikular na imbestigasyon ayon sa pangangailangan ng batas.

**Iba pang espesyal na kategorya ng impormasyon, kung naaangkop.** Maaaring nalalapat ang mga espesyal na legal na kinakailangan sa paggamit o pagsisiwalat ng mga partikular na kategorya ng impormasyon -- hal., mga pagsusuri para sa human immunodeficiency virus (HIV) o paggamot at mga serbisyo para sa pag-abuso sa alkohol at droga. Karagdagan pa, maaaring ilapat ang medyo magkakaibang tuntunin sa paggamit at pagsisiwalat ng medikal na impormasyong nauugnay sa anumang natanggap mong pangkalahatang medikal (hindi tungkol sa kalusugan sa pag-iisip) na pangangalaga.

**Psychotherapy notes, kung naaangkop.** Ang psychotherapy notes ay tumutukoy sa mga tala na inirekord (sa anumang paraan) ng provider ng pangangalagang pangkalusugan na isang propesyonal sa kalusugan sa pag-iisip na nagdodokumento o nag-aanalisa sa mga nilalaman ng mga pag-uusap sa



panahon ng sesyon ng pribadong pagpapayo o sesyon ng pagpayo sa grupo, tambalan, o pamilya at na ihiniwalay sa iba pang medikal na rekord ng indibidwal. Hindi kasama sa psychotherapy notes ang mga reseta at pagsusubaybay sa gamot, mga oras ng pagsisimula at pagtatapos ng sesyon ng pagpapayo, paraan at dalas ng inayos na paggamot, mga resulta ng mga klinikal na pagsusuri, at anumang buod ng mga sumusunod na item: diagnosis, kalagayan ng pagganap, plan sa paggamot, mga sintomas, paglala, at pag-usad sa ngayon.

Maaari naming gamitin o isiwalat ang iyong psychotherapy notes, ayon sa pangangailangan ng batas, o:

- Para sa paggamit ng sumulat ng notes
- Sa mga pinangangasiwaang programa sa pagsasanay ng kalusugan sa pag-iisip para sa mga mag-aaral, nagsasanay, o practitioner
- Bilang depensa ng provider na ito sa legal na aksyon o iba pang paglilitis na dala ng indibidwal
- Para maiwasan o mabawasan ang malubha at nagbabadyang banta sa kalusugan o kaligtasan ng isang tao o ng publiko
- Para sa tagapangasiwa ng kalusugan ng gumawa ng psychotherapy notes
- Para sa paggamit o pagsisiwalat sa coroner o medikal na tagasuri para iulat ang kamatayan ng pasyente
- Para sa paggamit o pagsisiwalat na kinakailangan para maiwasan o mabawasan ang malubha at nagbabadyang banta sa kalusugan o kaligtasan ng isang tao o ng publiko
- Para sa paggamit o pagsisiwalat sa iyo o sa Kalihim ng DHHS (Secretary of DHHS) sa panahon ng pagtakbo ng isang imbestigasyon o ayon sa pangangailangan ng batas.
- Para sa coroner o medikal na tagasuri pagkatapos ng iyong kamatayan.
- Hanggang sa bawiin mo ang iyong pahintulot na gamitin o isiwalat ang iyong psychotherapy notes, ihihinto namin ang paggamit o pagsisiwalat ng mga talang ito.

**Pagpapalit ng pagmamay-ari, kung naaangkop.** Kung sakaling ibinenta o isinama sa ibang organisasyon ang kasanayan/programang ito, magiging pag-aari na ng bagong may-ari ang iyong personal na rekord/impormasyon sa kalusugan, pero mapapanatili mo ang karapatang ilipat ang mga kopya ng iyong personal na impormasyon sa kalusugan sa ibang kasanayan/programa.





**Isasagawa lang ang Pagsisiwalat Pagkatapos Kang Mabigyan ng Pagkakataon na Sumang-ayon o Tumutol.**

May mga sitwasyon kung saan hindi namin ibabahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan maliban kung napag-usapan natin ito (kung posible) at hindi ka tumutol sa pagbabahaging ito. Ang mga sitwasyong ito ay:

**Mga directory ng pasyente.** Maaari kang magpasya kung anong data ng kalusugan, kung mayroon man, ang gusto mong nakalista sa mga directory ng pasyente.

**Mga taong sangkot sa iyong pangangalaga o pagbabayad.** Maaari naming ibahagi ang iyong data ng kalusugan sa isang kapamilya, malapit na kaibigan, o ibang tao na tinukoy mo bilang sangkot sa iyong pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, kung hiniling mo sa isang kapamilya o kaibigan na kunin para sa iyo ang gamot mo sa botika, maaari naming sabihin sa taong iyon kung para saan ang gamot at kung puwede na itong kunin. Maaari rin naming abisuhan ang isang kapamilya (o ibang taong responsable sa iyong pangangalaga) tungkol sa iyong lokasyon at medikal na kalagayan basta't hindi ka tutol dito.

**Pagsisiwalat habang nakikipag-ugnayan sa iyo.** Maaari kaming magkaroon ng mga pakikipag-ugnayan sa iyo sa mga panahon kung kailan namin ibabahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan. Halimbawa, maaari naming gamitin at isiwalat ang impormasyon sa kalusugan para makipag-ugnayan sa iyo bilang paalala na mayroon kang appointment para sa paggamot dito, o ipaalam o irekomenda sa iyo ang mga posibleng opsyon o alternatibo sa paggamot na posibleng maging interesado ka. Maaari naming gamitin at isiwalat ang iyong impormasyon sa kalusugan para ipaalam sa iyo ang mga benepisyo o serbisyong pangkalusugan na posibleng maging interesado ka. Posible kaming makipag-ugnayan sa iyo tungkol sa aming mga aktibidad para makalikom ng pondo.

**Iba pang paggamit ng data sa kalusugan.** Isasagawa lamang ang ibang paggamit na hindi saklaw sa paunawang ito o ng mga batas na nalalapat sa amin kung may nakasulat kang pahintulot.

Kung pahihintulutan mo kaming gamitin o isiwalat ang iyong impormasyon sa kalusugan, maaari mong bawiin ang pahintulot na ito, sa pamamagitan ng sulat, anumang oras. Kung babawiin mo ang iyong pahintulot, hindi na namin gagamitin o isisiwalat ang iyong impormasyon sa kalusugan batay sa mga kadahilanang saklaw ng iyong nakasulat na pahintulot. Naiintindihan mong hindi na namin mababawi pa ang mga pagsisiwalat na isinagawa namin noong may pahintulot mo pa kami, at kailangan naming panatilihin ang aming mga rekord sa pangangalagang ibinigay namin sa iyo.



**Mga Karapatan Mo sa Iyong Impormasyon sa Kalusugan.** May mga partikular kang karapatan pagdating sa iyong impormasyon sa kalusugan. Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang iyong mga karapatan at ilan sa aming mga responsibilidad sa iyo.

**Paunawa sa pagkakabunyag ng impormasyon.** Sa kaso ng pagkakabunyag ng hindi ligtas na protektadong personal na impormasyon sa kalusugan, ipapaalam kaagad namin sa iyo kung may naganap na paglabag na maaaring nagkompromiso ng privacy o kaligtasan ng iyong impormasyon. Kung ibinigay mo sa amin ang iyong kasalukuyang email address, maaari namin itong gamitin para maiparating sa iyo ang impormasyon na may kaugnayan sa pagkakabunyag. Sa ilang pagkakataon, maaaring ibigay ng aming kasama sa negosyo ang paunawa. Maaari rin kaming magbigay ng paunawa sa ibang pamamaraan ayon sa naaangkop.

[Tandaan: ipapadala lang ang paunawa sa email kung sigurado kami na wala itong PHI at hindi ito magsisiwalat ng hindi angkop na impormasyon. Halimbawa, kung "digestivediseaseassociates.com" ang email address namin at naharang ang email na ipinadala namin gamit ang email address na ito, maaaring matukoy ang pasyente at kalagayan nila.]

**Kumuha ng elektroniko o papel na kopya ng iyong medikal na rekord.** May karapatan kang suriin at kopyahin ang impormasyon sa kalusugan na ito. Karaniwang kabilang dito ang mga medikal na rekord at rekord ng bayarin, pero maaaring hindi kasama dito ang ilang impormasyon sa kalusugan sa pag-iisip. Nalalapat ang mga partikular na paghihigpit:

- Maaari mong hilinging makita o makuha ang elektroniko o papel na kopya ng iyong medikal na rekord at iba pang impormasyon sa kalusugan na mayroon kami tungkol sa iyo.
- Magbibigay kami ng kopya o buod ng iyong impormasyon sa kalusugan, karaniwang sa loob ng 30 araw ng iyong kahilingan. Maaari kaming maningil ng makatuwiran at nakabatay sa gastos na bayad.
- Dapat mong isumite ang iyong kahilingan sa pamamagitan ng sulat. Maaari ka naming bigyan ng form para dito at mga tagubilin kung paano ito isumite.
- Makakaasa kang makakatanggap ka ng paunawa kaugnay sa kahilingang ito sa loob ng 10 araw ng trabaho.
- Maaari naming tanggihan ang iyong kahilingan sa mga partikular na pagkakataon. Kung hindi ka binigyan ng access sa iyong impormasyon sa kalusugan, maaari kang humiling na suriin ang pagtanggap alinsunod sa batas.



- Kung tanggihan namin ang iyong kahiligan na i-access ang iyong psychotherapy notes, may karapatan kang ilipat ang mga ito sa ibang propesyonal sa kalusugan sa pag-iisip.

**Hilingin sa aming itama ang iyong medikal na rekord.** Maaari mong hilingin sa aming itama ang iyong impormasyon sa kalusugan na sa tingin mo ay mali o kulang. Maaari naming tanggihan ang iyong kahilingan, pero ipapaliwanag namin sa iyo kung bakit sa pamamagitan ng sulat sa loob ng 60 araw. Hindi namin kailangang alisin ang impormasyon mula sa iyong mga rekord. Kung mayroong pagkakamali, itatama ito sa pamamagitan ng paglalagay ng nagpapaliwanag o sumusuportang impormasyon. May karapatan kang humiling ng pag-amyenda hangga't pinananatili ng o para sa pasilidad ang impormasyon. Nalalapat ang mga partikular na paghihigpit:

- Dapat mong isumite ang iyong kahilingan para sa pag-amyenda sa pamamagitan ng sulat. Maaari ka naming bigyan ng form para dito at mga tagubilin kung paano ito isumite.
- Dapat kang magbigay ng dahilan na sumusuporta sa iyong kahilingan.

Karagdagan pa, maaari naming tanggihan ang iyong kahilingan kung hihilingin mo sa aming amyendahan ang impormasyon na:

- Hindi kami ang may gawa, maliban kung hindi na available ang gumawa ng impormasyon para isagawa ang pag-amyenda;
- Hindi bahagi ng impormasyon sa kalusugan na pinananatili ng o para sa aming pasilidad;
- Hindi bahagi ng impormasyon na maaari mong suriin o kopyahin. Kahit tinanggihan namin ang iyong kahilingan sa pag-amyenda, may karapatan kang magsumite ng nakasulat na addendum, na may kaugnayan sa anumang item o pahayag sa iyong rekord na sa tingin mo ay kulang o mali. Kung malinaw mong isasaad sa pamamagitan ng sulat na gusto mong maging bahagi ng iyong rekord sa kalusugan ang addendum, ilalakis namin ito sa iyong mga rekord at isasama ito kapag nagsisiwalat kami ng item o pahayag na sa tingin mo ay kulang o mali.

**Karapatang hilingin sa amin na limitahan ang ginagamit o ibinabahagi namin.** Maaari kang humiling sa amin na huwag gamitin o ibahagi ang partikular na impormasyon sa kalusugan para sa paggamot, pagbabayad, o aming mga gawain. Hindi namin kailangang sumang-ayon sa iyong kahilingan, at maaari kaming humindi kung makaapekto ito sa iyong pangangalaga. May karapatan ka ring humiling ng paglimita sa isinisiwalat naming impormasyon sa kalusugan mo sa taong sangkot sa iyong pangangalaga o sa pagbabayad ng iyong pangangalaga, tulad ng kapamilya o kaibigan. Halimbawa, maaari mong hilingin



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

na huwag naming gamitin o isiwalat sa isang kapamilya o kaibigan ang anumang impormasyon tungkol sa iyong diagnosis o paggamot.

Kung sumang-ayon kami sa iyong kahilingan na limitahan ang paggamit o pagsisiwalat ng impormasyon para sa iyong paggamot, pagbabayad, o mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan, susundin namin ang iyong kahilingan maliban kung kailangan ang impormasyon para mabigyan ka ng paggamot na pang-emergency. Para humiling ng mga paghihigpit, dapat mong isulat ang kahilingan mo sa iyong provider. Sa iyong kahilingan, dapat mong sabihin sa amin kung anong impormasyon ang gusto mong limitahan, kung gusto mong limitahan ang aming paggamit, pagsisiwalat, o pareho, at kung kanino mo gustong ilapat ang mga limitasyon.

Kung babayaran mo nang buo ang isang serbisyo o item ng pangangalagang pangkalusugan gamit ang sarili mong pera, maaari mong hilingin sa amin na huwag ibahagi ang impormasyong iyon para sa layunin ng pagbabayad o ng aming mga gawain sa iyong insurer ng kalusugan. Sasang-ayon kami maliban kung hinihingi sa amin ng batas na ibahagi ang naturang impormasyon.

**Karapatang humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayan.** Puwede mong hilingin sa aming makipag-ugnayan sa iyo sa isang partikular na paraan (halimbawa, sa telepono ng bahay o opisina) o magpadala ng sulat sa iyo sa ibang address. Sasang-ayon kami sa lahat ng makatuwirang kahilingan. Para humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayan, dapat mong isulat ang kahilingan mo sa iyong provider. Hindi kami hihingi ng dahilan para sa iyong kahilingan.

**Karapatang makakuha ng kopya ng paunawa sa privacy na ito.** Maaari kang humingi ng papel na kopya ng paunawang ito anumang oras, kahit na sumang-ayon kang tanggapin ang paunawa sa elektronikong paraan. Bibigyan ka namin kaagad ng papel na kopya. Kahit na sumang-ayon kang tanggapin ang paunawang ito sa elektronikong paraan, may karapatan ka pa ring makatanggap ng papel na kopya nito. Makakakuha ka ng kopya ng paunawang ito mula sa iyong provider o sa anumang nabanggit na Programa sa itaas.

**Karapatang makatanggap ng listahan kung kanino namin ibinahagi ang impormasyon.** Maaari kang humingi ng listahan (accounting) ng mga pagkakataong ibinahagi namin ang iyong impormasyon sa kalusugan sa loob ng anim na taon bago ang petsa ng iyong paghingi, kung kanino namin ito ibinahagi, at kung bakit. Hindi kasama sa accounting na ito ang:

- Mga pagsisiwalat na kinailangan para sa paggamot, pagbabayad, o mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan.
- Mga pagsisiwalat na isinagawa namin sa iyo.



- Mga pagsisiwalat na nagkataon lang sa isang pinahintulutan o kinailangang pagsisiwalat.
- Mga pagsisiwalat na isinagawa nang may nakasulat mong pahintulot.
- Mga partikular na iba pang pagsisiwalat na isinagawa namin nang may pahintulot o ayon sa pangangailangan ng batas.

