San Francisco Health Network

SAN FRANCISCO DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

PLANO SA KALUSUGANG PANGKAISIPAN

HANDBOOK NG BENEPISYARYO

MGA PANTANGING SERBISYO PARA SA KALUSUGANG PANGKAISIPAN

1380 Howard Street, 5th Floor
San Francisco, CA 94103

Ang handbook na ito ay magagamit sa form ng papel nang walang bayad kapag hiniling sa loob ng limang araw ng negosyo. Ang handbook na ito ay maaari ring ipadala sa pamamagitan ng email sa elektronikong form, sa iyong pahintulot.

Petsa ng Paglalathala: 2020

English
ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

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 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

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

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 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

Tagalog (Tagalog – Filipino)
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

한국어 (Korean)
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(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 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

Հայերեն (Armenian)
ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: 1-888-246-3333 Զանգահարեք: 1-888-484-7200).

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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

فارسی (Farsi)
توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب .(TTY: 1-888-484-7200) 1-888-246-3333تماس 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。1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).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 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)
ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200)- (رقم هاتف الصم والبكم:

हिंदी (Hindi)
ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)
เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200)

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្នៈ រ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែ , រសរាជំនួយមនន កភាសា រោយមិនគិត្ឯ ្លន
គឺអាចមានសំរា ់ ំរ អុេ ិ នក។ ចូ ទូ ស័ព្ទ 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200).

TALAAN NG NILALAMAN

IBANG MGA WIKA AT FORMAT 6

ABISO NG HINDI PAGDIDISKRIMINA 7

PANGKALAHATANG IMPORMASYON 11

IMPORMASYON TUNGKOL SA PROGRAMANG MEDI-CAL 22

PAANO MASASABI KUNG IKAW O ISANG KILALA MO AY NANGANGAILANGAN NG TULONG 27

PAG-ACCESS NG MGA PANTANGING SERBISYO PARA SA KALUSUGANG PANGKAISIPAN 31

PAMANTAYAN SA PANGANGALAGANG MEDIKAL PAGPILI NG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO 40

SAKLAW NG MGA SERBISYO..... 34

SALUNGAT NA PAGPAPASYA NG BENEPISYO (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) NG IYONG MHP 53

ANG PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: PAGHAIN NG KARAINGAN O APELA . 57

ANG PROSESO NG KARAINGAN 60

ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS) 63

ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO 60

PAUNANG TAGUBILIN (ADVANCE DIRECTIVE) 74

MGA KARAPATAN AT PANANAGUTAN NG BENEPISYARYO 76

IBANG MGA WIKA AT FORMAT

Ibang mga Wika

Maaari mong makuha ang Handbook ng Benepisyaryo na ito at iba pang mga materyales nang libre sa ibang mga wika. Tawagan ang San Francisco Behavioral Health Services sa 1-888-246-3333 (TTY: 1-188-484-7200). Ang tawag ay walang bayad.

Ibang mga Format

Maaari mong makuha nang libre ang impormasyong ito sa ibang pantulong na format, tulad ng Braille, 18 point na malaking font na print, o audio. Tumawag sa San Francisco Behavioral Health Services sa 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). Ang iyong pagtawag ay walang bayad.

Mga Serbisyo ng Tagasaling Wika

Hindi mo kailangang gumamit ng kapamilya o kaibigan bilang tagasaling wika. Makukuha 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, tumawag sa San Francisco Behavioral Health Services sa 1-888-246-3333 (TTY: 1-888-484-7200). Ang tawag ay walang bayad.

ABISO NG HINDI PAGDIDISKRIMINA

Ang diskriminasyon ay labag sa batas. Sinusunod ng San Francisco Behavioral Health Services ang mga batas ng estado at pederal sa mga karapatang sibil. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay hindi nagdidiskrimina na labag sa batas, 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 San Francisco Behavioral Health Services 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 San Francisco Behavioral Health Services anumang oras 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tawagan ang TTY: 1-

888-484-7200.

PAANO MAGHAIN NG KARAINGAN

Kung naniniwala ka na ang San Francisco Behavioral Health Services ay nabigo sa pagbigay ng mga serbisyong ito o nagdiskrimina na labag sa batas 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 San Francisco Behavioral Health Services. Maaari kang maghain ng karaingan sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, o nang personal:

- Sa pamamagitan ng telepono: Makipag-ugnay sa Behavioral Health Access Center anumang oras 24 oras/7araw sa isang linggo sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-888-246-3333. O, kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa TTY: 1-888-484-7200.

- Nang nakasulat: Punan ang form para sa karaingan o gumawa ng sulat at ipadala ito sa: Grievance/Appeal Office, 1380 Howard Street, 2nd Floor, San Francisco, CA 94103.

- Nang personal: Bisitahin ang tanggapan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo o ang Behavioral Health Access Center sa 1380 Howard St., San Francisco, CA 94103 at sabihin na nais mong maghain ng karaingan

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

Maaari ka ring maghain ng reklamo 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 **(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.

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.

PANGKALAHATANG IMPORMASYON

Pagpapahayag ng Misyon

Ang misyon ng San Francisco County MHP ay upang magkaloob sa mga karapat-dapat na residente ng San Francisco ng madaling paggamit sa mataas na kalidad, mabisa, mahusay na paggastos na sistema ng pangangalaga sa kalusugang pangkaisipan na nakabase sa komunidad, karampatan sa kultura, at ayon sa gabay ng gumagamit.

Layunin ng Sistema

Ang layunin ng sistema ay upang itaguyod ang paggaling, mga positibong kinalabasan na gumagana, at pagbawas sa mga sintoma ng sakit pangkaisipan para sa mga kliyente. Ang mismong mga kliyente at miyembro ng kanilang pamilya ang magtatakda ng mga layunin ng sistema.

Mga Pinahahalagahan

- Ang San Francisco County MHP ay nagbibigay ng paggalang para sa mga indibiduwal bilang sentral na pinahahalagahan nito, kabilang ang pagpili, kasiyahan, at pagiging kompidensiyal ng kliyente.
- Ang San Francisco County MHP ay itinatalaga ang sarili sa pagpapaunlad at pagpapanatili ng isang sistema ng pangangalagang karampatan sa kultura at ayon sa gabay ng gumagamit. Ang sumusunod na mga prinsipyo ay ang mga batayan para sa pagpapabuti ng mga serbisyong karampatan sa kultura at naaangkop sa edad:

1. Ang pagplano at pagdisenyo ng mga serbisyo ay isasagawa sa pakikipagtambal sa iba't ibang kliyente na gumagamit ng mga serbisyo.
2. Kinikilala namin na ang pamilya, batay sa pakahulugan ng bawat kultura, ay isang pangunahing sistema ng suporta, at kung gayon, nararapat na isama sa pagpaplano at pagdisenyo ng serbisyo kapag posible, ayon sa nais ng kliyente.

3. Kami ay nagpapatunay, at nagtatalaga ng sarili, na magtrabaho kasabay ng mga likas at impormal na network ng mga kliyente at kanilang mga komunidad.
4. Kami ay magkakaloob ng madaling paggamit ng wika at karampatan sa kultura sa loob ng sistema ng mga serbisyo.
5. Kami ay nangangakong magbigay ng mga kawaning marunong at bihasa sa paglilingkod sa mga populasyong may iba't ibang kultura.
6. Kami ay magkakaloob ng epektibong mga serbisyo ng pakikiugnay at pakikibahagi (outreach). edukasyon, prebensyon, at pagtataguyod ng kalusugang pangkaisipan sa iba't ibang populasyon sa San Franscisco hangga't maaari, sa abot ng aming kakayahan.
7. Kami ay nangangakong magkaloob ng komprehensibong hanay ng mga serbisyong naaangkop sa edad para sa mga bata, nasa hustong gulang at pangmatandang kliyente.

