



Handbook ng Miyembro

Ano ang dapat mong malaman tungkol sa
iyong mga benepisyo

Pinagsamang Katibayan ng Coverage (EOC) at Form ng
Pagsisiwalat ng San Francisco Health Plan (SFHP)

2025

San Francisco County

Medi-Cal

Iba pang wika at format

Iba pang wika

Makukuha mo ang Handbook ng Miyembro na ito at iba pang babasahin tungkol sa plano sa iba pang wika nang libre. Nagbibigay ang SFHP ng mga nakasulat na pagsasalin mula sa mga kwalipikadong tagasalin. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Libre ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang malaman pa ang tungkol sa mga serbisyong tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasalin.

Iba pang format

Makukuha mo nang libre ang impormasyong ito sa iba pang format, gaya ng braille, malalaking titik na 20 ang laki ng font, audio, at naa-access na mga electronic format. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Libre ang tawag.

Mga serbisyo ng interpreter

Nagbibigay ang SFHP ng mga serbisyo na oral interpretation, kabilang ang sign language, mula sa kwalipikadong interpreter, nang 24 na oras, nang libre. Hindi mo kailangang gumamit ng miyembro ng pamilya o kaibigan bilang isang interpreter. Hindi namin inirerekomendang kumuha ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban kung emergency ito. Available ang mga serbisyo ng interpreter, mga serbisyong pangwika at pangkultura nang libre. Available ang tulong 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa iyong wika, o para makakuha ng handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Libre ang tawag.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

ENGLISH - ATTENTION: If you need help in your language, call **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** or **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** or **711**). These services are free.

العربية (ARABIC) - يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** أو **711**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** أو **711**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (ARMENIAN) - Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** կամ **711**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** կամ **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (CAMBODIAN) - ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** ឬ **711**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជា អក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាច រកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** ឬ **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះគឺឥតគិតថ្លៃ។

简体中文标语 (CHINESE - SIMPLIFIED) - 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** 或 **711**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** 或 **711**)。这些服务是免费的。



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

繁體中文 (CHINESE - TRADITIONAL) - 請注意：如果您需要以您的母語提供幫助，請致電 **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** 或 **711**)。另外還提供針對殘障人士的說明和服務，例如盲文和需要較大字體閱讀，也是方便取用的。請致電 **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** 或 **711**)。這些服務是免費的。

فارسی (FARSI) - توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** یا **711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** یا **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

हिंदी (HINDI) - ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** पर कॉल करें या **711**)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं। **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** पर कॉल करें या **711**)। ये सेवाएँ नि:शुल्क हैं।

HMOOB (HMONG) - CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** los sis **711**). Cov kev pabcuam no pub dawb.

日本語 (JAPANESE) - 注記: あなたの言語でサポートが必要な場合は、**1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** または **711** までお電話ください)。また、点字や大きな活字で作成したドキュメントなど、障害をお持ちの方のための補助やサービスもご利用いただけます。**1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** または **711** までお電話ください)。これらのサービスは無料です。



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

한국어 (KOREAN) - 주의: 자국어로 도움이 필요한 경우, **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** 또는 **711** 으로 전화하십시오). 점자 및 큰 글씨로 된 문서 등 장애인을 위한 보조 도구와 서비스도 제공됩니다. **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** 또는 **711** 으로 전화하십시오). 이러한 서비스는 무료입니다.

ພາສາລາວ (LAO) - ຂໍ້ຄວນລະວັງ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ, ໃຫ້ໂທຫາ (TTY: **1(415) 547-7830** **1(415) 547-7800** ຫຼື **711**). ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ຕົວພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ແມ່ນຍັງມີຢູ່. ໂທ (TTY: **1(415) 547-7830** **1(415) 547-7800** ຫຼື **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນພຣີ.

MIEN (MIEN) - LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** a'fai **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** a'fai **711**). Naaiv deix gong benx wangv henh tengx oc.

ਪੰਜਾਬੀ (PUNJABI) - ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** ਜਾਂ **711** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ)। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** ਜਾਂ **711** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

РУССКИЙ (RUSSIAN) - ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1(415) 547-7800** (линия TTY: **1(415) 547-7830** или **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1(415) 547-7800** (линия TTY: **1(415) 547-7830** или **711**). Эти услуги являются бесплатными.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

ESPAÑOL (SPANISH) - ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** o al **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** o al **711**). Estos servicios son gratuitos.

TAGALOG (TAGALOG-FILIPINO) - ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** o **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** o **711**). Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (THAI) - โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** หรือ **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** หรือ **711**) บริการไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ

УКРАЇНСЬКОЮ (UKRAINIAN) - УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** або **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** або **711**). Ці послуги є безкоштовними.