Isasama namin ang lahat ng pagsisiwalat maliban sa mga tungkol sa iyong paggamot, pagbabayad, at mga gawain sa pangangalagang pangkalusugan, at iba pang partikular na pagsisiwalat (tulad ng mga hiniling mong gawin namin). Libre kaming magbibigay ng isang accounting sa isang taon pero maaari kaming maningil ng makatuwiran at nakabatay sa gastos na bayad kung humingi ka ng isa pa sa loob ng 12 buwan. Para hilingin ang listahang ito o ang accounting ng mga pagsisiwalat, dapat mong isumite ang iyong kahilingan sa pamamagitan ng sulat. Maaari ka naming bigyan ng form para dito at mga tagubilin kung paano ito isumite. Dapat ihayag ng iyong kahilingan ang yugto ng panahon, at dapat nakasaad dito kung sa anong paraan mo gustong matanggap ang listahan (halimbawa, sa papel o elektroniko). Ipapaalam namin sa iyo ang gastusing nauugnay dito at maaari mong kanselahin o baguhin ang iyong kahilingan sa panahong ito bago pa man magkaroon ng anumang gastos.

**Karapatang pumili ng isang taong kikilos para sa iyo.** Kung binigyan mo ang isang tao ng medikal na power of attorney o kung legal mong tagabantay ang isang tao, maaaring gamitin ng naturang tao ang iyong mga karapatan at gumawa ng mga pagpapasya tungkol sa iyong impormasyon sa kalusugan. Titiyakin naming may awtoridad ang taong ito at maaaring kumilos para sa iyo bago kami gumawa ng anumang aksyon.

**Mga pagbabago sa mga tuntunin ng paunawang ito.** Maaari naming baguhin ang mga tuntunin ng paunawang ito, at malalapat ang mga pagbabago sa lahat ng iyong impormasyon na nasa amin. Magiging available ang bagong paunawa kapag hiniling ito, sa aming tanggapan, at sa aming web site. Makakatanggap ka ng kopya ng bagong paunawa kapag/kung magbabago ang Paunawa sa Mga Kasanayan ng Privacy, o kung nagparehistro ka sa isang bagong site ng serbisyo.

**Maghain ng reklamo kung sa tingin mo ay nilabag ang iyong mga karapatan.** Nakatuon ang lahat ng programa sa loob ng Ahensya ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Health Care Services Agency) sa pagprotekta sa privacy ng iyong personal na impormasyon sa kalusugan. Kung naniniwala kang nalabag ang iyong mga karapatan, maaari kang maghain ng reklamo sa departamento kung saan sa tingin mo naganap ang paglabag. Iimbestigahan namin kaagad ang iyong claim at gagawa ng aksyon ng pagtatama kung kinakailangan. Hindi kami gaganti sa iyo sa paghahain ng reklamo.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

Kailangang isumite ang lahat ng reklamo sa pamamagitan ng sulat. Makakakuha ka ng kopya ng form at mga tagubilin para sa paghahain ng reklamo sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa:

BEHAVIORAL HEALTH CARE SERVICES	Tanggapan ng Tulong sa Consumer (Consumer Assistance Office) 2000 Embarcadero Cove, Suite 400 Oakland, CA 94606 1-800- 779-0787
DEPARTMENT OF ENVIRONMENTAL HEALTH	Office of the Director 1131 Harbor Parkway Alameda, CA 94502 (510) 567-6700
ADMINISTRATION AND INDIGENT HEALTH	Office of the Director 1000 San Leandro Blvd, Suite 300 San Leandro, CA 94577 (510) 618-3452
PUBLIC HEALTH DEPARTMENT	Office of the Director ATTN: Privacy Issue 1000 Broadway 5 <sup>th</sup> Floor Oakland, CA 94607 (510) 267-8000

Maaari ka ring maghain ng reklamo sa Tanggapan ng Kagawaran ng Mga Serbisyong Pangkalusugan at Pantao para sa Mga Karapatang Sibil ng U.S. (U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights) sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat sa:

Office of Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
90 Seventh Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103

O sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-368-1019 o pagbisita sa [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/)



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

# IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMA NG MEDI-CAL

## Available Ba ang Transportasyon?

Kung nahihirapan kang magpunta sa iyong mga medikal na appointment o appointment sa paggamot sa droga at alkohol, maaari kang tulungan ng programa ng Medi-Cal na makahanap ng transportasyon.

Maaaring bigyan ng transportasyon ang mga benepisyaryo ng Medi-Cal na walang sariling transportasyon at mayroong medikal na pangangailangang makatanggap ng mga partikular na serbisyong saklaw ng Medi-Cal. Mayroong dalawang uri ng transportasyon, para sa mga appointment:

- Ang hindi pangmedikal na transportasyon ay isang transportasyon gamiyt ang pribado o pampublikong sasakyan para sa mga walang ibang paraan na makapunta sa kanilang appointment.
- Ang hindi pang-emergency na medikal na transportasyon ay transportasyon gamit ang ambulansya, wheelchair van, o litter van para sa mga hindi maaaring gumamit ng pampubliko o pribadong transportasyon.

Available ang transportasyon para sa mga biyahe papuntang botika o para kunin ang mga medikal na suplay, prosthetics, orthotics, at iba pang equipment. Para sa higit pang impormasyon at tulong tungkol sa transportasyon, makipag-ugnayan sa iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga.

Kung mayroon kang Medi-Cal pero hindi ka naka-enroll sa isang plan ng pinangangasiwaang pangangalaga at kailangan mo ng hindi pangmedikal na transportasyon, sa serbisyong nauugnay sa kalusugan, maaari kang makipag-ugnayan sa iyong county ng Organisadong Sistema ng Paghahatid ng Gamot ng Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) para sa tulong. Kapag nakipag-ugnayan ka sa kumpanya ng transportasyon, magtatanong sila ng impormasyon tungkol sa petsa at oras ng iyong appointment. Kung kailangan mo ng hindi pangmedikal na transportasyon, maaaring magbigay ang iyong provider ng hindi pang-emergency na medikal na transportasyon at tulungan kang makipag-ugnayan sa isang provider ng transportasyon para isaayos ang iyong pagsakay papunta at pabalik mula sa iyong (mga) appointment.

## Ano ang Mga Serbisyong Pang-emergency (Emergency Services)?

Ang mga serbisyong pang-emergency ay mga serbiso para sa mga benepisyaryong nakakaranas nga mga hindi inaasahang medikal na kondisyon, kabilang ang emergency sa psychiatric na kondisyong medikal.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



Isang emergency na kondisyong medikal na may masyadong malulubhang sintomas (posibleng kasama ang matinding sakit) na makatuwirang aasahan ng karaniwang tao na maaaring mangyari anumang oras ang mga sumusunod:

- Maaaring nasa lubhang panganib ang kalusugan ng isang indibidwal (o ang kalusugan ng isang bata sa sinapupunan)
- Nagdudulot ng malulubhang problema sa paggana ng iyong katawan
- Nagdudulog ng malubhang pinsala sa anumang organ o bahagi ng katawan
- Nagaganap ang isang emergency sa psychiatric na kondisyong medikal kapag iniisip ng karaniwang tao na ang isang tao ay:
- Banta sa kanyang sarili o sa ibang tao dahil sa kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip o pinagdududahang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip.
- Biglaang hindi makagawa o makakain ng pagkain, o makapagdemit o tumira sa tahanan dahil sa tila kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip o pinagdududahang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip.
- Sinasaklaw ang mga serbisyong pang-emergency 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal. Hindi kailangan ang patiunang pahintulot para sa mga serbisyong pang-emergency. Sasaklawin ng programa ng Medi-Cal ang mga kondisyong pang-emergency, ito man ay pisikal na kondisyon o kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip (mga pag-iisip, damdamin, pag-uugali na pinagmumulan ng pagkabalisa at/o mental dysfunction na may kaugnayan sa sarili o sa iba). Kung naka-enroll ka sa Medi-Cal, hindi ka makakatanggap ng bill na babayaran para sa pagpunta sa emergency room, kahit lumabas na hindi ito isang emergency. Kung sa tingin mo ay may emergency ka, tumawag sa **911** o pumunta sa alinmang ospital o iba pang setting para sa tulong.

### **Sino ang Makakakuha ng Medi-Cal?**

Marami ang isinasaalang-alang na salik sa pagpapasya kung anong uri ng saklaw na pangkalusugan ang maaari mong matanggap mula sa Medi-Cal. Kabilang sa mga ito ang:

- Kung magkano ang kinikita mo
- Iyong edad
- Edad ng sinumang batang inaalagaan mo
- Kung ikaw ay buntis, bulag, o may kapansanan
- Kung may Medicare ka



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



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

### **Kailangan Ko Bang Magbayad para sa Medi-Cal?**

Karamihan sa mga tao ay hindi na kailangang magbayad para sa Medi-Cal. Sa ilang kaso, maaaring kailangan mong magbayad para sa Medi-Cal depende sa halaga ng perang natatanggap o kinikita mo sa bawat buwan.

- Kung mas mababa sa mga limitasyon ng Medi-Cal ang kinikita mo para sa laki ng iyong pamilya, hindi mo kailangang magbayad para sa mga serbisyo sa Medi-Cal.
- Kung higit sa mga limitasyon ng Medi-Cal ang kinikita mo para sa laki ng iyong pamilya, kailangan mong magbayad ng ilang halaga para sa mga iyong mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng droga. Ang halagang babayaran mo ay tinatawag na iyong 'ambag sa gastusin.' Kapag binayaran mo na ang iyong 'ambag sa gastusin,' babayaran ng Medi-Cal ang natitirang saklaw na medikal na bayarin para sa buwang iyon. Hindi mo kailangang magbayad para sa mga buwang wala kang medikal na gastusin.
- Maaaring kailangan mong magbayad ng 'co-payment' para sa anumang paggamot sa ilalim ng Medi-Cal. Nangangahulugan ito na kailangan mong bayaran ang isang halaga gamit ang sarili mong pera sa tuwing tumatanggap ka ng serbisyong medikal kung pupunta ka sa emergency room ng isang ospital para sa iyong mga regular na serbisyo.

Sasabihin sa iyo ng provider mo kung kailangan mong magbayad ng co-payment.

### **Kanino Ako Makikipag-ugnayan Kung Pumapasok sa Isip Kong Magpakamatay?**

Kung nasa krisis ka o ang kakilala mo, tumawag sa Pambansang Lifeline sa Pag-iwas sa Pagpapakamatay (National Suicide Prevention Lifeline) sa **988** o **1-800-273-TALK (8255)**.

Para sa mga lokal na residenteng nangangailangan ng tulong sa panahon ng krisis at para i-access ang mga lokal na programa sa kalusugan sa pag-iisip, tumawag sa Mga Serbisyo ng Pagsuporta sa Krisis ng Alameda County (Crisis Support Services of Alameda County) sa 1-800-273-8255.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

## **Saan ako maaaring mangalap ng higit pang Impormasyon tungkol sa Medi-Cal?**

Bisitahin ang website ng Serbisyo sa Departamento ng Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services) sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para sa higit pang impormasyon tungkol sa Medi-Cal.

Para mag-apply sa Medi-Cal online, bisitahin ang [MyBenefitsCalWIN](#).

Para mag-apply sa Medi-Cal nang personal, bisitahin ang iyong lokal na Ahensya ng Serbisyong Panlipunan (Social Service Agency):

- **North Oakland Self Sufficiency Center**  
2000 San Pablo Ave  
Oakland CA 94612
- **Eastmont Self-Sufficiency Center**  
6955 Foothill Blvd Suite 100  
Oakland CA 94605
- **Enterprise Self Sufficiency Center**  
8477 Enterprise Way  
Oakland CA 94621
- **Eden Area Multi-Service Center**  
24100 Amador St  
Hayward CA 94544
- **Fremont Outstation**  
39155 Liberty St Ste C330  
Fremont CA 94536
- **Livermore Outstation**  
2481 Constitution Drive, Suite B  
Livermore CA 94551

Para mag-apply sa Medi-Cal sa telepono, tumawag sa Ahensya ng Serbisyong Panlipunan ng Alameda County (Alameda County Social Service Agency) sa (510) 272-3663.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

# KUNG PAANO MALALAMAN KUNG NANGANGAILANGAN KA O ANG KAKILALA MO NG TULONG?

## Paano Ko Malalaman Kung Kailangan Ko ng Tulong?

Maraming tao ang posibleng mayroong mga paghihirap sa buhay at maaaring nakaranas ng mga problema sa kalusugan sa pag-iisip. Pinakamahalagang tandaan na may available na tulong. Kung karapat-dapat ka o ang miyembro ng iyong pamilya para sa Medi-Cal at nangangailangan ng mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip, dapat kang tumawag sa linya ng ACCESS ng Alameda County sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Makakatulong din ang iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga sa pakikipag-ugnayan sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung sa tingin nila ay kailangan mo o ng iyong kapamilya ang mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip na hindi saklaw ng plan ng pinangangasiwaang pangangalaga. Tutulungan ka ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na makahanap ng provider para sa mga serbisyong kailangan mo.

Kung mapapansin mo na ikaw o ang isang miyembro ng pamilya ay nakakaranas ng labis o patuloy na pagkabalisa, na nakakaapekto sa iyong kakayahan o sa kanilang kakayahang pangasiwaan ang pang-araw-araw na buhay o nakakaramdam ka na parang ayaw mo nang mabuhay, tumawag kaagad sa iyong mental health plan. Tumawag sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip kung kailangan mo ng tulong para sa isa o higit pa sa mga sumusunod na sintomas:

- Matinding pag-aalala o takot
- Nakakaramdam ng labis na kalungkutan
- Palaging nag-iisip ng mga problema:
- Problema sa pagpopokus, memorya o lohikal na pag-iisip at pagsasalita na mahirap ipaliwanag
- Matinding pagbabago ng mood, kabilang ang:
- Labis na kaligayahan, parang nasa tuktok ng daigdig
- Masyadong iritable o galit sa loob ng matagal na panahon
- Iniiwasan ang mga kaibigan at pakikipaghalubilo
- Problema sa pakikipag-ugnayan sa ibang tao
- Sobra o kulang na tulog
- Sobra o kaunti lang ang kinakain
- Nakakarinig, nakakakita, o nakakaramdam ng mga bagay na mahirap ipaliwanag o na hindi napapansin ng karamihan sa mga tao.
- Problema sa paggamit ng alkohol o droga



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Maraming pisikal na problema na walang halatang dahilan, tulad ng:
- Sakit sa ulo
- Sakit sa tiyan
- Pinag-iisipang magpakamatay
- Biglaan o hindi pangkaraniwang pagbabago sa pagganap:
- Hindi maisagawa ang karaniwang pang-araw-araw na gawain, nagkakaproblema sa trabaho, paaralan, o pamilyar na mga gawain
- Matinding takot na tumaas ang timbang o pag-aalala sa hitsura

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

Maaari mong kontakin ang linya ng ACCESS ng Alameda County sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) o plan ng pinangangasiwaang pangangalaga para sa screening at pagsusuri para sa iyong anak o tinedyer kung sa tingin mo ay mayroon silang anumang senyales ng kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip. Kung kwalipikado ang iyong anak o tinedyer para sa Medi-Cal at ipinapahiwatig ng pagsusuri ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan assessment) na kinakailangan ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na saklaw ng plan sa kalusugan sa pag-iisip, aayusin ng plan sa kalusugan sa pag-iisip para matatanggap ng iyong anak o tinedyer ang mga serbisyo. Makakatulong din ang iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga sa pakikipag-ugnayan mo sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung naniniwala silang kailangan ng iyong anak o tinedyer ang mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip na hindi saklaw ng plan ng pinangangasiwaang pangangalaga. May mga available na serbisyo din para sa mga magulang na nahihirapan sa pagiging magulang o na may mga kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip.