- Ang mga kliyente ang may pinakamabuting potensiyal na umunlad kapag tiningnan bilang mga partner sa kanilang sariling paggaling. Ang papel ng mga tagapagkaloob ng serbisyo sa klinika (clinical provider) sa pakikipagtambal na ito ay kabilang ang pagbabahagi sa kanilang mga kliyente ng diwa ng pag-asa, at pagsuporta sa paniniwala na posible ang proseso ng paggaling.
- Ang San Francisco County MHP ay nakatalaga sa pagkakaloob ng napapanahon at madaling paggamit sa pangangalaga.
- Ang San Francisco County MHP ay pinapahalagahan ang prebensyon, edukasyon, at maagang interbensyon bilang mga istratehiya upang magtaguyod ng pagkakaroon ng mabuting kalusugan, mapigilan ang krisis at mapanatili ang mga kliyente sa loob ng kanilang mga komunidad saanman posible.
- Ang mga tagapagkaloob ng serbisyo ay kikilalanin at magtatrabaho ayon sa sariling nais na kinalabasan ng kliyente sa pagkakaloob ng pangangalaga. Ang mga positibong kinalabasan ay makakamit sa pakikipagtambal sa mga pamilya at iba pang mga tagapag-alaga (sa kabila ng edad ng gumagamit ng serbisyo), mga

programang nakabase sa komunidad, pribadong organisasyon, pampublikong mga ahensiya, at grupong tagapayo.

- Ang pamamaraan ng iba't ibang disiplina (multidisciplinary approach) na nag-aalok ng pinagsamang kadalubhasaan ng mga nars, psychiatrist, psychologist, social worker, counselor ng pag-aasawa/pamilya/bata, iba pang mga propesyonal ng kalusugang pangkaisipan, suporta ng kapareho (peer support) at mga peer counselor ay mahalaga sa pagkakaloob ng komprehensibong pangangalaga.

- Ang San Francisco County MHP ay kumikilala at gumagalang sa sentral na kaugnayan sa pagitan ng tagapagkaloob ng serbisyo at kliyente, na umuunlad sa paglipas ng panahon.
- Ang mga tagapagkaloob ng serbisyo ay bawat isang bahagi ng mas malaking sistema ng pangangalaga na kumakatawan sa maraming tagapagkaloob ng serbisyo na sama-samang nagtatrabaho upang mapahusay ang kalusugan at kapakanan ng kliyente.
- Ang pagplano ng paggamot at pagpapalabas ay dapat nagpapahintulot sa mga kliyente na kumilos sa mas malayang kapaligiran at pinaka-angkop na antas ng pangangalaga, na nagpapahusay sa pagkaugnay sa komunidad saanman posible.
- Ang San Francisco County MHP ay kinikilalang mahalaga ang ligtas na kapaligiran sa pagkakaloob ng pangangalaga at ang pagtatasa at paggamot ay kinakailangang masalamin ang pagiging sensitibo sa naunang nag-aambag sa kasaysayan ng kliyente, kabilang ang trauma at pag-aabuso.

Mahahalagang Numero ng Telepono	
Emerhensiya	911
ZSFG Psychiatric Emergency Services	(415) 206-8125
Mga Komprehensibong Serbisyo sa Krisis -	

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

Child Crisis Mobile Crisis Treatment Team	(415) 970-3800 (415) 970-4000
San Francisco Suicide Prevention/Crisis Line	(415) 781-0500
Westside Community Crisis	(415) 355-0311
Access to Behavioral Health Services	(415) 255-3737 (888) 246-3333 TDD (888) 484-7200
Grievance/Appeal Office	(415) 255-3632
Patients' Rights Advocates	(415) 552-8100 (800) 729-7727

Paano Ko Malalaman Kung ang Isang Tao ay Kailangan Kaagad ng Tulong?

Kahit na walang emerhensiya, ang isang tao na may mga problema sa kalusugang pangkaisipan ay kailangan kaagad ng tulong kung ang isa o higit pa sa mga bagay na ito ang totoo:

- Nakakarinig o nakakakita ng mga bagay na pinaniniwalaan ng iba na wala roon
- Matindi at madalas na pag-iisip o pakikipag-usap tungkol sa kamatayan
- Namimigay ng kanilang mga gamit
- Nagbabanta na papatayin ang kanilang sarili (pagpapakamatay)
- Nagnanais saktan ang kanilang sarili o ang iba pa

Kung ang isa o higit pa sa mga bagay na ito ay totoo, tawagan ang 911 o ang San Francisco MHP sa **(888) 246-3333** (24 na oras na libreng tawag). Ang mga kawani ng Mental Health ay nasa on-call 24 na oras sa isang araw.

Anong mga Pantanging Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan ang Ipinagkakaloob ng San Francisco County?

***Prebensyon at Maagang Interbensyon (Prevention and Early Intervention):** Para maitaguyod ang pagkakaroon ng mabuting kalusugan sa mga bata sa San Francisco,

ang Children, Youth, and Families System of Care ay nagkakaloob ng prebensyon at maagang interbensyon ng kalusugang pangkaisipan sa pamamagitan ng pakikipagtambal sa mga ahensiyang nasa komunidad, eskuwelahan, sentrong pangkalusugan, silungan, sentro ng pangangalagang pambata at tagapagkaloob ng pangangalaga ng pamilya.

***Pakikipagtambal ng Kalusugang Pangkaisipan at Eskuwelahan (Mental Health and School Partnerships):** Ang pakikipagtambalang ito ay gumagana upang suportahan ang mga guro, at iba pang tauhan ng espesyal na edukasyong nagsisilbi sa mga batang may mga malubhang pagkabalisa, sa pamamagitan ng serbisyong nasa klinika, konsultasyon, at gawaing kaugnay sa pamamahala ng kaso mula sa kawani ng kalusugang pangkaisipan.

***Pinagsamang mga Serbisyo ng Pangunahing Pangangalaga/Pag-uugaling Pangkalusugan (Integrated Primary Care/Behavioral Health Services):** Sa modelong ito, ang lahat ng sentrong pangkalusugan ng pangunahing pangangalaga ay isinama na ang mga pangkat sa hindi pantanging pag-uugaling pangkalusugan (non-specialty behavioral health teams) na nagtatrabaho bilang mga miyembro ng pangkat ng pangunahing pangangalaga na nagkakaloob ng mga serbisyo sa mga pasyente sa mga klinika ng pangunahing pangangalaga. Kabilang sa mga serbisyo ang paghahatid ng mga interbensyong therapeutic na maikli at nakabatay sa ebidensiya, konsultasyon sa mga miyembro ng pangkat ng pangunahing pangangalaga, at paglahok sa mga grupo sa pamamahala ng pangangalaga. Bilang karagdagan, ang mga pangkat ng pangunahing pangangalaga ay nakalagay sa apat na klinika sa pag-uugaling pangkalusugan na nagsisilbi bilang mga tahanan sa pag-uugaling pangkalusugan.

