

Santa Clara County Plano sa Kalusugang Pangkaisipan Handbook ng Benepisyaryo

Mga Pantanging Serbisyo para sa
Kalusugang Pangkaisipan



828 S. Bascom Ave., Suite 200
San Jose, CA 95128

Published Date:
Mayo 2019



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) 번으로 전화해 주십시오.

中文 (Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711)。



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ջանգահարեք 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم

1 (800) 704-0900 (رقم هاتف الصم والبكم: 1 (800) 855-7100 or 711)

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711) पर कॉल करें।



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: អស៊ីនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1 (800) 704-0900 (TTY: 1 (800) 855-7100 or 711).

TALAN NG NILALAMAN

IBANG MGA WIKA AT FORMAT.....	7
ABISO NG HINDI PAGDIDISKRIMINA	8
PANGKALAHATANG IMPORMASYON	12
IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMANG MEDI-CAL	16
PAANO MASASABI KUNG IKAW O ISANG KILALA MO AY NANGANGAILANGAN NG TULONG.....	22
PAG-ACCESS NG MGA PANTANGING SERBISYO PARA SA KALUSUGANG PANGKAISIPAN.....	26
PAGPILI NG TAGAPAGKALOOB	35
SALUNGAT NA PAGPAPASYA NG BENEPISYO (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) NG IYONG MHP	46
MGA PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: MAGHAIN NG REKLAMO O APELA.....	50
ANG PROSESO NG KARAINGAN	53
ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS).....	56
ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO	63
ADVANCE DIRECTIVE	67
MGA KARAPATAN AT PANANAGUTAN NG BENEPISYARYO.....	69
PAGKILALA SA PAGKATANGGAP.....	75



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

IBANG MGA WIKA AT FORMAT

Ibang mga Wika

Maari mong makuha ang Handbook ng Benepisyaro na ito at iba pang mga materyales nang libre sa ibang mga wika. Tawagan Santa Clara County – Behavioral Health Services Department (SCC-BHSD). Ang tawag ay walang bayad.

Ibang mga Format

Maaari mong makuha nang libre ang impormasyon na ito sa ibang pantulong na format, tulad ng Braille, 18 point na malaking font na print, o audio. Tawagan SCC-BHSD. Ang iyong pagtawag ay walang bayad.

Mga Serbisyo ng Tagasaling Wika

Hindi mo kailangang gumamit ng kapamilya o kaibigan bilang tagasaling wika. Available nang 24 na oras kada araw, 7 araw sa isang linggo ang mga serbisyo ng tagasaling wika, lingguwistika at kultural nang libre. Upang makakuha ng handbook na ito sa ibang wika o makakuha ng tulong ng tagasaling wika, tulong na lingguwistika at kultural, Tawagan SCC-BHSD. Ang tawag ay walang bayad.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ABISO NG HINDI PAGDISKRIMINA

Ang diskriminasyon ay labag sa batas. Sinusunod ng SCC-BHSD ang mga batas ng estado at pederal sa mga karapatang sibil. Ang SCC-BHSD ay hindi labag sa batas na nagdidiskrimina, nagbubukod sa mga tao, o tinatrato ang mga ito nang naiiba dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng grupong etniko, edad, pangkaisipang kapansanan, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, impormasyong genetiko, kung kasal o hindi, pagkakakilanlan ng kasarian, o oryentasyong sekswal.

Nagbibigay ang SCC-BHSD ng:

- Libreng pagtulong at mga serbisyo sa mga tao na may kapansanan upang matulungan silang makipag-usap nang mas mahusay, tulad ng:
 - Kwalipikadong mga interpreter ng sign language
 - Nakasulat na impormasyon sa iba pang mga format (malaking print, audio, naa-access na elektronikong format, iba pang mga format)
- Libreng mga serbisyo sa wika sa mga tao na ang pangunahing wika ay hindi Ingles, tulad ng:
 - Kwalipikadong mga tagasaling wika
 - Impormasyon na isinulat sa ibang mga wika

Kung kailangan mo ng mga serbisyong ito, makipag-ugnay sa SCC-BHSD. Ito ay isang walang bayad na numero na magagamit 24 na oras sa isang araw. Kung hindi ka nakakarinig o nakapagsasalita nang mabuti, mangyaring tawagan ang aming numero ng TDD: *711 para sa Telecommunications Relay Services.*



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

PAANO MAGHAIN NG KARAINGAN

Kung naniniwala ka na ang SCC-BHSD ay nabigo sa pagbigay ng mga serbisyong ito o labag sa batas na nagdiskrimina sa ibang paraan sa batayan ng kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng grupong etniko, edad, pangkaisipang kapansanan, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, impormasyong genetiko, kasal o hindi, pagkakakilanlan ng kasarian, o oryentasyong sekswal, maaari kang maghain ng karaingan sa Santa Clara County – Behavioral Health Services Department – Quality Assurance (SCC-BHSD-QA). Maaari kang maghain ng karaingan sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, sa personal, o sa elektronikong paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Makipag-ugnay sa SCC-BHSD-QA sa regular na oras ng negosyo sa pamamagitan ng pagtawag sa 1 (800) 704-0900. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa 711 para sa mga serbisyo sa Paghahatid ng Telekomunikasyon.
- Nang nakasulat: Punan ang form para sa reklamo o gumawa ng sulat at ipadala ito sa:

SCC-BHSD-QA
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159-8504

- Nang personal: Bisitahin ang opisina o klinika kung saan ka tumatanggap ng mga serbisyo at sabihin na nais mong maghain ng karaingan.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Nang elektroniko: Bisitahin ang website ng SCC-BHSD-QA sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd/info/grievance/pages/default.aspx>.

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

Maaari ka ring maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights sa pamamagitan ng telepono, nang nakasulat, o elektroniko:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1 (916) 440-7370**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang mabuti, mangyaring tumawag sa **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- Nang nakasulat: Punan ang isang form ng reklamo o magpadala ng sulat kay:

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

Ang mga form sa reklamo ay makikita sa http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

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



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

OPISINA NG MGA KARAPATANG SIBIL – KAGAWARAN NG MGA SERBISYO SA KALUSUGAN AT PANTAO NG ESTADOS UNIDOS (U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

Kung naniniwala ka na ikaw ay nadiskrimina sa batayan ng lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, maaari ka ring maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil nang direkta sa U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights sa pamamagitan ng telepono, nang nakasulat, o elektroniko:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1 (800) 368-1019**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang mabuti, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1 (800) 537-7697**.
- Nang nakasulat: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng sulat sa:

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

Makikita ang mga form ng reklamo sa
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- Nang elektroniko: Bisitahin ang Office for Civil Rights Complaint Portal sa
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

PANGKALAHATANG IMPORMASYON

Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?

Ikinalulugod naming pinili mo ang SCC-BHSD. Bilang isang pinangangasiwaang plano ng pangangalaga, nagsusumikap kaming ipagkaloob sa aming mga benipisyaryo ang de-kalidad at murang pangangalaga sa napapanahong paraan.

Ginawa ang librong ito sa pakikipagtulungan ng mga benipisyaryo, tagapagtaguyod, tagapagbigay ng kontrata, empleyado at suportadong mga miyembro ng komunidad. Inilaan ito upang matulungan kang maunawaan ang aming misyon at mga simulain, upang maibahagi sa iyo ang mga available na mapagkukunan at upang mabigyan ka ng impormasyong nauugnay sa iyong mga karapatan.

Ang Aming Bisyon:

Ang bisyon ng SCC-BHSD ay ang tiyakin na lahat ng benepisyaryong nangangailangan ng mga pampublikong serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali ay:

- Malusog, masaya at lumalagong pisikal at emosyonal
- Nasa isang ligtas at permanenteng sitwasyon ng pamumuhay
- Bahagi ng isang mapagmahal at suportadong network ng lipunan
- Bahagi ng mga makabuluhang aktibidad sa paaralan at trabaho
- Ligtas sa panganib ng kapaligiran o ng iba pa

Ang Aming Misyon:

Ang tulongan ka upang makamit mo ang iyong mga inaasam, mga pangarap at mga minimithing kalidad ng buhay. Upang makamit ito, ang mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali ay ihahatid sa lugar na pinaka-hindi mahigpit, hindi nakakapagpahiya at pinakanaaabot sa loob ng koordinadong sistema ng pangangalaga, gumagalang sa katayuan ng pamilya, wika, kultura, etnisidad, kasarian at sekswal na pagkakakilanlan.

Ang Aming Mga Pinapahalagahan:

Naniniwala kami nang walang pasubali na:

- May karapatan ka sa kalusugan at kagalingan ng pag-uugali
- Dapat kang matrato nang makatarungan, may respeto at dignidad
- Sa epektibong paggamot at suporta, makakamit ang paggaling mula sa



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

karamdaman sa pag-iisip

- Aktibo kang makikibahagi sa iyong layunin sa paggaling at paggamot
- Ikaw at ang iyong pamilya ang nasa sentro ng pagbuo, paghahatid, implementasyon at ebalwasyon ng kanilang paggamot
- Ang sistema ng pangangalaga ay dapat na may istruktura at proseso para sa pagtiyak sa access sa mga kinakailangang serbisyo
- Dapat may access ka sa pinakamataas na kalidad at pinakaepektibong pinagsama-samang mga serbisyo

Sasabihin sa iyo ng librong ito kung paano makukuha ang mga espesyalidad na serbisyo ng Medi-Cal sa kalusugan ng pag-iisip sa pamamagitan ng MHP ng iyong county. Ipinaliliwanag ng handbook na ito ang iyong mga benepisyos at kung paano makakuha ng pangangalaga. Sasagutin din nito ang marami sa iyong mga katanungan.

Malalaman mo:

- Paano makukuha ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip sa pamamagitan ng MHP ng iyong county
- Anong mga benepisyos ang maaari mong ma-access
- Ano ang dapat gawin kung mayroon kang tanong o problema
- Ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang benepisyaryo ng Medi-Cal

Kung hindi mo babasahin ang handbook na ito ngayon, dapat mong itago ang handbook na ito upang mabasa mo ito sa ibang pagkakataon. Ang handbook na ito at iba pang mga nakasulat na materyales ay makukuha sa elektronikong paraan man o sa naka-print na form mula sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>, nang walang bayad.

Tawagan mo ang iyong MHP kung gusto mo ng naka-print na kopya.

Gamitin ang handbook na ito bilang pandagdag sa impormasyong natanggap mo nung nag-enroll ka sa Medi-Cal.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Kailangan Mo Ba ng Handbook na Ito sa Iyong Wika o Ibang Format?

Kung nagsasalita ka ng isang wika maliban sa Ingles, mayroong mga libreng serbisyo ng tagasaling wika para sa iyo. Tawagan ang SCC-BHSD. Maaari ang iyong MHP 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

Maaari mo ring tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900 kung gusto mo ang librong ito o iba pang nakasulat na materyales sa mga alternatibong format tulad ng malalaking print, Braille, o audio. Tutulungan ka ng iyong MHP.

Kung nais mo ang handbook na ito o iba pang nakasulat na mga materyales sa isang wika maliban sa Ingles, tawagan ang iyong MHP. Tutulungan ka ng iyong MHP sa telepono sa iyong wika.

Ang impormasyong ito ay available sa mga wika na nakalista sa ibaba.

- Ingles
- Espanyol
- Tagalog
- Vietnamese
- Intsik
- Persiyan

Ano ang Tungkulin ng Aking MHP?

Ang iyong MHP ay may mga sumusunod na pananagutan:

- Pag-alam kung ikaw ay karapat-dapat para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan mula sa county o sa network ng tagapagkaloob nito.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Pagbibigay ng walang bayad na numero ng telepono na sinasagot nang 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo na maaaring magsabi sa iyo kung paano makakuha ng mga serbisyo mula sa MHP.

Hotline sa Pagpapakamatay at Krisis – 1 (855) 278-4204 (o i-text ang RENEW sa 741741)

Mga Serbisyo sa Paggamot sa Paggamit ng Droga – 1 (800) 488-9919

Paggamot sa Kalusugan ng Pag-uugali – 1 (800) 704-0900

- Pagkakaroon ng sapat na mga tagapagkaloob upang matiyak na maaari mong makuha ang mga serbisyo sa paggamot sa kalusugang pangkaisipan na sakop ng MHP kung kailangan mo ang mga ito.
- Pagbibigay-alam at pagtuturo sa iyo tungkol sa mga serbisyong maaari mula sa iyong MHP.
- Pagbibigay sa iyo ng mga serbisyo sa iyong wika o sa pamamagitan ng tagasaling wika (kung kinakailangan) nang walang bayad at pagbibigay-alam sa iyo na maaaring magamit ang mga serbisyong ito ng tagasaling wika.
- Pagbibigay sa iyo ng nakasulat na impormasyon tungkol sa kung ano ang magagamit mo sa iba pang mga wika o alternatibong format tulad ng Braille o malalaking print.
- Pagbibigay sa iyo ng abiso sa anumang makabuluhang pagbabago sa impormasyong tinukoy sa handbook na ito nang hindi bababa sa 30 araw bago ang nilalayong petsa ng pagiging epektibo ng pagbabago. Ang isang pagbabago ay itinuturing na makabuluhan kapag may isang pagtaas o pagbaba sa halaga o mga uri ng mga serbisyo na magagamit, o kung may pagtaas o pagbaba sa bilang ng mga tagapagkaloob ng network, o kung mayroong anumang iba pang pagbabago na makakaapekto sa mga benepisyong tinatanggap mo sa pamamagitan ng MHP.



IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMANG MEDI-CAL

Sino ang Maaaring Makakuha ng Medi-Cal?

Maraming mga kadahilanan ang ginagamit upang magpasya kung anong uri ng health coverage ang maaari mong matanggap mula sa Medi-Cal. Kabilang dito ang:

- Gaano kalaki ang iyong kinikita
- Iyong edad
- Ang edad ng maski sinong bata na inaalagaan mo
- Kung ikaw man ay buntis, bulag, o may kapansanan
- Kung ikaw man ay nasa Medicare

Dapat ka ring naninirahan sa California upang maging kwalipikado para sa Medi-Cal. Kung sa tingin mo ay kwalipikado ka para sa Medi-Cal, alamin kung paano mag-apply sa ibaba.

Paano Ako Makaka-apply para sa Medi-Cal?

Maaari kang mag-apply para sa Medi-Cal sa anumang oras ng taon. Maaari mong piliin ang isa sa mga sumusunod na paraan upang mag-apply.

Sa Pamamagitan ng Sulat: Mag-apply para sa Medi-Cal gamit ang Single Streamlined Application, na nasa Ingles at iba pang mga wika sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>. Magpadala ng mga nakumpletong aplikasyon sa iyong lokal na tanggapan ng county. Hanapin ang address para sa iyong lokal na tanggapan ng county sa web sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Assistance Application Center
1867 Senter Road
San Jose, CA 95112

Sa Pamamagitan ng Telepono: Upang mag-apply sa telepono, tawagan ang iyong lokal na tanggapan ng county. Makikita mo ang numero ng telepono sa web sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Assistance Application Center – 1 (408) 758-3800
North County Office – 1 (408) 278-2400
South County Office – 1 (408) 758-3300
Children’s Health Initiative – 1 (888) 244-5222

Online: Mag-apply online sa www.benefitscal.com o www.coveredca.com. Ang mga aplikasyon ay ligtas at direktang inililipat sa iyong lokal na tanggapan ng mga serbisyong panlipunan, dahil ang Medi-Cal ay ibinibigay sa antas ng county.

Personal: Para mag-apply nang personal, hanapin ang iyong lokal na tanggapan ng county sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, kung saan maaari kang makakuha ng tulong sa pagkumpleto ng iyong aplikasyon.

Assistance Application Center
1867 Senter Road
San Jose, CA 95112



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

North County Office
1330 W. Middlefield Road
Mountain View, CA 94043

South County Office
379 Tomkins Court
Gilroy, CA 95020

Kung kailangan mo ng tulong sa pag-apply, o may mga katanungan, maaari kang makipag-ugnay sa isang sinanay na Certified Enrollment Counselor (CEC) nang libre. Tumawag sa 1-800-300-1506, o maghanap ng isang lokal na CEC sa <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

Kung mayroon ka pang mga tanong tungkol sa programang Medi-Cal, maaari mong malaman ang higit pa rito sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

Ano ang mga Serbisyong Pang-emerhensya?

Ang mga serbisyong pang-emerhensiya ay mga serbisyo para sa mga benepisyaryo na nakakaranas ng hindi inaasahang kondisyong medikal, kabilang ang isang emerhensya na kondisyong medikal na saykayatriko.

Ang isang emerhensyang kondisyong medikal ay may mga sintomas na napakalubha (posibleng kabilang ang matinding sakit) na maaaring asahan ng isang karaniwang tao na pwedeng mangyari ang mga sumusunod sa anumang sandali:

- Ang kalusugan ng indibidwal (o may kinalaman sa isang buntis, ang kalusugan ng kanyang hindi pa isinisilang na bata) ay maaaring lubhang nanganganib



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Malulubhang problema sa mga function ng katawan
- Malubhang problema sa anumang organ o bahagi ng katawan

Ang isang kondisyong medikal na saykayatriko ay nangyayari kapag iniisip ng isang karaniwang tao na ang isang tao:

- Ay isang kasalukuyang panganib sa kanyang sarili o sa ibang tao dahil sa tila isang sakit sa isip
- Ay hindi kaagad makapagkaloob sa sarili o kumain ng pagkain, o gumamit ng damit o tirahan dahil sa tila isang sakit sa isip

Ang mga serbisyong pang-emerhensya ay sakop nang 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal. Hindi kinakailangan ang naunang pahintulot para sa mga serbisyong pang-emerhensya. Sasagutin ng programang Medi-Cal ang mga emerhensyang kondisyon, medikal man ito o saykayatriko (emosyonal o pangkaisipan). Kung ikaw ay naka-enroll sa Medi-Cal, hindi ka makatanggap ng singil para magbayad sa pagpunta sa emergency room, kahit na ito ay lumabas na hindi isang emerhensya. Kung sa tingin mo ay nakakaranas ka ng isang emerhensya, tumawag sa 911 o pumunta sa anumang ospital o iba pang setting para sa tulong.

Mayroon bang Transportasyon?

Ang transportasyon na hindi pang-emerhensiya at transportasyon na hindi pang-medikal ay maaaring ipagkaloob para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na walang makuhang transportasyon sa kanilang mga sarili at may medikal na pangangailangan na makatanggap ng ilang mga serbisyo na sakop ng Medi-Cal.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Kung kailangan mo ng tulong sa transportasyon, makipag-ugnayan sa iyong plan para sa pinangangasiwaang pangangalaga (managed care plan) para sa impormasyon at tulong.

Kung mayroon kang Medi-Cal ngunit hindi naka-enroll sa isang managed care plan, at kailangan mo ng hindi pang-medikal na transportasyon, maaari kang tumawag nang direkta sa isang naaprobahang lisensiyado at propesyonal na kumpanya ng transportasyong medikal o maaari kang tumawag sa iyong tagapagkaloob ng medikal na pangangalagang pangkalusugan at magtanong tungkol sa mga tagapagkaloob ng transportasyon sa iyong lugar. Kapag nakipag-ugnay ka sa kumpanya ng transportasyon, hihilingin nila ang impormasyon tungkol sa petsa at oras ng iyong appointment. Kung kailangan mo ng pang-medikal na transportasyon na hindi pang-emerhensya, ang iyong tagapagkaloob ay maaaring mag-atas ng hindi pang-emerhensiyang medikal na transportasyon at tutulungan kang makipag-ugnayan sa isang tagapagkaloob ng transportasyon upang isaayos ang iyong pagsakay patungo at mula sa iyong (mga) appointment.

Sino ang Kokontakin Ko Kung Sumasagi sa Isip Ko ang Pagpapakamatay?

Kung ikaw o isang taong kilala mo ay nasa krisis, mangyaring tawagan ang National Suicide Prevention Lifeline sa 1 (800) 273-TALK (8255).

Para sa mga lokal na residente na humihingi ng tulong sa isang krisis at ma-access ang mga lokal na programa sa kalusugan ng isip, mangyaring tumawag sa **Hotline para sa Pagpapakamatay at Krisis sa 1 (855) 278-4204** o **i-text ang RENEW sa 741741**, available nang 24 oras, pitong araw bawat linggo, **Pangkat ng Mobile na Tugon sa Krisis sa 1 (800) 704-0900**, available mula 8:00 AM hanggang 8:00 PM, Lunes hanggang Biyernes, o tumawag sa **Agarang Pangangalaga sa Kalusugan ng Pag-iisip sa 1 (408) 855-7855**, available mula 8:00 AM hanggang 10:00 PM, pitong araw



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

bawat linggo. Gayunpaman, kung sa tingin mo ay may emergency ka, tumawag sa 911 o pumunta sa anumang ospital para sa tulong.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

PAANO MASASABI KUNG IKAW O ISANG KILALA MO AY NANGANGAILANGAN NG TULONG

Paano Ko Malalaman Kung Kailangan Ko ng Tulong?

Maraming tao ang nakakaranas ng paghihirap sa buhay at maaaring makaranas ng mga problema sa kalusugan ng isip. Ang pinakamahalagang bagay na dapat tandaan kapag tinatanong mo ang iyong sarili kung kailangan mo ng propesyonal na tulong ay ang magtiwala sa iyong sarili. Kung ikaw ay karapat-dapat para sa Medi-Cal, at sa palagay mo ay maaaring kailangan mo ng propesyonal na tulong, dapat kang humiling ng pagsusuri mula sa iyong MHP.

Maaaring kailangan mo ng tulong kung mayroon kang isa o higit pa sa mga sumusunod na palatandaan:

- Nalulumbay o *depressed* (o nakakadama ng kawalang pag-asa, kawalang-kakayahan, o sobrang lungkot) halos buong araw, halos araw-araw
- Pagkawala ng interes sa mga aktibidad na karaniwan mong gustong ginagawa
- Malaking pagbaba o pagtaas ng timbang sa isang maikling panahon
- Masyadong matagal o konti ang tulog
- Mabagal o labis-labis na pisikal na paggalaw
- Pagkaramdam ng pagkapagod halos araw-araw
- Mga pakiramdam ng kawalang-halaga o labis na nagi-guilty
- Hirap mag-isip, magtuon ng atensyon, at/o gumawa ng mga desisyon
- Nabawasan ang pangangailangan para sa pagtulog (pakiramdam na 'nakapagpahinga' pagkatapos lamang ng ilang oras ng pagtulog)
- Masyadong mabilis/marami ang mga iniisip na nahihirapan kang sundan ang mga ito
- Nagsasalita nang mabilis at ayaw tumigil sa kakasalita



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Naniniwala na ang mga tao ay sadyang pinahihirapan ka o gustong saktan ka
- Nakakarinig ng mga boses at/o tunog na hindi naririnig ng iba
- Nakakakita ng mga bagay na hindi nakikita ng iba
- Hindi makapasok sa trabaho o iskuwelahan
- Walang pakialam sa sariling kalinisan
- Pagkakaroon ng seryosong problema sa ibang tao
- Paglayo o ayaw mapalapit sa ibang tao
- Madalas na pag-iyak nang walang dahilan
- Madalas galit at 'sumasabog' nang walang dahilan
- Pagkakaroon ng matinding pabagu-bago ng mood
- Nababalisa o nag-aalala nang madalas
- Ang pagkakaroon ng tinatawag ng iba na di pangkaraniwan o kakaibang asal

Paano Ko Malalaman Kung Nangangailangan ng Tulong ang Isang Bata o Tinedyer?

Maaari mong kontakin ang iyong MHP para sa pagtatasa ng iyong anak o tinedyer kung sa palagay mo ay nagpapakita sila ng alinman sa mga palatandaan ng problema sa kalusugan ng isip. Kung ang iyong anak o tinedyer ay kwalipikado para sa Medi-Cal at ang pagtatasa ng county ay nagpapahiwatig na ang mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na sakop ng MHP ay kinakailangan, isasaayos ng MHP na makatanggap ng mga serbisyong ito ang iyong anak o tinedyer. Mayroon ding mga serbisyo na maaari para sa mga magulang na nakadarama ng pagkalula sa pagiging magulang o may mga problema sa kalusugan ng isip.

Ang sumusunod na checklist ay maaaring makatulong sa iyo na masuri kung ang iyong anak ay nangangailangan ng tulong, tulad ng mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan. Kung mayroong higit sa isang palatandaan o ito'y nagpapatuloy sa mahabang panahon, maaari itong magpahiwatig ng isang mas malubhang problema na



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

nangangailangan ng propesyonal na tulong. Narito ang ilang mga palatandaan na dapat tingnan kung mayroon:

- Biglaan o hindi maipaliwanag na pagbabago sa ugali
- Nagrereklamo ng mga sakit/pananakit na walang anumang medikal/pisikal na dahilan
- Madalas na mas gustong nag-iisa
- Madaling mapagod at kaunti ang lakas
- Hindi mapakali at hindi makaupo nang matagal
- Hindi na kasing-interesado sa iskuwelahan nang walang malinaw na dahilan
- Madaling maggambala / mawala sa konsentrasyon
- Takot sa mga bagong sitwasyon
- Nalulungkot o hindi masaya nang walang malinaw na dahilan
- Magagalitin o galit nang walang malinaw na dahilan
- Nakakaramdam ng kawalan ng pag-asa
- Hirap magtuon ng pansin
- Hindi kasing-interesado sa mga kaibigan
- Nakikipag-away sa iba
- Hindi pumapasok sa iskuwelahan nang walang magandang kadahilanan
- Bumaba ang mga marka sa iskuwela
- Mababa ang tingin sa sarili
- Hirap matulog
- Madalas nag-aalala
- Nababagabag kapag hindi ka kasama
- Pakiramdam nila hindi sila makagawa ng tama
- Nakikipagsapalaran o nilalagay ang sarili sa panganib nang hindi kinakailangan
- Madalas nasasaktan nang emosyonal o pisikal
- Kapansin-pansin ang pag-asal nang mas bata pa sa mga ka-edad nila



- Hindi nauunawaan ang mga damdamin ng ibang tao
- Nangbu-bully ng iba
- Hindi tumatanggap ng pananagutan para sa kanilang mga aksyon
- Kumukuha ng mga bagay na hindi sa kanila at tinatangging ginawa ito



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

PAG-ACCESS NG MGA PANTANGING SERBISYO PARA SA KALUSUGANG PANGKAISIPAN

Ano ang mga Pantanging Serbisyo para sa Kalusugang Pangkaisipan?