Makakatulong sa iyo ang sumusunod na checklist na surrin kung kailangan ng tulong ng iyong anak, gaya ng mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip. Kung mayroon o nanatili sa loob ng mahabang panahon ang higit sa isang senyales, maaaring nagpapahiwatig ito ng mas malubhang problema na nangangailangan ng propesyonal na tulong. Narito ang ilang senyales na dapat abangan:

- Nahihirapang magpokus o pumirme, na naglalagay sa kanila sa pisikal na panganib o nagdudulot ng mga problema sa paaralan



- Humahadlang ang matitinding pag-aalala o takot sa mga pang-araw-araw na gawain
- Biglaang napakatinding takot nang walang dahilan, minsan sinasamahan ng mabilis na tibok ng puso o paghinga
- Nakakaramdam ng matinding kalungkutan o lumalayo sa iba sa loob ng dalawa o higit pang linggo, na nagdudulot ng mga problema sa mga pang-araw-araw na gawain
- Matinding pagbabago-bago ng mood na nagdudulot ng mga problema sa mga relasyon
- Malalaking pagbabago sa pag-uugali
- Hindi kumakain, nagsusuka, o gumagamit ng mga pampadumi (laxative) para bumaba ang timbang
- Paulit-ulit na paggamit ng alkohol o droga
- Matindi, hindi makontrol na pag-uugali na maaaring makapinsala sa sarili o sa iba
- Mga seryosong plano o pagtatangkang saktan o patayin ang sarili
- Paulit-ulit na pakikipag-away, o paggamit ng sandata, o seryosong plano na saktan ang iba



# **PAG-ACCESS SA MGA SERBISYO SA NAKATUONG KALUSUGAN SA PAG-IISIP (SPECIALTY MENTAL HEALTH SERVICES)**

## **Ano ang Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services)?**

Ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ay mga serbisyo para sa mga may kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip o mga problema sa emosyon na hindi kayang gamutin ng pediatrician o general practitioner. Mayroong sapat na kalubhaan ang mga kondisyong ito para maging hadlang sa kakayahan ng isang taong isagawa ang mga pang-araw-araw na aktibidad.

Kabilang sa mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ang:

- Mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip (mental health services)
- Mga serbisyo sa suporta sa medikasyon (medication support services)
- Nakatuong pangangasiwa sa kaso (targeted case management)
- Mga serbisyo sa interbensyon sa krisis (crisis intervention services)
- Mga serbisyo sa istabilisasyon sa krisis (crisis stabilization services)
- Mga serbisyo sa residential na paggamot sa nasa hustong gulang (adult residential treatment services)
- Mga serbisyo sa residential na paggamot sa krisis (crisis residential treatment services)
- Mga masinsinang serbisyo sa paggamot sa araw (day treatment intensive services)
- Rehabilitasyon sa araw (day rehabilitation)
- Mga serbisyo sa ospital ng psychiatric inpatient (psychiatric inpatient hospital services)
- Mga serbisyo sa pasilidad ng psychiatric na kalusugan (psychiatric health facility services)
- Mga serbisyo sa suporta ng kasamahan
- Mobile Crisis

Bilang karagdagan sa mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na nakalista sa itaas, may access ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon sa mga karagdagang serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip (mental health services) sa ilalim ng benepisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening,



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment). Kabilang sa mga serbisyong ito ang:

- Mga masinsinang serbisyo sa bahay (intensive home-based services)
- Koordinasyon sa masinsinang pangangalaga (intensive care coordination)
  - Mga therapeutic na serbisyo sa pag-uugali (therapeutic behavioral services)
  - Therapeutic na foster na pangangalaga (therapeutic foster care)

Kung gusto mong matuto pa tungkol sa bawat serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na maaring available sa iyo, tingnan ang seksyong "Saklaw ng mga Serbisyo" (Scope of Services) ng handbook na ito.

### **Paano Ako Makakakuha ng Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services)?**

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services), maaari mong tawagan iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para makatanggap ng inisyal na screening at magkaroon ng iskedyul ng appointment para sa inisyal na screening at pagsusuri. Maaaring kang tumawag sa libreng numero ng telepono ng iyong county. Maaari ka ring humiling ng pagsusuri para sa mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip (mental health services) mula sa iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga kung isa kang benepisyaryo. Kung matukoy ng plan ng pinangangasiwaang pangangalaga na natugunan mo ang criteria sa pag-access sa mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services), tutulungan ka ng plan ng pinangangasiwaang pangangalaga na makatanggap ng pagsusuri para makatanggap ng mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip sa pamamagitan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Walang maling paraan sa pag-access sa mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip. Sa katunayan, maaari kang tumanggap ng mga serbisyo sa hindi nakatuong kalusugan sa pag-iisip (non-specialty mental health services) sa pamamagitan ng iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga bilang karagdagan sa mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). Maa-access mo ang mga serbisyong ito sa pamamagitan ng iyong provider sa kalusugan sa pag-iisip kung matukoy ng iyong provider na klinikal na naaangkop sa iyo ang mga serbisyo at hangga't nauugnay ang naturang mga serbisyo at hindi nauulit.

Maaari ka ring i-refer sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ng iba pang tao o organisasyon, kabilang ang iyong doktor, paaralan, kapamilya, tagapag-alaga, iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga, o iba pang ahensya ng county. Karaniwan, kailangan ng iyong



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



general practitioner o ng plan ng pinangangasiwaang pangangalaga ang iyong pahintulot o ang pahintulot ng magulang o tagapangalaga ng bata, para direktang makapag-refer sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), maliban kung may emergency. Maaaring tanggihan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang kahilingan na magsagawa ng inisyal na pagsusuri para matukoy kung natutugunan mo ang criteria para tumanggap ng mga serbisyo mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).

Maaaring ibigay ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) (county) ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) o ng iba pang provider na nakakontrata sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) (gaya ng mga klinika, sentro ng paggamot, organisasyong nakabatay sa komunidad, o indibidwal na provider).

### **Saan Ako Makakakuha ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (Specialty Mental Health Services)?**

Makakakuha ka ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) sa county kung saan ka nakatira, at sa labas ng iyong county kung kailangan. Maaaring tumawag ang mga residente ng Alameda County sa Alameda County ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) para humiling ng mga serbisyo. May mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ang bawat county para sa mga bata, kabataan, nasa hustong gulang, at nakakatanda. Kung wala ka pang 21 taon, karapat-dapat ka para sa karagdagang saklaw at benepisyo sa ilalim ng Maaga at Panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment).

Tutukuyin ng programang ACCESS kung natutugunan mo ang criteria para ma-access ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). Kung natutugunan mo, ire-refer ka ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para tumanggap ng pagsusuri. Kung hindi mo natugunan ang criteria para ma-access ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services), ire-refer ka sa iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga ng Medi-Cal o sa isang bayad para sa serbisyo (fee-for-service) na provider na maaaring tumukoy kung kailangan mo ng mga non-mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) o hindi. Kung tinanggihan, nilimitahan, binawasan, inantala, o tinapos ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ng isang provider sa ngalan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga serbisyong gusto mo o sa tingin mo ay kailangan mo, may karapatan kang tumanggap ng nakasulat na Paunawa (tinatawag na "Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo" (Notice of Adverse Benefit Determination)) mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na ipinapaalam sa iyo ang mga dahilan ng pagtanggì, at ang iyong mga karapatan na maghain ng apela at/o



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



Makatarungang Pagdinig sa Estado. May karapatan ka ring tumutol sa pasya sa pamamagitan ng paghahain ng apela. Mahahanap mo ang karagdagang impormasyon sa ibaba tungkol sa iyong mga karapatang tumanggap ng Paunawa at kung ano ang gagawin kung hindi ka sang-ayon sa pasya ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).

Tutulungan ka ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na humanap ng provider na makakapagbigay ng pangangalagang kailangan mo. Dapat kang i-refer ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa provider na pinakamalapit sa iyong tahanan, o na pasok sa iyong pamantayan ng oras o layo na makakatugon sa iyong mga pangangailangan.

### **Saan Ako Makakakuha ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (Specialty Mental Health Services)?**

Kailangang matugunan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga pamantayan sa oras ng appointment ng estado kapag nag-iiskedyul ng appointment para matanggap mo ang mga serbisyong mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Dapat mag-alok sa iyo ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng isang appointment:

- Sa loob ng 10 araw ng negosyo ng iyong hindi agarang kahilingan na simulan ang mga serbisyo ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan);
- Sa loob ng 48 oras kung humiling ka ng mga serbisyo para sa agarang kondisyon;
- Sa loob ng 15 araw ng negosyo ng iyong hindi agarang kahilingan para sa appointment sa isang psychiatrist; at,
- Sa loob ng 10 araw ng negosyo mula sa paunang appointment para sa mga kasalukuyang kondisyon;

Gayunpaman, maaaring mas matagal ang mga paghihintay na ito kung matukoy ng iyong provider na medikal na naaangkop at hindi makakasama sa iyong kalusugan ang mas matagal na paghihintay. Kung sinabihan ka na nasa waitlist ka at sa tingin mo ay makakasama sa iyong kalusugan ang haba ng panahon, makipag-ugnayan sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip sa 1- 800- 491- 9099. May karapatan kang maghain ng reklamo kung hindi mo napapanahong natatanggap ang iyong pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa paghahain ng reklamo, pakitingnan ang seksyong "Ang Proseso ng Reklamo" ng handbook na ito.

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



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

Sangkot ka, ang iyong provider, at ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa pagpapasya kung anong mga serbisyo ang kailangan mong matanggap sa pamamagitan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Makikipag-usap sa iyo ang isang propesyonal sa kalusugan sa pag-iisip (mental health professional) at tutulong sa pagtukoy kung anong uri ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ang naaangkop sa iyong mga pangangailangan.

Hindi mo kailangang malaman kung mayroon kang diagnosis sa kalusugan sa pag-iisip o partikular na kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip para humingi ng tulong. Magsasagawa ng pagsusuri ang iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa iyong kondisyon. Susuriin ng provider kung mayroon kang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip na posibleng makaapekto sa iyong pang-araw-araw na pamumuhay kung hindi ka makakatanggap ng paggamot. Matatanggap mo ang mga serbisyong klinikal na naaangkop at nasasaklaw habang isinasagawa ng iyong provider ang pagsusuring ito.

Kung wala ka pang 21 taon, maa-access mo rin ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) kung mayroon kang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip dahil sa trauma, pagkakasangkot sa sistema ng kapakanan ng bata (child welfare system), pagkakasangkot sa hustisya ng kabataan (juvenile justice), o nakakaranas ng kawalan ng tahanan. Karagdagan pa, kung wala ka pang 21 taon, dapat maglaan ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng mga serbisyong medikal na kinakailangan para itama o bumuti ang iyong kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip. Itinuturing na medikal na kinakailangan ang mga serbisyo na nagtatama, umaalalay, sumusuporta, nagpapabuti, o tumutulong na makayanan ang isang kondisyon sa kalusugan ng pag-uugali.

Maaaring nangangailangan ng patiunang pahintulot mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang ilang serbisyo. Kasama sa mga serbisyong nangangailangan ng patiunang pahintulot ang: Masinsinang Serbisyo sa Bahay (Intensive Home-Based Services), Masinsinang Serbisyo sa Paggamot sa Araw (Day Treatment Intensive), Rehabilitasyon sa Araw (Day Rehabilitation), Therapeutic na mga Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services), at Therapeutic na Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care). Maaari kang humingi ng higit pang impormasyon sa plan ng kalusugan sa pag-iisip tungkol sa proseso ng patiunang pahintulot nito. Tumawag sa iyong plan ng kalusugan sa pag-iisip para humiling ng karagdagang impormasyon.

Dapat gumamit ng isang kwalipikadong propesyonal ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para isagawa ang pagsusuri para sa pahintulot sa serbisyo. Ang prosesong ito ng pagsusuri ay tinatawag na patiunang pahintulot ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). Dapat sumunod sa mga partikular na timeline ang proseso ng



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

pahintulot ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Para sa karaniwang patiunang pahintulot, dapat magpasya ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ayon sa kahilingan ng iyong provider na kinakailangan para sa iyong kondisyon, pero hindi ito maaaring lumampas sa limang araw ng negosyo mula nang matanggap ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang kahilingan. Halimbawa, kung ang pagsunod sa karaniwang timeframe ay lubhang magsasapanganib ng iyong buhay, kalusugan, o makamit, mapanatili, o mabawi ang pinakamaayos na paggana. Dapat madaliin ng iyong plan ang pagpapasya sa pahintulot at magbigay ng paunawa batay sa timeframe na kaugnay sa kondisyon ng iyong kalusugan nang hindi lalampas sa 72 oras matapos matanggap ang kahilingan para sa serbisyo. Maaaring i-extend ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip nang hanggang sa karagdang 14 araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang kahilingan kung hiniling mo o ng iyong provider ang extension o magbibigay ang plan sa kalusugan sa pag-iisip ng katwiran kung bakit makakabuti sa iyo ang extension.



Isang halimbawa na maaaring kailanganin ang pagpapahaba ng araw ay kapag sa tingin ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na maaari nitong aprubahan ang kahilingan ng provider mo para sa paggamot kung may karagdagan itong impormasyon mula sa provider mo. Kung pinahaba ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang timeline para sa kahilingan ng provider, magpapadala sa iyo ng nakasulat na paunawa ang county tungkol sa pagpapahaba ng araw.

Kabilang sa mga serbisyong kailangan ng patiunang pahintulot ang: Mga Masinsinang Serbisyo sa Tahanan (Intensive Home-Based Services), Masinsinang Paggamot sa Araw (Day Treatment Intensive), Rehabilitasyon sa Araw (Day Rehabilitation), Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services), at Therapeutic na Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care). Maaari kang magtanong sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa higit pang impormasyon tungkol sa proseso ng patiunang pahintulot nito. Tumawag sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para humiling ng karagdagang impormasyon.

Kung tinanggihan, nilimitahan, binawasan, inantala, o tinapos ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga hiniling na serbisyo, dapat kang padalhan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng isang Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) na nagpapaalam sa iyong tinanggihan ang mga serbisyo, na maaari kang maghain ng apela, at magbibigay ng impormasyon kung paano maghain ng apela. Para alamin ang higit pa tungkol sa iyong mga karapatang maghain ng reklamo o apela kapag hindi ka sumasang-ayon sa pasya ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na tanggihan ang iyong mga serbisyo o na isagawa ang mga aksyong hindi mo sinang-ayunan, sumangguni sa seksyong Mga Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo ng Iyong Kalusugan sa Pag-iisip (Adverse Benefit Determinations by Your Mental Health) ng handbook na ito sa pahina 47.

### **Ano ang Medikal na Pangangailangan?**

Dapat medikal na kailangan at naaangkop ang mga serbisyong natatanggap mo para matugunan ang iyong kondisyon. Para sa mga indibidwal na 21 taon pataas, medikal na kailangan ang isang serbisyo kapag makatuwiran at kinakailangan ito para maprotektahan ang iyong buhay, maiwasan ang malubhang sakit o kapansanan, o para maibsan ang matinding sakit.



Para sa mga indibidwal na wala pang 21 taon, medikal na kailangan ang isang serbisyo kung itinatama, pinapanatili, sinusuportahan, pinapabuti, o tinutulungang makayanan ang isang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip ng naturang serbisyo. Itinuturing na medikal na kinakailangan ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapabuti, o tumutulong na makayanan ang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip at saklaw bilang mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment).

### **Paano Ko Makukuha ang Ibang Mga Serbisyo sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Services) na Hindi Saklaw ng Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan)?**

Kung naka-enroll ka sa plan ng pinangangasiwaang pangangalaga, may access ka sa mga sumusunod na serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip ng outpatient sa pamamagitan ng iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga:

- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan sa pag-iisip, kabilang ang therapy ng indibidwal, grupo, at pamilya.
- Psychological at neuropsychological na pagsusulit, kapag klinikal na ipinapahiwatig para masuri ang isang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip.
- Mga serbisyo sa outpatient para sa pagsusubaybay sa mga ineresetang gamot.
- Psychiatric na konsultasyon.