TIẾNG VIỆT (VIETNAMESE) - CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** hoặc **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1(415) 547-7800** (TTY: **1(415) 547-7830** hoặc **711**). Những dịch vụ này đều là miễn phí.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Welcome sa San Francisco Health Plan!

Salamat sa pagsali sa SFHP. Ang SFHP ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong mayroong Medi-Cal. Nakikipagtulungan ang SFHP sa Estado ng California upang tulungan kang makakuha ng pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo.

Nakikipagtulungan ang SFHP sa mga medikal na grupo, na binubuo ng mga provider ng pangunahing pangangalaga, mga espesyalista, at iba pang provider na nagtutulungan upang magbigay ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga miyembro ng SFHP. Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa mga medikal na grupo, basahin ang seksyon na "Paano gumagana ang iyong plano" sa handbook na ito.

Handbook ng Miyembro

Sinasabi sa iyo nitong Handbook ng Miyembro ang tungkol sa iyong coverage sa ilalim ng SFHP. Mangyaring basahin ito nang mabuti at tapusin. Makakatulong ito sa iyo na maunawaan ang mga benepisyo mo, ang mga serbisyong magagamit mo, at kung paano makuha ang pangangalaga na kailangan mo. Ipinaliliwanag din dito ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang miyembro ng SFHP. Kung mayroon kang mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, siguraduhing babasahin ang lahat ng seksyon na naaangkop sa iyo.

Itong Handbook ng Miyembro ay tinatawag ding Pinagsamang Katibayan ng Coverage (EOC) at Form ng Pagsisiwalat. Binubuo lamang ng EOC at Form ng Pagsisiwalat na ito ang buod ng planong pangkalusugan. Kailangang sumangguni sa kontrata ng planong pangkalusugan upang alamin ang mga eksaktong tuntunin at kundisyon ng coverage. Para matuto pa, tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Sa Handbook ng Miyembro na ito, tinutukoy minsan ang SFHP bilang "kami" o "namin." Tinatawag minsan ang mga miyembro na "ikaw." Ang ilang salitang nakasulat sa malaking titik ay may espesyal na kahulugan sa Handbook ng Miyembro na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Para humingi ng kopya ng kontrata sa pagitan ng SFHP at ng California Department of Health Care Services (DHCS), tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Maaari kang humingi ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang libre. Maaari mo ring makita ang Handbook ng Miyembro sa website ng SFHP sa **sfhp.org**. Maaari ka ring humingi ng libreng kopya ng mga hindi pinagmamay-ariang klinikal at pang-administratibong patakaran at pamamaraan ng SFHP. Nasa website rin ng SFHP ang mga ito.

Makipag-ugnayan sa amin

Narito ang SFHP upang tumulong. Kung may mga tanong ka, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

Maaari ka ring bumisita online anumang oras sa **sfhp.org**.

Salamat,

San Francisco Health Plan

P.O. Box 194247

San Francisco, CA 94119-4247



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Talaan ng mga nilalaman

| | |
|---|-----------|
| 1. Pagsisimula bilang miyembro | 11 |
| Paano humingi ng tulong | 11 |
| Sino ang maaaring maging miyembro | 12 |
| Mga Identification (ID) card | 12 |
| 2. Tungkol sa iyong planong pangkalusugan | 14 |
| Pangkalahatang ideya ng planong pangkalusugan | 14 |
| Paano gumagana ang iyong plano | 16 |
| Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan | 16 |
| Mga mag-aaral na lumipat sa isang bagong county o sa labas ng California | 17 |
| Pagpapatuloy ng pangangalaga | 18 |
| Mga gastusin | 21 |
| 3. Paano kumuha ng pangangalaga | 24 |
| Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan | 24 |
| Provider ng Pangunahing Pangangalaga (PCP) | 25 |
| Network ng provider | 29 |
| Mga Appointment | 39 |
| Pagkakansela at muling pag-iiskedyul | 40 |
| Pagbabayad | 40 |
| Mga Referral | 41 |
| Paunang pag-apruba (paunang pahintulot) | 43 |
| Mga pangalawang opinyon | 45 |
| Sensitibong pangangalaga | 46 |
| Agarang pangangalaga | 49 |
| Emergency na pangangalaga | 51 |
| 24/7 na Nurse Advice Line | 52 |
| Mga paunang tagubilin ng pangangalagang pangkalusugan | 53 |
| Donasyon ng organ at tisyu | 53 |
| 4. Mga benepisyo at serbisyo | 54 |
| Ano ang mga benepisyo at serbisyong saklaw ng iyong planong pangkalusugan | 54 |
| Mga benepisyo sa Medi-Cal na sinasaklaw ng SFHP | 57 |
| Iba pang mga benepisyo at programang sinasaklaw ng SFHP | 79 |
| Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal | 86 |
| Mga serbisyong hindi mo makukuha sa pamamagitan ng SFHP o Medi-Cal | 93 |
| Pagsusuri ng mga bagong at umiiral na teknolohiya | 93 |