***Mga Pansamantalang Serbisyo para sa Kabataan (Transitional Youth Services):** Ang Mga Pansamantalang Serbisyo para sa Kabataan (Transitional Youth Services) ay nagkakaloob ng konsultasyong pangklinika, impormasyon at mga pagsangguni, at

pamamahala ng kaso ng pag-uugnay para magkaroon ng koordinasyon ang mga serbisyo sa mga kabataang nasa edad 16 hanggang 24. Ang layunin ay upang matiyak ang maayos na transisyon ng grupo ng edad na ito mula sa sistema ng pangangalaga sa mga Bata, Kabataan, at Pamilya tungo sa sistema ng pangangalaga sa Nasa Hustong Gulang at Matanda.

***Foster Care Mental Health:** Ang Foster Care Mental Health (FCMH) ay nagkakaloob ng mga screening sa kalusugang pangkaisipan at mga pakikipag-ugnay sa mga serbisyong kinakailangan (kabilang ang espesyalidad sa kalusugang pangkaisipan) para sa mga bata, kabataan, at pamilya na kalahok sa sistema ng Kapakanang Pambata (Child Welfare) ng San Francisco. Ang FCMH ay nagkakaloob din ng indibidwal na therapy, family therapy, group therapy, at iba pang mga sumusuportang serbisyo.

***Mga Serbisyo sa Outpatient (Outpatient Services)**

Ang Mga Serbisyo sa Outpatient ay idinaraos sa ilang lugar, kabilang ang mga Organisasyong Tagapagkaloob ng Serbisyo (Organizational Provider), Pribadong Tagapagkaloob ng Serbisyo (Private Provider), at mga programa ng Matinding Pamamahala ng Kaso (Intensive Case Management).

Ang mga serbisyo sa outpatient na inaalok ng mga **Organizational Provider** (mga klinika) ay dinisenyo upang mabawasan ang kapansanang pangkaisipan at mapanumbalik at mapanatili ang di-umaasa sa iba na pagganap sa komunidad. Kabilang sa mga serbisyo ang pagtatasa, pangkalahatang mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan, agarang pangangalaga, suporta sa gamot at pamamahala ng kaso.

Ang mga serbisyo para sa outpatient ng **Private Provider Network (PPN)** ay dinisenyo upang maglingkod sa mga kliyente na nakikinabang mula sa pagsangguni sa isang

pribadong propesyonal at hindi nangangailangan ng suporta ng maramihang serbisyong inaalok sa isang klinika. Maaaring gamitin ang PPN sa halip na klinika.

Ang mga serbisyo sa outpatient na inaalok ng mga programa ng **Intensive Case Management** ay nagkakaloob ng in-office at offsite na interbensyon sa krisis, drop-in medication na mga pagbisita, pangkalahatang mga serbisyo ng kalusugang pangkaisipan at pag-uugnay ng serbisyo upang padaliin ang matagumpay na integrasyon sa komunidad. Ang kontak sa serbisyo ay maaaring araw-araw at nasa 24 na oras.

***Krisis sa Kalusugang Pangkaisipan (Mental Health Crisis):** Habang ang lahat ng programa sa outpatient ay nagkakaloob ng interbensyon sa krisis, ang Komprehensibong mga Serbisyo sa Krisis (Comprehensive Crisis Services) ay isang programang nakalaan sa pagbibigay ng interbensyon sa krisis sa buong hanay ng edad mula sa mga bata hanggang mga nasa hustong gulang: Ang Child Crisis Team ay nagkakaloob ng 24 na oras na pagtugon sa sinumang kabataan sa San Francisco na dumaranas sa isang krisis sa kalusugang pangkaisipan at ang Mobile Crisis Treatment Team ay nagkakaloob ng 15 oras na pagtugon sa sinumang nasa hustong gulang sa San Francisco na dumaranas ng isang krisis sa kalusugang pangkaisipan.

***Mga Serbisyo ng Emerhensiyang Saykayatriko (Psychiatric Emergency Services):** Ang 23 oras na pasilidad na may kapasidad na magtaya at gumamot ng mga emerhensiyang saykayatriko para sa parehong boluntaryo at hindi nagboluntaryong mga kliyente. Nagkakaloob ng matinding medical oversight, pag-aalaga (nursing care), suporta sa pamamagitan, pagtatasa, muling pagtatasa, pag-uugnay at pagsangguni sa kasalukuyang mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan.

***Prebensyon sa Pagpapakamatay (Suicide Prevention):** Pagpapayo sa telepono at pagsangguni para sa mga tao na labis na nalulumbay at nagbabalak magpakamatay.

May impormasyon at pagsangguni para sa serbisyo sa kalusugang pangkaisipan at druga na makukuha sa 24 na oras sa isang araw.

***Agarang Pangangalaga (Urgent Care):** Maikling interbensyong ipinagkakaloob sa kaso ng hindi emerhensiya ngunit mga nakakabahalang kondisyon, na nangangailangan ng kontak sa loob ng 24 na oras.

***Acute Psychiatric Inpatient:** Ang pasilidad na 24 na oras na may kapasidad na magtaya at gumamot ng kagyat at grabeng mga kondisyong saykayatrilo para sa parehong boluntaryo at hindi nagboluntaryong mga kliyente.

***Crisis Residential/Hospital Diversion:** Pang-maikling panahong hindi nakakulong na social model crisis na mga pantahanang programang dinisenyo bilang isang alternatibo sa pagpasok sa ospital para sa mga indibidwal na nakararanas ng isang acute episode o krisis, O bilang pagbitiw mula sa kagyat na paggamot sa inpatient.

***Pagpapanatag sa Krisis (Crisis Stabilization):** Ang 23 oras na masinsinang interbensyon para sa parehong nagboluntaryo at hindi nagboluntaryo na kabataang nakararanas ng isang saykayatrikong krisis na may layunin ng pagpapatatag sa kabataan, pag-iwas sa psychiatric hospitalization, at pagbabalik sa kabataan sa kanilang mga natural na suporta.

***Pansamantalang Pantahanang Paggamot (Transitional Residential Treatment):** Ang pantahanang paggamot na pinaka-angkop para sa mga indibidwal na wala na sa krisis na kalagayan ngunit patuloy na nangangailangan ng pagiging matatag sa isang ligtas at sumusuporta ng 24 na oras na therapeutic setting.

***Partial hospitalization:** Ang hindi pang-residenteng programa ng paggamot na maaaring nakabase o hindi nakabase sa ospital. Kabilang sa mga serbisyo ng

programa ang pagtatasa, mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan, medical oversight, at suporta sa gamot na ang antas ng tindi ay katumbas ng programa sa inpatient, ngunit ginaganap sa araw lamang.

***Dalubhasang Pag-aalaga (Skilled Nursing):** Mga pasilidad na nagkakaloob ng mga pangmatagalang serbisyo sa paggamot sa mga nasa hustong gulang na may pangunahing pagsusuring medikal (primary medical diagnosis) at natatanging pangangailangan sa behavioral health.

Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?

Sinasabi sa iyo ng handbook na ito kung paano makakakuha ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan sa pamamagitan ng MHP sa iyong county. Ipinaliliwanag ng handbook na ito ang iyong mga benepisyo at kung paano makakuha ng pangangalaga. Sasagutin din nito ang marami sa iyong mga katanungan.

Malalaman mo:

- Paano makakakuha ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan sa pamamagitan ng iyong MHP
- Anong mga benepisyo 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 https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp o sa naka-

imprenta na form mula sa MHP, nang walang bayad. Tawagan ang iyong MHP kung nais mo ang isang nakalimbag na kopya.

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

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 San Francisco Behavioral Health Services. Maaaring makipag-ugnayan sa iyong MHP 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

Maaari ka ring makipag-ugnayan sa iyong MHP sa 1-888-246-3333 (TTY 1-888-484-7200) kung nais mo ang handbook na ito o iba pang nakasulat na mga materyales sa mga alternatibong format tulad ng malaking print, Braille, o audio. Matutulungan 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 mababasa sa mga wikang nakalista sa ibaba:

Ingles, Cantonese, Espanyol at Vietnamese.