Ang mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ay para sa mga tao na may mga karamdamang pangkaisipan o problemang emosyonal na hindi magagamot ng isang regular na doktor. Ang mga karamdaman o problemang ito ay sapat na malubha kaya ito'y nakakahadlang sa kakayahan ng isang tao na ipagpatuloy ang kanilang mga pang-araw-araw na aktibidad.

Kabilang sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ang:

- Mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan
- Mga serbisyong suporta sa gamot
- Naka-target na pamamahala ng kaso (Targeted case management)
- Mga serbisyo sa pamamagitan sa krisis (Crisis intervention services)
- Mga serbisyo sa pagpapanatag ng krisis (Crisis stabilization services)
- Adult residential treatment services
- Crisis residential treatment services
- Rehabilitasyon na pang-araw (Day rehabilitation)
- Mga serbisyong saykayatriko para sa mga pasyente sa ospital (Psychiatric inpatient hospital services)
- Mga serbisyo ng pasilidad sa saykayatrikong kalusugan (Psychiatric health facility services)

Bilang karagdagan sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan na nakalista sa itaas, ang mga benepisyaryo na wala pang 21 taong gulang ay may access sa karagdagang mga serbisyo sa ilalim ng benepisyo na Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT). Kabilang sa mga serbisyong iyon ang:



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Masinsinang mga serbisyo sa bahay
- Masinsinang koordinasyon sa pangangalaga
- Mga serbisyo sa panterapeutikang pag-uugali
- Panterapeutikang foster care

Kung nais mong malaman ang higit pa tungkol sa bawat pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan na maaari sa iyo, tingnan ang seksyon na “Saklaw ng mga Serbisyo” sa handbook na ito.

Paano Ako Makakakuha ng mga Pantanging Serbisyo para sa Kalusugang Pangkaisipan?

Kung sa palagay mo na kailangan mo ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan, maaari mong tawagan ang iyong MHP at humingi ng appointment para sa paunang pagtatasa. Maaari mong tawagan ang walang bayad na numero ng telepono ng iyong county.

Maaari ka ring i-refer sa iyong MHP para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ng isa pang tao o organisasyon, kabilang ang iyong doktor, paaralan, kapamilya, tagapag-alaga, iyong Medi-Cal managed care health plan, o iba pang mga ahensya ng county. Kadalasan, kakailanganin ng iyong doktor o Medi-Cal managed care health plan ang iyong pahintulot, o ang pahintulot ng magulang o tagapag-alaga ng bata, para mag-refer nang direkta sa MHP, maliban na lang kung mayroong emerhensya. Hindi maaaring tanggihan ng iyong MHP ang kahilingan para gumawa ng paunang pagtatasa upang malaman kung matutugunan mo ang pamantayan para sa pagtanggap ng mga serbisyo mula sa MHP.

Ang mga sakop na pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ay maaaring makuha sa pamamagitan ng isang tagapagkaloob ng MHP (tulad ng mga klinika, sentro



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ng paggamot, mga organisasyon na nasa komunidad, o mga indibidwal na tagapagkaloob).

Saan Ko Makukuha ang mga Pantanging Serbisyo para sa Kalusugang Pangkaisipan?

Maaari mong makuha ang mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan sa county kung saan ka nakatira. Nag-aalok ang SCC-BHSD ng linya ng access na available nang 24 oras, pitong araw bawat linggo. Maaari kang tumawag sa 1 (800) 704-0900. Ang bawat county ay may mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip para sa mga bata, kabataan, nasa hustong gulang, at mga nakatatanda. Kung mas bata ka sa 21 taong gulang, karapat-dapat ka para sa karagdagang pagsaklaw at mga benepisyo sa ilalim ng EPSDT.

Aalamin ng iyong MHP kung kailangan mo ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan. Kung kailangan mo, ire-refer ka ng iyong MHP sa isang tagapagkaloob ng kalusugang pangkaisipan na nagbibigay ng mga serbisyong kailangan mo.

Kailangan tiyakin ng MHP na ma-refer ka sa isang tagapagkaloob na makakatugon sa mga pangangailangan mo at siyang pinakamalapit sa iyong bahay.

Kailan Ko Maaaring Makuha ang mga Pantanging Serbisyo para sa Kalusugang Pangkaisipan?

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



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Sa loob ng 10 araw ng negosyo mula sa iyong hindi apurahang kahilingan na magsimula ng mga serbisyo sa MHP;
- Sa loob ng 48 oras kung humiling ka ng mga serbisyo para sa isang apurahang kondisyon;
- Sa loob ng 15 araw ng negosyo mula sa iyong kahilingan para sa isang appointment sa isang psychiatrist; at,
- Para sa mga patuloy na mga serbisyo (kasunod ang unang appointment), na napapanahon batay sa iyong kondisyon at pangangailangan para sa mga serbisyo.

Sino ang Magpapasya Kung Aling mga Serbisyo ang Kukunin Ko?

Ikaw, ang iyong tagapagkaloob, at ang MHP ay lahat kasangkot sa pagpasya kung anong mga serbisyo ang kailangan mo na matanggap sa tulong ng MHP sa pamamagitan ng pagsunod sa mga pamantayan para sa medikal na pangangailangan at listahan ng mga sakop na serbisyo. Dapat gumamit ang MHP ng kwalipikadong propesyonal para gawin ang pagsusuri para sa mabigyan ng awtorisasyon ang serbisyo. Ang proseso na ito ng pagsusuri ay tinatawag na awtorisasyon ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan.

Ang proseso ng awtorisasyon ng MHP ay dapat sumunod sa mga partikular na timeline. Para sa isang karaniwang awtorisasyon, dapat magpasya ang MHP batay sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob sa loob ng 5 araw ng kalendaryo. Kung ikaw o ang iyong tagapagkaloob ang humiling nito, o kung sa palagay ng MHP na para sa ikabubuti mo na kumuha pa ng higit na impormasyon mula sa iyong tagapagkaloob, maaaring pahabain ang timeline nang hanggang 14 na kalendaryo pa. Isang halimbawa ng kung kailan ang isang extension ay para sa iyong ikabubuti ay kapag iniisip ng MHP na maaari nitong maaprobahan ang hiling ng iyong tagapagkaloob para sa paggamot kung makakuha sila ng karagdagang impormasyon mula sa iyong tagapagkaloob. Kung



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

pinahaba ng MHP ang timeline para sa kahilingan ng tagapagkaloob, papadalhan ka ng county ng nakasulat na abiso tungkol sa extension. Maaari kang humingi sa MHP ng karagdagang impormasyon tungkol sa proseso nito ng awtorisasyon. Tawagan ang iyong MHP para humiling ng karagdagang impormasyon.

Kung nagpasya ang MHP na hindi mo na kailangan ang mga serbisyong hiniling, dapat padalhan ka ng MHP ng *Notice of Adverse Benefit Determination* na nagsasabi sa iyo na tinanggihan ang mga serbisyo at na maaari kang maghain ng apela at bigyan ka ng impormasyon kung paano maghain ng apela. Upang malaman ang higit pa tungkol sa iyong mga karapatan na maghain ng karaingan o apela kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng iyong MHP na tanggihan ang mga serbisyo sa iyo o magsagawa ng iba pang aksyon na hindi mo sinasang-ayunan, sumangguni sa pahina 50 ng handbook na ito.

Paano Ako Makakakuha ng Iba Pang mga Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan na Hindi Sakop ng MHP?

Kung ikaw ay naka-enroll sa isang Medi-Cal managed care health plan, may access ka sa mga sumusunod na serbisyo para sa outpatient na kalusugang pangkaisipan sa pamamagitan ng iyong Medi-Cal managed care health plan:

- Indibidwal at grupong pag-test at paggamot sa kalusugan sa isip (psychotherapy)
- Psychological testing para matasa ang kondisyon ng kalusugang pangkaisipan
- Mga outpatient na serbisyo kabilang ang mga test sa laboratoryo, gamot, at supply
- Mga outpatient na serbisyo upang masubaybayan ang therapy na gamot
- Saykayatrikong konsultasyon

Upang makuha ang isa sa mga serbisyo sa itaas, tawagan nang direkta ang iyong Medi-Cal managed care health plan. Kung wala ka sa isang Medi-Cal managed care



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

health plan, maaari mong makuha ang mga serbisyong ito mula sa mga indibidwal na tagapagkaloob at klinika kung saan tinatanggap ang Medi-Cal. Maaari kang matulungan ng MHP na maghanap ng tagapagkaloob o klinika na makakatulong sa iyo o makapagbibigay sa iyo ng mga ideya kung paano maghanap ng isang tagapagkaloob o klinika.

Maaaring punan ng anumang parmasya na tumatanggap ng Medi-Cal ang mga reseta sa paggamot ng isang kondisyon sa kalusugang pangkaisipan.

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

May dalawang paraan para makuha mo ang mga serbisyo ng Medi-Cal na hindi sakop ng MHP:

1. Pag-enroll sa isang Medi-Cal managed care health plan.
 - Ang iyong planong pangkalusugan ay maghahanap ng isang tagapagkaloob para sa iyo kung kailangan mo ng pangangalagang pangkalusugan.
 - Makukuha mo ang iyong pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, isang health maintenance organization (HMO), o isang tagapamahala ng kaso para sa pangunahing pangunahing pangangalaga.
 - Dapat mong gamitin ang mga tagapagkaloob at klinika sa planong pangkalusugan, maliban na lang kung kailangan mo ang emerhensyang pangangalaga.
 - Maaari kang gumamit ng tagapagkaloob sa labas ng iyong planong pangkalusugan para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

2. Pagtanggap ng mga serbisyo mula sa mga indibidwal na tagapagkaloob ng pangangalagang pangkalusugan o klinika na tumatanggap ng Medi-Cal.
 - Tumatanggap ka ng pangangalagang pangkalusugan mula sa mga indibidwal na tagapagkaloob o klinika na tumatanggap ng Medi-Cal.
 - Dapat mong sabihin sa iyong tagapagkaloob na mayroon kang Medi-Cal bago ka magsimula sa pagtanggap ng mga serbisyo. Kung hindi, maaari kang singilin para sa mga serbisyong iyon.
 - Ang mga indibidwal na tagapagkaloob ng pangangalagang kalusugan at klinika ay hindi kailangang tumingin sa mga pasyente ng Medi-Cal, o maaaring tumingin lang sa ilang mga pasyente ng Medi-Cal.

Paano Kung Mayroon Along Problema sa Alak o Droga?

If you think that you need services to treat an alcohol or drug problem, contact your county Alcohol and Drug Programs Division at:

Mga Serbisyo sa Paggamot sa Paggamit ng Droga – 1 (800) 488-9919



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

MGA PAMANTAYAN PARA SA MEDIKAL NA PANGANGAILANGAN

Ano ang Medikal na Pangangailangan at Bakit Ito Mahalaga?

Ang medikal na pangangailangan ay nangangahulugan na mayroong medikal na pangangailangan para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan, at maaari kang tulungan ng mga serbisyong ito kung tinanggap mo ito.

Isang lisensyadong propesyonal sa kalusugang pangkaisipan ang kakausap sa iyo at tutulong na matukoy kung ikaw ay karapat-dapat para sa mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan at anong klaseng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ang naaangkop. Ang pagpasya kung may pangangailangang medikal ang unang hakbang sa proseso ng pagkuha ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan.

Hindi mo kailangang malaman kung mayroon kang diagnosis para sa isang partikular na sakit sa kaisipan upang humingi ng tulong. Tutulungan ka ng MHP na makuha ang impormasyong ito sa pamamagitan ng pagsasagawa ng pagtatasa ng iyong kondisyon. Kung natukoy sa mga resulta ng pagtatasa na mayroon kang kondisyon sa kalusugan ng isip na tumutugon sa mga pamantayan ng pagiging medikal na kinakailangan, ibibigay ang pantanging paggamot sa kalusugan ng isip batay sa iyong mga pangangailangan.

Ano ang mga Pamantayan para sa Medikal na Pangangailangan para sa mga Taong Wala Pang 21 Taong Gulang?

Kung wala ka pang 21 taong gulang, mayroong buong-saklaw na Medi-Cal, at may diagnosis na sakop ng MHP, dapat kang bigyan ng MHP ng mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan kung ang mga serbisyong iyon ay makakatulong na



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

maitama o mapabuti ang kondisyon ng iyong kalusugan sa isip o maiwasan na lumala ito.

Ano ang mga Pamantayan para sa Medikal na Pangangailangan para sa mga Serbisyong Saykayatriko sa mga Pasyente ng Ospital?