Para makakuka ng isa sa mga serbisyo sa itaas, direktang tumawag sa iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga. Kung wala kang plan ng pinangangasiwaang pangangalaga, puwede mong makuha ang mga serbisyong ito mula sa mga indibidwal na provider at klinika na tumatanggap ng Medi-Cal. Maaaring makatulong sa iyo ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na humanap ng provider o klinika na makakatulong sa iyo o makakapagbigay sa iyo ng ilang ideya kung paano humanap ng provider o klinika.

Maaaring punan ng alinmang botika na tumatanggap ng Medi-Cal ang mga reseta na gamot sa kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip. Pakitandaan na karamihan sa iniresetang gamot na ibinigay ng isang botika, tinatawag na Medi-Cal Rx, ay saklaw ng programang Bayad-Para sa-Serbisyo (Fee-For-Service) ng Medi-Cal, hindi ng iyong plan ng pinangangasiwaang pangangalaga.

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

Kung mayroong kang plan ng pinangangasiwaang pangangalaga, responsibilidad ng plan na maghanap ng provider para sa iyo. Kung hindi ka naka-enroll sa plan ng pinangangasiwaang pangangalaga at mayroong "regular" na Medi-Cal, na



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

tinatawag ring Bayad-Para sa-Serbisyo (Fee-For-Service) ng Medi-Cal, maaari kang magpunta sa anumang provider na tumatanggap ng Medi-Cal. Dapat mong sabihin sa iyong provider na mayroon kang Medi-Cal bago ka magsimulang tumanggap ng mga serbisyo. Kung hindi, maaari kang singilin para sa mga serbisyong iyon.

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

### **Paano Kung May Problema Ako sa Alkohol o Droga?**

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

Maaari kang tumawag sa ACBH sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Maaari ka ring i-refer sa ACBH para sa mga serbisyo sa paggamot sa Problema sa Paggamit ng Droga (Substance Use Disorder, SUD) sa ibang paraan. Kailangang tumanggap ng mga referral ang ACBH para sa serbisyo sa paggamot sa SUD mula sa mga doktor at iba pang provider ng pangunahing pangangalaga na naniniwalang kailangan mo ang mga serbisyong ito at mula sa iyong Plan ng Pinangangasiwaang Pangangalaga ng Medi-Cal (Medi-Cal Managed Care Plan, MCP), kung miyembro ka nito. Karaniwang kinakailangan ng provider o ng Medi-Cal MCP ang iyong pahintulot o pahintulot ng magulang o tagapangalaga ng isang bata para gumawa ng referral, maliban kung may emergency. Maaari ring mag-refer ang ibang tao at organisasyon sa ACBH, kabilang ang mga paaralan, mga kagawaran sa kapakanan ng county o mga serbisyong panlipunan; mga conservator, tagapangalaga o kapamilya; at mga ahensyang nagpapatupad ng batas.

Available ang mga saklaw na serbisyo sa pamamagitan ng network ng provider ng Alameda County. Kung tututol ang anumang nakakontratang provider sa pagsasagawa o kung hindi man ay sa pagsuporta sa anumang saklaw na serbisyo, isasaayos ng Alameda County para isagawa ng ibang provider ang serbisyo. Tutugunan ang Alameda County sa pamamagitan ng mga agarang referral at koordinasyon kung hindi available ang saklaw na serbisyo mula sa provider dahil sa mga relihiyoso, etikal, o moral na pagtutol sa saklaw na serbisyo.

Makakatanggap ng sulat ang lahat ng kasalukuyang benepisyaryo na nagpapahiwatig ng pagbabago sa kanilang provider ng serbisyo, kapag naaangkop, sa pamamagitan ng mga plan ng serbisyo ng DMC-ODS ng Alameda County. Mamimigay ng handbook sa lahat ng benepisyaryo ang nakakontratang provider sa pagsisimula ng mga serbisyo at kapag hiniling ng benepisyaryo. Kailangang magbigay ng kopya ng Handbook ng Benepisyaryo ang mga network ng provider ng DMC-ODS ng Alameda County at tutulungan ka sa pagpapasya ng iyong pagiging karapat-dapat.

### **Bakit Maaaring Kailanganin Ko ang Mga Serbisyo sa Hospital ng Psychiatric Inpatient (Psychiatric Inpatient Hospital Services)?**



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

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

- Kumakatawan ng kasalukuyang banta sa iyong sarili o sa iba, o sa malaking pagkasira ng ari-arian
- Hindi makapagbigay o makagamit ng pagkain, damit, o tirahan
- Nagdudulot ng matinding panganib sa iyong pisikal na kalusugan
- Kamakailan lang ay nagkaroon ng malaking pagbaba sa kakayahang gumanap bilang resulta ng isang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip.
- Nangangailangan ng psychiatric na pagsusuri, paggagamot, o iba pang paggamot na maibibigay lang sa ospital





## PAGPILI NG PROVIDER

### **Paano Ako Makakahanap ng Provider para sa Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services) na Kailangan Ko?**

Kailangang i-post online ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang kasalukuyang directory ng provider. Kung may mga tanong ka tungkol sa mga kasalukuyang provider o gusto mo ng naka-update na directory ng provider, bisitahin ang website ng ACBH sa <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> o tumawag sa libreng numero ng telepono ng plan sa kalusugan sa pag-iisip. Maaari kang makakuha ng listahan sa pamamagitan ng sulat o koreo kung hihilingin mo ito.

Maaaring limitahan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang iyong mga mapagpipiliang provider. Kapag nagsimula kang tumanggap ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) sa unang pagkakataon, maaari mong hilingin na bigyan ka ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng inisyal na pagpipilian na hindi bababa sa dalawang provider. Dapat kang pahintulutan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na magpalit ng mga provider. Kung hihilingin mong magpalit ng provider, dapat pahintulutan ka ng plan sa kalusugan sa pag-iisip na pumili sa hindi bababa sa dalawang provider hangga't maaari.

Responsibilidad ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na tiyaking kaagad mong maa-access ang pangangalaga at na mayroong sapat na provider malapit sa iyo para tiyaking makukuha mo ang mga specialty mental health service na saklaw ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung kailangan mo ang mga ito.

Minsan, pinipili ng mga nakakontratang provider ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na itigil ang pagbibigay mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). Maaaring magpasya ang mga provider na huwag nang kumontrata sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), o huwag nang sariling tumanggap ng mga pasyente ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ng Medi-Cal o sa kahilingan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Kapag nangyari ito, kailangang sikapin ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na magbigay ng nakasulat na paunawa sa bawat tao na tumatanggap ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) mula sa provider. Dapat ibigay ang paunawa sa benepisyaryo sa loob ng 30 araw ng kalendaryo bago ang bisa ng pagtatapos o 15 araw ng kalendaryo pagkatapos malaman ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na itigil na sa pagtatrabaho ang provider. Kapag nangyari ito, dapat kang pahintulutan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na patuloy na tanggapin ang mga serbisyo mula sa provider na umalis sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), kung sang-ayon ka



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



at ang provider. Tinatawag itong “pagpapatuloy ng pangangalaga” (continuity of care) at ipinapaliwanag ito sa ibaba.

### **Maaari Ba Akong Patuloy na Tumanggap ng Mga Serbisyo Mula sa Aking Kasalukuyan Provider?**

Kung tumatanggap ka na ng mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip mula sa isang plan ng pinangangasiwaang pangangalaga, maaari kang patuloy na tumanggap ng pangangalaga mula sa naturang provider kahit na tumatanggap ka ng mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip mula sa iyong provider ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), hangga't pinag-ugnay ang mga serbisyo sa pagitan ng mga provider at magkaiba ang mga ito.

Bilang karagdaan, kung tumatanggap ka ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) mula sa ibang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), plan ng pinangangasiwaang pangangalaga ng Medi-Cal, o isang indibidwal na provider ng Medi-Cal, maaari kang humiling ng “pagpapatuloy ng pangangalaga” para maaari kang manatili sa iyong kasalukuyang provider, nang hanggang 12 buwan. Maaari mong gustuhing humiling ng pagpapatuloy ng pangangalaga kung kailangan mong manatili sa kasalukuyan mong provider ng serbisyo upang ipagpatuloy ang iyong kasalukuyang paggamot o dahil magdudulot ito ng malubhang pinsala sa iyong kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip ang paglipat sa isang bagong provider. Maaaring pahintulutan ang iyong kahilingan sa pagpapatuloy ng pangangalaga kung totoo ang sumusunod:

- Mayroon kang kasalukuyang ugnayan sa provider na hinihiling mo;
- Kwaliipikado ang provider at natutugunan nito ang mga pangangailangan ng Medi-Cal;
- Sumasang-ayon ang provider sa mga hinihingi ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa pagkikipagkontrata sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan);
- Nagbabahagi ang provider ng mahalagang dokumentasyon sa plan ng kalusugan sa pag-iisip tungkol sa iyong pangangailangan para sa mga serbisyo.



## **ANG IYONG KARAPATANG MA-ACCESS ANG MGA MEDIKAL NA REKORD AT IMPORMASYON NG DIRECTORY NG PROVIDER GAMIT ANG MGA SMART DEVICE**

Kailangang gumawa at panatilihin ng iyong county ang isang listas na sistema upang ma-access mo ang iyong mga medikal na rekord at mahanap ang isang provider gamit ang mga karaniwang teknolohiya tulad ng computer, smart tablet, o mobile device. Ang sistemang ito ay tinatawag na Patient Access Application Programming Interface (API). Matatagpuan sa website ng iyong county ang impormasyong isasaalang-alang sa pagpili ng aplikasyon para ma-access ang iyong mga medikal na rekord at mahanap ang isang provider.

Magkakaroon ng available na API system ang ACBH sa hinaharap. Pakitingnan ang pampublikong page ng patalastas ng website ng [ACBH](#), sa [www.acbhcs.org](http://www.acbhcs.org), para sa patalastas ng aming pagpapatupad at access sa API system.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

## **SAKLAW NG MGA SERBISYO**

Kung natutugunan mo ang criteria para ma-access ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services), available para sa iyo ang mga sumusunod na serbisyo batay sa iyong pangangailangan. Makikipagtulungan sa iyo ang provider para pagpasyahan kung aling mga serbisyo ang angkop sa iyo.

### **Mga Serbisyo sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Services)**

- Ang mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip ay mga serbisyo sa paggamot na nakabatay sa indibidwal, grupo, o pamilya na tumutulong sa mga taong may mga kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip na makabuo ng mga kasanayan sa pagkaya para sa pang-araw-araw na pamumuhay. Kabilang sa mg serbisyong ito ang mga gawaing isinasagawa ng provider para gawing mas mainam ang mga serbisyo para sa taong tumatanggap ng mga ito. Kasama sa mga bagay na ito ang: mga pagsusuri para malaman kung kailangan mo ng serbisyo at kung epektibo ito; pagpapalano ng gamutan para mapagpasyahan ang mga layunin ng iyong paggamot sa kalusugan sa pag-iisip at ang mga partikular na serbisyong ibibigay; at ang “collateral,” na nangangahulugan ng pakikipagtulungan sa iyong mga kapamilya at mahahalagang tao sa iyong buhay (kung pahihintulutan mo) para matulungan kang mapabuti o mapanatili ang iyong mga kakayahan sa pang-araw-araw na pamumuhay. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip sa klinika o sa opisina ng provider, o sa iyong tahanan, o iba pang setting ng komunidad, sa telepono o sa telehealth (na kinabibilangan ng audio lamang at pakikipag-ugnayan sa video).

### **Mga Serbisyo sa Suporta sa Medikasyon (Medication Support Services)**

- Kasama sa mga serbisyong ito ang pagrereseta, pangangasiwa, pamimigay, at pagsusubaybay sa mga psychiatric na gamot; at pagkatuto kaugnay sa mga psychiatric na gamot. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa suporta sa medikasyon sa klinika o sa opisina ng provider, o sa iyong tahanan, o iba pang setting ng komunidad, sa telepono o sa telehealth (na kinabibilangan ng audio lamang at pakikipag-ugnayan sa video).

### **Nakatuong Pangangasiwa sa Kaso (Targeted Case Management)**

- Tumutulong ang serbisyong ito sa pagkuha ng mga serbisyong pangmedikal, pang-edukasyon, panlipunan, pang-prevocational, pang-vocational, pangrehabilitasyon, o iba pang mga serbisyo sa komunidad kapag nahihirapan ang mga taong may kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip na makuha ang mga serbisyong ito nang sarili nila. Kabilang, pero hindi limitado, sa nakatuong pangangasiwa sa kaso ang pagbuo ng plano; komunikasyon, koordinasyon, at



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

referral; pagsusubaybay sa pagbibigay serbisyo para matiyak ang access ng tao sa serbisyo at ang sistema ng pagbibigay ng serbisyo; at ang pagsusubaybay ng kalagayan ng tao.

### **Mga Serbisyo sa Interbensyon sa Krisis (Crisis Intervention Services)**

- Available ang serbisyong ito para tugunan ang agarang kondisyon na nangangailangan ng mabilisang atensyon. Ang layunin ng interbensyon sa krisis ay tulungan ang mga tao sa komunidad, para hindi sila mapunta sa ospital. Maaaring tumagal nang hanggang sa walong oras ang interbensyon sa krisis at maaaring ibigay sa isang klinika o opisina ng provider, o sa iyong tahanan o iba pang setting sa komunidad, sa telepono o sa telehealth (na kinabibilangan ng audio lamang at pakikipag-ugnayan sa video).

### **Mga Serbisyo sa Pagpapanatag ng Krisis (Crisis Stabilization Services)**

- Available ang serbisyong ito para tugunan ang agarang kondisyon na nangangailangan ng mabilisang atensyon. Hindi tatagal ng 24 na oras ang pagpapanatag ng krisis at dapat ibigay sa isang lisensyadong 24-oras na pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan, sa isang programa ng outpatient na nakabatay sa ospital, o sa site ng provider na sertipikadong magbigay ng mga serbisyo sa pagpapapanatag ng krisis.

### **Mga Serbisyo sa Residential na Paggamot ng Nasa Wastong Gulang (Adult Residential Treatment Services)**

- Nabibigay ang mga serbisyong ito ng paggamot sa kalusugan sa pag-iisip at pagbuo ng mga kasanayan para sa mga taong nakatira sa mga lisensyadong pasilidad na nagbibigay ng mga serbisyo sa residential na paggamot para sa mga taong may kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip. Available ang mga serbisyong ito 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo. Hindi saklaw ng Medi-Cal ang gastusin sa kwarto at pagpapanatili sa pasilidad na nag-aalok ng mga serbisyo sa residential na paggamot sa nasa wastong gulang.

### **Mga Serbisyo sa Residential na Paggamot sa Krisis (Crisis Residential Treatment Services)**

- Nagbibigay ang mga serbisyong ito ng paggamot sa kalusugan sa pag-iisip at pagbuo ng mga kasanayan para sa mga taong may malubhang mental o emosyonal na krisis, pero hindi nangangailangan ng pangangalaga sa isang psychiatric na ospital. Available ang mga serbisyong ito 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo sa mga lisensyadong pasilidad. Hindi saklaw ng Medi-Cal ang gastusin sa kwarto at pag-board para manatili sa pasilidad na nag-aalok ng mga serbisyo sa residential na paggamot sa krisis.