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

| | |
|---|------------|
| 5. Pangangalaga sa bata at kabataang walang sakit | 94 |
| Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager | 94 |
| Mga check-up sa kalusugan at pangangalaga para makaiwas sa sakit ng batang walang sakit | 96 |
| Pag-screen sa lead poisoning sa dugo | 98 |
| Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga ng bata at kabataan na walang sakit | 98 |
| Iba pang serbisyong maaari mong makuha sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa | 98 |
| 6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema..... | 101 |
| Mga reklamo | 102 |
| Mga apela | 103 |
| Ano ang dapat gawin kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng apela | 105 |
| Mga Reklamo at Malayang Medikal na Pagsusuri (IMR) sa Department of Managed Health Care (DMHC) | 106 |
| Mga Pagdinig ng Estado..... | 107 |
| Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso | 108 |
| 7. Mga karapatan at responsibilidad | 110 |
| Ang iyong mga karapatan | 110 |
| Ang iyong mga responsibilidad | 111 |
| Abiso ng hindi pandiskrimina | 113 |
| Mga paraan para makibahagi bilang miyembro | 115 |
| Abiso sa mga gawi sa pagkapribado | 116 |
| Abiso tungkol sa mga batas..... | 126 |
| Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang isang huling tagapagbayad, iba pang coverage sa kalusugan, at pagbawi ng tort..... | 126 |
| Abiso tungkol sa pagbawi ng estate | 127 |
| Abiso ng Aksyon | 127 |
| Tulong sa mga legal na usapin | 128 |
| Arbitrasyon ng mga pagtatalo | 128 |
| Hindi pagtatalaga | 130 |
| Mga independenteng kontratista..... | 130 |
| Pakikilahok sa programa ng benepisyo | 130 |
| Umiiral na batas..... | 130 |
| Mga kalamidad, pagkagambala, at limitasyon | 130 |
| 8. Mahahalagang numero at salita na dapat malaman | 131 |
| Mahahalagang numero ng telepono | 131 |
| Mga salitang dapat malaman..... | 131 |



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

1. Pagsisimula bilang miyembro

Paano humingi ng tulong

Gusto ng SFHP na maging masaya ka sa iyong pangangalaga ng kalusugan. Kung mayroon kang mga tanong o alalahanin tungkol sa iyong pangangalaga, gusto ng SFHP na malaman ang iyong opinyon!

Mga customer service

Narito ang Customer Service ng SFHP upang tulungan ka. Magagawa ng SFHP na:

- Masagot ang mga tanong tungkol sa iyong planong pangkalusugan at mga saklaw na serbisyo ng SFHP
- Tulungan kang pumili o lumipat ng provider ng pangunahing pangangalaga (PCP)
- Sabihin sa iyo kung saan makukuha ang pangangalagang kailangan mo
- Tulungan kang makakuha ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi ka nagsasalita ng Ingles
- Tulungan kang makakuha ng impormasyon sa iba pang wika at format

Kung kailangan mo ng tulong, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag. Dapat ay siguraduhin ng SFHP na wala pang 10 minuto kang maghihintay kapag tumawag ka.

Maaari ka ring bumisita online sa Mga Customer Service anumang oras sa **sfhp.org**.

Maaari ka ring mag-sign up para sa isang account sa Portal ng Miyembro sa SFHP. Nagbibigay-daan sa iyo ang Portal ng Miyembro ng SFHP na humiling na baguhin ang iyong PCP, kumuha ng bagong ID card sa SFHP, at tingnan ang iyong personal na rekord ng kalusugan online. Upang mag-sign up, bumisita sa **sfhp.org** at i-click ang “Portal ng Pag-log in ng Miyembro.”



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Sino ang maaaring maging miyembro

Maaaring magkaroon ng programa ng Medicaid ang bawat estado. Sa California, tinatawag na **Medi-Cal** ang Medicaid.

Kwalipikado ka sa SFHP dahil kwalipikado ka sa Medi-Cal at nakatira ka sa San Francisco County. Para sa tulong sa iyong kwalipikasyon sa Medi-Cal, makipag-ugnayan sa San Francisco Human Services Agency sa **1(855) 355-5757** o bumisita sa **sfhsa.org/services/health-food/Medi-Cal**. Maaari ka ring maging kwalipikado sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security dahil tumatangap ka ng SSI o SSP.