Ano ang Tungkulin ng Aking MHP?

Ang iyong MHP ay may mga sumusunod na pananagutan:

- Ang alamin kung ikaw ay karapat-dapat para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan mula sa county o sa network ng tagapagkaloob nito.
- 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. Maaari mong tawagan ang 1-888-246-3333 (TTY 1-888-484-7200).
- 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 maaaring makuha 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. Nagkakaloob kami ng impormasyon sa aming natukoy na mga pangunahing wika kabilang ang Ingles, Cantonese, Russian, Spanish, Tagalog, at Vietnamese. Kapag hiniling, maaari ka ring makakuha ng impormasyong ito sa ibang mga wika o iba pang mga auxiliary format.
- 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 sa 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 kadahilanan ang ginagamit upang magpasya kung anong uri ng sakop pangkalusugan 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-aplay sa ibaba.

Paano Ako Makaka-aplay para sa Medi-Cal?

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

Sa Pamamagitan ng Sulat: Mag-aplay 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.

Mga Lokal na Tanggapan: 1440 Harrison Street, San Francisco, CA 94103
1245 Mission Street, San Francisco, CA 94103

Sa Pamamagitan ng Telepono: Upang mag-aplay 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.
Mga Lokal na Tanggapan: Harrison Street Office (415) 863-9892
Mission Street Office (415) 558-4700

Online: Mag-aplay 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 ng county, dahil ang Medi-Cal ay ibinibigay sa antas ng county.

Personal: Para mag-aplay 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.
Mga Lokal na Tanggapan: 1440 Harrison Street, San Francisco, CA 94103
1245 Mission Street, San Francisco, CA 94103

Kung kailangan mo ng tulong sa pag-aplay, 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 sintoma 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 anak) ay maaaring lubhang nanganganib
- Malulubhang problema sa mga pagganap 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 pangkaisipan
- Ay hindi kaagad makapagkaloob sa sarili ng pagkain o kumain, o gumamit ng damit o tirahan dahil sa tila isang sakit pangkaisipan

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-enrol sa Medi-Cal, hindi ka makakatanggap 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 nakatalagang lugar para sa tulong.

MAYROON BANG TRANSPORTASYON?

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

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

Kung mayroon kang Medi-Cal ngunit hindi naka-enrol 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 kalusugang pangkaisipan, mangyaring tumawag sa 415-781-0500.

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 kalusugang pangkaisipan. 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 pagtatasa 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 pagkakasala
- 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

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

- Nagsasalita nang mabilis at ayaw tumigil sa kakasalita
- 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 (pagiging malinis)
- 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 na bata o tinedyer kung sa palagay mo ay nagpapakita sila ng alinman sa mga palatandaan ng problema sa kalusugang pangkaisipan. Kung ang iyong anak na bata 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 na bata o tinedyer. Mayroon ding mga serbisyo na maaari para sa mga magulang na nakadarama ng pagkalula sa pagiging magulang o may mga problema sa kalusugang pangkaisipan.

Ang sumusunod na talaan ay maaaring makatulong sa iyo na matasa kung ang iyong anak ay nangangailangan ng tulong, tulad ng mga serbisyo sa kalusugang

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

pangkaisipan. Kung mayroong higit sa isang palatandaan o ito'y nagpapatuloy sa mahabang panahon, maaari itong magpahiwatig ng isang mas malubhang problema na nangangailangan ng propesyonal na tulong. Narito ang ilang 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 magambala / 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 na 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

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 sakit 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 interbensyon sa krisis (Crisis intervention services)
- Mga serbisyo sa pagpapanatag ng krisis (Crisis stabilization services)
- Mga serbisyo sa nasa hustong gulang sa pantahanang gamutan (Adult residential treatment services)
- Mga serbisyo sa krisis sa pantahanang gamutan (Crisis residential treatment services)
- Masinsinang mga serbisyo sa paggamot na pang-araw (Day treatment intensive 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)

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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:

- 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 isangguni 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 magsangguni 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 mga 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 ng paggamot, mga organisasyon na nasa komunidad, o mga indibidwal na tagapagkaloob ng serbisyo).

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. Mangyari lamang na tingnan ang seksyon sa itaas na may pamagat na “Pangkalahatang Impormasyon” para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan ng San Francisco County. Bawat county ay mayroong mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan para sa mga bata, kabataan, nasa hustong gulang, at iba pang mas matanda. Kung wala ka pang 21 taong gulang, ikaw ay karapat-dapat para sa mga karagdagang sakop at benepisyo sa ilalim ng EPSDT.

Aalamin ng iyong MHP o isa sa mga tagapagkaloob ng serbisyo na mayroon sa MHP kung kailangan mo ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan. Kung kailangan mo, isasangguni ka ng iyong MHP sa isang tagapagkaloob ng serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na nagbibigay ng mga serbisyong kailangan mo.

Kailangan tiyakin ng MHP na maisangguni ka sa isang tagapagkaloob ng serbisyo na makakatugon sa mga pangangailangan mo at siyang pinakamalapit sa iyong bahay.

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

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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:

- 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 saykayatrista; 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 ng serbisyo, 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 sa pangangailangang medikal at listahan ng mga sakop na serbisyo. Dapat gumamit ang MHP ng kwalipikadong propesyonal upang gawin ang pagsusuri para sa awtorisasyon ng serbisyo. Ang prosesong ito ng pagsusuri ay tinatawag na awtorisasyon ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan.

Ang proseso ng awtorisasyon ng mga MHP ay dapat sumunod sa mga partikular na timeline. Para sa isang karaniwang awtorisasyon, dapat magpasya ang MHP batay sa kahilingan ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo sa loob ng 5 araw ng kalendaryo. Kung ikaw o ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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 ng serbisyo, maaaring pahabain ang takdang panahon nang hanggang 14 na araw ng kalendaryo pa. Isang halimbawa ng kung kailan ang isang palugit (extension) ay para sa iyong ikabubuti ay kapag iniisip ng MHP na maaari nitong maaprobahan ang hiling ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo para sa paggamot kung makakuha sila ng karagdagang impormasyon mula sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo. Kung pinahaba ng MHP ang timeline para sa kahilingan ng tagapagkaloob ng serbisyo, papadalhan ka ng county ng nakasulat na abiso tungkol sa palugit. 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 Abiso sa Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (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 seksyon sa itaas na may pamagat na “Paano Maghain ng isang Karaingan”.

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

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

- Indibidwal at grupong pag-test at paggamot sa kalusugang pangkaisipan (psychotherapy)

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

- Psychological testing para mataya ang kondisyon ng kalusugang pangkaisipan
- Mga serbisyo sa outpatient kabilang ang mga test sa laboratoryo, gamot, at suplay
- Mga serbisyo sa outpatient upang masubaybayan ang therapy na gamot
- Saykayatrikong konsultasyon

Upang makuha ang isa sa mga serbisyo na nabanggit, tawagan nang direkta ang iyong Medi-Cal managed care health plan. Kung wala ka sa isang Medi-Cal managed care 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 ng serbisyo o klinika na makakatulong sa iyo o makapagbibigay sa iyo ng mga ideya kung paano maghanap ng isang tagapagkaloob ng serbisyo 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-enrol sa isang Medi-Cal managed care health plan.