### **Mga Masinsinang Serbisyo sa Paggamot sa Araw (Day Treatment Intensive Services)**



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Ito ay isang planadong programa ng paggamot sa kalusugan sa pag-iisip na ibinibigay sa isang grupo ng mga taong maaaring kailangang magpunta sa ospital o iba pang 24-oras na pasilidad ng pangangalaga. Tumatagal nang hindi bababa sa tatlong oras kada araw ang programa. Kasama sa programa ang mga aktibidad para sa pagbuo ng kasanayan at mga therapy at pati na rin psychotherapy.

### **Rehabilitasyon sa Araw (Day Rehabilitation)**

- Ito ay isang planadong programang idinisenyo para tulungan ang mga taong may kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip na matuto at makabuo ng mga kasanayan sa pagkaya at sa pamumuhay at para mas epektibong pangasiwaan ang mga sintomas ng kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip. Tumatagal nang hindi bababa sa tatlong oras kada araw ang programa. Kasama sa programa ang mga aktibidad para sa pagbuo ng kasanayan at mga therapy.

### **Mga Serbisyo sa Hospital ng Psychiatric Inpatient (Psychiatric Inpatient Hospital Services)**

- Ibinibigay ang mga serbisyong ito ng isang lisensyadong psychiatric na ospital batay sa pasya ng isang lisensyadong propesyonal sa kalusugan sa pag-iisip na nangangailangan ang isang tao ng masinsinang 24-oras na paggamot sa kalusugan sa pag-iisip.

### **Mga Serbisyo sa Pasilidad ng Psychiatric na Kalusugan (Psychiatric Health Facility Services)**

- Ibinibigay ang mga serbisyong ito sa isang lisensyadong pasilidad ng psychiatric na kalusugan na nakatuon sa 24-oras na pangrehabilitasyong gamutan sa malulubhang kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip. Kailangang may kasunduan ang mga pasilidad ng psychiatric na kalusugan sa isang kalapit na ospital o klinika na tugunan ang mga pangangailangan sa pisikal na kalusugan ng mga tao sa pasilidad. Maaari lamang tanggapin at gamutin ng mga pasilidad ng psychiatric na kalusugan ang mga pasyente na walang pisikal na karamdaman o injury na mangangailangan ng paggamot na higit sa maaaring karaniwang gamutin sa outpatient na batayan.

### **Mga Serbisyo ng Pagsuporta sa Kasamahan (Peer Support Services)**

- Ang Mga Serbisyo ng Pagsuporta sa Kasamahan (Peer Support Services) ay mga serbisyo na pang-indibidwal at panggrupo na epektibo sa anumang kultura na nagtataguyod ng paggaling, katatagan, pakikilahok, pakikipagkapwa, pamumuhay nang hindi umaasa sa iba, pagtataguyod sa sarili, pagbuo ng mga likas na suporta, at pagtukoy ng mga lakas sa



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

pamamagitan ng mga organisadong aktibidad. Maaaring ibigay sa iyo o sa iyong itinalagang (mga) mahalagang tagasuporta ang mga serbisyong ito, at maaari itong matanggap kasabay ng iba pang serbisyo ng Organisadong Sistema ng Paghahatid ng Gamot ng Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System). Ang Peer Specialist sa Mga Serbisyo ng Pagsuporta sa Kasamahan (Peer Support Services) ay isang indibidwal na nakaranas ng mga problema sa kalusugan sa pag-iisip o paggamit ng droga na nagpapagaling gamit ang programa ng county sa sertipikasyon na aprubado ng Estado, na sertipikado ng county, at nagbibigay ng mga serbisyong ito sa ilalim ng pangangasiwa ng Propesyonal sa Kalusugan sa Pag-uugali (Behavioral Health Professional) na lisensyado, may waiver, o nakarehistro sa Estado ng California.

- Kabilang sa Mga Serbisyo ng Pagsuporta sa Kasamahan (Peer Support Services) ang indibidwal at pang-grupong coaching, mga grupo na nagtuturo sa pagbuo ng kasanayan, pag-navigate sa mapagkukunan, mga serbisyo sa pakikilahok para hikayatin kang sumali sa paggamot ng kalusugan sa pag-uugali, at mga therapeutic na aktibidad tulad ng pagtataguyod sa sarili.
- Maaaring maging karapat-dapat ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon para sa mga serbisyo sa ilalim ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment) saang county man sila nakatira.
- Kasalukuyang hindi inaalok ng Alameda County ang mga serbisyong ito sa pamamagitan ng mga hindi sertipikadong Peer Specialist, at mga Sertipikadong Medi-Cal Peer at Peer Support Specialist na Miyembro ng Pamilya na may karanasan sa totoong buhay. Aktibong dinadagdagan ng county ang mga manggagawang Sertipikadong Medi-Cal Peer at Peer Support Specialist na Miyembro ng Pamilya sa pamamagitan ng pakikipagtulungan sa programa ng Manggagawa ng Peer Support ng Tanggapan ng mga Serbisyo sa Pagsuporta sa Kasamahan (Office of Peer Support Services) at ng Tanggapan ng Pagpapalakas ng Pamilya (Office of Family Empowerment).

### **Serbisyo sa Mobile Crisis**

- Available ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis kung hindi ka nakakaranas ng krisis sa kalusugan sa pag-iisip at/o krisis sa paggamit ng droga (“krisis sa kalusugan sa pag-uugali”).
- Ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis ay ibinibigay ng mga propesyonal sa kalusugan sa pag-iisip sa lugar kung saan ka nakakaranas ng krisis,



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

kabilang ang iyong tahanan, trabaho, paaralan, o anumang iba pang lugar, maliban sa isang ospital o iba pang setting ng pasilidad. Available ang mga Serbisyo sa Mobile Crisis 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo, at 365 araw kada taon.

- Kasama sa mga Serbisyo sa Mobile Crisis ang mabilisang tugon, indibidwal na pagsusuri at nakabatay sa komunidad na pagtatatag. Kung kailangan mo ng karagdagang pangangalaga, pinapabilis din ng mga mobile provider ang mga warm handoff o referral sa ibang mga serbisyo kabilang ang kusang-loob o hindi kusang-loob na psychiatric na pagpapaospital. Naghahatid ang mga team ng iba't ibang disposisyon kung naaangkop.
- Magbibigay ang ACBH ng follow-up linkage sa mga serbisyo ng referral sa loob ng 72 oras ng kaganapan ng krisis.
- Maaari kang makipag-ugnayan sa ACBH mobile crisis team sa pamamagitan ng pagtawag sa 988, Alameda County Behavioral Health Helpline at 1- 844-682- 7215, o 911 para sa mga emergency.

### **May Available Ba na Mga Espesyal na Serbisyo para sa Mga Bata, at/o Kabataan na Wala Pang 21 Taon?**

Ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon ay karapat-dapat na makakuha ng karagdagang serbisyong Medi-Cal sa pamamagitan ng serbisyong tinatawag na Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment).

Para maging karapat-dapat para mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment), dapat wala pang 21 taon ang benepisyaryo at mayroong buong saklaw na Medi-Cal. Sinasaklaw ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment) ang mga serbisyong medikal na kinakailangan para maitama o mapabuti ang anumang kondisyon sa kalusugan sa pag-uugali. Itinuturing na nakakabuti sa kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip, at samakatuwid ay medikal na kinakailangan, ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapabuti, o tumutulong na makayanan ang kondisyon sa kalusugan sa pag-uugali at saklaw bilang mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment)

Kung mayroon kang mga katanungan tungkol sa mga serbisyo ng Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment), tumawag sa ACBH sa 1-800-491-9099



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



(TTY: 711) o bisitahin ang [DHCS Maaga at Pana-panahong Screening, Diagnostic, at Paggamot \(Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment\) webpage](#).

Available din ang mga sumusunod na serbisyo mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa mga bata, tinedyer, at kabataan na wala pang 21 taon: Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services), Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination), Mga Masinsinang Serbisyo sa Tahanan (Intensive Home-Based Services), at Mga Therapeutic na Serbisyo sa Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care Services).

### **Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services)**

Ang mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Service) ay masinsinan, pang-indibidwal, at pangmadaliang mga interbensyon sa paggamot sa outpatient para sa mga benepisyaryo hanggang 21 taon. Ang mga indibidwal na tumatanggap ng mga serbisyong ito ay mayroong malubhang kaguluhan sa emosyon, nakakaranas ng nakaka-stress na pagbabago o krisis sa buhay, at nangangailangan ng karagdagang pangmadalian, mga partikular na serbisyo.

Ang Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services) ay isang uri ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na available sa pamamagitan ng bawat plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung mayroon kang mga malubhang emosyonal na problema. Para makakuha ng mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Service), dapat tumatanggap ka ng serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip, wala pang 21 taon, at mayroong buong saklaw na Medi-Cal.

- Kung nakatira ka sa bahay, indibidwal na makikipagtulungan sa iyo ang isang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services) para mabawasan ang malulubhang problema sa pag-uugali para hindi ka mapunta sa mas mataas na antas ng pangangalaga, gaya ng grupong tahanan para sa mga bata-at kabataan na wala pang 21 taon na may mga napakalubhang emosyonal na problema.
- Kung nakatira ka sa isang grupong tahanan para sa mga bata at kabataan na wala pang 21 taon na may mga napakalubhang emosyonal na problema, maaaring makipagtulungan sa iyo ang isang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services) para mailipat ka sa setting na nakabatay sa pamilya, gaya ng isang foster home o pag-uwi sa bahay.

Tutulungan ka at ang iyong pamilya, tagapangalaga, o tagapag-alaga ng mga Therapeutic Behavioral Service na matuto ng mga bagong paraan para tugunan ang iyong mga problema sa pag-uugali at mga paraan para madagdagan ang



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

mga uri ng pag-uugali na tutulong sa iyong magtagumpay. Magtutulungan bilang isang team ang iyong sarili, ang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services), at ang iyong pamilya, tagapangalaga, o tagabantay na tugunan ang mga problema sa pag-uugali sa loob ng maikling panahon hanggang sa hindi mo na kailangan ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services). Magkakaroon ka ng isang plan ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services) na magsasabi kung ano ang gagawin mo, ng iyong pamilya, tagapangalaga, o tagabantay, at ng kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali sa panahon ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali, at kung kailan at saan magaganap ang Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali. Maaaring makipagtulungan sa iyo ang kawani ng Mga Therapeutic na Serbisyo sa Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services) sa karamihan ng lugar kung saan mo kailangan ng tulong sa iyong problema sa pag-uugali. Kabilang dito ang iyong tahanan, foster na tahanan, grupong tahanan, paaralan, programa sa paggamot sa araw, at iba pang lugar sa komunidad.

### **Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination)**

Ang Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination) ay isang serbisyo sa nakatuong pangangasiwa sa kaso na nagsasaayos sa pagsusuri ng pagpapalano ng pangangalaga para sa, at koordinasyon ng mga serbisyo sa mga benepisyaryong wala pang 21 taon na karapat-dapat para sa buong saklaw ng mga serbisyo sa Medi-Cal at ini-refer para sa batayan ng serbisyong ito.

Ibinibigay ang mga serbisyo ng Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination) sa pamamagitan ng mga prinsipyo ng Pinagsamang Modelo ng Pangunahing Kasanayan (Integrated Core Practice Model), kabilang ang pagbuo ng Team ng Bata at Pamilya para matiyak ang pangangasiwa ng isang nagtutulungang relasyon ng bata, pamilya nito, at mga sangkot na sistema na nagseserbisyo sa bata.

Kabilang sa Team ng Bata at Pamilya ang mga pormal na suporta (gaya ng coordinator ng pangangalaga, mga provider, at mga tagapangasiwa ng kaso mula sa mga ahensya na nagseserbisyo sa bata), likas na suporta (gaya ng mga kapamilya, kapitbahay, kaibigan, at pari), at iba pang indibidwal na nagtutulungan para mabuo at maipatupad ang plano ng kliyente at may responsibilidad sa pagsuporta sa mga bata para makamit nito ang kanilang mga layunin. Nagbibigay rin ang Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination) ng Coordinator ng Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga na siyang:

- Tumitiyak na maa-access, mauugnay, at maibibigay ang mga serbisyong medikal na kinakailangan sa paraang nakabatay sa lakas, pang-indibidwal, hinihimok ng kliyente, at naaangkop sa kultura at wika.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Tumitiyak na naaayon sa pangangailangan ng bata ang mga serbisyo at suporta.
- Nangangasiwa sa nagtutulungang relasyon ng bata, pamilya nito, at mga sistemang sangkot sa pagbibigay ng mga serbisyo sa mga ito.
- Sumusuporta sa magulang/tagapangalaga sa pagtugon sa mga pangangailangan ng kanilang anak.
- Tumutulong na mabuo ang Team ng Bata at Pamilya at nagbibigay ng patuloy na suporta.
- Nagsasaayos at nag-aangkop ng pangangalaga sa lahat ng provider at mga sistema na nagseserbisyo sa bata para mabigyan ng serbisyo ang bata sa kanilang komunidad.

### **Mga Masinsinang Serbisyo sa Tahanan (Intensive Home-Based Services)**

Ang Mga Masinsinang Serbisyo sa Tahanan (Intensive Home-Based Services) ay pang-indibidwal, nakabatay sa lakas na mga interbensiyong idinisenyo para paunlarin ang mga kondisyon sa kalusugan sa pag-iisip na humahadlang sa pagganap ng isang bata/kabataan at nakatuon sa pagtulong sa bata/kabataan na bumuo ng mga kasanayang kailangan para sa matagumpay na pagganap sa bahay at komunidad at sa pagpapaunlad ng kakayahan ng pamilya ng bata/kabataan na tulungan itong matagumpay na gumanap sa bahay at komunidad.

Ibinibigay ang Mga Masinsinang Serbisyo sa Tahanan (Intensive Home-Based Services) sa ilalim ng Pinagsamang Modelo ng Pangunahing Kasanayan (Integrated Core Practice Model) ng Team ng Bata at Pamilya sa tulong ng pangkalahatang plano sa serbisyo ng pamilya. Ibinibigay ang Mga Masinsinang Serbisyo sa Tahanan (Intensive Home-Based Services) sa mga benepisyaryong wala pang 21 taon na karapat-dapat para sa buong saklaw na mga serbisyo ng Medi-Cal at ini-refer para sa mga serbisyong ito batay sa medikal na pangangailangan.

### **Therapeutic na Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care)**

Nagbibigay daan ang modelo ng serbisyo sa Therapeutic na Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care) para sa pagbibigay ng panandalian, masinsinan, may kaalaman sa trauma, at indibidwal na mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) para sa mga bata na hanggang 21 taon na may mga kumplikadong pangangailangan sa emosyonal at pag-uugali. Sa Therapeutic na Foster na Pangangalaga (Therapeutic Foster Care), inilalagay ang mga bata sa mga sinanay, matinding pinangangasiwaan, at suportadong mga magulang ng Therapeutic na Foster na Pangangalaga.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

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

Hindi palaging kinakailangan ang personal at harapang ugnayan ninyo ng iyong provider matanggap mo ang mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip. Depende sa iyong mga serbisyo, maaari mong matanggap ang iyong mga serbisyo sa pamamagitan ng telepono o telehealth. Dapat ipaliwanag sa iyo ng iyong provider ang tungkol sa paggamit ng telepono o telehealth at tiyaking sang-ayon ka bago simulan ang mga serbisyo. Kahit na sang-ayon kang tanggapin ang iyong mga serbisyo sa pamamagitan ng telehealth o telepono, maaari mong piliin sa ibang pagkakataon na tanggapin ang iyong mga serbisyo nang personal o nang harapan. Ang ilang uri ng mga serbisyo sa kalusugan sa pag-iisip ay hindi maaaring ibigay lamang sa pamamagitan ng telehealth o telepono dahil inaatasan ka nitong magpunta sa isang partikular na lugar para sa serbisyo, tulad ng mga serbisyo sa residential na paggamot o mga serbisyo sa ospital.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

## **MGA SALUNGAT NA PAGPAPASYA SA BENEPISYO (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) NG IYONG PLAN SA KALUSUGAN SA PAG-IISIP (MENTAL HEALTH PLAN, MHP)**

### **Ano ang Mga Karapatang Mayroon Ako Kung Tinanggihan ng Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan) ang Mga Serbisyong Gusto Ko o sa Tingin Ko ay Kailangan Ko?**

Kung tinanggihan, nilimitahan, binawasan, inantala, o tinapos ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ng isang provider sa ngalan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang mga serbisyong gusto mo o sa tingin mo ay kailangan mo, may karapatan kang tumanggap ng nakasulat na Paunawa (tinatawag na "Notice of Adverse Benefit Determination") mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip. May karapatan ka ring tumutol sa pasya sa pamamagitan ng paghahain ng apela. Tinatalakay ng mga seksyon sa ibaba ang iyong karapatan na makatanggap ng Paunawa at kung ano ang gagawin kung hindi ka sumasang-ayon sa pasya ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).