Para sa mga tanong tungkol sa pagpapatala, tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**). O pumunta sa **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Para sa mga tanong tungkol sa Social Security, tumawag sa Social Security Administration sa **1(800) 772-1213**. O pumunta sa **www.ssa.gov/locator**.

Transitional Medi-Cal

Ang Transitional Medi-Cal ay tinatawag ding “Medi-Cal para sa mga taong nagtatrabaho.” Maaari ka ring makakuha ng Transitional Medi-Cal kung huminto ka sa pagkuha ng Medi-Cal dahil:

- Nagsimula ka nang kumita ng mas maraming pera, o
- Nagsimula nang makatangap ang iyong pamilya ng mas maraming suporta sa anak o sa asawa

Maaari kang magtanong tungkol sa kwalipikasyon para sa Transitional Medi-Cal sa lokal na tanggapan ng iyong county sa **www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx**.

O tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**).

Mga Identification (ID) card

Bilang miyembro ng SFHP, makakakuha ka ng aming Identification (ID) card sa SFHP. Dapat mong ipakita ang iyong ID card sa SFHP **at** ang iyong Identification Card para sa Mga Benepisyo ng Medi-Cal (BIC) kapag kumuha ka ng anumang serbisyo o reseta sa pangangalagang pangkalusugan. Ang iyong Medi-Cal BIC card ay ang identification card para sa mga benepisyo na ipinadala sa iyo ng Estado ng California. Dapat mong palaging dalhin ang lahat ng iyong health card. Ganito ang hitsura ng iyong Medi-Cal BIC at SFHP ID card:

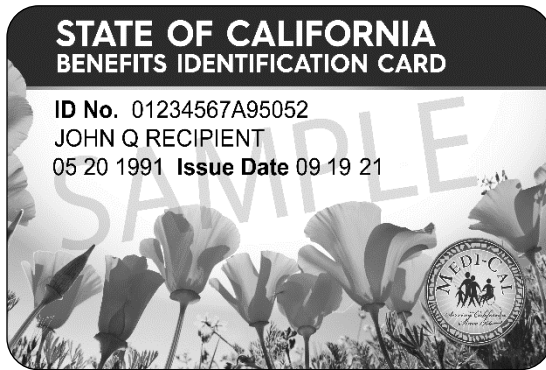


Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Medi-Cal Benefits Identification Card



SFHP ID Card



| MEMBER INFORMATION | PROVIDER USE |
|---|--|
| 1(415) 547-7800 SFHP Customer Service 1(800) 288-5555 (toll-free) | This card does not guarantee eligibility for services. Please check for eligibility. |
| 1(800) 835-2362 Teladoc 24/7 Phone or teladoc.com/sfhp Video Doctor Visits | Member has the right to an interpreter at every medical visit at no charge. |
| 1(800) 877-7195 Vision Care | Eligibility: 1(415) 547-7810 sfhp.org/providers |
| 1(800) 322-6384 Dental Care | Authorizations: 1(415) 547-7818 ext. 7080 sfhp.org/providers |
| 1(855) 371-8117 Mental Health Care and Autism Treatment | Notify plan prior to post-stabilization care at 1(415) 615-4525 |
| 1(415) 547-7830 TTY for the Deaf | Medi-Cal Rx: Medi-CalRx.dhcs.ca.gov |
| In case of emergency, call 911 | Pharmacy BIN#: 022659 PCN#: 6334225 |
| ER services are covered at no cost to you. ER services outside of San Francisco are also covered. No prior authorization is needed. | |
| Pharmacy Benefit is not managed by SFHP. Contact Medi-Cal Rx: 1(800) 977-2273 | |

May mahalagang impormasyon ang iyong SFHP ID Card kabilang ang:

- Pangalan ng iyong doktor (o ang pangalan ng iyong klinika)
- Numero ng telepono ng iyong doktor
- Iyong Medikal na Grupo
- Iyong Ospital
- Paano i-access ang Teladoc® 24/7 na pagpapatingin sa doktor sa telepono o video (hindi kwalipikado ang mga miyembro na may coverage ng Medicare Part B para sa mga serbisyo ng Teladoc)

Kung hindi mo nakuha ang iyong ID card sa SFHP sa loob ng ilang linggo pagkalipas ng petsa ng iyong pagpapatala, o kung nasira, nawala, o ninakaw ang iyong ID card sa SFHP, tumawag kaagad sa Customer Service. Papadalhan ka ng SFHP ng bagong card nang libre. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Kung wala kang Medi-Cal BIC card o kung nasira, nawala o ninakaw ang iyong card, tumawag sa lokal na tanggapan ng county. Pumunta sa www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx para mahanap ang lokal na tanggapan ng county.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

2. Tungkol sa iyong planong pangkalusugan

Pangkalahatang ideya ng planong pangkalusugan

Ang SFHP ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa San Francisco County. Nakikipagtulungan ang SFHP sa Estado ng California upang tulungan kang makakuha ng pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo.

Makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng Serbisyo ng Customer ng SFHP upang matuto ng higit pa tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ito pagaganahin para sa iyo. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kailan magsisimula at magtatapos ang iyong coverage

Kapag nagpatala ka sa SFHP, magpapadala kami sa iyo ng Identification (ID) card ng SFHP sa loob ng dalawang linggo mula sa petsa ng iyong pagpapatala. Dapat mong ipakita ang iyong ID card sa SFHP at ang iyong Medi-Cal BIC kapag kumuha ka ng serbisyo o reseta sa pangangalagang pangkalusugan.

Kakailanganing i-renew ang iyong coverage sa Medi-Cal bawat taon. Kung hindi mai-renew ng lokal na tanggapan ng iyong county ang iyong coverage sa Medi-Cal gamit ang elektronikong pamamaraan, padadalhan ka ng county ng isang pre-populated na form sa pag-renew ng Medi-Cal. Kumpletuhin ang form na ito at ibalik ito sa iyong lokal na tanggapan ng iyong county. Maaari mong ibalik ang iyong impormasyon nang personal, sa pamamagitan ng telepono, sa pamamagitan ng koreo, online o iba pang elektronikong paraan kung available sa iyong county.

Kung ikaw ay bagong miyembro ng SFHP makatatanggap ka ng kapaki-pakinabang na mga tool upang makapagsimula.

- **Welcome Packet:** Pinadadalhan ng welcome packet ang lahat ng bagong miyembro. Nakapaloob dito ang mahalagang impormasyon para sa miyembro tungkol sa kung paano makakuha ng mga elektronikong kopya at naka-print sa papel na kopya ng Buod ng mga Benepisyo at Handbook ng Miyembro. Ipinaliliwanag ng mga dokumentong ito ang iyong mga benepisyo, karapatan, at responsibilidad bilang miyembro ng SFHP.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Maaari mong tapusin ang iyong coverage ng SFHP at pumili ng isa pang planong pangkalusugan anumang oras. Para sa tulong sa pagpili ng bagong plano, tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**). O pumunta sa **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Ang SFHP ay isang planong pangkalusugan para sa mga miyembro ng Medi-Cal sa San Francisco County. Hanapin ang lokal na tanggapan ng county mo sa **<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>**.

Maaaring magtapos ang saklaw ng Medi-Cal sa SFHP kung totoo ang alinman sa mga sumusunod:

- Umalis ka sa San Francisco County
- Wala ka nang Medi-Cal
- Naging kwalipikado ka para sa programang waiver na hinihingi sa iyong magpatala sa Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal
- Kung ikaw ay nasa kulungan o bilangguan

Kung mawala ang iyong coverage sa SFHP Medi-Cal, maaari ka pa ring maging kwalipikado sa coverage ng FFS Medi-Cal. Kung hindi ka sigurado kung saklaw ka pa rin ng SFHP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Mga espesyal na pagsasaalang-alang para sa mga American Indian na nasa pinamamahalaang pangangalaga

May karapatan ang mga American Indian na hindi magpatala sa isang plano ng pinamamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal o maaari silang umalis sa kanilang plano ng pinamamahalaang pangangalaga sa Medi-Cal at bumalik sa FFS Medi-Cal anumang oras at anumang dahilan.

Kung ikaw ay isang American Indian, may karapatan kang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa isang Indian Health Care Provider (IHCP). Maaari ka ring manatili o umalis sa pagkakatala (bumitaw) mula sa SFHP habang kumukuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga lokasyong ito. Para matuto pa tungkol sa pagpapatala at pag-alis sa pagkakatala, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Dapat magbigay ang SFHP ng koordinasyon ng pangangalaga para sa iyo, kabilang ang pamamahala ng kaso na wala sa network. Kung hihilingin mong makakuha ng mga serbisyo mula sa isang IHCP at walang magagamit na IHCP na nasa network, dapat kang tulungan ng SFHP na makahanap ng isang IHCP na wala sa network. Para malaman ang higit pa, basahin ang “Network ng provider” sa Kabanata 3 ng handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Paano gumagana ang iyong plano

Ang SFHP ay isang planong pangkalusugan ng pinamamahalaang pangangalaga na nakakontra sa DHCS. Nakikipagtulungan ang SFHP sa mga doktor, ospital, at iba pang provider sa lugar na sineserbisuhan ng SFHP upang magbigay ng pangangalaga ng kalusugan sa aming mga miyembro. Bilang miyembro ng SFHP, maaari kang maging kwalipikado para sa ilang mga serbisyong ibinigay sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Kabilang dito ang mga resetang pang-outpatient, mga gamot na walang reseta, at ilang medikal na supply sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Sasabihin sa iyo ng Customer Service kung paano gumagana ang SFHP, paano kunin ang pangangalagang kailangan mo, paano mag-iskedyul ng mga appointment sa provider sa loob ng mga oras ng opisina, paano humiling ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasalin nang libre o nakasulat na impormasyon sa mga alternatibong format, at kung paano malaman kung kwalipikado ka para sa mga serbisyo sa transportasyon.