Maaari kang ma-admit sa ospital kung mayroon kang sakit sa isip o mga sintomas ng sakit sa isip na hindi magagamot nang ligtas sa isang mas mababang antas ng pangangalaga, at dahil sa sakit na iyon sa isip o mga sintomas ng sakit sa isip, ikaw ay:

- Kumakatawan ng kasalukuyang panganib sa iyong sarili o sa iba, o malaking pagkasira ng ari-arian
- Hindi makapagtustos sa sarili o kumain ng pagkain, gumamit ng damit o matutuluyan
- Nagpapakita ng malubhang panganib sa iyong pisikal na kalusugan
- Mayroong kamakailang malubhang paglala ng iyong kakayahan na mag-function
- Nangangailangan ng pagtatasang saykayatriko, gamot, o iba pang paggamot na mabibigay lamang sa ospital



PAGPILI NG TAGAPAGKALOOB

Paano Ako Maghahanap ng Tagapagkaloob para sa mga Pantanging Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan na Kailangan Ko?

Hinihingi sa iyo ng ilang mga MHP ang pagtanggap ng pag-aproba mula sa iyong MHP bago ka makipag-ugnayan sa isang tagapagkaloob ng serbisyo. Ire-refer ka ng ilang mga MHP sa isang tagapagkaloob na handang tingnan ka. Ang ibang MHP naman ay pahihintulutan ka na makipag-ugnayan nang direkta sa tagapagkaloob.

Maaaring maglagay ng ilang mga limitasyon ang MHP sa iyong napiling mga tagapagkaloob. Dapat bigyan ka ng iyong MHP ng pagkakataon na pumili sa pagitan ng dalawang tagapagkaloob sa unang beses mo sisimulan ang mga serbisyo, maliban na lang kung may magandang dahilan ang MHP kung bakit hindi ito makakapagbigay ng pagpipilian (halimbawa, mayroon lamang isang tagapagkaloob na makakapaghatid ng serbisyo na kailangan mo). Dapat kang pahintulutan ng iyong MHP na magpalit ng tagapagkaloob. Kapag hiniling mo na magpalit ng tagapagkaloob, dapat kang pahintulutan ng MHP na mamili sa pagitan ng kahit dalawang tagapagkaloob, maliban na lang kung may magandang dahilan para hindi gawin iyon.

Minsan ang mga nakakontratang tagapagkaloob ng MHP ay nililisan ang MHP sa kanilang sarili o sa kahilingan ng MHP. Kapag nangyari ito, dapat gumawa ng pagsisikap na may mabuting nilalayan ang MHP upang magbigay ng nakasulat na abiso sa bawat tao na tumatanggap ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan mula sa tagapagkaloob, sa loob ng 15 araw pagkatapos malaman ng MHP na hihinto na ang tagapagkaloob. Kapag nangyari ito, dapat kang pahintulutan ng iyong MHP na magpatuloy na tumanggap ng mga serbisyo mula sa tagapagkaloob na lumisan sa MHP, kung posible. Hilingin sa iyong MHP ang “pagpapatuloy ng pangangalaga” kung nais mong magpatuloy na magpatingin sa isang tagapagkaloob na



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

hindi na kabilang sa MHP.

Inaatas sa iyong MHP na mag-post online ng isang kasalukuyang direktoryo ng mga tagapagkaloob. Kung may mga katanungan ka tungkol sa mga kasalukuyang tagapagkaloob o nais mo ng isang updated na direktoryo ng mga tagapagkaloob, bisitahin ang website ng iyong MHP sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd> o tumawag sa walang bayad na numero ng telepono ng MHP. Available ang bagong elektronikong direktoryo ng provider sa website ng MHP, o sa pormang papel kung hihiling ka.

Maaari Ba Akong Magpatuloy na Tumanggap ng mga Serbisyo Mula sa Aking Kasalukuyang Tagapagkaloob?

Kung tumatanggap ka na ng mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan (mula sa isa pang MHP, isang managed care plan, o isang indibidwal na practitioner sa Medi-Cal), maaari kang gumawa ng kahilingan para sa “pagpapatuloy ng pangangalaga” para maaari kang manatili sa iyong kasalukuyang tagapagkaloob, nang hanggang 12 buwan, sa ilalim ng ilang mga kondisyon, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, lahat ng mga sumusunod:

- Mayroon kang umiiral na pakikipag-ugnayan sa tagapagkaloob na hinihiling mo;
- Kailangan mong manatili sa iyong kasalukuyang tagapagkaloob upang magpatuloy sa isinasagawang paggamot o dahil makasasama sa iyong kondisyon sa kalusugan ng isip na lumipat sa isang bagong tagapagkaloob;
- Natutugunan ng tagapagkaloob ang ilang mga kinakailangan sa ilalim ng batas ng estado at pampederal; at,
- Sumasang-ayon ang tagapagkaloob sa mga tuntunin at kondisyon ng MHP sa pakikipagkontrata sa MHP.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

SAKLAW NG MGA SERBISYO

Kung natutugunan mo ang mga pamantayan para sa pangangailangang medikal para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan, maaari sa iyo ang sumusunod na mga serbisyo batay sa iyong pangangailangan. Makikipagtulungan sa iyo ang iyong tagapagkaloob upang pagpasyahan kung aling mga serbisyo ang pinakamakabubuti para sa iyo.

- **Mga Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan**

- Ang mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan ay mga serbisyo sa paggamot sa indibidwal, grupo, o pampamilya na tumutulong sa mga tao na may sakit sa isip na makabuo ng mga kakayahan para makayanan ang pang-araw-araw na pamumuhay. Kabilang din sa mga serbisyong ito ang mga ginagawa ng tagapagkaloob para mapabuti ang mga serbisyo para sa taong tumatanggap ng mga serbisyo. Kabilang sa mga ganitong uri ng bagay ang: mga pagtatasa upang makita kung kailangan mo ang serbisyo at kung gumagana ang serbisyo; pagbuo ng plano upang pagpasyahan ang mga layunin ng paggamot sa iyong kalusugang pangkaisipan at ang mga partikular na serbisyo na ibibigay; at “collateral,” na nangangahulugan ng pakikipagtulungan sa mga kapamilya at mahahalagang tao sa iyong buhay (kung binigyan mo ng pahintulot) upang matulungan kang mapabuti o panatilihin ang iyong mga kakayahan sa pang-araw-araw na pamumuhay. Maaaring ipagkaloob ang mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan sa isang klinika o opisina ng tagapagkaloob, sa pamamagitan ng telepono o telemedicine, o sa iyong bahay o iba pang setting ng komunidad.



- **Mga Serbisyo ng Suporta sa Gamot (Medication Support Services)**
 - Kabilang sa mga serbisyong ito ang pagrereseta, pangangasiwa ng gamot, pagbibigay ng gamot, at pagsubaybay sa mga gamot pang-saykatriko; at ang edukasyon na may kaugnayan sa mga medisnang saykatriko. Ang mga serbisyo ng suporta sa gamot ay maaaring ipagkaloob sa isang klinika o opisina ng tagapagkaloob, sa pamamagitan ng telepono o telemedicine, o sa bahay o iba pang setting ng komunidad.

- **Naka-target na Pamamahala ng Kaso (Targeted Case Management)**
 - Nakakatulong ang serbisyong ito sa pagkuha ng mga serbisyong medikal, pang-edukasyon, panlipunan, prevocational, vocational, rehabilitative, o iba pang serbisyong para sa komunidad kapag maaaring mahirap makuha ng mga taong may sakit sa kaisipan sa kanilang sarili ang mga serbisyong ito. Kabilang sa targeted case management ang pagbubuo ng plano; komunikasyon, koordinasyon, at referral; pagsusubaybay ng paghahatid ng serbisyo upang matiyak ang access ng tao sa serbisyo at sa sistema ng paghahatid ng serbisyo; at pagsusubaybay ng pagbuti ng pasyente.

- **Mga Serbisyo sa Pamamagitan sa Krisis (Crisis Intervention Services)**
 - Ang serbisyong ito ay upang matugunan ang isang agarang kondisyon na kailangan ng agarang atensyon. Ang layunin ng pamamagitan sa krisis ay para matulungan ang mga tao sa komunidad, para hindi sila mauwi sa ospital. Maaaring tumagal nang hanggang 8 oras ang pamamagitan sa krisis at maaaring isagawa sa isang klinika o opisina ng tagapagkaloob, sa



pamamagitan ng telepono o telemedicine, o sa bahay o iba pang setting ng komunidad.

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

- Ang serbisyong ito ay para matugunan ang isang agarang kondisyon na kailangang ng agarang atensyon. Ang pagpapanatag ng krisis ay maaaring tumagal nang hanggang 20 oras at dapat isinasagawa sa isang lisensyadong pasilidad na bukas nang 24 na oras para sa pangangalagang pangkalusugan, sa isang outpatient program na nakabase sa ospital, o sa isang lugar ng tagapagkaloob na sertipikado upang magbigay ng mga serbisyo para sa pagpapanatag ng krisis.

- **Adult Residential Treatment Services**

- Ang mga serbisyong ito ay nagbibigay ng paggamot sa kalusugan ng isip at pagbubuo ng kakayahan para sa mga tao na nakatira sa mga lisensyadong pasilidad na nagbibigay ng residential treatment services para sa mga taong may sakit sa isip. Maaaring makuha ang mga serbisyong ito nang 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Hindi sinasagot ng Medi-Cal ang halaga ng kuwarto at pagkain para manatili sa pasilidad na nagbibigay ng *residential treatment services* para sa matatanda.

- **Crisis Residential Treatment Services**

- Ang mga serbisyong ito ay nagbibigay ng paggamot sa kalusugan ng isip at pagbubuo ng kakayahan para sa mga tao na nagkakaroon ng malubhang krisis pangkaisipan o emosyonal, ngunit hindi kailangan ng pangangalaga sa isang ospital na pang-saykayatriko. Maaaring makuha ang mga serbisyo



nang 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo sa mga lisensyadong pasilidad. Hindi sinasagot ng Medi-Cal ang halaga ng kuwarto at pagkain para manatili sa pasilidad na nagbibigay ng *crisis residential treatment services*.

- **Rehabilitasyon na Pang-araw (Day Rehabilitation)**

- Ito ay isang nakabalangkas na programa na dinisenyo para tulungan ang mga tao na may sakit sa isip na matuto at magbuo ng mga kakayahan sa buhay at mapangasiwaan ang mga sintomas ng sakit sa isip nang mas epektibo. Tumatagal ang programa nang hindi bababa sa 3 oras sa isang araw. Kabilang sa programa ang mga aktibidad para sa pagbubuo ng kakayahan at mga therapy.

- **Mga Serbisyong Saykayatriko para sa mga Pasyente sa Ospital (Psychiatric Inpatient Hospital Services)**

- Ito ang mga serbisyong binibigay sa isang lisensyadong saykayatrikong ospital na batay sa pagtukoy ng isang lisensyadong propesyonal sa kalusugang pangkaisipan na kailangan ng tao ng masinsinang paggamot nang 24 na oras ng kalusugang pangkaisipan.

- **Mga Serbisyo ng Pasilidad sa Saykayatrikong Kalusugan (Psychiatric Health Facility Services)**

- Ang mga serbisyong ito ay ibinibigay sa isang lisensyadong pasilidad para sa kalusugang pangkaisipan na dalubhasa sa 24 na oras na rehabilitative na paggamot ng mga malubhang kondisyon ng kalusugan ng isip. Dapat may kasunduan ang mga pasilidad para sa saykayatrikong kalusugan sa



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

isang malapit na ospital o klinika upang matugunan ang pangangailangan para sa pisikal na pangangalagang pangkalusugan ng mga tao sa pasilidad.

Mayroon Bang mga Espesyal na Serbisyo Para sa mga Bata, mga Nagbibinata't Nagdadalaga at/o mga Tinedyer?

Ang mga benepisyaryo na wala pang 21 taong gulang ay karapat-dapat makakuha ng karagdagang mga serbisyo ng Medi-Cal sa pamamagitan ng isang benepisyo na tinatawag na Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT).

Para maging karapat-dapat para sa mga serbisyong EPSDT, dapat wala pang 21 taong gulang ang benepisyaryo at may buong saklaw ng Medi-Cal. Sinasakop ng EPSDT ang mga serbisyong kailangan upang maitama o mapabuti ang anumang kondisyon sa kalusugang pangkaisipan o para maiwasang lumala ang isang kondisyon sa kalusugang pangkaisipan.

Tanungin ang iyong tagapagkaloob tungkol sa mga serbisyong EPSDT. Maaari mong makuha ang mga serbisyong ito kung sa tingin ng iyong tagapagkaloob at ng MHP na kailangan mo ang mga ito dahil ito ay medikal na kinakailangan.

Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa benepisyo ng EPSDT, mangyaring tumawag sa SCC-BHSD sa 1 (800) 704-0900.

Ang mga sumusunod ay makukuha rin mula sa MHP para sa mga bata, nagbibinata't nagdadalaga, mga kabataan na wala pang 21 taong gulang: Therapeutic Behavioral Services (TBS), Intensive Care Coordination (ICC), Intensive Home Based Services (IHBS), at Therapeutic Foster Care (TFC) Services.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Mga Serbisyo sa Terapeutikong Pag-uugali (Therapeutic Behavioral Services)

Ang TBS ay masinsinan, dinisenyo para sa bawat indibidwal, hindi pangmatagalan na mga pamamagitan (intervention) sa paggamot sa outpatient para sa mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang. Ang mga indibidwal na tumatanggap ng mga serbisyong ito ay may malubhang mga emosyonal na pagkabagabag, nakakaranas ng nakaka-stress na pag-iibang kalagayan o krisis sa buhay, at kailangan ng karagdagang, panandalian at partikular na mga serbisyong suporta upang makamit ang mga kinalalabasan na tinukoy sa kanilang nakasulat na plano ng paggamot.