### **Ano ang Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Adverse Benefit Determination)?**

Ang Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Adverse Benefit Determination) ay nangangahulungan ng alinman sa mga sumusunod na aksyon

na isinagawa ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan):

1. Ang pagtangga o paglimita sa pagpapahintulot ng hiniling na serbisyo, kabilang ang mga pagpapasyang nakabatay sa uri o antas ng serbisyo, medikal na pangangailangan, kaangkupan, setting, o bisa ng saklaw na benepisyo;
2. Ang pagbabawas, suspensyon, o pagwawakas ng dating pinahintulutang serbisyo;
3. Ang pagtangga, sa kabuuan o bahagi, ng pagbabayad para sa isang serbisyo;
4. Ang pagpalyang magbigay ng agarang serbisyo;
5. Ang hindi paggawa ng aksyon sa loob ng kinakailangang timeframe para sa karaniwang resolusyon ng mga reklamo at apela (Kung maghahain ka ng reklamo sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) at hindi ka nakatanggap ng nakasulat na pasya sa iyong reklamo mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip sa loob ng 90 araw. Kung naghain ka ng apela sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) at hindi ka nakatanggap ng nakasulat na pasya sa iyong apela mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip sa loob ng 30 araw, o kung naghain ka ng pinabilis na apela, at hindi nakatanggap ng tugon sa loob ng 72 oras.); o



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

6. Ang pagtanggap sa kahilingan ng benepisyaryo na kontrahin ang pananagutan sa pananalapi.

### **Ano ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination)?**

Ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) ay isang sulat na ipapadala sa iyo ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung magpapasya itong tanggihan, limitahan, bawasan, iantala, o tapusin ang mga serbisyong sa tingin mo o ng iyong provider ay kinakailangan mong makuha. Kasama dito ang pagtanggap sa pagbabayad para sa serbisyo, isang pagtanggap nakabatay sa pag-claim sa mga serbisyong hindi saklaw, isang pagtanggap nakabatay sa pag-claim na hindi medikal na kinakailangan ang serbisyo, isang pagtanggap na para sa maling sistema ng pagbibigay ang serbisyo, o isang pagtanggap sa kahilingang pag-usapan ang pananagutan sa pananalapi. Ginagamit din ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) para ipaalam sa iyo na hindi naresolba sa loob ng itinakdang panahon ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela, o kung hindi mo nakuha ang mga serbisyo sa loob ng mga pamantayang timeline ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa pagbibigay ng mga serbisyo.

### **Timing ng Paunawa**

Kailangang ipadala ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang paunawa sa benepisyaryo sa pamamagitan ng koreo nang hindi bababa sa 10 araw bago ang petsa ng aksyon para sa pagwawakas, suspensyon, o pagbabawas ng dating pinahintulutang serbisyo ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Dapat ding ipadala ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang paunawa sa benepisyaryo sa loob ng dalawang araw ng negosyo ang pasya para sa pagtanggap sa pagbabayad o para sa mga pasyang nagdulot ng pagtanggap, pagkaantala, o pagbabago ng lahat o bahagi ng hiniling na mga serbisyo sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).

### **Palagi ba Akong Makatanggap ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) Kapag Hindi Ko Nakuha ang Mga Serbisyong Gusto Ko?**

Oo, dapat kang makatanggap ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination). Gayunpaman, kung hindi ka makatanggap ng paunawa, maaari ka pa ring maghain ng apela sa plan sa kalusugan sa pag-iisip ng ng County o kung nakumpleto mo na ang proseso ng pag-apela, maaari kang humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado kapag nangyari ang mga bagay na ito. Kasama sa handbook na ito ang impormasyon kung paano maghain ng apela o humiling ng



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

makatarungang pagdinig. Available din ang impormasyon sa opisina ng iyong provider.

### **Ano ang Ipapaalam sa Akin ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination)?**

Ipapaalam sa iyo ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) na:

- Kung ano ang ginawa ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na nakakaapekto sa iyo at sa kakayahan mong tumanggap ng mga serbisyo.
- Ang petsa ng bisa ng pasya at ang dahilan ng pasya
- Ang mga tuntunin ng estado o pederal kung saan nakabatay ang pasya.
- Ang mga karapatan mong maghain ng apela kung hindi ka sumasang-ayon sa pasya ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan)
- Kung paano maghain ng apela sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan)
- Kung paano humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing) kung hindi ka nasisiyahan sa pasya ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa iyong apela
- Kung paano humiling ng pinabilis na apela o pinabilis na Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing)
- Kung paano humingi ng tulong sa paghahain ng apela o paghiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing)
- Kung ilang araw na lang ang natitira na maaari kang maghain ng apela o humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing)
- Ang iyong mga karapatan para patuloy na tumanggap ng mga serbisyo habang hinihintay mo ang pasya para sa apela o Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing), kung paano humiling para sa pagpapatuloy ng mga serbisyong ito, at kung saklaw ba ng Medi-Cal ang mga gastos sa serbisyong ito.
- Kung kailan mo dapat ihain ang iyong apela o hilingin ang Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing) kung gusto mong magpatuloy ang mga serbisyong ito.

### **Ano ang Dapat Kong Gawin Kapag Nakatanggap Ako ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination)?**



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



Kapag nakatanggap ka ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) kailangan mong basahing mabuti ang lahat ng impormasyon sa paunawa. Kung hindi mo nauunawaan ang paunawa, makakatulong sa iyo ang iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Maaari ka ring humingi ng tulong sa ibang tao.

Maaari kang humiling na magpatuloy iyong mga serbisyo na nahinto noong nagsumite ka ng apela o kahilingan para sa isang Makatarungang Pagdinig sa Estado. Kailangan mong hilingin na magpatuloy ang mga serbisyo nang hindi bababa sa 10 araw pagkatapos ng petsa na nasa Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) o ang petsa na personal itong ibinigay sa iyo, o bago ang petsa ng pagiging epektibo ng pagbabago.



## PROSESO SA PAGLUTAS NG PROBLEMA: PAGHAHAIN NG REKLAMO O APELA

### Paano Kung Hindi Ko Makuha ang Mga Serbisyong Gusto ko Mula sa Aking Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan)?

Dapat magkaroon ng proseso ang iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para malutas mo ang isang reklamo o problema tungkol sa anumang isyung kaugnay sa gusto o tinatanggap mong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). Tinatawag itong paglutas ng problema at maaaring kabilang dito ang:

1. **Ang Proseso ng Reklamo:** paghahayag ng kawalang-kasiyahan tungkol sa anumang kaugnay ng iyong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) o sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).
2. **Ang Proseso ng Pag-apela:** pagsusuri ng pasya (hal., pagtangga, pagwawakas, o pagbabawas ng mga serbisyo) na ginawa tungkol sa iyong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ng iyong provider.
3. **Ang Proseso ng Makatarungang Pagdinig sa Estado:** ang proseso ng paghiling ng administratibong pagdinig sa harap ng isang hukom sa administratibong batas ng estado kung tinanggihan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang iyong apela.

Hindi gagamitin laban sa iyo and hindi makakaapekto sa mga serbisyong tinatanggap mo ang paghahain ng reklamo, apela, o ang paghiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing). Makakatulong ang paghahain ng reklamo o apela para makuha ang mga serbisyong kailangan mo at lutasin ang anumang problemang mayroon ka sa iyong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). Makakatulong din ang mga reklamo at apela sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa pamamagitan ng pagbibigay sa kanila ng impormasyong magagamit nila para pagbutihin ang mga serbisyo. Kapag nakumpleto na ang iyong reklamo o apela, aabisuhan ka ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) at ang iba pang sangkot sa huling resulta, gaya ng mga provider. Kapag may pasya na ang iyong Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing), aabisuhan ka ng Tanggapan ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing Office) at ang iba pang sangkot sa huling resulta. Matuto ng higit pa sa bawat proseso sa paglutas ng problema sa ibaba.



## **Makakatanggap ba Ako ng Tulong sa Paghahain ng Apela, Reklamo, o Makatarungang Pagdinig sa Estado?**

Tutulong ang iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na ipaliwanag ang mga prosesong ito at dapat na tulongan ka sa paghahain ng reklamo, apela, o sa paghiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing). Maaari ka ring tulongan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na magpasya kung kwalipikado ka sa tinatawag na proseso ng “pinabilis na apela”, na nangangahulugang susuriin ito nang mas mabilis dahil nanganganib ang iyong kalusugan, kalusugan sa pag-iisip, at/o kalagayan. Maaari mo ring pahintulutan ang isang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang iyong provider o tagapagtaguyod ng nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health).

Kung gusto mo ng tulong, tumawag sa Tanggapan ng Tulong sa Consumer (Consumer Assistance Office) sa 1-800-779-0787. Dapat kang bigyan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng makatuwirang tulong na punan ang mga form at sa iba pang hakbang ng proseso kaugnay sa reklamo o apela. Kabilang dito ang, pero hindi limitado sa, pagbibigay ng mga serbisyo ng interpreter at libreng mga numero na may TTY/TDD at kakayahang mag-interpret.

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

Maaari kang makipag-ugnayan sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalang Pankalusugan (Department of Health Care Services), Tanggapan ng Omudsman (Office of the Ombudsman), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m. (maliban sa mga holiday), sa pamamagitan ng telepono sa **888-452-8609** o sa pamamagitan ng e-mail sa [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Pakitandaan:** Hindi itinuturing na kumpidensyal ang mga mensahe sa e-mail. Hwag kang maglagay ng personal na impormasyon sa isang mensahe sa e-mail.

Maaari kang makakuha ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na tanggapan ng legal na tulong o iba pang grupo. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa Mga Serbisyong Panlipunan ng California (California Department of Social Services, CDSS) para magtanong tungkol sa iyong mga karapatan sa pagdinig sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa kanilang Yunit ng Pamublikong Pagtatanong at Pagtugon (Public Inquiry and Response Unit) sa pamamagitan ng telepono sa **800-952-5253** (para sa TTY, tumawag sa **800-952-8349**).



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

# ANG PROSESO NG REKLAMO

## Ano ang Isang Reklamo?

Ang reklamo ay isang pahayag ng kawalang-kasiyahan tungkol sa anumang kaugnay ng iyong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na hindi nabibilang sa mga problemang saklaw ng mga proseso ng pag-apela at Makatarungang Pagdinig sa Estado.

## Ano ang Proseso ng Reklamo?

Ang proseso ng reklamo ay:

- Mayroong simple, at madaling maunawaan na mga pamamaraan na nagpapahintulot sa iyong ipresenta ang iyong reklamo nang pasalita o nakasulat.
- Hindi gagamitin laban sa iyo o sa iyong provider sa anumang paraan.
- Binibigyang-daan kang pahintulutan ang ibang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang isang provider o tagapagtaguyod. Kung pinahintulutan mo ang ibang tao na kumilos para sa iyo, maaaring hilingin sa iyo ng plan sa kalusugan sa pag-iisip na pumirma sa isang form na pinapahintulutan plan sa kalusugan sa pag-iisip na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.
- Titiyakin na kwalipikado ang mga indibidwal na nagpapasya at hindi sangkot sa mga nakaraang antas ng pagsusuri o pagpapasya.
- Tutukuyin ang mga tungkulin at responsibilidad mo, ng plan sa kalusugan sa pag-iisip, at ng provider mo.
- Magbibigay ng kalutasan para sa reklamo sa loob ng mga hinihinging timeframe.

## Kailan Ako Maaaring Maghain ng Reklamo?

Maaari kang maghain ng reklamo sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) anumang oras kung hindi ka nasisiyahan sa tinatanggap mong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) o mayroon kang iba pang alalahanin tungkol sa plan sa kalusugan sa pag-iisip.

## Paano Ako Maghahain ng Reklamo?

Maaari kang tumawag sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa 1-800-779-0787 para makatanggap ng tulong para sa isang reklamo. Maaaring ihain ang mga reklamo nang pasalita o nakasulat. Hindi na kailangang magpadala ng nakasulat na reklamo para sa reklamo inihain nang pasalita. Kung gusto mong maghain ng reklamo nang nakasulat, magbibigay ang plan sa



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng mga sobre na may address nila sa lahat ng site ng provider para maipadala mo sa koreo ang iyong reklamo. Kung wala kang sobre na may address nila, maaari mong direktang ipadala ang iyong reklamo sa address na ibinigay sa harap ng handbook na ito.

### **Paano Ko Malalaman Kung Natanggap ng Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan) ang Reklamo Ko?**

Kailangang ipaalam sa iyo ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na natanggap nito ang iyong reklamo sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na kumpirmasyon sa loob ng 5 araw kasunod ng pagtanggap. Hindi kasama dito ang reklamo na natanggap sa telepono o nang personal, na sang-ayon kang naresolba sa pagtatapos ng susunod na araw ng negosyo, at maaaring hindi ka makakuha ng sulat tungkol dito..

### **Kailan Pagpapasyahan ang Reklamo Ko?**

Kailangang magpasya ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) tungkol sa iyong reklamo sa loob ng 90 araw ng kalendaryo mula sa petsa na inihain ang iyong reklamo. Maaaring pahabain ang mga timeframe nang hanggang sa 14 araw ng kalendaryo kung humiling ka ng pagpapahaba, o kung naniniwala ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na kailangan ang karagdagang impormasyon at makakabuti sa iyo ang pagkakaantala. Isang halimbawa na maaaring makabuti sa iyo ang isang pagkaantala ay kapag naniniwala ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na maaari nitong malutas ang iyong reklamo kung may kaunti pa silang panahon para makakuha ng impormasyon mula sa iyo o sa ibang taong sangkot.

### **Paano Ko Malalaman Kung May Pasya na ang Plan sa Kalusugan sa Pag-iisip (Mental Health Plan) sa Reklamo Ko?**

Kapag may pasya na tungkol sa iyong reklamo, nakasulat kang aabisuhan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ang iyong kinatawan tungkol sa pasya. Kung hindi ka naabisuhan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ang sinumang apektadong partido tungkol sa pasya sa loob ng itinakdang panahon, kailangan kang bigyan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) na nagpapayo sa iyo ng karapatan mong humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing). Kailangang magbigay ang iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) sa petsa na mag-e-expire ang timeframe. Maaari kang tumawag sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa higit pang impormasyon kung hindi ka nakatanggap ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination).