Para matuto pa, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Makakahanap ka rin ng impormasyon sa Customer Service online sa **sfhp.org**.

Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan

Maaari kang umalis sa SFHP at sumali sa ibang planong pangkalusugan sa county ng iyong tirahan anumang oras, kung available ang isa pang planong pangkalusugan. Para pumili ng bagong plano, tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**). Maaari kang tumawag sa pagitan ng 8:00am at 6:00pm Lunes hanggang Biyernes. O pumunta sa **<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>**.

Inaabot nang hanggang 30 araw o higit pa para maiproseso ang iyong kahilingan na umalis sa SFHP at magpatala sa ibang plano sa iyong county. Upang malaman ang status ng iyong kahilingan, tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**).

Kung gusto mong umalis sa SFHP nang mas maaga, maaari kang tumawag at humiling sa Health Care Options ng isang pinabilis (mabilis) na pag-alis sa pagkakatala.

Kasama sa mga miyembrong makahihiling ng pinabilis na pag-alis sa pagkakatala ang, ngunit hindi ito limitado sa, mga batang tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng mga programang Foster Care o Adoption Assistance, mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, at mga miyembrong nakatala na sa Medicare o isa pang Medi-Cal o komersyal na plano ng pinamamahalaang pangangalaga.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Maaari mong hilinging umalis sa SFHP sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa iyong lokal na tanggapan ng county. Hanapin ang lokal na tanggapan ng county mo sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

O tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**).

Mga mag-aaral na lumipat sa isang bagong county o sa labas ng California

Maaari kang makakuha ng emergency na pangangalaga at agarang pangangalaga kahit saan sa Estados Unidos, kabilang sa Mga Teritoryo ng Estados Unidos. Saklaw lamang ang rutinang pangangalaga at pangangalaga para makaiwas sa sakit sa iyong tinitirhang county. Kung isa kang mag-aaral na lumipat sa isang bagong county sa California para kumuha ng mas mataas na edukasyon, kasama ang kolehiyo, sasaklawin ng SFHP ang mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga sa iyong bagong county. Maaari ka ring makatanggap ng rutinang pangangalaga o pangangalaga upang makaiwas sa sakit sa iyong bagong county, ngunit dapat mong abisuhan ang SFHP. Magbasa nang higit pa sa ibaba.

Kung nakatala ka sa Medi-Cal at isa kang mag-aaral sa county na iba sa iyong tirahan sa California county, hindi mo kailangang mag-apply para sa Medi-Cal sa county na iyon.

Kung pansamantala kang umalis mula sa tahanan para maging mag-aaral sa isa pang county sa California, may dalawa kang pagpipilian. Maaari kang:

- Magsabi sa iyong manggagawa sa pagiging kwalipikado sa San Francisco Human Services Agency na pansamantala kang lilipat para pumasok sa isang institusyon ng mas mataas na edukasyon at ibigay sa kanila ang iyong address sa bagong county. I-update ng county ang mga rekord ng kaso ng iyong bagong address at county code. Kailangan mong gawin ito kung nais mong panatilihin ang pagkuha ng rutinang pangangalaga o pangangalaga upang makaiwas sa sakit habang nakatira ka sa isang bagong county. Kung hindi naglilingkod ang SFHP sa county kung saan ka mag-aaral ng kolehiyo, maaaring kailanganin mong magpalit ng mga planong pangkalusugan. Para sa mga tanong at para maiwasan ang pagkaantala sa pagsali sa bagong planong pangkalusugan, tumawag sa Health Care Options sa **1(800) 430-4263** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**).

O

- Kung hindi naglilingkod ang SFHP sa bagong county kung saan ka nag-aaral sa kolehiyo, hindi ka magpapalit ng iyong planong pangkalusugan sa isang planong naglilingkod sa county na iyon, makakakuha ka lang ng mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga para sa ilang kondisyon sa bagong county. Para malaman ang higit pa, basahin ang Kabanata 3, “Paano makakakuha ng pangangalaga.” Para sa rutinang pangangalagang pangkalusugan o pangangalagang



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa [sfhp.org](https://www.sfhp.org).

pangkalusugan para makaiwas sa sakit, kakailanganin mong gamitin ang network ng mga provider ng SFHP na matatagpuan sa San Francisco County.