    - Ang iyong planong pangkalusugan ay maghahanap ng isang tagapagkaloob ng serbisyo para sa iyo kung kailangan mo ng pangangalagang pangkalusugan.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

- Makukuha mo ang iyong pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, isang health maintenance organization (HMO), o isang tagapamahala ng kaso para sa pangunahing pangangalaga.
- Dapat mong gamitin ang mga tagapagkaloob ng serbisyo at klinika sa planong pangkalusugan, maliban na lang kung kailangan mo ang emerhensyang pangangalaga.
- Maaari kang gumamit ng tagapagkaloob ng serbisyo sa labas ng iyong planong pangkalusugan para sa mga serbisyo sa pagpaplano ng pamilya.

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

PAANO KUNG MAYROON AKONG PROBLEMA SA ALAK O DROGA?

Kung sa iyong palagay ay kailangan mo ang mga serbisyo para magamot ang isang problema sa alak o droga, makipag-ugnayan sa Alcohol and Drug Programs Division ng iyong county sa: San Francisco Behavioral Health Services

1380 Howard Street, 5th Floor
San Francisco, CA 94103
(415) 255-3737 (o)

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

(888) 246-3333
TTY: (888) 484-7200

MGA PAMANTAYAN SA PANGANGAILANGANG MEDIKAL

Ano ang Pangangailangang Medikal at Bakit Ito Mahalaga?

Ang pangangailangang medikal 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 ang mga 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 pangkaisipan 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 kalusugang pangkaisipan na tumutugon sa mga pamantayan sa pangangailangang medikal, ibibigay ang pantanging paggamot sa kalusugang pangkaisipan batay sa iyong mga kinakailangan.

Ano ang mga Pamantayan sa Pangangailangang Medikal 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 maitama o mapabuti ang kondisyon ng iyong kalusugang pangkaisipan o maiwasan na lumala ito.

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

Maaari kang tanggapin sa ospital kung mayroon kang sakit pangkaisipan o mga sintoma ng sakit pangkaisipan na hindi magagamot nang ligtas sa isang mas mababang antas ng pangangalaga, at dahil sa sakit pangkaisipan o mga sintoma ng sakit pangkaisipan, ikaw ay:

- Kumakatawan ng kasalukuyang panganib sa iyong sarili o sa iba, o malaking pinsala sa ari-arian
- Hindi kayang mabigyan ang sarili o gumamit ng pagkain, damit, o matutuluyan
- Nagpapakita ng malubhang panganib sa iyong pisikal na kalusugan
- Mayroong kamakailang malubhang paglala ng kakayahan na magampanan ang tungkulin
- Nangangailangan ng pagtatayang saykayatriko, gamot, o iba pang paggamot na mabibigay lamang sa ospital

PAGPILI NG TAGAPAGKALOOB NG SERBISYO

PAANO AKO MAKAKAHANAP NG TAGAPAGKALOOB PARA SA MGA PANTANGING SERBISYO SA KALUSUGANG PANGKAISIPAN NA KAILANGAN KO?

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

Maaaring maglagay ng ilang limitasyon ang MHP sa iyong pagpili ng mga tagapagkaloob ng serbisyo. Dapat bigyan ka ng iyong MHP ng pagkakataon na pumili sa pagitan ng dalawang tagapagkaloob ng serbisyo nang unang nagsimula ka ng 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 ng serbisyo. Kapag hiniling mo na magpalit ng tagapagkaloob ng serbisyo, dapat kang pahintulutan ng MHP na mamili sa pagitan ng kahit dalawang tagapagkaloob ng serbisyo, maliban na lang kung may magandang dahilan para hindi gawin iyon.

Minsan ang mga nakakontratang tagapagkaloob ng MHP ay nililisan ang MHP sa kanilang sariling kadahilanan o sa kahilingan ng MHP. Kapag nangyari ito, dapat gumawa ng pagsisikap na may mabuting nilalayon ang MHP upang magbigay ng nakasulat na abiso sa bawat tao na tumatanggap ng mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan mula sa tagapagkaloob ng serbisyo, sa loob ng 15 araw pagkatapos malaman ng MHP na hihinto na ang tagapagkaloob ng serbisyo. 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 ng serbisyo na hindi na kabilang sa MHP.

Inaatas sa iyong MHP na mag-post online ng isang kasalukuyang direktoryo ng mga tagapagkaloob ng serbisyo. Kung may mga katanungan ka tungkol sa mga kasalukuyang tagapagkaloob ng serbisyo o nais mo ng isang naisapanahong direktoryo ng mga tagapagkaloob ng serbisyo, bisitahin ang website ng iyong MHP sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp o tumawag sa walang bayad na numero ng telepono ng MHP. Makikita ang isang kasalukuyang elektronikong direktoryo ng tagapagkaloob ng serbisyo sa website ng MHP, o nasa papel kapag hiniling.

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

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” upang maaari kang manatili sa iyong kasalukuyang tagapagkaloob ng serbisyo, nang hanggang 12 buwan, sa ilalim ng ilang kondisyon, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, lahat ng sumusunod:

- Mayroon kang umiiral na kaugnayan sa iyong hinihiling na tagapagkaloob ng serbisyo;
- Kailangan mong manatili sa iyong kasalukuyang tagapagkaloob ng serbisyo upang magpatuloy sa isinasagawang paggamot o dahil makasasama sa iyong kondisyon sa kalusugang pangkaisipan na lumipat sa isang bagong tagapagkaloob ng serbisyo;

- Natutugunan ng tagapagkaloob ng serbisyo ang ilang kinakailangan sa ilalim ng batas ng estado at pederal; at,
- Sumasang-ayon ang tagapagkaloob ng serbisyo sa mga tadhana at kondisyon ng MHP sa pakikipagkontrata sa MHP.

SAKLAW NG MGA SERBISYO

Kung natutugunan mo ang mga pamantayan sa pangangailangang medikal para sa mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan, maaaring magamit mo ang sumusunod na mga serbisyo batay sa iyong pangangailangan. Makikipagtulungan sa iyo ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo upang pagpasyahan kung aling mga serbisyo ang pinakamabuti 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 pangkaisipan na makabuo ng mga kakayahan para makayanan ang pang-araw-araw na pamumuhay. Kabilang din dito ang ginagawang serbisyo ng tagapagkaloob upang mapabuti ang mga serbisyo sa mga taong tumatanggap nito. 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 bibigyan 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 ng serbisyo, sa pamamagitan ng telepono o telemedicine, o sa iyong bahay o iba pang nakatakdang lugar 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-saykayatriko; at ang edukasyon na may kaugnayan sa mga medisinang saykayatriko. Ang mga serbisyo ng suporta sa gamot ay maaaring ipagkaloob sa isang klinika o opisina ng tagapagkaloob ng serbisyo, sa pamamagitan ng telepono o telemedicine, o sa bahay o iba pang nakatakdang lugar sa komunidad.

- **Naka-target na Pamamahala ng Kaso (Targeted Case Management)**

  - Nakakatulong ang serbisyong ito sa pagkuha ng mga serbisyong medikal, pang-edukasyon, panlipunan, pangkabuhayan, pang-rehabilitasyon, o iba pang serbisyong pang-komunidad na maaaring mahirap makuha ng mga taong may sakit pangkaisipan sa kanilang sariling pagsisikap. Kabilang sa naka-target na pamamahala ng kaso ang pagbubuo ng plano; komunikasyon, koordinasyon, at pagsangguni; pagsusubaybay ng paghahatid ng serbisyo upang matiyak ang pagkakaroon ng access ng mga tao sa serbisyo at sa sistema ng paghahatid ng serbisyo; at pagsusubaybay ng pagbuti ng pasyente.