## **May Deadline ba ang Paghahain ng Reklamo?**

Wala, maaari kang maghain ng reklamo anumang oras.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

# ANG PROSESO NG PAG-APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)

Dapat kang pahintulutan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na kuwestyunin ang pagsya ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip na hindi ka sang-ayon at humiling ng pagsusuri sa mga partikular na pasyang ginawa ng plan sa kalusugan sa pag-iisip o ng iyong mga provider tungkol sa iyong mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services). May dalawang paraan na maaari kang humiling ng pagsusuri. Ang isang paraan ay ang paggamit ng karaniwang proseso ng pag-apela. Ang ikalawang paraan ay ang paggamit ng pinabilis na proseso ng pag-apela. Magkatulad lang ang dalawang uring ito ng apela; gayunpaman, may mga partikular na kinakailangan para maging kwalipikado sa pinabilis na pag-apela. Ipinapaliwag sa ibababa ang mga partikular na kinakailangan.

## Ano ang Karaniwang Apela?

Ang karaniwang apela ay ang kahilingan para sa pagsusuri ng isang desisyon na ginawa ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ng iyong provider na kinabibilangan ng pagtanggihan o pagbabago sa mga serbisyong sa tingin mo ay kailangan mo. Kung humiling ka ng karaniwang apela, maaaring abutin ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) nang hanggang sa 30 araw para suriin ito. Kung sa tingin mo ay manganganib ang iyong kalusugan sa paghihintay ng 30 araw, dapat kang humiling ng “pinabilis na apela.”

Ang karaniwang proseso ng pag-apela ay:

- Pahihintulutan kang maghain ng apela nang pasalita o nakasulat.
- Titiyakin na hindi gagamitin laban sa iyo o sa iyong provider ang paghahain ng apela sa anumang paraan.
- Papayagan kang pahintulutan ang isang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang provider. Kung pahihintulutan mo ang isang tao na kumilos para sa iyo, maaaring hilingin sa iyo ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na pumirma sa isang form na nagpapahintulot sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.
- Ipagpapatuloy ang iyong mga benepisyo kapag hiniling ang isang apela sa loob ng itinakdang timeframe, na 10 araw mula sa petsa na ipinadala o personal na ibinigay sa iyo ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination). Hindi mo kailangang bayaran ang mga ipinagpatuloy na serbisyo habang may nakabinbing apela. Gayunpaman, kung hiniling mo ang pagpapatuloy ng mga benepisyo, at kinumpirma ng huling pasya ng apela ang pasya na bawasan o ihinto ang





mga serbisyong tinatanggap mo, maaaring kailangan mong bayaran ang gastusin sa mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang apela.

- Titiyaking kwalipikado ang mga indibidwal na nagpapasya at hindi sangkot sa nakaraang antas ng pagsusuri o pagpapasya.
- Pahihintulutan ka o ang iyong kinatawan na suriin ang file ng iyong kaso, kasama ang iyong medikal na rekord, at anumang dokumento o rekord na isinaalang-alang sa panahon ng proseso ng pag-apela.
- Papayagan kang magkaroon ng makatuwirang pagkakataon na magpresenta ng mga katibayan at testimonya, at gumawa ng legal at makatotohanang argumento nang personal o nakasulat.
- Pahihintulutan ka, ang iyong kinatawan, o ang legal na kinatawan ng ari-arian ng yumaong benepisyaryo na maisama bilang mga partido ng apela.
- Ipapaalam sa iyo na sinusuri ang iyong apela sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na kumpirmasyon.
- Ipapaalam sa iyo ang iyong karapatang humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing), pagkatapos ng proseso ng pag-apela sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).

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

Maaari kang maghain ng apela sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Kung mapagpasyahan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ng isa sa mga nakakontratang provider na hindi ka kwalipikadong tumanggap ng anumang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ng Medi-Cal dahil hindi mo natutugunan ang criteria sa pag-access.
- Kung sa tingin ng iyong provider na kailangan mo ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) at humiling ng pag-apruba mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), pero hindi sang-ayon dito ang plan sa kalusugan sa pag-iisip at tinanggihan nito ang kahilingan ng iyong provider, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Kapag humiling ng pag-apruba ang iyong provider sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), pero kailangan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng higit pang impormasyon para magpasya at hindi ito natapos ang proseso ng pag-apruba sa itinakdang panahon.
- Kung hindi ibinigay ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga serbisyo batay sa mga timeline na itinakda ng plan sa kalusugan sa pag-iisip.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Kung sa tingin mo ay hindi ibinibigay sa iyo ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga serbisyo sa tamang panahon para matugunan ang iyong mga pangangailangan.
- Kung hindi nalutas sa loob ng itinakdang panahon ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela.
- Kung hindi kayo nagkasundo ng provider mo kung aling mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) ang kailangan mo.

### **Paano Ako Maghahain ng Apela?**

Maaari kang tumawag sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para makatanggap ng tulong sa paghahain ng apela. Magbibigay ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ng mga sobre na may address nila sa lahat ng site para maipadala mo sa koreo ang iyong reklamo. Kung wala kang mga sobre na may address nila, maaari mong direktang ipadala ang iyong apela sa address sa harap ng handbook na ito o maaari mong isumite ang iyong apela sa pamamagitan ng e-mail sa [QAOffice@acgov.org](mailto:QAOffice@acgov.org) o sa fax sa 510-639-1346.

### **Paano Ko Malalaman Kung Napagpasyahan na ang Apela Ko?**

Aabisuhan ka ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o ang iyong kinatawan tungkol sa kanilang pasya sa iyong apela. Nasa abiso ang mga sumusunod na impormasyon:

- Ang mga resulta ng proseso sa paglutas ng apela
- Ang petsa ng pagpapasya sa apela
- Kung ang apela ay hindi ganap na nalutas sa iyong pabor, maglalaman din ang abiso ng impormasyon tungkol sa karapatan mo sa isang Makatarungang Pagdinig sa Estado at ang pamamaraan para sa paghahain ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Hearing)

### **May Deadline ba ang Paghahain ng Apela?**

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw mula sa petsa na nasa Paunawa sa Adverse Benefit Determination. Walang deadline ang paghahain ng apela kung hindi ka nakatanggap ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), kaya maaari kang maghain ng ganitong uri ng apela anumang oras.

### **Kailan Pagpapasyahan ang Apela Ko?**

Kailangang pagpasyahan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang iyong apela sa loob ng 30 araw ng kalendaryo mula nang matanggap ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang iyong kahilingan para sa pag-apela. Maaaring



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

pahabain ang mga timeframe nang hanggang sa 14 araw ng kalendaryo kung humiling ka ng pagpapahaba, o kung naniniwala ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na kailangan ang karagdagang impormasyon at makakabuti sa iyo ang pagkakaantala. Isang halimbawa na maaaring makabuti sa iyo ang isang pagkaantala ay kapag naniniwala ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na maaari nitong aprubahan ang iyong apela kung may kaunti pa silang panahon para makakuha ng impormasyon mula sa iyo o sa iyong provider.

### **Paano Kung Hindi Ako Maaaring Maghintay ng 30 Araw para sa Pasya sa Apela Ko?**

Maaaring maging mas mabilis ang proseso ng pag-apela kung maging kwalipikado ito sa pinabilis na proseso ng pag-apela.

### **Ano ang Pinabilis na Pag-apela?**

Ang pinabilis na pag-apela ay isang mas mabilis na paraan sa pagpapasya ng isang apela. Sinusunod ng pinabilis na pag-apela ang proseso ng karaniwang proseso sa pag-apela. Gayunpaman, kailangan mong maipakita na maaaring mas lumala ang kondisyon ng iyong kalusugan sa pag-iisip (mental health condition) dahil sa paghihintay para sa karaniwang apela. Magkaiba rin ang sinusunod na deadline ng proseso ng pinabilis na apela kaysa sa karaniwang apela. Mayroong 72 oras ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para suriin ang mga pinabilis na apela. Maaari kang pasalitang humiling ng pinabilis na apela. Hindi mo kailangang isulat ang iyong kahilingan sa pinabilis na apela.

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

Kung sa tingin mo ay manganganib ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang makamtan, mapanatili, o maibalik ang lubusang pamumuhay kung maghihintay ka ng 30 araw para sa pasya sa karaniwang pag-apela, maaari kang humiling ng pinabilis na paglutat ng isang apela. Kung sumang-ayon ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na natutugunan ng iyong apela ang mga kinakailangan para sa pinabilis na pag-apela, lulutasin ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip ang iyong pinabilis na pag-apela sa loob ng 72 oras pagkatapos matanggap ng plan sa kalusugan sa pag-iisip ang apela. Maaaring pahabain ang mga timeframe nang hanggang sa 14 araw ng kalendaryo kung humiling ka ng pagpapahaba, o kung ipinapakita ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na kailangan ang karagdagang impormasyon at makakabuti sa iyo ang pagkakaantala.

Kung pinahaba ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga timeframe, magbibigay sa iyo ang plan sa kalusugan sa pag-iisip ng nakasulat na paliwanag kung bakit pinahaba ang mga timeframe. Kung napagpasyahan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na hindi kwalipikado sa isang



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

pinabilis na pag-apela ang iyong apela, dapat magsagawa ng makatuwirang pagsisikap ang plan sa kalusugan sa pag-iisip na mabigyan ka kaagad ng pasalitang abiso at ng nakasulat na abiso sa loob ng dalawang araw ng kalendaryo na nagpapaliwag sa pasya. Pagkatapos nito, susundin ng iyong apela ang mga timeframe ng karaniwang pag-apela na ibinalangkas sa itaas na bahagi ng seksyong ito. Kung hindi ka sang-ayon sa pasya ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na hindi natutugunan ng iyong apela ang criteria ng pinabilis na pag-apela, maaari kang maghain ng reklamo.

Kapag nalutas ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang iyong kahilingan para sa pinabilis na pag-apela, pasalita at nakasulat kang aabisuhan ng plan sa kalusugan sa pag-iisip at ang lahat ng apektadong partido.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

## **ANG PROSESO SA MAKATARUNGANG PAGDINIG SA ESTADO (STATE FAIR HEARING)**

### **Ano ang Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing)?**

Ang Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing) ay isang malayang pagsusuri na isinasagawa ng hukom ng administratibong batas na nagtatrabaho sa Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan ng California (California Department of Social Services), para matiyak na natatanggap mo ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na kwalipikado kang tanggapin sa ilalim ng programa ng Medi-Cal. Maaari mo ring bisitahin ang Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan ng California (California Department of Social Services) sa <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para sa mga higit pang mapagkukunan.

### **Ano ang Mga Karapatan Ko sa Makatarungang Pagdinig sa Estado?**

May karapatan kang:

- Magkaroon ng pagdinig sa harap ng isang hukom sa administratibong batas (tinatawag ding Makatarungang Pagdinig sa Estado)
- Masabihan tungkol sa kung paano humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado
- Mapagsabihang tungkol sa tuntunin na namamahala sa representasyon sa Makatarungang Pagdinig sa Estado
- Ipagpapatuloy ang iyong mga benepisyo kapag hiniling mo ito sa panahon ng proseso ng Makatarungang Pagdinig sa Estado kung humiling ka ng Makatarungang Pagdinig sa Estado sa loob ng mga kinakailangang timeframe

### **Kailan Ako Maaaring Maghain para sa Makatarungang Pagdinig sa Estado?**

Maaari kang maghain para sa Makatarungang Pagdinig sa Estado sa alinman sa mga sumusunod na kalagayan:

- Naghain ka ng apela at nakatanggap ng paglutas sa apela na nagsasabing tinanggihan ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang iyong kahilingang umapela.
- Kung hindi nalutas sa loob ng itinakdang panahon ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela.

### **Paano Ako Hihiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearing)?**

Maaari kang humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado:



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Online sa: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Nang Nakasulat: Isumite ang iyong kahilingan sa kagawaran ng kapakanan ng county sa address na nasa Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), o ipadala ito sa pamamagitan ng koreo sa:

California Department of Social Services  
 State Fair Hearings Division  
 P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
 Sacramento, CA 94244-2430

O sa pamamagitan ng Fax sa: **916-651-5210** o **916-651-2789**.

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

- Sa pamamagitan ng Telepono: Tumawag sa Dibisyon ng Mga Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearings Division), nang libre, sa **800-743-8525** o **855-795-0634**, o tumawag sa linya ng Pampublikong Pagtatanong at Pagtugon (Public Inquiry and Response), nang libre, sa **800-952-5253** o TDD sa **800-952-8349**.

### **May Deadline ba ang Paghiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado?**

Oo, mayroon ka lang 120 araw para humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado. Magsisimula ang 120 araw mula sa petsa na nasa abiso sa pasya sa apela ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan).

Kung hindi ka nakatanggap ng Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), maaari kang maghain ng Makatarungang Pagdinig sa Estado anumang oras.

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

Kung kasalukuyan kang tumatanggap ng paggamot at gusto mo itong ipagpatuloy habang naghihintay ka ng pasya sa Makatarungang Pagdinig sa Estado, dapat kang humiling ng Pagdinig sa Estado sa loob ng 10 araw mula sa petsa na natanggap mo ang Paunawa ng Salungat na Pagpapasya sa Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), o bago ang petsa na sinabi ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na ititigil o babawasan ang mga serbisyo. Kapag humiling ka ng Makatarungang Pagdinig sa Estado, dapat mong banggitin na gusto mong ipagpatuloy ang mga serbisyo sa panahon ng proseso ng Makatarungang Pagdinig sa Estado.

Kung hiniling mo ang pagpapatuloy ng mga benepisyos, at kinumpirma ng huling pasya ng Makatarungang Pagdinig sa Estado na bawasan o ihinto ang mga



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

serbisyong tinatanggap mo, maaaring kailangan mong bayaran ang gastusin sa mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang Makatarungang Pagdinig sa Estado.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



## **Kailan Pagpapasyahan ang Tungkol sa Pasya ng Aking Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Hearing Decision)?**

Pagkatapos mong humiling ng Makatarungang Pagdinig sa Estado, maaring abutin nang hanggang sa 90 araw ang pagpapasya sa iyong kaso at pagpapadala sa iyo ng tugon.

## **Maaari Ba Akong Makakuha ng Makatarungang Pagdinig sa Estado nang Mas Mabilis?**

Kung sa tingin mo ay makakasama sa iyong kalusugan ang paghihintay ng ganoon katagal, maaari kang makatanggap ng tugon sa loob ng tatlong araw ng trabaho. Pakiusapan ang iyong general practitioner o ang propesyonal sa kalusugan sa pag-iisip na sumulat ng liham para sa iyo. Maaari ring ikaw mismo ang sumulat ng liham. Kailangang detalyadong ipinaliliwanag ng liham kung paanong malubhang makakaapekto sa iyong buhay, kalusugan, at kakayahang makamtan, mapanatili, o maibalik ang lubusang pamumuhay ang paghihintay nang hanggang sa 90 araw bago pagpapasyahan ang iyong kaso. Pagkatapos, tiyaking humiling ka ng “pinabilis na pagdinig” at ibigay ang liham kasama ang iyong kahilingan para sa pagdinig.

Susuriin ng Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan (Department of Social Services), Dibisyon ng Mga Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Hearings Division) ang iyong kahilingan para sa pinabilis na Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Hearing) at magpapasya kung kwalipikado ito. Kung naaprubahan ang iyong kahilingan para sa pinabilis na pagdinig, isasagawa ang isang pagdinig at ilalabas ang pasya sa loob ng 3 araw ng trabaho mula sa petsa na natanggap ng Dibisyon ng Mga Makatarungang Pagdinig sa Estado (State Fair Hearings Division) ang iyong kahilingan.