Kung pansamantala kang aalis sa California para maging mag-aaral sa ibang estado at gusto mong panatilihin ang iyong coverage sa Medi-Cal, makipag-ugnayan sa iyong manggagawa sa pagiging kwalipikado sa San Francisco Human Services Agency sa pamamagitan ng pagtawag sa **1(855) 355-5757**. Hangga't kwalipikado ka, sasaklawin ng Medi-Cal ang mga serbisyong pang-emergency at agarang pangangalaga sa ibang estado. Sinasaklaw rin ng Medi-Cal ang pangangalagang pang-emergency na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico.

Ang serbisyo sa rutinang pangangalaga at pangangalaga para makaiwas sa sakit, kasama ang mga inireresetang gamot kaugnay ng mga serbisyong ito, ay hindi saklaw kapag nasa labas ka ng California. Hindi ka magiging kwalipikado para sa coverage ng Medi-Cal para sa mga serbisyong iyon sa labas ng estado. Hindi babayaran ng SFHP ang iyong pangangalagang pangkalusugan. Kung gusto mo ng Medicaid sa isa pang estado, kakailanganin mong mag-apply sa estadong iyon. Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang pang-emergency, agaran o anumang iba pang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa labas ng Estados Unidos, maliban sa mga pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico, gaya ng nakasaad sa Kabanata 3.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Pagpapatuloy ng pangangalaga para sa isang provider na wala sa network

Bilang miyembro ng SFHP, makukuha mo ang iyong pangangalagang pangkalusugan mula sa mga provider na nasa network ng SFHP. Upang malaman kung ang isang provider ng pangangalagang pangkalusugan ay nasa network ng SFHP, basahin ang direktoryo ng provider ng SFHP. Maaaring wala sa network ng SFHP ang mga provider na hindi nakalista sa direktoryo ng SFHP.

Sa ilang kaso, maaari kang makakuha ng pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network ng SFHP. Kung hiniling sa iyong baguhin ang iyong planong pangkalusugan o lumipat sa pinamamahalaang pangangalaga mula sa FFS Medi-Cal, o nagkaroon ka ng provider na nasa network pero ngayon ay wala na sa network, maaaring mapanatili mo ang iyong provider kahit wala siya sa network ng SFHP. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga.

Kung kailangan mong makakuha ng pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, tumawag sa SFHP upang humingi ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari mong makuha ang pagpapatuloy ng pangangalaga nang hanggang 12 buwan o higit pa kung totoo ang lahat ng sumusunod:

- Mayroon kang umiiral na relasyon sa provider na wala sa network bago ang pagpapatala sa SFHP
- Nagtungo ka sa provider na wala sa network para sa isang hindi pang-emergency na pagpapatingin nang kahit isang beses sa loob ng 12 buwan bago ang pagpapatala mo sa SFHP.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

- Handa ang provider na wala sa network na makipagtulungan sa SFHP at sumasang-ayon siya sa mga kinakailangan sa kontrata at pagbabayad ng SFHP para sa mga serbisyo
- Nakatutugon ang provider na wala sa network sa mga propesyonal na pamantayan ng SFHP
- Nakatala ang provider na wala sa network at nakikibahagi sa programang Medi-Cal

Para matuto pa, tumawag sa Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kung hindi sumali ang iyong mga provider sa network ng SFHP sa katapusan ng 12 buwan, hindi sumasang-ayon sa mga presyo ng pagbabayad ng SFHP, o hindi nila natutugunan ang mga hinihingi sa kalidad ng pangangalaga, kakailanganin mong lumipat sa mga provider na nasa network ng SFHP. Para pag-usapan ang iyong mga pagpipilian, tumawag sa Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Hindi kinakailangan ang SFHP na magbigay ng patuloy na pangangalaga para sa isang provider na wala sa network para sa ilang mga pantulong (pansuporta) na serbisyo katulad ng radiology, laboratory, dialysis center, o transportasyon. Makukuha mo ang mga serbisyong ito sa isang provider sa network ng SFHP.

Para matuto pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at kung kwalipikado ka, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Pagkumpleto ng mga saklaw na serbisyo mula sa provider na wala sa network

Bilang miyembro ng SFHP, makukuha mo ang saklaw na serbisyo mula sa mga provider na nasa network ng SFHP. Kung ikaw ay ginagamot para sa ilang kondisyon sa kalusugan sa oras na nagpatala ka sa SFHP o sa oras na umalis ang iyong provider sa network ng SFHP, maaari ka pa ring makakuha ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa isang provider na wala sa network.

