



MGA KARAPATAN NINYO SA ILALIM NG MEDI-CAL MANAGED CARE

KUNG HINDI KAYO SUMASANG-AYON SA DESISYON NA GINAWA PARA SA INYONG MEDIKAL NA PAGGAMOT, MAAARI KAYONG MAGHAIN NG APELA. ANG APELANG ITO AY IHAHAIN SA INYONG PLANONG PANGKALUSUGAN.

PAANO MAGHAIN NG ISANG APELA

Mayroon kayong **60 araw** mula sa petsa ng liham na ito na “Abiso tungkol sa Aksyon” upang maghain ng apela. Ngunit, 1197175795 **kung kasalukuyang kayong nakatatanggap ng paggamot at gusto ninyong ipagpatuloy ang pagtanggap ng paggamot, kailangan ninyong humingi ng apela sa loob ng 10 araw** mula sa petsa na namarkahan ang liham na ito sa koreo o naihatid ito sa inyo, O bago ang petsa na sinasabi ng inyong planong pangkalusugan na magtatapos ang mga serbisyo. Kailangan ninyong sabihin na gusto ninyong ipagpatuloy na tanggapin ang paggamot kapag maghahain kayo ng apela.

Maaari kayong maghain ng apela sa pamamagitan ng telepono, nang nakasulat, o sa elektronikong paraan:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Makipag-ugnayan sa Community Health Group 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-224-7766. O kung hindi kayo nakapagsasalita o nakakarinig nang mabuti, mangyaring tumawag sa TTY 1-855-266-4584.
- **Nang nakasulat:** Sagutan ang isang form ng apela o sumulat ng liham at ipadala ito sa:

Community Health Group
Health Care Services Division
2420 Fenton Street, Suite 100
Chula Vista, CA 91914

May makukuhang mga form ng apela sa opisina ng inyong doktor. Maaari din kayong padalhan ng form ng inyong planong pangkalusugan.

- **Sa elektronikong paraan:** Bisitahin ang website ng inyong planong pangkalusugan. Tumungo sa <http://www.chgsd.com/>

Maaaring kayo mismo ang maghain ng apela. O maaaring maghain ng apela para sa inyo ang isang tao tulad ng isang kamag-anak, kaibigan, tagasuporta, doktor, o

abogado. Ang taong ito ay tinatawag na “awtorisadong kinatawan.” Maaari ninyong ipadala ang anumang bagay na gusto ninyong repasuhin ng inyong planong pangkalusugan. Ang inyong apela ay titingnan ng isang doktor na iba sa doktor na gumawa ng unang desisyon.

Ang inyong planong pangkalusugan ay may 30 araw upang bigyan kayo ng kasagutan. Sa panahong iyon, makakatanggap kayo ng liham na “Abiso tungkol sa Resolusyon ng Apela”. Sasabihin sa inyo ng liham na ito kung ano ang naging desisyon ng planong pangkalusugan. **Kung hindi kayo makatanggap ng liham sa loob ng 30 araw, maaari kayong:**

- Humingi ng “**Independenteng Pagrerepasong Medikal**” (IMR) at isang tagalabas na tagarepaso na walang kaugnayan sa planong pangkalusugan ang magrerepaso sa inyong kaso.
- Humingi ng isang “**Pagdinig ng Estado**” at isang hukoms ang magrerepaso sa inyong kaso

Mangyaring basahin ang seksyon sa ibaba para sa nga tagubilin kung paano humingi ng IMR o Pagdinig ng Estado.

MGA PINABILIS NA APELA

Kung iniisip ninyong makasasama sa inyong kalusugan ang paghihintay nang 30 araw, maaaring makakuha kayo ng kasagutan sa loob ng 72 oras. Kapag ihahain ninyo ang inyong apela, sabihin kung bakit makasasama sa inyong kalusugan ang paghihintay. Siguraduhin na humingi kayo ng “**pinabilis na apela.**”

KUNG HINDI KAYO SUMASANG-AYON SA DESISYON SA APELA

Kung naghain kayo ng apela at nakatanggap ng liham na “Abiso tungkol sa Resolusyon ng Apela” na nagsasabi sa inyo na hindi pa rin ibibigay ng inyong planong pangkalusugan ang mga serbisyo, o **kayo 1197175822 ay hindi kailanman nakatanggap ng sulat na nagsasabi sa inyo ng desisyon at lampas 30 araw na ang nakakalipas**, maaari kayong:

- Humingi ng “**Independenteng Pagrerepasong Medikal**” (IMR) at isang tagalabas na tagarepaso na walang kaugnayan sa planong pangkalusugan ang magrerepaso sa inyong kaso

- Humingi ng isang “**Pagdinig ng Estado**” at isang hukom ang magrerepaso sa inyong kaso

Maaari ninyong hingin ang isang IMR at Pagdinig ng Estado nang sabay. Maaari din ninyong hingin ang isa bago ang isa pa upang tingnan kung malulutas nito ang inyong problema. Halimbawa, kung hihingi muna kayo ng IMR, ngunit hindi kayo sumasang-ayon sa desisyon, maaari pa rin kayong humingi paglaon ng Pagdinig ng Estado. Gayunpaman, kung hihingi muna kayo ng Pagdinig ng Estado, ngunit naganap na ang pagdinig, hindi na kayo maaaring humingi ng IMR. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may pinal na desisyon.

Hindi ninyo kailangang magbayad para sa isang IMR o Pagdinig ng Estado.