Ang TBS ay isang uri ng pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan na maaaring makuha sa tulong ng bawat MHP kung mayroon kang malubhang mga emosyonal na problema. Upang makuha ang TBS, dapat makatanggap ka ng serbisyo sa kalusugang pangkaisipan, wala ka pang 21 taong gulang, at may buong saklaw na Medi-Cal.

- Kung nakatira ka sa bahay, isang kawani ng TBS ay maaaring makipagtulungan sa iyo nang isahan upang mabawasan ang mga malubhang problema sa pag-uugali upang maiwasan na mapunta ka sa mas mataas na antas ng pangangalaga, tulad ng isang group home para sa mga bata, nagbibinata't nagdadalaga, at mga kabataan na may malubhang mga problemang emosyonal.
- Kung nakatira ka sa isang group home para sa mga bata, nagbibinata't nagdadalaga, at mga kabataan na may malubhang mga problemang emosyonal, isang kawani ng TBS ay maaaring makipagtulungan sa iyo upang makalipat ka sa mas mababang antas ng pangangalaga, tulad ng foster home o back home. Ang TBS ay tutulong sa iyo, sa iyong pamilya, o tagapag-alaga, na matuto ng bagong paraan ng pagtugon sa problemang pag-uugali at mga paraan ng pagpapadami ng mga uri ng pag-uugaling pahihintulutan kang maging



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

matagumpay. Ikaw, ang kawani ng iyong TBS, ang iyong pamilya, o tagapag-alaga, ay magtutulungan bilang isang pangkat upang matugunan ang mga problemang pag-uugali nang panandalian, hanggang hindi mo na kailangan ng TBS. Magkakaroon ka ng TBS plan na magsasabi kung ano ang gagawin mo, ng iyong pamilya, o tagapag-alaga, at ng kawani ng TBS sa panahon ng TBS, at kailan at saan magaganap ang TBS. Maaaring makipagtulungan sa iyo ang kawani ng TBS sa karamihan ng mga lugar kung saan malamang kakailanganin mo ng tulong sa iyong problemang pag-uugali. Kabilang dito ang iyong bahay, foster home, group home, paaralan, day treatment program, at iba pang lugar sa komunidad.

Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination)

Ang ICC ay isang serbisyo ng pamamahala sa isang naka-target na kaso na nangangasiwa sa pagtatasa ng, pagpapalano ng pangangalaga ng, at koordinasyon ng mga serbisyo sa mga benepisyaryo na wala pang 21 taong gulang na karapat-dapat para sa buong saklaw ng mga serbisyo ng Medi-Cal at tumutugon sa mga pamantayan para sa pangangailangang medikal para sa serbisyong ito.

Kabilang sa mga bahagi ng serbisyo ng ICC ang pagtatasa; pagpapalano ng serbisyo at implementasyon; pagsusubaybay at pag-aangkop; at pag-iibang kalagayan. Ang mga serbisyo ng ICC ay ibinibigay ayon sa mga panuntunan ng Integrated Core Practice Model (ICPM), kabilang ang pagtataguyod ng Child and Family Team (CFT) para matiyak ang pangangasiwa ng isang tulongang pakikipag-ugnayan sa pagitan ng bata, kanilang pamilya, at mga kasangkot na sistema na nagbibigay ng serbisyo sa bata.

Kabilang sa CFT ang mga pormal na suporta (tulad ng coordinator ng pangangalaga, mga tagapagkaloob, at mga tagapamahala ng kaso mula sa mga ahensya na nagbibigay ng serbisyo sa bata), natural na mga suporta (tulad ng mga kapamilya,



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

kapitbahay, kaibigan, at pari/pastor), at iba pang mga indibidwal na nagtutulugnan para mabuo at mapatupad ang plano ng kliyente at may pananagutan para sa pagsuporta ng mga bata at ang kanilang mga pamilya para makamit ang kanilang mga layunin.

Nagbibigay din ang ICC ng isang ICC Coordinator na:

- Nagtitiyak na naa-access, naisasaayos, at nahahatid ang mga serbisyo na medikal na kinakailangan sa isang paraan na batay sa lakas, ayon sa bawat indibidwal, hinihimok ng kliyente, at naaangkop sa kultura at wika.
- Nagtitiyak na ang mga serbisyo at suporta ay ginagabayan ng mga pangangailangan ng bata.
- Nangangasiwa ng isang tulongang pakikipag-ugnayan sa pagitan ng bata, kanilang pamilya, at mga sistema na kasangkot sa pagbibigay ng serbisyo sa kanila.
- Sumusuporta sa magulang/tagapag-alaga na matugunan ang mga pangangailangan ng kanilang anak.
- Tumutulong na maitaguyod ang CFT at nagbibigay ng patuloy na suporta.
- Nag-oorganisa at nagtutugma ng pangangalaga sa lahat ng mga tagapagkaloob at sistema na nagbibigay ng serbisyo sa bata upang mapahintulutan na mabigyan ng serbisyo ang bata sa kanilang komunidad.

Mga Masinsinang Serbisyo sa Bahay (Intensive Home Based Services)

Ang IHBS ay mga pamamagitan na ayon sa indibidwal at batay sa lakas na dinisenyo para baguhin o pagbutihin ang mga kondisyon sa kalusugang pangkaisipan na nagiging sagabal sa pag-function ng isang bata/kabataan at nilalayong makatulong sa bata/kabataan na makapagtaguyod ng mga kakayahan na kinakailangan para sa matagumpay na pagganap sa bahay at komunidad, at mapabuti ang kakayahan ng pamilya ng bata/kabataan na matulungan ang bata/kabataan na matagumpay na kumilos sa bahay at komunidad.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Ang mga serbisyong IHBS ay ibinibigay ayon sa isang plano ng paggamot na batay sa indibidwal na binuo alinsunod sa ICPM ng CFT sa tulong ng pangkalahatang plano ng serbisyo ng pamilya, na maaaring kabilang ang, ngunit hindi limitado sa pagtatasa, pagbubuo ng plano, therapy, rehabilitasyon, at collateral. Ang IHBS ay ibinibigay sa mga benepisyaryo na wala pang 21 taong gulang na karapat-dapat para sa buong saklaw ng mga serbisyo ng Medi-Cal at tumutugon sa mga pamantayan ng pangangailangang medikal para sa serbisyong ito.

Panterapeutika Pangangalaga

Ang modelo ng serbisyong TFC ay nagpapahintulot sa pagbibigay ng mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na panandalian, masinsinan, may kaalaman sa trauma, at batay sa bawat indibidwal para sa mga batang wala pang 21 taong gulang na mayroong masalimuot na mga pangangailangan na emosyonal at sa pag-uugali. Kabilang sa mga serbisyo ang pagbubuo ng plano, rehabilitasyon, at collateral. Sa TFC, inilalagay ang mga bata sa mga sinanay, matinding sinusubaybayan, at suportadong mga magulang ng TFC.



SALUNGAT NA PAGPAPASYA NG BENEFISYO (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) NG IYONG MHP

Ano ang mga Karapatan na Mayroon Ako Kung Tinanggihan ng MHP ang mga Serbisyong Nais Ko o sa Tingin Ko ay Kailangan Ko?

Kung tinanggihan, nilimitahan, ipinagpaliban, o tinapos ng MHP ang mga serbisyong nais mo o pinaniniwalaan mong dapat mong matanggap, may karapatan ka sa isang Abiso (tinatawag na “Notice of Adverse Benefit Determination”) mula sa MHP. May karapatan ka ring hindi sumang-ayon sa desisyon sa pamamagitan ng paghiling ng isang “karaingan” o “apela.” Tinatalakay sa mga seksyon sa ibaba ang iyong karapatan sa isang Abiso at kung ano ang gagawin mo kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng iyong MHP.

Ano ang *Adverse Benefit Determination*?

Ang Adverse Benefit Determination ay anuman sa mga sumusunod:

- Kung nagpasya ang iyong MHP o isa sa mga tagapagkaloob nito na hindi ka kwalipikado na makatanggap ng anumang mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan ng Medi-Cal dahil hindi mo natutugunan ang mga pamantayan ng pangangailangang medikal.
- Kung sa tingin ng iyong tagapagkaloob na kailangan mo ng pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan at hiniling ang pag-aproba mula sa MHP, ngunit hindi sumasang-ayon ang MHP at tinanggihan ang hiling ng iyong tagapagkaloob, o binawasan ang uri o dalas ng serbisyo. Kadalasan ng oras, makakatanggap ka ng *Notice of Adverse Benefit Determination* bago mo matanggap ang serbisyo, ngunit minsan dadating ang *Notice of Adverse Benefit Determination* pagkatapos mong matanggap ang serbisyo, o habang tinatanggap



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

mo ang serbisyo. Kung nakuha mo ang *Notice of Adverse Benefit Determination* pagktapos mong matanggap ang serbisyo, hindi mo kailangang magbayad para sa serbisyo.

- Kung hiniling ng iyong tagapagkaloob sa MHP ang pag-aproba, ngunit kailangan ng MHP ang karagdagang impormasyon para gumawa ng desisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-aproba sa oras.
- Kung hindi ibinigay ng MHP ang mga serbisyo sa iyo batay sa mga pamantayan sa oras ng appointment na kinakailangan nitong sundin (sumangguni sa pahina 29).
- Kung naghain ka ng karaingan sa MHP at hindi ka binalikan ng MHP ng isang nakasulat na desisyon tungkol sa iyong karaingan sa loob ng 90 araw.
- Kung naghain ka ng apela sa MHP at hindi ka binalikan ng MHP ng isang nakasulat na desisyon tungkol sa iyong apela sa loob ng 30 araw, o kung naghain ka ng isang pinabilis na apela, at hindi nakatanggap ng tugon sa loob ng 72 oras.

Ano ang Notice of Adverse Benefit Determination?

Ang *Notice of Adverse Benefit Determination* ay isang sulat na ipapadala sa iyo ng iyong MHP kung magpasya itong tanggihan, limitahan, ipagpaliban, o tapusin ang mga serbisyo na sa tingin mo at ng iyong tagapagkaloob ay dapat mong makuha. Ginagamit din ang *Notice of Adverse Benefit Determination* para sabihin sa iyo kung hindi nalutas sa oras ang iyong karaingan, apela, o pinabilis na apela, o kung hindi ka nakakuha ng mga serbisyo sa loob ng mga pamantayan sa timeline ng MHP para sa pagbibigay ng mga serbisyo.

Ano ang Sasabihin sa Akin ng Notice of Adverse Benefit Determination?

Sasabihin sa iyo ng Notice of Adverse Benefit Determination:



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Ang ginawang desisyon ng iyong MHP na nakakaapekto sa iyo at sa iyong kakayahan na makuha ang mga serbisyo
- Ang petsa kung kailan magkakabisa ang desisyon at ang dahilan para sa desisyon
- Ang estado ng mga tuntuning pederal kung saan nakabatay ang desisyon
- Ang iyong mga karapatan kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng MHP
- Paano maghain ng apela sa MHP
- Paano humiling ng Pagdinig ng Estado kung hindi ka nasisiyahan sa desisyon ng MHP sa iyong apela
- Paano humiling ng pinabilis na apela o isang pinabilis na Pagdinig ng Estado
- Paano makakuha ng tulong sa paghain ng apela o paghiling ng isang Pagdinig ng Estado
- Gaano katagal ka maghain ng apela o humiling ng Pagdinig ng Estado
- Kung karapat-dapat kang magpatuloy na tumanggap ng mga serbisyo habang naghihintay ka ng desisyon sa apela o Pagdinig ng Estado
- Kailan mo kailangan ihain ang apela o hilingin ang isang Pagdinig ng Estado kung nais mong magpatuloy ang mga serbisyo

Ano ang Dapat Kong Gawin Kapag Nakatanggap ng Notice of Adverse Benefit Determination?

Kapag nakatanggap ka ng *Notice of Adverse Benefit Determination*, dapat mong basahin nang mabuti ang lahat ng impormasyon sa form. Kung hindi mo naiintindihan ang form, maaari kang tulungan ng iyong MHP. Maaari ka ring humingi ng tulong sa ibang tao.

Kung sinabi sa iyo ng MHP na magtatapos o mababawasan ang mga serbisyo sa iyo, at hindi ka sumasang-ayon sa desisyon, may karapatan kang humiling ng apela ng



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

desisyon na iyon. Maaari kang magpatuloy na tumanggap ng mga serbisyo hanggang napagpasyahan ang iyong apela o Pagdinig ng Estado. **Dapat mong hilingin ang pagpapatuloy ng mga serbisyo nang hindi lalampas sa 10 araw matapos matanggap ang *Notice of Adverse Benefit Determination* o bago ang petsa ng pagiging epektibo ng pagbabago.**



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

MGA PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: MAGHAIN NG REKLAMO O APELA

Paano Kung Hindi Ko Nakuha ang mga Serbisyo na Nais Ko mula sa Aking MHP?