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

  - Ang serbisyong ito ay upang matugunan ang isang agarang kondisyon na kailangan ng agarang atensyon. Ang layunin ng interbensyon sa krisis ay para matulungan ang mga tao sa komunidad, para hindi sila mauwi sa ospital. Maaaring tumagal nang hanggang 8 oras ang interbensyon sa krisis at maaaring isagawa sa isang klinika o opisina ng tagapagkaloob ng serbisyo, sa pamamagitan ng telepono o telemedicine, o sa bahay o iba pang nakatakdang lugar sa 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 ng serbisyo na sertipikado upang magbigay ng mga serbisyo para sa pagpapanatag ng krisis.

- **Mga Serbisyo sa Pantahanang Paggamot para sa Nasa Hustong Gulang (Adult Residential Treatment Services)**

    - Ang mga serbisyong ito ay nagbibigay ng paggamot sa kalusugang pangkaisipan at pagbubuo ng kakayahan para sa mga tao na nakatira sa mga lisensyadong pasilidad na nagbibigay ng mga serbisyo sa pantahanang paggamot (residential treatment services) para sa mga taong may sakit pangkaisipan. 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 nag-aalok ng mga serbisyo sa pantahanang paggamot para sa nasa hustong gulang.

- **Mga Serbisyo sa Pantahanang Paggamot sa Krisis (Crisis Residential Treatment Services)**

    - Ang mga serbisyong ito ay nagbibigay ng paggamot sa kalusugang pangkaisipan 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 nag-aalok ng mga serbisyo sa pantahanang paggamot sa krisis.

- **Mga Serbisyo sa Masinsinang Paggamot na Pang-araw (Day Treatment Intensive Services)**

    - Ito ay isang nakabalangkas na programa ng paggamot sa kalusugang pangkaisipan na ibinibigay sa isang grupo ng mga tao na kung hindi man ay kailangang nasa ospital o isa pang pasilidad na nagbibigay ng 24 na oras na pangangalaga. Tumatagal ang programa nang hindi bababa sa tatlong oras sa isang araw. Maaaring umuwi ang mga tao sa sarili nilang bahay sa gabi. Kabilang sa programa ang mga aktibidad para sa pagbubuo ng kakayahan at mga therapy pati na rin psychotherapy.

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

    - Ito ay isang nakabalangkas na programa na dinisenyo para tulungan ang mga tao na may sakit pangkaisipan na matuto at magbuo ng mga kakayahan sa buhay at mapangasiwaan ang mga sintoma ng sakit pangkaisipan nang mas epektibo. Tumatagal ang programa nang hindi bababa sa tatlong 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 siyang magsasabi na kung kailangan ng isang tao ng 24 na oras na masinsinang paggamot sa 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 pang-rehabilitasyon na paggamot ng mga malubhang kondisyon ng kalusugang pangkaisipan. Dapat may kasunduan ang mga pasilidad para sa saykayatrikong kalusugan sa 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, Tinedyer, at/o mga Kabataang Nasa Hustong Gulang?

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 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 ng serbisyo tungkol sa mga serbisyong EPSDT. Maaari mong makuha ang mga serbisyong ito kung sa tingin ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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 1-888-246-3333.

Ang mga sumusunod ay makukuha rin mula sa MHP para sa mga bata, tinedyer, at 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.

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

Ang TBS ay masinsinan, dinisenyo para sa bawat indibidwal, at hindi pangmatagalan na mga interbensyon 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-tensyon na pag-iibang kalagayan o krisis sa buhay, at kailangan ng karagdagang panandalian at partikular na mga serbisyong suporta upang makamit ang mga kinalabasan na tinukoy sa kanilang nakasulat na plano ng paggamot.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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, ang isang kawani ng TBS ay maaaring makipagtulungan sa iyo nang isahan upang mabawasan ang mga malubhang problema sa pag-uugali nang maiwasan na mapunta ka sa mas mataas na antas ng pangangalaga, tulad ng isang tahanang pang-grupo para sa mga bata, tinedyer, at mga kabataan na may malubhang mga problemang emosyonal.

- Kung nakatira ka sa isang tahanang pang-grupo para sa mga bata, tinedyer, at mga kabataan na may malubhang mga problemang emosyonal, ang isang kawani ng TBS ay maaaring makipagtulungan sa iyo upang makalipat ka sa mas mababang antas ng pangangalaga, tulad ng bahay kalinga (foster home) o balik tirahan. Ang TBS ay tutulong sa iyo at sa iyong pamilya, tagapangalaga, 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 matagumpay. Ikaw, ang kawani ng TBS, ang iyong pamilya, tagapangalaga, 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, tagapangalaga, o tagapag-alaga, at ng kawani ng TBS sa panahon ng TBS, at kung 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, bahay kalinga

(foster home), pang-grupong tahanan, paaralan, pang-araw na programa ng paggamot, at iba pang lugar sa komunidad.

Koordinasyon sa Masinsinang Pangangalaga (Intensive Care Coordination o ICC)

Ang ICC ay isang naka-target na serbisyo ng pamamahala ng kaso na nagpapadali sa pagtatasa, pagpaplano ng pangangalaga, 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 sa pangangailangang medikal para sa serbisyong ito.

Kabilang sa mga bahagi ng serbisyo ng ICC ang pagtatasa; pagpaplano ng serbisyo at implementasyon; pagsusubaybay at pag-aangkop; at pag-iibang kalagayan. Ang mga serbisyo ng ICC ay ibinibigay ayon sa mga prinsipyo ng Integrated Core Practice Model (ICPM), kabilang ang pagtatatag ng Child and Family Team (CFT) para matiyak ang pagpapadali ng isang tulungang 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 ng serbisyo, at mga tagapamahala ng kaso mula sa mga ahensya na nagbibigay ng serbisyo sa bata), natural na mga suporta (tulad ng mga kapamilya, kapitbahay, kaibigan, at pari/pastor), at iba pang mga indibidwal na nagtutulungan 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, kapakanan ng kliyente, at naaangkop sa kultura at wika.

- Nagtitiyak na ang mga serbisyo at suporta ay ginagabayan ng mga pangangailangan ng bata.
- Nagpapadali ng isang tulungang 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 tagapagkaloob ng serbisyo 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 o IHBS)

Ang IHBS ay mga indibidwal na pamamagitan at batay sa lakas na dinisenyo para baguhin o pagbutihin ang mga kondisyon sa kalusugang pangkaisipan na nagiging sagabal sa pagkilos o pagsasagawa ng tungkulin ng isang bata/kabataan at nilalayong makatulong sa bata/kabataan na makabuo 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 magampanan ang mga tungkulin sa bahay at komunidad.

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.

Therapeutic Foster Care

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, masinsinang sinusubaybayan, at suportadong mga magulang ng TFC.

SALUNGAT NA PAGPAPASYA NG BENEPISYO (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 Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Adverse Benefit Determination)?

Ang Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo 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 ng serbisyo 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 ng serbisyo, o binawasan ang uri o dalas ng serbisyo. Kadalasan, makakatanggap ka ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) bago mo matanggap ang serbisyo, ngunit minsan dadating ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng

Benepisyo pagkatapos mong matanggap ang serbisyo, o habang tinatanggap mo ang serbisyo. Kung nakuha mo ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo pagktapos mong matanggap ang serbisyo, hindi mo kailangang magbayad para sa serbisyo.