# PAUNANG KAUTUSAN (ADVANCE DIRECTIVE)

## Ano ang Paunang Kautusan (Advance Directive)?

May karapatan kang magkaroon ng paunang kautusan. Ang paunang kautusan ay isang nakasulat na tagubilin tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan na kinikilala sa ilalim ng batas ng California. Kabilang dito ang impormasyong naghahayag kung paano mo gustong matanggap ang iyong pangangalagang pangkalusugan o kung anong mga pasya ang nais mong gawin, kung o kapag hindi ka na makapagsalita para sa iyong sarili. Minsan, naririnig mo na inilalarawan ang paunang kautusan bilang kalooban habang nabubuhay (living will) o pangmatagalang power of attorney.

Inilalarawan ng batas ng California ang paunang kautusan bilang pasalita o nakasulat na tagubilin ng isang indibidwal tungkol sa kanyang pangangalagang pangkalusugan o bilang power of attorney (nakasulat na dokumentong nagpapahintulot sa isang tao na magpasya para sa iyo). Hinihiling ng lahat ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na magkaroon ng mga ipinapatupad na patakaran ng paunang kautusan. Kailangang magbigay ng nakasulat na impormasyon ang iyong plan sa patakaran ng paunang kautusan ng kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) at ng isang paliwanag sa batas ng estado, kung hiningan ng impormasyon. Kung gusto mong hilingin ang impormasyon, dapat kang tumawag sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa higit pang impormasyon.

Idinisenyo ang paunang kautusan para pahintulutan ang mga taong pangasiwaan ang sarili nilang paggamot, lalo na kapag hindi na nila kayang magbigay ng mga tagubilin tungkol sa sarili nilang pangangalaga. Ito ay isang legal na dokumentong nagpapahintulot sa mga tao na patiunang ihayag ang kanilang mga kagustuhan, kung hindi na nila kayang magpasya tungkol sa pangangalagang pangkalusugan. Maaaring kabilang dito ang mga bagay na tulad ng karapatang tumanggap o tumanggi ng medikal na paggamot, operasyon, o pumili ng iba pang pangangalagang pangkalusugan. Sa California, may dalawang bahagi ang isang paunang kautusan:

- Ang iyong pagtatalaga ng isang agent (isang tao) na magpapasya tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan; at
- Ang iyong indibidwal na mga tagubilin sa pangangalagang pangkalusugan

Maaari kang kumuha ng form para sa advance directive mula sa iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) o online. Sa California, may karapatan kang magbigay ng mga tagubilin sa paunang kautusan sa lahat ng iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan. May karapatan ka ring palitan o kanselahin ang iyong paunang kautusan anumang oras.



Kung may tanong ka tungkol sa batas ng California tungkol sa mga kinakailangan sa paunang kautusan, maaari kang magpadala ng liham sa:

California Department of Justice  
Attn: Public Inquiry Unit,  
P. O. Box 944255  
Sacramento, CA 94244-2550



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

# MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG BENEPISYARYO

## Ano ang Aking Mga Karapatan Bilang Benepisyaryo ng Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services)?

Bilang isang tao na karapat-dapat sa Medi-Cal, may karapatan kang tumanggap ng medikal na kinakailangan na mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Kapag ina-access ang mga serbisyong ito, may karapatan kang:

- Tratuhin nang may personal na paggalang at respeto sa iyong dignidad at privacy.
- Makatanggap ng impormasyon sa mga available na opsyon sa paggamot at ipaliwanag ang mga ito sa paraang nauunawaan mo.
- Makilahok sa mga pagpapasya tungkol sa iyong pangangalaga sa kalusugan sa pag-iisip (mental health care), kabilang ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- Mailayo sa anumang uri ng pagbabawal o pagbubukod na ginagamit bilang paraan ng pamimilit, pagdisiplina, kaghinhawaan, o paghihiganti tungkol sa paggamit ng pagbabawal o pagbubukod.
- Humingi ng kopya ng iyong mga medikal na rekord, at humiling na baguhin o itama ang mga ito, kung kinakailangan.
- Makatanggap ng impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyong saklaw ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), iba pang obligasyon ng plan sa kalusugan sa pag-iisip, at iyong mga karapatang inilalarawan dito.
- Tumanggap ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip mula sa isang plan sa kalusugan sa pag-iisip na sumusunod sa kontrata nito sa estado para sa pagiging available ng mga serbisyo, mga katiyakan ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, at saklaw at pahintulot ng mga serbisyo. Ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ay kinakailangang:
  - Gumamit o magkaroon ng mga nakasulat na kontrata na may sapat na dami ng mga provider para tiyaking napapanahong matatanggap ng lahat ng kwalipikadong benepisyaryo ng Medi-Cal ang mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services).
  - Napapanahong saklawin ang mga out-of-network na serbisyong medikal na kailangan para sa iyo, kung walang empleyado o nakakontratang provider ang plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

health plan) na makakapagbigay ng mga naturang serbisyo. Ang “out-of-network provider” ay tumutukoy sa provider na wala sa listahan ng mga provider ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Dapat tiyakin ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) na wala kang karagdagang babayaran sa pagtanggap ng serbisyo mula sa out-of-network provider.

- Tiyaking sinanay ang mga provider sa pagbibigay ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services) na sinang-ayunang ibigay ng mga provider.
- Siguraduhing ang mga nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health) na saklaw ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ay sapat sa halaga, haba ng oras, at saklaw para matugunan ang mga pangangailangan ng mga karapat-dapat na benepisyaryo ng Medi-Cal. Kabilang dito ang pagtiyak na ang sistema ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) para sa pag-apruba ng pagbabayad para sa mga serbisyo ay batay sa medikal na pangangailangan at tinitiyak na patas ang paggamit sa criteria sa medikal na pangangailangan.
- Tiyaking gumawa ng sapat na pagsusuri ang mga provider nito sa mga taong maaaring tumanggap ng mga serbisyo at nakikipagtulungan sila sa mga tao na tatanggap ng mga serbisyo para makabuo ng mga layunin para sa paggamot at serbisyong ibibigay.
- Magbigay ng ikalawang opinyon mula sa isang kwalipikadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan sa loob ng network ng plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan), o sa isa sa labas ng network, nang walang karagdagang gastusin sa iyo kung hilingin mo ito.
- Iugnay ang mga serbisyong ibinibigay nito sa mga serbisyong ibinibigay sa iyo sa pamamagitan ng plan ng pinangangasiwaang pangangalaga ng Medi-Cal o sa iyong provider ng pangunahing pangangalaga, kung kailangan, at tiyaking protektado ang iyong privacy na tinukoy sa mga pederal na tuntunin sa privacy ng impormasyon sa kalusugan.
- Magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga, kabilang ang mga serbisyong available 24 na oras bawat araw, 7 araw bawat linggo, kapag medikal na kailangan para gamutin ang isang emergency na psychiatric na kondisyon o isang agaran o kondisyong nasa krisis.
- Makilahok sa pagsisikap ng estado na hikayatin ang pagbibigay ng mga serbisyo sa paraang epektibo sa anumang kultura sa lahat ng



tao, kabilang ang mga hindi gaanong nakakapagsalita ng Ingles at may iba't ibang pinagmulang kultura at etniko.

- Kailangang sundin ng iyong plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) ang mga naaangkop na batas ng pederal at estado (gaya ng: Title VI ng Civil Rights Act ng 1964 ayon sa ipinatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR bahagi 80; ang Age Discrimination Act ng 1975 ayon sa ipinatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR bahagi 91; ang Rehabilitation Act ng 1973; Title IX ng Education Amendments ng 1972 (tungkol sa mga aktibidad ng programa ng edukasyon); Mga Title II at III ng Americans with Disabilities Act); Seksyon 1557 ng Patient Protection at Affordable Care Act; at ang mga karapatang inilarawan dito.
- Maaaring mayroon ka pang karagdagang karapatan sa ilalim ng mga batas ng estado tungkol sa paggamot sa kalusugan sa pag-iisip. Kung gusto mong makipag-ugnayan sa Tagapagtaguyod ng Mga Karapatan ng Mga Pasyente (Patients' Rights Advocate) ng iyong county, maaari kang tumawag sa: 1-800-734-2504 o (510) 835-2505.

### **Ano ang Aking Mga Responsibilidad Bilang Benepisyaryo ng Mga Serbisyo sa Nakatuong Kalusugan sa Pag-iisip (Specialty Mental Health Services)?**

Bilang benepisyaryo ng mga serbisyo sa nakatuong kalusugan sa pag-iisip (specialty mental health services), responsibilidad mong:

- Basahing mabuti ang handbook ng benepisyaryong ito at iba pang materyal na nagbibigay impormasyon mula sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan). Makakatulong ang mga materyal na ito para maunawaan mo kung aling serbisyo ang available at kung paano makakakuha ng paggamot kung kailangan mo ito.
- Punatahan ang iyong paggamot ayon sa iskedyul. Makakamit mo ang pinakamainam na resulta kung makikipagtulungan ka sa iyong provider para bumuo ng mga layunin para sa iyong paggamot at sundin ang mga layuning ito. Kung hindi ka makakapunta sa isang appointment, patiunang tawagan ang iyong provider nang hindi bababa sa 24 na oras, at magpa-iskedyul ulit sa ibang araw at oras.
- Palaging dalhin ang iyong Card ng Pagkakakilanlan sa Mga Benepisyaryo ng Medi-Cal (Medi-Cal Benefits Identification Card, BIC) at ID na may larawan kapag pumupunta sa paggamot.
- Ipaalam sa iyong provider kung kailangan mo ng interpreter bago ang iyong appointment.
- Ipaalam sa iyong provider lahat ng iyong medikal na alalahanin. Magiging mas matagumpay ang iyong paggamot kung mas maraming impormasyon tungkol sa iyong mga pangangailangan ang ibabahagi mo.



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.

- Tiyaking itanong sa iyong provider ang anumang tanong na mayroon ka. Napakahalagang lubos mong nauunawaan ang impormasyon na iyong natatanggap sa panahon ng gamutan.
- Sundin ang mga nakaplanong hakbang ng aksyon na napagkasunduan mo at ng iyong provider.
- Makipag-ugnayan sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung mayroon kang anumang tanong tungkol sa iyong mga serbisyo o kung may mga problema ka sa iyong provider na hindi mo malutas.
- Ipaalam sa iyong provider at sa plan sa kalusugan sa pag-iisip (mental health plan) kung may anumang pagbabago sa iyong personal na impormasyon. Kabilang dito ang iyong address, numero ng telepono, at anumang iba pang medikal na impormasyon na maaaring makaapekto sa iyong kakayahang makilahok sa paggamot.
- Tratuhan nang may paggalang at kagandahang-loob ang mga kawani na gumagamot sa iyo.
- Iulat ang anumang hinala sa panloloko o maling gawain:
  - Hinihiling ng Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services) ang sinumang may hinala ng panloloko, pag-aaksaya, o pang-aabuso sa Medi-Cal na tumawag sa Hotline sa Panloloko ng DHCS Medi-Cal (DHCS Medi-Cal Fraud Hotline) sa **1-800-822-6222**. Kung sa tingin mo ay isa itong emergency, tumawag sa **911** para sa agarang tulong. Libre ang tawag na ito, at maaaring manatiling hindi kilala ang tumatawag.
  - Maaari mo ring iulat ang pinaghihinalaang panloloko o pang-aabuso sa pamamagitan ng e-mail sa [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o gamitin ang online form sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.
  - Available online ang impormasyon sa programa ng Whistle Blower ng ACBH sa <https://www.acbhcs.org/plan-administration/whistleblower/> or
    - Tumawag sa: 1-844-729-7055;
    - Punan ang Form ng Pag-uulat ng at
      - I-fax sa: (510) 639-1346,
      - I-email sa: [ProgIntegrity@acgov.org](mailto:ProgIntegrity@acgov.org), or
      - Koreo: 2000 Embarcadero, Suite 400, Oakland, CA 94606 Attn: QA Office



Tumawag sa Programa ng ACCESS sa Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health ACCESS Program) sa 1-800-491-9099 (TTY:711) o bumisita online sa <https://www.acbhcs.org/>. Available ang Linya ng ACCESS 24/7.



## **PAUNAWA NG WALANG DISKRIMINASYON**

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sinusunod ng Kalusugan sa Pag-uugali ng Alameda County (Alameda County Behavioral Health, ACBH) ang mga batas sa sibil na karapatan ng Estado at Pederal. Ang ACBH ay hindi ilegal na nagdidiskrimina, nagbubukod ng mga tao, o tumatratosa kanila nang naiiba dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, pinagmulan, bansang pinagmulan, kinikilalang etnikong grupo, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, medikal na kalagayan, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang ACBH ng:

- Mga libreng lunas at serbisyo sa mga may kapansanan para tulungan silang makipag-usap nang mas maayos, tulad ng:
  - Mga kwalipikadong interpreter ng sign language
  - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malalaking print, braille, audio, o naa-access na elektronikong format)

Mga libreng serbisyo sa wika para sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:

- Mga kwalipikadong interpreter
- Nakasulat na impormasyon sa ibang wika

Kung kailangan mo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Alameda County 24/7 ACCESS line sa 1-800-491-9099. O, kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, tumawag sa (TTY: 711). Kapag hiniling, maaaring maging available sa iyo ang dokumentong ito sa braille, malalaking print, audio, o mga naa-access na elektronikong format.

### **KUNG PAANO MAGHAHAIN NG REKLAMO**

Kung sa tingin mo ay nabigo ang ACBH sa pagbibigay ng mga serbisyong ito o ilegal itong nagdiskrimina sa ibang paraan sa batayan ng kasarian, lahi, kulay, relihiyon, pinagmulan, bansang pinagmulan, kinikilalang etnikong grupo, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kang maghain ng reklamo sa Tulong sa Consumer ng Kalusugan sa Pag-uugali ng County ng Alameda (Alameda County Behavioral Health Consumer Assistance). Maaari kang maghain ng reklamo sa pamamagitan ng telepono, nang nakasulat, o nang personal:

- Sa pamamagitan ng telepono: Makipag-ugnayan sa Tulong sa Consumer (Consumer Assistance) sa pagitan ng 9am -5pm, Lunes hanggang Biyernes, sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-779-0787. O, kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, tumawag sa (TTY: 711).

- Nang nakasulat: Punan ang form ng reklamo o gumawa ng sulat at ipadala ito sa:

Consumer Assistance  
2000 Embarcadero Cove, Suite 400  
Oakland, CA 94606

- Nang personal: Bisitahin ang tanggapan ng iyong provider o ang Mental Health Association, 954 60th Street, Suite 10, Oakland, CA 94608, at sabihing gusto mong maghain ng reklamo.
- Available online ang Mga Form ng Reklamo (Grievance Forms), bumisita sa: <https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/>.

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

Maaari ka ring maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Kagawaran ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Health Care Services), Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) sa pamamagitan ng telepono, nang nakasulat, o sa elektronikong pamamaraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, tumawag sa **711 (California State Relay)**.
- Nang nakasulat: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:  
**Department of Health Care Services Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413**
- Available ang mga form ng reklamo sa:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>
- Elektronikong Pamamaraan: Magpadala ng email sa [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

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

Kung sa tingin mo ay nakaranas ka ng diskriminasyon batay sa iyong lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, maaari ka ring maghain ng reklamo sa karapatang sibil sa Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng U.S. (U.S. Department of Health Care Services), Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) sa pamamagitan ng telepono, nang nakasulat, o sa elektronikong pamamaraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang maayos, tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**

- Nang nakasulat: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:

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

- Available ang mga form ng reklamo sa  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Elektronikong Pamamaraan: Bisitahin ang Portal ng Reklamo ng Tanggapan ng Mga Karapatang Sibil (Office for Civil Rights Complaint Portal) sa  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

# MGA TAGLINE NG WIKA

## English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

## الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

## Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

## مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໂລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ຄົນອະສາມາດເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

**Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.