Dapat mayroong proseso ang iyong MHP para lutasin ang isang reklamo o problema tungkol sa anumang isyu na nauugnay sa mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na nais mo o na tinatanggap mo. Ang tawag dito ay proseso ng paglutas ng problema at maaaring kabilang dito ang:

1. **Proseso ng Karaingan:** isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan tungkol sa anumang na may kaugnayan sa iyong mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan o sa MHP.
2. **Proseo ng Apela:** ang pagsusuri ng isang desisyon (hal., pagtanggig o mga pagbabago sa mga serbisyo) na ginawa tungkol sa mga pantanging serbisyo para sa iyong kalusugang pangkaisipan ng MHP o ng iyong tagapagkaloob.
3. **Proseso ng Pagdinig ng Estado:** ang proseso para humiling ng isang administratibong pagdinig sa harap ng isang hukom ng administratibong batas ng estado kung tinanggihan ng MHP ang iyong apela.

Hindi ibibilang laban sa iyo ang paghain ng isang karaingan, apela, o Pagdinig ng Estado at hindi nito maaapektuhan ang mga serbisyo na tinatanggap mo. Ang paghain ng karaingan o apela ay makakatulong sa iyo sa pagkuha ng mga serbisyo na kailangan mo at sa paglutas ng anumang mga problema na mayroon ka sa mga pantanging serbisyo ng iyong kalusugang pangkaisipan. Nakakatulong din ang mga karaingan at apela sa MHP sa pamamagitan ng pagbibigay sa kanila ng impormasyon na magagamit nila para mapabuti ang mga serbisyo. Kapag nakumpleto na ang iyong hinaing o apela, aabisuhan ka at ang iba pang kasangkot ng iyong MHP tungkol sa huling kinalabasan. Kapag nadesisyunan na ang iyong Pagdinig ng Estado, aabisuhan



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ka at ang iba pang kasangkot ng Opisina ng Pagdinig ng Estado tungkol sa huling kinalabasan. Maaari mong malaman ang higit pa tungkol sa bawat proseso ng paglutas ng batas sa ibaba.

Maaari Ba Akong Makakuha ng Tulong sa Paghain ng Apela, Karaingan, o Pagdinig ng Estado?

Ipapaliwanag sa iyo ng iyong MHP ang mga proseso at dapat tulungan kang maghain ng karaingan, apela o humiling ng Pagdinig ng Estado. Matutulungan ka rin ng MHP na magpasya kung kwalipikado ka para sa tinatawag na proseso ng “pinabilis na apela”, na nangangahulugan na ito’y susuriin nang mas mabilis dahil nasa panganib ang iyong kalusugan at/o pagkapanatag. Maaari mo ring bigyan ng awtorisasyon ang isa pang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan.

Kung nais mo ng tulong, tumawag sa 1 (800) 704-0900.

Maaari Ba Akong Tulungan ng Estado sa Aking Problema/mga Katanungan?

Maaari kang makipag-ugnayan sa *Department of Health Care Services, Office of the Ombudsman*, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m. (hindi kasama ang mga holiday), sa pamamagitan ng telepono sa 1 (888) 452-8609 o sa pamamagitan ng e-mail sa MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. Mangyaring tandaan: Hindi itinuturing na kumpidensyal ang mga mensahe sa e-mail. Hindi ka dapat magsama ng personal na impormasyon sa isang mensahe sa e-mail.

Maaari ka ring makakuha ng libreng tulong ng abugado sa iyong lokal na tanggapan para sa tulong sa usaping legal o iba pang mga grupo. Maaari mo ring kontakin ang California Department of Social Services (CDSS) para magtanong tungkol sa iyong mga



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

karapatan sa pagdinig sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa kanilang *Public Inquiry and Response Unit* sa telepono sa 1 (800) 952-5253 (para sa TTY, tumawag sa 1 (800) 952-8349).



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ANG PROSESO NG KARAINGAN

Ano ang Karaingan?

Ang karaingan ay isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan sa anuman tungkol sa mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na hindi isa sa mga problema na sakop ng mga proseso ng apela at Pagdinig ng Estado.

Ano ang Proceso ng Karaingan?

Ang proseso ng karaingan ay ang proseo ng MHP sa pagsusuri ng iyong hinaing o reklamo tungkol sa mga serbisyo sa iyo o sa MHP.

Maaaring maghain ng karaingan nang berbal o nakasulat anumang oras at ang paghain ng hinaing ay hindi magdudulot na mawala ang iyong mga karapatan o serbisyo. Kung naghain ka ng hinaing, hindi mapapahamak ang iyong tagapagkaloob.

Maaari mong bigyan ng awtorisasyon ang isa pang tao, o ang iyong tagapagkaloob, na kumilos para sa iyo. Kung binigyan mo ng awtorisasyon ang isa pang tao na kumilos para sa iyo, maaaring hilingin sa iyo ng MHP na pumirma ng form na nagbibigay ng awtorisasyon sa MHP na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.

Sinumang tao na nagtatrabaho para sa MHP na nagpasya sa karaingan ay dapat kwalipikado para gumawa ng mga desisyon at hindi kasangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagpapasya.



Kailan Ako Maaaring Maghain ng Karaingan?

Maaari kang maghain ng karaingan sa MHP anumang oras kung ikaw ay hindi nasisiyahan sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan o may iba pang alalahanin tungkol sa MHP.

Paano Ako Maghahain ng Karaingan?

Maaari mong tawagan ang iyong MHP upang makakuha ng tulong sa pagrereklamo. Maaaring ihain ang mga hinaing nang pasalita o sa pamamagitan ng sulat. Hindi kailangang pasundan ang mga pasalitang hinaing ng sulat. Kung nais mong ihaing ang iyong reklamo nang pasulat, magbibigay ang MHP ng mga sobrang naka-address sa sarili sa lahat ng mga lugar ng provider para ipadala mo sa koreo sa iyong reklamo. Kung wala kang sobre na naka-address sa sarili, maaari mong ipadala ang iyong sulat nang direkta sa address sa pahina 9 ng librong ito.

Paano Ko Malalaman Kung Natanggap ng MHP ang Aking Karaingan?

Ipapaalam sa iyo ng MHP na natanggap nito ang iyong karaingan sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na kumpirmasyon.

Kailan Dedesisyunan ang Aking Karaingan?

Dapat gumawa ng desisyon ang MHP tungkol sa iyong hinaing sa loob ng 90 araw ng kalendaryo mula sa petsa na naghain ka ng karaingan. Maaaring pahabain ang mga timeframe para gumawa ng desisyon nang hanggang 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng extension, o kung naniniwala ang MHP na kailangan ng karagdagang impormasyon at ang pagpapaliban ay para sa iyong benepisyo. Isang halimbawa ng kung kailan maaaring para sa iyong benepisyo ang pagpapaliban ay kapag naniniwala



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ang MHP na maaari nitong lutasin ang iyong karaingan kung mayroon silang higit na oras para kumuha ng impormasyon mula sa iyo o sa ibang tao na kasangkot.

Paano Ko Malalaman Kung Gumawa Na ng Desisyon ang MHP Tungkol sa Aking Karaingan?

Kapag may nagawa nang desisyon tungkol sa iyong karaingan, aabisuhan ka o ang iyong kinatawan nang nakasulat ng MHP tungkol sa desisyon. Kung nabigo ang iyong MHP na abisuhan ka o sinuman sa mga apektadong partido ng desisyon sa karaingan nang nasa oras, bibigyan ka ng MHP ng *Notice of Adverse Benefit Determination* na nagpapayo sa iyo tungkol sa iyong karapatan na humiling ng isang Pagdinig ng Estado. Bibigyan ka ng MHP ng *Notice of Adverse Benefit Determination* sa petsa kung kailan lilipas ang timeframe. Maaari mong tawagan ang MHP para sa higit pang impormasyon kung hindi ka nakatanggap ng *Notice of Adverse Benefit Determination*.

May Deadline Ba sa Paghain ng Karaingan?

Wala, maaari kang maghain ng karaingan anumang oras.



ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)

Dapat kang pahintulutan ng iyong MHP na humiling ng pagsusuri ng ilang mga desisyon na ginawa ng MHP o ng iyong mga tagapagkaloob tungkol sa mga pantanging serbisyo para sa iyong kalusugang pangkaisipan. May dalawang paraan ng paghiling ng pagsusuri. Ang isang paraan ay gamit ang karaniwang proseso ng apela. Ang isa pang paraan ay gamit ang pinabilis na proseso ng apela. Magkatulad ang dalawang uri na ito ng apela; gayunpaman, may mga partikular na kinakailangan para maging kwalipikado para sa isang pinabilis na apela. Ipinaliliwanag sa ibaba ang mga partikular na kinakailangan.

Ano ang Karaniwang Apela?

Ang karaniwang apela ay isang hiling ng pagsusuri ng isang desisyon na ginawa ng MHP o ng iyong tagapagkaloob na kabilang ang pagtanggì o mga pagbabago sa mga serbisyo na sa tingin mo ay kailangan mo. Kung humiling ka ng karaniwang apela, maaaring abutin ng 30 araw ang MHP para suriin ito. Kung sa palagay mo na ang paghihintay ng 30 araw ay maglalagay ng iyong kalusugan sa panganib, dapat hilingin mo ang isang “pinabilis na apela.”

Ang karaniwang proseso ng apela ay:

- Magpapahintulot sa iyo na maghain ng apela nang berbal o nakasulat. Kung isinumite mo ang iyong apela nang berbal, dapat mong i-follow up ito ng isang pirmadong, nakasulat na apela. Maaari kang humingi ng tulong sa pagsulat ng apela. Kung hindi ka nag-follow up gamit ang pirmadong, nakasulat na apela, hindi mareresolbahan ang iyong apela. Gayunpaman, ang petsa kung kailan mo isinumite ang apela nang berbal ang petsa ng pag-file.



- Titiyakin na ang paghain ng apela ay hindi ibibilang laban sa iyo o sa iyong tagapagkaloob sa anumang paraan.
- Magpapahintulot sa iyo na magbigay ng awtorisasyon sa isa pang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang isang tagapagkaloob. Kung binigyan mo ng awtorisasyon ang isa pang tao na kumilos para sa iyo, maaaring hilingin sa iyo ng MHP na pumirma ng form na nagbibigay ng awtorisasyon sa MHP na maglabas ng impormasyon sa taong iyon.
- Titiyakin na ang iyong mga benepisyo ay ipagpapatuloy sa paghiling ng apela sa loob ng kinakailangang timeframe, na 10 araw mula sa petsa ng pagkaka-mail o personal na pagkakahatid sa iyo ng *Notice of Adverse Benefit Determination*. Hindi mo kailangang bayaran ang ipinagpatuloy na mga serbisyo habang nakabinbin ang apela. Subalit, kung humiling ka ng pagpapatuloy ng benepisyo, at ang huling desiyon sa apela ay nagkukumpirma ng desisyon na bawasan o di ipagpatuloy ang serbisyo na tinatanggap mo, maaaring hilingin sa iyo na bayaran ang halaga ng mga serbisyo na ibinigay habang nakabinbin ang iyong apela.
- Titiyakin na ang mga indibidwal na gumagawa ng desisyon sa iyong apela ay kwalipikadong gumawa nito at hindi kasangkot sa anumang nakaraang antas ng pagsusuri o pagpapasya.
- Magpapahintulot sa iyo o sa iyong kinatawan na pag-aralan ang file ng iyong kaso, kabilang ang iyong medical record, at anumang iba pang dokumento o record na isinaalang-alang sa panahon ng apela.
- Magpapahintulot sa iyo na magkaroon ng makatwirang pagkakataon na magpakita ng katibayan at testimonya at gumawa ng legal at makatotohanang mga argumento, sa personal, o nang nakasulat.



- Magpapahintulot sa iyo, sa iyong kinatawan, o legal na kinatawan ng ari-arian ng pumanaw na miyembro na maisama bilang mga partido sa apela.
- Magbibigay-alam sa iyo na sinusuri ang iyong apela sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na kumpirmasyon.
- Magbibigay-alam sa iyo tungkol sa iyong karapatan na humiling ng Pagdinig ng Estado, kasunod ng pagkumpleto ng proseso ng apela sa MHP.

Kailan Ako Maaaring Maghain ng Apela?

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

- Nagpasya ang MHP o isa sa mga nakakontratang tagapagkaloob na hindi ka kwalipikado na tumanggap ng anumang mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan ng Medi-Cal dahil hindi mo natutugunan ang mga pamantayan para sa medikal na pangangailangan.
- Tingin ng iyong tagapagkaloob na kailangan mo ng pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan at hiningi ang pag-aproba ng MHP, ngunit hindi sumasang-ayon ang MHP at tinanggihan ang hiling ng iyong tagapagkaloob, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Hiniling ng iyong tagapagkaloob ang pag-aproba ng MHP, ngunit kailangan ng MHP ang higit pang impormasyon para gumawa ng desisyon at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-aproba sa oras.
- Hindi nagbibigay sa iyo ng mga serbisyo ang iyong MHP batay sa mga timeline na itinakda ng iyong MHP.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Sa tingin mo hindi sapat ang bilis ng pagbibigay ng MHP ng mga serbisyo para matugunan ang mga pangangailangan mo.
- Hindi naresolbahan sa oras ang iyong karaingan, apela o pinabilis na apela.
- Hindi nagkakasundo ikaw at ang iyong tagapagkaloob sa kinakailangan mong mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan.

Paano Ako Makakapaghain ng Apela?