- Kung hiniling sa MHP ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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 iyong MHP ang mga serbisyo sa iyo batay sa mga pamantayan sa oras ng appointment na kinakailangan nitong sundin (sumangguni sa seksyon sa itaas na may pamagat na “Kailan ko maaaring makuha ang mga Pantanging Serbisyo sa Kalusugang Pangkaisipan” [When can I get Specialty Mental Health Services]).
- Kung naghain ka ng karaingan sa MHP at hindi ka binalikan ng desisyon sa pamamagitan ng sulat 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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination)?

Ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (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 ng serbisyo ay dapat mong makuha. Ginagamit din ang Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo 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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination)?

Sasabihin sa iyo ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination):

- 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 mga tuntunin ng estado at 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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination)?

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

Kapag nakatanggap ka ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (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 isa pang 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 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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) o bago ang petsa ng pagiging epektibo ng pagbabago.

ANG PROSESO NG PAGLUTAS NG PROBLEMA: PAGHAIN NG KARAINGAN 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. **Ang Proseso ng Karaingan**: isang pagpapahayag ng hindi kasiyahan tungkol sa anuman na may kaugnayan sa iyong mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan o sa MHP.
2. **Ang Proseso ng Apela**: ang pagsusuri ng isang desisyon (hal., pagtanggi o mga pagbabago sa mga serbisyo) na ginawa tungkol sa mga pantanging serbisyo para sa iyong kalusugang pangkaisipan ng MHP o ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo.
3. **Ang 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 nakakatulong 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 karaingan o

apela, ang iyong MHP ay aabisuhan ka at ang iba pang kasangkot tungkol sa huling kinalabasan. Kapag nadesisyunan na ang iyong Pagdinig ng Estado, ang Opisina ng Pagdinig ng Estado ay aabisuhan ka at ang iba pang kasangkot tungkol sa huling kinalabasan. Maaari mong malaman ang higit pa tungkol sa bawat proseso ng paglutas ng problema 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 prosesong ito 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 katatagan. Maaari mo ring bigyan ng awtorisasyon ang isa pang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang iyong tagapagkaloob ng pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan.

Kung nais mo ng tulong, tumawag sa 1-888-246-3333.

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

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 PROSESO NG KARAINGAN?

Ang proseso ng karaingan ay ang proseso 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 ng serbisyo.

Maaari mong bigyan ng awtorisasyon ang isa pang tao, o ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo, 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 nagpapasya 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?

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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 para humingi ng tulong sa isang karaingan. Ang mga karaingan ay maaaring ihain nang berbal o nakasulat. Ang mga berbal na karaingan ay hindi na kailangang sundan pa nang nakasulat. Kung nais mong ihain ang iyong karaingan nang nakasulat, magbibigay ang MHP ng mga self-addressed envelope sa lahat ng lugar ng tagapagkaloob ng serbisyo para mapadala mo ang iyong karaingan. Kung wala kang self-addressed envelope, maaari mong ipadala sa pamamagitan ng sulat ang iyong hinaing nang direkta sa address na nasa harapan ng handbook na 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 pagpapatibay.

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 palugit, 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 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.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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

Kapag may nagawa ng desisyon tungkol sa iyong karaingan, ang MHP ay aabisuhan ka o ang iyong kinatawan nang nakasulat 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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo sa petsa kung kailan lilipas ang timeframe. Maaari mong tawagan ang MHP para sa higit pang impormasyon kung hindi ka nakatanggap ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo.

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 desisyon na ginawa ng MHP o ng iyong mga tagapagkaloob ng serbisyo 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 ng serbisyo na kabilang ang pagtanggi 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 sundan ito ng isang pirmadong, nakasulat na apela. Maaari kang humingi ng tulong sa pagsulat ng apela. Kung hindi mo sinundan ng pirmadong, nakasulat na apela, hindi mareresolbahan ang iyong apela. Gayunpaman, ang petsa kung kailan mo isinumite ang apela nang berbal ay ganoon ding petsa ng paghain nito.

- Titiyakin na ang paghain ng apela ay hindi ibibilang laban sa iyo o sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo sa anumang paraan.

- Magpapahintulot sa iyo na magbigay ng awtorisasyon sa isa pang tao na kumilos para sa iyo, kabilang ang isang tagapagkaloob ng serbisyo. 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 takdang panahon, na 10 araw mula sa petsa ng pagpapadala sa pamamagitan ng koreo 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 desisyon sa apela ay nagpapatibay ng desisyon na bawasan o hindi 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 talaang medikal, at anumang iba pang dokumento o record na isinaalang-alang sa proseso 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 pagpapatibay.

- 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 ng serbisyo na hindi ka kwalipikado na tumanggap ng anumang mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan ng Medi-Cal dahil hindi mo natutugunan ang mga pamantayan sa pangangailangang medikal.
- Tingin ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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 ng serbisyo, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Hiniling ng iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

- Hindi nagbibigay sa iyo ng mga serbisyo ang iyong MHP batay sa takdang panahon na isinaad ng iyong MHP.
- 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.
- Ikaw at ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo ay hindi nagkakasundo sa kinakailangan mong mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan.

Paano Ako Makakapaghain ng Apela?

Maaari kang tumawag sa iyong MHP para humingi ng tulong sa paghain ng apela. Magbibigay ang MHP ng mga self-addressed envelope sa lahat ng lugar ng tagapagkaloob ng serbisyo para mapadala mo ang iyong apela. Kung wala kang self-addressed envelope, maaari mong direktang ipadala sa koreo ang iyong sulat ng apela sa address na nasa harap ng handbook na ito o maaari kang magsumite ng iyong apela sa Appeal Office/Behavioral Health Services, 1380 Howard Street, 2nd Floor, San Francisco, California 94103 o sa pamamagitan ng pagtawag sa 415-255-3632. Maaaring ihain ang mga apela nang berbal o nakasulat. Kung isinumite mo ang iyong apela nang berbal, dapat mong sundan ito ng isang pirmadong nakasulat na apela.

Paano Ko Malalaman Kung Napagpasyahan na ang Aking Apela?

Ang iyong MHP ay aabisuhan ka o ang iyong kinatawan nang nakasulat 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?

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 araw mula sa petsa na nasa Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination). Walang mga deadline sa paghain ng apela kapag hindi ka nakatanggap ng Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo, 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 takdang panahon sa paggawa ng desisyon ay maaaring pahabain nang hanggang 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng palugit, 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 ang 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 ng serbisyo.

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 kalusugang pangkaisipan. Ang 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 pinakamataas na kakayahan sa pagkilos o pagganap, maaari kang humiling ng isang pinabilis na resolusyon 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 takdang panahon para sa paggawa ng desisyon ay maaaring pahabain nang hanggang 14 na araw ng kalendaryo kung humiling ka ng palugit, o kung ipinakita ng MHP na kailangan ng karagdagang impormasyon at ang pagpapaliban ay para sa iyong ikabubuti. Kung pinahaba ng iyong MHP ang takdang panahon, bibigyan ka ng MHP ng nakasulat na paliwanag kung bakit pinahaba ito.

Kung nagpasya ang MHP na hindi kwalipikado ang iyong apela para sa isang pinabilis na apela, dapat gumawa ng makatwirang pagsisikap ang MHP upang bigyan ka ng agarang berbal na abiso at aabisuhan ka sa pamamagitan ng sulat sa loob ng

dalawang araw ng kalendaryo na ibinibigay ang dahilan para sa desisyon na iyon. Ang iyong apela ay susunod kung gayon sa mga takdang panahon 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.

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.