INDEPENDENTENG PAGREREPASONG MEDIKAL (IMR)

Kung gusto ninyo ng IMR, kailangang maghain muna kayo ng apela sa inyong planong pangkalusugan. Kung wala kayong balita mula sa inyong planong pangkalusugan sa loob ng 30 araw, o kung hindi kayo nasisiyahan sa desisyon ng inyong planong pangkalusugan, maaari kayong humingi ng IMR. Kailangan ninyong humingi ng IMR sa loob ng **180 araw** mula sa petsa ng liham na "Abiso tungkol sa Resolusyon ng Apela".

Maaaring makakuha kayo kaagad ng IMR nang hindi naghahain muna ng apela. Ito ay sa mga kaso na ang inyong kalusugan ay agarang nanganganib o hindi inaprubahan ang kahilingan dahil ang paggamot ay itinuturing na pang-eksperimento o pagsisiyasat.

Ibibigay sa inyo ng talata sa ibaba ang impormasyon kung paano hihingi ng IMR. Tandaan na ang salitang “karaingan” ay tumutukoy sa kapwa “mga reklamo” at “mga apela.”

Ang California Department of Managed Health Care ang may tungkulin sa pangangasiwa sa mga plano ng serbisyong pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong karaingan laban sa inyong planong pangkalusugan, dapat muna ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan sa 1197175825 **1-800-224-7766** at gamitin ang proseso ng karaingan ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa Departamento. Ang paggamit sa pamamaraan ng karaingang ito ay hindi nagbabawal sa anumang mga posibleng legal na karapatan o remedyo na magagamit ninyo. Kung kailangan ninyo ng tulong sa isang karaingang kinasasangkutan ng isang kagipitan, isang karaingan na hindi nalutas nang kasiya-siya ng inyong planong pangkalusugan, o isang karaingan na nananatiling hindi nalulutas nang mahigit sa 30 araw, maaari kayong tumawag sa Departamento para sa tulong. Maaari ring kwalipikado kayo para sa isang Independenteng Pagrerepasong Medikal (IMR). Kung



kuwalipikado kayo sa isang IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng walang pinapanigang pagrerepaso ng mga medikal na desisyong ginawa ng isang planong pangkalusugan kaugnay sa pangangailangan sa dahilang medikal para sa isang iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga desisyon sa pagsaklaw para sa mga paggamot na nauuring pang-eksperimento o pagsisiyasat at mga pagtatalo sa bayad para sa mga pangkagipitan o agarang medikal na serbisyo. Mayroon ding walang-bayad na numero ng telepono ang Departamento (**1-888-HMO-2219**) at isang linyang TDD (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang Internet Website ng Departamento (<http://www.hmohelp.ca.gov>) ay may mga form para sa reklamo, form ng aplikasyon para sa IMR at mga tagubilin online.

PAGDINIG NG ESTADO

Kung gusto ninyo ng isang Pagdinig ng Estado, kailangan ninyong humingi ng isa sa loob ng **120 araw** mula sa petsa ng liham na “Abiso tungkol sa Resolusyon ng Apela”. Maaari kayong humingi ng Pagdinig ng Estado sa telepono o nang nakasulat:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1-800-952-5253**. Ang numerong ito ay maaaring masyadong abala. Maaaring makatanggap kayo ng mensahe na tumawag muli sa ibang pagkakataon. Kung hindi kayo nakapagsasalita o nakakarinig nang mabuti, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-952-8349**.
- Nang nakasulat: Sagutan ang isang form ng Pagdinig ng Estado o magpadala ng liham sa:

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

Siguraduhing isama ang inyong pangalan, address, numero ng telepono, Social Security Number, at ang dahilan kung bakit gusto ninyo ng Pagdinig ng Estado. Kung may isang taong tumutulong sa inyo na humingi ng Pagdinig ng Estado, idagdag ang kanilang pangalan, address, at numero ng telepono sa form o liham. Kung kailangan ninyo ng interpreter, sabihin ninyo sa amin kung anong wika ang inyong ginagamit. Hindi ninyo kailangang magbayad para sa isang interpreter. Ikukuha namin kayo ng isa.

Pagkatapos ninyong humingi ng Pagdinig ng Estado, maaaring magtagal nang hanggang 90 araw upang madesisyunan ang inyong kaso at padalhan kayo ng kasagutan. Kung iniisip ninyong makasasama sa inyong kalusugan ang matagal na paghihintay, maaaring makakuha kayo ng kasagutan sa loob ng 3 araw ng trabaho.



Hilingin sa inyong doktor o planong pangkalusugan na gumawa ng liham para sa inyo. Kailangang ipaliwanag ng liham ang detalye kung bakit ang paghihintay nang hanggang 90 araw para madesisyunan ang inyong kaso ay seryosong makasasama sa inyong buhay, sa inyong kalusugan, o sa inyong kakayahang matamo, mapanatili, o mabawi ang sukdulang kakayahang gumanap. Pagkatapos, siguraduhin na humingi kayo ng **“pinabilis na pagdinig”** at ibigay ang liham kasama ang inyong kahilingan para sa isang pagdinig.

Maaari kayong magsalita sa Pagdinig ng Estado. O maaaring magsalita para sa inyo ang isang tao tulad ng isang kamag-anak, kaibigan, tagasuporta, doktor, o abogado. Kung gusto ninyong magsalita ang isang tao para sa inyo, kailangan ninyong sabihin sa opisina ng Pagdinig ng Estado na ang taong ito ay napahintulutang magsalita para sa inyo. Ang taong ito ay tinatawag na “awtorisadong kinatawan.”

LEGAL NA TULONG

Maaari kayong makakuha ng libreng legal na tulong. Tawagan ang Consumer Center for Health, Education and Advocacy sa 1-877-734-3258. Maaari rin ninyong tawagan ang lokal na Legal Aid Society sa inyong county sa 1-888-804-3536.