Maaari mong tawagan ang iyong MHP upang kumuha ng tulong sa paghain ng isang apela. Magbibigay ang MHP ng mga sobrang naka-address sa sarili sa lahat ng lugar ng provider para gamitin mo sa pagpapadala ng iyong apela. Kung ayaw mong magkaroon ng sobrang naka-address sa sarili, maaari mong ipadala nang direkta ang iyong apela sa address sa pahina 9 ng librong ito o maaari mong isumite ang iyong apela sa pamamagitan ng fax sa 1 (408) 288-6113. Maaaring ihain ang mga apela nang pasalita o sa pamamagitan ng sulat. Kung isusumite mo ang iyong apela nang pasalita, kailangan mong sundan ito ng nalagdaang nakasulat na apela.

Paano Ko Malalaman Kung Napagpasyahan na ang Aking Apela?

Aabisuhan ka o ang iyong kinatawan nang nakasulat ng iyong MHP tungkol sa kanilang desisyon sa iyong apela. Magtataglay ang abiso ng sumusunod na impormasyon:

- Ang mga resulta ng proseso ng paglutas ng apela
- Petsa kung kailan ginawa ang desisyon sa apela
- Kung ang apela ay hindi ganap na naresolbahan sa iyong pabor, maglalaman din ang abiso ng impormasyon tungkol sa iyong karapatan sa isang Pagdinig sa Estado at ang patakaran sa paghain ng isang Pagdinig ng Estado

May Deadline Ba sa Paghain ng Apela?



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw mula sa petsa na nasa *Notice of Adverse Benefit Determination*. Walang mga deadline sa paghain ng apela kapag hindi ka nakatanggap ng *Notice of Adverse Benefit Determination*, kaya maaari kang maghain ng ganitong uri ng apela anumang oras.

Kailan Gagawa ng Desisyon sa Aking Apela?

Dapat pagpasyahan ng MHP ang iyong apela sa loob ng 30 araw ng kalendaryo mula sa petsa ng pagkakatanggap ng MHP sa iyong hiling para sa isang apela. Ang mga timeframe sa paggawa ng desisyon ay maaaring pahabain nang hanggang 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng extension, o kung naniniwala ang MHP na kailangan ng karagdagang impormasyon at ang pagpapaliban ay para sa iyong benepisyo. Isang halimbawa ng pagiging para sa iyong benepisyo ng isang pagpapaliban ay kapag naniniwala ang MHP na maaari nitong maaprobahan ang iyong apela kung mayroon pa itong higit na oras para kumuha ng impormasyon mula sa iyo o sa iyong tagapagkaloob.

Paano Kung Hindi Ako Makapaghihintay ng 30 Araw para sa Desisyon sa Aking Apela?

Maaaring mas mabilis ang proseso ng apela kung ito ay kwalipikado para sa proseso ng pinabilis na apela.

Ano ang Pinabilis na Apela?

Ang pinabilis na apela ay mas mabilis na paraan ng pagpasya sa isang apela. Ang proseso ng pinabilis na apela ay sumusunod sa katulad na proseso ng karaniwang apela. Gayunpaman, dapat mong ipakita na ang paghihintay para sa isang karaniwang apela ay maaaring makapagpalala ng iyong kondisyon ng kalusugan sa isip. Ang



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

proseso ng pinabilis na apela ay may sinusundan din na ibang mga deadline kaysa sa karaniwang apela. May 72 oras ang MHP para suriin ang mga pinabilis na apela. Maaari kang gumawa ng berbal na paghiling para sa isang pinabilis na apela. Hindi mo kailangang ilagay ang paghiling sa pinabilis na apela nang nakasulat.

Kailan Ako Maaaring Maghain ng Isang Pinabilis na Apela?

Kung sa tingin mo na ang paghihintay ng hanggang 30 araw para sa desisyon sa isang karaniwang apela ay makapaglalagay sa panganib ng iyong buhay, kalusugan, o kakayahan na makakuha, magpanatili, o makakamit uli ng maximum na function, maaari kang humiling ng isang pinabilis na pagreresolba sa isang apela. Kung sang-ayon ang MHP na ang iyong apela ay tumutugon sa mga kinakailangan para sa isang pinabilis na apela, reresolbahan ng iyong MHP ang iyong pinabilis na apela sa loob ng 72 oras pagkatapos matanggap ng MHP ang apela. Ang mga timeframe para sa paggawa ng desisyon ay maaaring pahabain nang hanggang 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng extension, o kung ipinakita ng MHP na kailangan ng karagdagang impormasyon at ang pagpapaliban ay para sa iyong ikabubuti. Kung pinahaba ng iyong MHP ang mga timeframe, bibigyan ka ng MHP ng nakasulat na paliwanag kung bakit pinahaba ang mga timeframe.

Kung nagpasya ang MHP na hindi kwalipikado ang iyong apela para sa isang pinabilis na apela, dapat gumawa ng makatwirang pagsisikap ang MHP para bigyan ka ng berbal na abiso kaagad at abisuhan ka nang nakasulat sa loob ng dalawang araw ng kalendaryo at ibinibigay ang dahilan para sa desisyon na iyon. Ang iyong apela ay susunod sa mga timeframe ng karaniwang apela na nakabalangkas kanina sa seksyon na ito. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng MHP na hindi tumutugon ang iyong apela sa mga pamantayan para sa pinabilis na apela, maaari kang maghain ng karaingan.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Sa sandaling maresolba ng iyong MHP ang iyong hiling para sa isang pinabilis na apela, aabisuhan ka ng MHP at lahat ng apektadong partido nang berbal o nang nakasulat.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO

Ano ang Pagdinig ng Estado?

Ang Pagdinig ng Estado ay isang malayang pagsusuri, na isinagawa ng isang hukom ng administratibong batas na nagtatrabaho sa *California Department of Social Services*, para tiyakin na matatanggap mo ang mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na kung saan ikaw ay may karapatan sa ilalim ng programang Medi-Cal.

Ano ang mga Karapatan Kos a Pagdinig ng Estado?

May karapatan ka na:

- Magkaroon ng pagdinig sa harapan ng isang hukom ng administratibong batas (na tinatawag ding Pagdinig ng Estado)
- Mabigyang-alam kung paano humiling ng isang Pagdinig ng Estado
- Mabigyang-alam tungkol sa mga panuntunan tungkol sa representasyon sa Pagdinig ng Estado
- Maipagpatuloy ang iyong mga benepisyo sa iyong hiling sa panahon ng proseso ng Pagdinig ng Estado kung humingi ka ng isang Pagdinig ng Estado sa loob ng mga kinakailangang timeframe

Kailan Ako Maaaring Mag-file Para sa Isang Pagdinig ng Estado?

Maaari kang mag-file para sa isang Pagdinig ng Estado sa anuman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Naghain ka ng apela at nakatanggap ng sulat tungkol sa resolusyon ng iyong apela na nagsasabi na tinanggihan ng iyong MHP ang iyong hiling sa apela.
- Hindi naresolbahan sa oras ang iyong karaingan, apela, o pinabilis na apela.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Paano Ako Hihiling ng Isang Pagdinig ng Estado?

Maaari kang humiling online ng Pagdinig ng Estado sa:

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

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

Tawagan ang *State Hearings Division*, walang bayad, sa 1 (800) 743-8525 o 1 (855) 795-0634, o tawagan ang linya ng *Public Inquiry and Response*, walang bayad, sa 1 (800) 952-5253 o TDD 1 (800) 952-8349.

Maaari kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado nang Nakasulat:

Isumite ang iyong kahilingan sa *county welfare department* sa address na ipinakita sa *Notice of Adverse Benefit Determination*, o sa pamamagitan ng fax o mail sa:

California Department of Social Services

State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

O sa pamamagitan ng Fax sa 1 (916) 651-5210 o 1 (916) 651-2789.

May Deadline Ba sa Paghiling ng Isang Pagdinig ng Estado?

Oo, mayroon ka lamang 120 araw para humiling ng isang Pagdinig ng Estado.

Magsisimula ang 120 araw sa araw pagkatapos na personal na maihatid sa iyo ang abiso sa desisyon sa apela ng MHP, o sa araw pagkatapos ng petsa ng postmark ng abiso sa desisyon sa apela ng MHP.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Kung hindi mo natanggap ang isang *Notice of Adverse Benefit Determination*, maaari kang mag-file para sa Pagdinig ng Estado anumang oras.

Maaari Ba Akong Magpatuloy ng mga Serbisyo Habang Naghihintay Sa Desisyon ng Pagdinig ng Estado?

Kung ikaw ay kasalukuyang nakakatanggap ng mga awtorisadong serbisyo at nais na patuloy na makatanggap ng mga serbisyo habang naghihintay sa desisyon ng Pagdinig ng Estado, dapat kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng pagkakatanggap ng *Notice of Adverse Benefit Determination*, o bago ang petsa kung kailan sasabihin ng iyong MHP na mahihinto o mababawasan ang mga serbisyo. Kapag humiling ka ng Pagdinig ng Estado, dapat mong sabihin na nais mong patuloy na makakuha ng mga serbisyo sa panahon ng proseso ng Pagdinig ng Estado.

Kung humiling ka ng pagpapatuloy ng mga serbisyo, at ang huling desisyon ng Pagdinig ng Estado ay nagkukumpirma ng desisyon na bawasan o hindi ituloy ang serbisyo na tinatanggap mo, maaaring hilingin sa iyo na bayaran ang halaga ng mga serbisyo na ibinigay habang nakabinbin ang Pagdinig ng Estado.

Kailan Gagawin ang Desisyon Tungkol sa Aking Pagdinig ng Estado?

Pagkatapos mong humiling ng Pagdinig ng Estado, maaaring abutin ito ng hanggang 90 araw para mapagpasyahan ang iyong kaso at padalhan ka ng sagot.

Paano Kung Hindi Ako Makakahintay ng 90 Araw Para sa Desisyon sa Aking Pagdinig ng Estado?

Kung sa tingin mo na ang paghihintay nang matagal ay makasasama sa iyong kalusugan, maaari kang makakuha ng sagot sa loob ng tatlong araw ng trabaho.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Hilingin sa iyong doktor o propesyonal ng kalusugang pangkaisipan na gumawa ng sulat para sa iyo. Maaari mo ring gawin ang sulat nang iyong sarili. Dapat detalyadong ipaliwanang ng sulat kung bakit ang paghihintay ng 90 araw para mapagpasyahan ang iyong kaso ay lubhang makasasama sa iyong buhay, kalusugan, o kakayahan na makakuha, mapanatili o makamit muli ang maximum function. Pagkatapos, tiyakin na humiling ng isang “pinabilis na pagdinig” at ibigay ang sulat kasama ng iyong hiling para sa pagdinig.

Pag-aaralan ng *Department of Social Services, State Hearings Division*, ang iyong hiling para sa isang pinabilis na Pagdinig ng Estado at pagpapasyahan kung kwalipikado ito. Kung naaprobahan ang iyong hiling para sa pinabilis na pagdinig, isasagawa ang isang pagdinig at ilalabas ang desisyon sa pagdinig sa loob ng tatlong araw ng trabaho mula sa petsa ng pagkakatanggap ng State Hearings Division sa iyong kahilingan.



ADVANCE DIRECTIVE

Ano ang Advance Directive?

May karapatan ka sa isang *advance directive*. Ang *advance directive* ay nakasulat na tagubilin tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan na kinikilala sa ilalim ng batas ng California. Kabilang dito ang impormasyon na nagsasabi kung paano mo nais na ipagkaloob ang iyong pangangalagang pangkalusugan, o nagsasabi kung anong mga desisyon ang nais mong magawa, kapag ikaw ay hindi na makapagsalita para sa iyong sarili. Maaaring naririnig mo minsan na inilalarawan ang *advance directive* bilang isang habilin habang nabubuhay o pangmatagalan na *power of attorney*.

Binibigyang kahulugan ng batas ng California ang *advance directive* bilang isang berbal o nakasulat na tagubilin sa indibidwal na pangangalagang pangkalusugan o isang *power of attorney* (isang nakasulat na dokumento na nagbibigay ng permiso sa isang tao na gumawa ng mga desisyon para sa iyo). Ang lahat ng mga MHP ay kailangang mayroong mga patakaran sa *advance directive*. Inaatas sa iyong MHP na magbigay ng nakasulat na impormasyon sa mga patakaran ng MHP sa *advance directive* at isang pagpapaliwanag ng batas ng estado, kung hiningian ng ganitong impormasyon. Kung nais mong humiling ng impormasyon, tawagan mo ang iyong MHP para sa higit na impormasyon.

Ang *advance directive* ay dinisenyo upang pahintulutan ang mga tao na magkaroon ng control sa kanilang sariling paggamot, lalo na kung hindi sila makapagbigay ng mga tagubilin tungkol sa sarili nilang pangangalaga. Ito ay isang legal na dokumento na nagpapahintulot sa mga tao na magsabi, nang maaga, kung ano ang mga nais nila, sa panahon na hindi na nila kayang gumawa ng mga desisyon tungkol sa pangangalagang kalusugan. Maaaring kasama rito ang mga bagay na tulad ng karapatan na tumanggap o tumanggi sa medikal na paggamot, pag-oopera, o paggawa ng iba pang mga pagpili



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

sa pangangalagang pangkalusugan. Sa California, binubuo ng dalawang bahagi ang isang *advance directive*:

- Ang iyong pag-appoint ng isang ahente (isang tao) na gagawa ng mga desisyon tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan; at
- Ang iyong mga tagubilin sa indibidwal na pangangalagang pangkalusugan

Maaari kang makakuha ng form para sa isang *advance directive* mula sa iyong plano para sa kalusugang pangkaisipan o online. Sa California, may karapatan kang magbigay ng mga tagubilin sa *advance directive* sa lahat ng iyong mga tagapagkaloob ng pangangalagang pangkalusugan. May karapatan ka ding baguhin o kanselahin ang iyong *advance directive* anumang oras.