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 KO SA 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-kaalaman tungkol sa mga panuntunan tungkol sa representasyon sa Pagdinig ng Estado
- Maipagpatuloy ang iyong mga benepisyo ayon sa iyong kahilingan sa panahon ng proseso ng Pagdinig ng Estado kung humingi ka ng isang Pagdinig ng Estado sa loob ng mga kinakailangang takdang panahon

KAILAN AKO MAAARING MAGHAIN PARA SA ISANG PAGDINIG NG ESTADO?

Maaari kang maghain para sa isang Pagdinig ng Estado sa anuman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Kung 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.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

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 (800) 743-8525 o (855) 795-0634, o tawagan ang linya ng Public Inquiry and Response, walang bayad, sa (800) 952-5253 o TDD (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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), o sa pamamagitan ng fax o koreo 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 (916) 651-5210 o (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 sandaling personal na maihatid sa iyo ang abiso sa desisyon sa apela ng MHP, o sa araw pagkatapos ng petsa ng tatak-koreo ng abiso sa desisyon sa apela ng MHP.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp

Kung hindi mo natanggap ang isang Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination), maaari kang maghain 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 mong 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 Abiso ng Salungat na Pagpapasya ng Benepisyo (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 nagpapatibay 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. Hilingin sa iyong doktor o propesyonal ng kalusugang pangkaisipan na gumawa ng sulat para sa iyo. Maaari ka ring gumawa ng sarili mong sulat. Dapat detalyadong ipaliwanag 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 pinakamataas na pagganap. Pagkatapos, tiyakin na humiling ka 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 ito at ilalabas ang desisyon sa loob ng tatlong araw ng trabaho mula sa petsa ng pagkakatanggap ng State Hearings Division sa iyong kahilingan.

PAUNANG TAGUBILIN (ADVANCE DIRECTIVE)

ANO ANG PAUNANG TAGUBILIN (ADVANCE DIRECTIVE)?

May karapatan ka sa isang paunang tagubilin (advance directive). Ang paunang tagubilin 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 paunang tagubilin bilang isang habilin habang nabubuhay o pangmatagalan na gawad ng kapangyarihan.

Binibigyang kahulugan ng batas ng California ang paunang tagubilin bilang isang berbal o nakasulat na tagubilin sa indibidwal na pangangalagang pangkalusugan o isang gawad ng kapangyarihan (isang nakasulat na dokumento na nagbibigay ng permiso sa isang tao na gumawa ng mga desisyon para sa iyo). Ang lahat ng MHP ay kailangang mayroong nasa lugar na mga patakaran ng paunang tagubilin. Inaatas sa iyong MHP na magbigay ng nakasulat na impormasyon sa mga patakaran ng MHP sa paunang tagubilin at isang pagpapaliwanag ng batas ng estado, kung hiningi ang ganitong impormasyon. Kung nais mong humiling ng impormasyon, dapat mong tawagan ang iyong MHP para sa higit pang impormasyon.

Ang paunang tagubilin ay dinisenyo upang pahintulutan ang mga tao na magkaroon ng kontrol 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 pangkalusugan. Maaaring kasama rito ang mga bagay na tulad ng karapatan na

tumanggap o tumanggi sa medikal na paggamot, pag-oopera, o pagpili ng iba pang kagustuhan sa pangangalagang pangkalusugan. Sa California, binubuo ng dalawang bahagi ang isang paunang tagubilin:

- Ang iyong paghirang 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 paunang tagubilin mula sa iyong plano para sa kalusugang pangkaisipan o online. Sa California, may karapatan kang magbigay ng mga instruksiyon sa paunang tagubilin sa lahat ng iyong tagapagkaloob ng pangangalagang pangkalusugan. May karapatan ka ring baguhin o kanselahin ang iyong paunang tagubilin anumang oras.

Kung may katanungan ka tungkol sa batas ng California tungkol sa mga kinakailangan para sa paunang tagubilin, maaari kang magpadala ng sulat sa:

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

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:

- Tratuhin nang may personal na paggalang at paggalang sa iyong dignidad at pagiging pribado.
- 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 kalusugang pangkaisipan, kabilang ang karapatan na tumanggi sa paggamot.
- Maging malaya mula sa anumang uri ng pagpigil o seklusyon na ginagamit bilang paraan ng pamumuwersa, pagdidisiplina, kaginhawahan, parusa, o pagganti sa paggamit ng mga pagpigil at seklusyon.
- Humingi at kumuha ng kopya ng iyong mga talaang medikal, 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 magkaroon ang MHP ng nakasulat na impormasyon nito sa mga wikang ginagamit ng kahit na limang porsyento o 3,000 ng mga benepisyaryo ng MHP, anuman ang mas mababa, at gawing makukuha nang libre ang mga serbisyo sa berbal na pagsasaling wika para sa mga tao na nagsasalita ng ibang mga wika. 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 sa kalusugang pangkaisipan mula sa isang MHP na sumusunod sa kontrata nito sa estado para sa pagkakaloob ng mga serbisyo, mga katiyakan ng sapat na kapasidad at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga, at sakop at awtorisasyon ng mga serbisyo. Inaatas sa MHP na:
  - Kumuha o magkaroon ng mga nakasulat na kontrata sa sapat na dami ng mga tagapagkaloob ng serbisyo upang tiyakin na lahat ng karapat-dapat na benepisyaryo ng Medi-Cal na kwalipikado para sa mga pantanging serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan ay matatanggap ang mga ito nang nasa oras.
  - Gampanan/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 ng serbisyo" ay tumutukoy sa isang tagapagkaloob ng serbisyo 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 ng serbisyo.
  - Tiyakin na ang mga tagapagkaloob ng serbisyo ay sinanay para maghatid ng mga pantanging serbisyo sa kalusugang pangkaisipan na sinang-ayunan ng mga tagapagkaloob ng serbisyo 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 sa pangangailangang medikal ay makatuwirang ginagamit.

- Tiyakin na ang mga tagapagkaloob ng serbisyo nito ay nagsasagawa ng mga sapat na pagtatasa ng mga tao na maaaring tumanggap ng mga serbisyo at nakikipagtulungan 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 isa na nasa labas ng network, nang walang karagdagang gastos sa iyo kung hiniling mo ito.
- Pagtugmain 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 pagiging pribado 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 mayroon 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 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 kalusugang pangkaisipan sa isip. Kung nais mong makipag-ugnayan sa Patients' Rights Advocate ng iyong county, maaari mong gawin ito sa pamamagitan ng: pagtawag sa 415-552-8100 o 800-729-7727.

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 kung aling mga serbisyo ang maaari at paano makuha ang kaukulang gamutan kung kinakailangan mo ito.
- Pumunta sa iyong paggamot ayon sa iskedyul. Makukuha mo ang pinakamagandang resulta kung susundan mo ang plano ng paggamot. Kung kailangan mong lumiban sa isang appointment, tawagan nang maaga ang iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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 ng serbisyo na kailangan mo ng berbal na tagasaling wika bago ang iyong appointment.

- Sabihin sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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 serbisyo 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 ng serbisyo.
- 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 ng serbisyo na hindi mo kayang maresolba.
- Sabihin sa iyong tagapagkaloob ng serbisyo 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.
- Tratuhin 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 nakatago ang pagkakakilanlan ng tumawag.
    - Maaari mo ring iulat ang pinaghihinalaang panloloko o pang-aabuso sa pamamagitan ng pag-e-mail sa fraud@dhcs.ca.gov o gamitin ang online form sa http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx.

Tumawag sa iyong MHP sa 1-888-246-3333. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay naririto 24 na oras/7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O bumisita online sa https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/defaylt.asp