Kung may katanungan ka tungkol sa batas ng California tungkol sa mga kinakailangan para sa *advance directive*, maaari kang magpadala ng sulat sa:

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



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

MGA KARAPATAN AT PANANAGUTAN NG BENEPISYARYO

Ano ang mga Karapatan Ko Bilang Tagatanggap ng mga Pantanging Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan?

Bilang isang taong karapat-dapat sa Medi-Cal, may karapatan kang makatanggap ng kinakailangang medikal na mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan mula sa MHP. Kapag ina-access ang mga serbisyong ito, may karapatan kang:

- Tratuhan nang may personal na paggalang at paggalang sa iyong dignidad at privacy.
- Makatanggap ng impormasyon sa mga maaaring pagpipilian sa paggamot at maipaliwanag sa iyo ang mga ito sa paraang maiintindihan mo.
- Makibahagi sa mga desisyon tungkol sa iyong pangangalaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang karapatan na tumanggi sa paggamot.
- Maging malaya mula sa anumang uri ng pagpigil o seklusyon na ginagamit bilang paraan ng pamumuwersa, pagdidisiplina, kaghinhawahan, parusa, o pagganti sa paggamit ng mga pagpigil at seklusyon.
- Humingi at kumuha ng kopya ng iyong mga medical record, at hilingin na baguhin at itama ang mga ito, kung kinakailangan.
- Kumuha ng impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyong sakop ng MHP, iba pang mga obligasyon ng MHP, at iyong mga karapatan tulad ng inilarawan dito. May karapatan ka ring makatanggap ng impormasyon na ito at iba pang impormasyon na ibinigay sa iyo ng MHP sa paraan na madaling maintindihan. Nangangahulugan ito, halimbawa, na dapat gawing available ng MHP ang nakasulat na impormasyon nito sa mga wikang ginagamit ng kahit na 5 porsyento o 3,000 ng mga benepisyaryo nito ng MHP, anuman ang mas mababa, at gawing available nang libre ang mga serbisyo sa berbal na pagsasalang wika para sa mga tao na nagsasalita ng ibang mga wika.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Nangangahulugan din ito na dapat magbigay ang MHP ng iba't ibang materyales para sa mga tao na may espesyal na pangangailangan, tulad ng mga taong bulag o limitado ang paningin, o mga taong nahihirapang magbasa.

- Kumuha ng mga pantanging serbisyo para kalusugang pangkaisipan mula sa isang MHP na sumusunod sa kontrata nito sa estado para sa availability ng mga serbisyo, mga katiyakan ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, at coverage at awtorisasyon ng mga serbisyo. Inaatas sa MHP na:
 - Kumuha o magkaroon ng mga nakasulat na kontrata sa sapat na dami ng mga tagapagkaloob upang tiyakin na lahat ng mga karapat-dapat na benepisyaryo ng Medi-Cal na kwalipikado para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ay makakatanggap ng mga ito nang nasa oras.
 - Sagutin/sakupin ang mga serbisyong medikal na kinakailangan na wala sa network nang nasa oras, kung ang MHP ay walang empleyado o nakakontratang tagapagkaloob na maaaring maghatid ng mga serbisyo. Ang “wala sa network na tagapagkaloob” ay tumutukoy sa isang tagapagkaloob na wala sa listahan ng mga tagapagkaloob ng MHP. Dapat tiyakin ng MHP na hindi ka magbabayad ng anumang ekstra para sa pagpapatingin sa isang wala sa network na tagapagkaloob.
 - Tiyakin na ang mga tagapagkaloob ay sinanay para maghatid ng mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na sinang-ayunan ng mga tagapagkaloob na sagutin.
 - Tiyakin na ang mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na sinasagot ng MHP ay sapat sa dami, haba ng oras, at saklaw upang matugunan ang mga pangangailangan ng mga karapat-dapat na benepisyaryo ng Medi-Cal. Kabilang dito ang pagtitiyak na ang sistema ng MHP para sa pag-aproba ng pagbabayad para sa mga serbisyo ay batay sa



- pangangailangang medikal at tinitiyak na ang mga pamantayan para sa medikal na pangangailangan ay makatuwirang ginagamit.
- Tiyakin na ang mga tagapagkaloob nito ay magsasagawa ng sapat na pagtatasa ng mga tao na maaaring tumanggap ng mga serbisyo at makikipagtulungan sila sa mga tao na tatanggap ng mga serbisyo upang bumuo ng isang plano ng paggamot na kasama ang mga layunin para sa paggamot at mga serbisyo na ibibigay.
 - Magbigay ng pangalawang opinyon mula sa isang kwalipikadong propesyonal ng pangangalagang pangkalusugan sa loob ng network ng MHP, o sa labas ng network, nang walang karagdagang gastos sa iyo kung hiniling mo ito.
 - Isaayos ang mga serbisyo na binibigay nito sa mga serbisyong binibigay sa iyo sa pamamagitan ng isang Medi-Cal managed care health plan o iyong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga, kung kinakailangan, at siguraduhin na napoprotektahan ang iyong privacy tulad ng tinukoy sa mga panuntunang pederal sa pagiging pribado ng impormasyong pangkalusugan.
 - Magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga, kabilang ang pagtitiyak na ang mga serbisyo ay available nang 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo, kapag medikal na kinakailangan upang gamutin ang isang emerhensyang kondisyon na saykayatriko o isang agaran o krisis na kondisyon.
 - Makilahok sa mga pagsisikap ng estado na himukin ang paghahatid ng mga serbisyo sa lahat ng tao sa paraang angkop sa kultura, kabilang iyong limitado ang kakayahan sa Ingles at iba-iba ang background na pangkultura at etniko.
 - Dapat siguraduhin ng iyong MHP na ang iyong paggamot ay hindi nabago sa paraang nakakasama bilang resulta ng iyong pagpapahayag ng iyong mga karapatan. Inaatas sa iyong MHP na sumunod sa iba pang naaangkop na mga batas pampederal at pang-estado (tulad ng: Title VI ng Civil Rights Act of 1964 na ipinatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR part 80; Age Discrimination Act of



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

1975 na ipinatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR part 91; Rehabilitation Act of 1973; Title IX of the Education Amendments of 1972 (tungkol sa mga programa at aktibidad na pang-edukasyon); Titles II at III ng Americans with Disabilities Act); Section 1557 ng Patient Protection and Affordable Care Act; pati na rin ang mga karapatan na inilarawan dito.

- Maaari kang magkaroon ng mga karagdagang karapatan sa ilalim ng mga batas ng estado tungkol sa paggamot ng kalusugan sa isip. Kung nais mong makipag-ugnayan sa Patients' Rights Advocate ng iyong county, maaari mong gawin ito sa pamamagitan ng:

Mental Health Advocacy Project

4 North Second Street, Suite 1300

San Jose, CA 95113

(p) 1 (800) 248-MHAP (6427) o 1 (408) 294-9730 o 1 (408) 280-2420

(f) 1 (408) 886-3850

Lunes – Biyernes, 9:00 AM – 12:00 PM at 1:00 PM – 5:00 PM



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

Ano ang mga Pananagutan Ko Bilang Tagatanggap ng mga Pantanging Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan?

Bilang tagatanggap ng mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan, pananagutan mong:

- Basahin nang mabuti ang handbook ng benepisyaryo na ito at iba pang mga materyales mula sa MHP na nagbibigay ng impormasyon. Ang mga materyales na ito ay makakatulong sa iyo na maunawaan aling mga serbisyo ang maaari at paano makuha ang paggamot na kailangan mo.
- Pumunta sa iyong paggamot ayon sa iskedyul. Makukuha mo ang pinakamagandang resulta kung sundan mo ang plano ng paggamot. Kung kailangan mong magmintis sa isang appointment, tawagan nang maaga ang iyong tagapagkaloob nang hindi bababa sa 24 na oras, at mag-iskedyul muli para sa ibang araw at oras.
- Laging dalhin ang iyong Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) at isang ID na may larawan kapag pumupunta ka sa paggamot.
- Ipaalam sa iyong tagapagkaloob na kailangan mo ng berbal na tagasalang wika bago ang iyong appointment.
- Sabihin sa iyong tagapagkaloob ang lahat ng iyong alalahaning medikal upang maging tumpak ang iyong plano ng paggamot. Mas magiging matagumpay ang iyong paggamot kung mas kumpleto ang impormasyon na ibabahagi mo tungkol sa iyong pangangailangan.
- Siguraduhin na tanungin ang iyong tagapagkaloob ng anumang mga tanong na mayroon ka. Napakahalaga na ganap mong nauunawaan ang iyong plano ng paggamot at anumang iba pang impormasyon na matatanggap mo sa panahon ng paggamot.
- Sundan ang plano ng paggamot na pinagkasunduan ninyo ng iyong tagapagkaloob.



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>

- Makipag-ugnayan sa MHP kung mayroon kang mga tanong tungkol sa mga serbisyo sa iyo o kung mayroon kang anumang mga problema sa iyong tagapagkaloob na hindi mo maresolba.
- Sabihin sa iyong tagapagkaloob at sa MHP kung mayroong mga pagbabago sa iyong personal na impormasyon. Kabilang dito ang iyong address, numero ng telepono, at anumang iba pang impormasyong medikal na maaaring makaapekto sa iyong kakayahan na makilahok sa paggamot.
- Tratuhan ang kawani na nagbibigay sa iyo ng paggamot nang may paggalang at kagandahang loob.
- Kung naghihinala ka ng panloloko o maling gawain, iulat ito:
 - Hinihiling ng Department of Health Care Services na sinumang naghihinala ng panloloko, pag-aaksaya, o abuso sa Medi-Cal na tawagan ang DHCS Medi-Cal Fraud Hotline sa **1 (800) 822-6222**. Kung sa palagay mo ito ay isang emerhensya, mangyaring tawagan ang **911** para sa agarang tulong. Libre ang tawag at maaaring manatiling hindi kilala ang tumawag.
 - Maaari mo ring iulat ang pinaghihinalaang panloloko o pang-aabuso sa pamamagitan ng e-mail sa fraud@dhcs.ca.gov o gamitin ang online form sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



PAGKILALA SA PAGKATANGGAP

HANDBOOK NG BENEFICIARY, MGA ESPESYALIDAD NA SERBISYO SA KALUSUGAN NG PAG-IISIP

Sa pagpirma sa form na ito, kinikilala mong inialok sa iyo ang isang kopya ng aming **Handbook ng Beneficiary, Mga Espesyalidad na Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-iisip**. Ang aming **Libro ng Benepisyaryo** ay magbibigay sa iyo ng impormasyon tungkol sa aming mga serbisyo sa paggamot ng kalusugan ng pag-iisip, access sa mga serbisyo, ang iyong ang karapatan bilang isang benepisyaryo, at ang proseso ng paglutas ng problema kung sakaling hindi ka kontento sa anumang may kaugnayan sa aming mga serbisyo. Mangyaring basahin nang maigi ang libro. Maaari kang magtanong sa iyong provider o tawagan mo ang Santa Clara County, Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa anumang katanungan mong kaugnay sa mga serbisyo sa iyo.

Ang Aming **Handbook ng Beneficiary** ay maaaring magbago. Kung babaguhin namin ang aming libro, ipapaskil namin ang mga binago sa mga pasilidad ng paggamot at maaari kang kumuha ng kopya kung pupunta ka sa alinman sa aming mga pasilidad sa paggamot para sa mga serbisyo o paggamot. Maaari ka ring makatanggap ng abiso ng anumang malaking pagbabago sa impormasyon na nilalaman ng libro nang hindi bababa sa 30 araw bago ang itinakdang pagkakaroon ng bisa ng pagbabago.

Kinikilala ko ang pagtanggap ng **Handbook ng Beneficiary** ng Santa Clara County, Planong Pangkalusugan ng Isip, Espesyal na Kalusugan ng Isip.

Petsa: _____ Lagda: _____
(benepisyaryo/tagapagtaguyod para sa benepisyaryo)

Pangalan: _____
(benepisyaryo/tagapagtaguyod, paki-print)

INABILITY TO OBTAIN ACKNOWLEDGEMENT

This portion must be completed only if no signature can be obtained. If it is not possible to obtain the beneficiary's acknowledgement, describe good faith efforts made to obtain the acknowledgement, and the reasons why the acknowledgement could not be obtained. _____

Date: _____ Signature: _____
(treatment provider, title)

Name: _____
(treatment provider, please print)



Tawagan ang iyong MHP sa 1 (800) 704-0900. Santa Clara County – Behavioral Health Services Department available nang 24/7. Libre ang pagtawag. O bumisita online sa <https://www.sccgov.org/sites/bhd>