Maaari mong ipagpatuloy ang pangangalaga sa isang provider na wala sa network sa isang partikular na panahon kung kailangan mo ng mga serbisyong sakop para sa mga kondisyong ito sa kalusugan:

| Kondisyon ng kalusugan | Tagal ng panahon |
|--|---|
| Mga malubhang karamdaman (isang medikal na problema na nangangailangan ng mabilis na pansin) | Hanggang sa kung gaano katagal ang iyong malubhang karamdaman |
| Malubhang chronic na pisikal at pag-uugali na mga kondisyon (isang malubhang isyu sa pangangalagang pangkalusugan na mayroon ka sa mahabang panahon) | Hanggang 12 buwan mula sa pagsisimula ng coverage o ang petsa na natapos ang kontrata ng provider sa SFHP |
| Pagbubuntis at postpartum (pagkatapos ng panganganak) na pangangalaga | Sa panahon ng iyong pagbubuntis at hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis |



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

| Kondisyon ng kalusugan | Tagal ng panahon |
|--|---|
| Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip ng nanganak | Hanggang sa 12 buwan mula sa diagnosis o mula sa pagtatapos ng iyong pagbubuntis, alinman ang mas huli |
| Pangangalaga sa bagong panganak na bata sa pagitan ng kapanganakan at 36 na buwang gulang | Hanggang 12 buwan mula sa petsa ng pagsisimula ng coverage o ang petsa na natapos ang kontrata ng provider sa SFHP |
| Sakit na nagtatanging ng buhay (isang medikal na problema na nagbabanta sa buhay) | Hanggang sa kung gaano katagal ang iyong karamdaman. Maaari ka pa ring makakuha ng mga serbisyo nang higit sa 12 buwan mula sa petsa na nagpatala ka sa SFHP o sa oras na tumigil ang provider sa pakikipagtulungan sa SFHP |
| Pagsasagawa ng isang operasyon o iba pang medikal na procedure mula sa isang provider na wala sa network hangga't ito ay saklaw, medikal na kinakailangan, at pinahintulutan ng SFHP bilang bahagi ng isang dokumentadong kurso ng paggamot at inirerekomenda at dokumentado ng provider | Dapat maganap ang operasyon o iba pang medikal na procedure sa loob ng 180 araw mula sa petsa ng pagwawakas ng kontrata ng provider o 180 araw mula sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng iyong pagpapatala sa SFHP |

Para sa ibang mga kondisyon na maaaring maging kwalipikado, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kung hindi handang patuloy na magbigay ng mga serbisyo ang isang provider na wala sa network o hindi siya sumasang-ayon sa mga kinakailangan sa kontrata ng SFHP, pagbabayad, o iba pang tuntunin para sa pagbibigay ng pangangalaga, hindi ka makakakuha ng patuloy na pangangalaga mula sa provider. Maaari kang patuloy na makakuha ng mga serbisyo mula sa ibang provider sa network ng SFHP.

Para sa tulong sa pagpili ng isang nakakontratang provider upang magpatuloy sa iyong pangangalaga o kung mayroon kang anumang tanong o problema sa pagtanggap ng mga saklaw na serbisyo mula sa isang provider na wala na sa network ng SFHP, tumawag sa Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Hindi kinakailangang magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga ang SFHP para sa mga serbisyong hindi saklaw ng Medi-Cal o na hindi saklaw sa ilalim ng kontrata ng SFHP sa DHCS. Para malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga, pagiging kwalipikado, at mga available na serbisyo, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
 Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
 O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga gastusin

Mga gastusin ng miyembro

Pinaglilingkuran ng SFHP ang mga taong kwalipikado sa Medi-Cal. Kadalasan, hindi kailangang magbayad ng mga miyembro ng SFHP para sa mga saklaw na serbisyo, premium, o deductible.

Kung isa kang American Indian, hindi mo kailangang magbayad ng mga bayarin sa pagpapatala, premium, deductible, co-pay, pagbabahagi ng gastos, o iba pang katulad na singil. Hindi dapat singilin ng SFHP ang sinumang miyembro na American Indian na kumukuha ng isang item o serbisyo nang direkta mula sa isang IHCP o sa pamamagitan ng isang referral sa isang IHCP, o bawasan ang mga pagbabayad dahil sa isang IHCP sa pamamagitan ng halaga ng anumang bayad sa pagpapatala, premium, deductible, copayment, pagbabahagi ng gastos, o katulad na singil.

Kung nakatala ka sa County Children’s Health Initiative Program (CCHIP) sa mga county ng Santa Clara, San Francisco, o San Mateo o nakatala sa Medi-Cal para sa mga Pamilya, maaaring magkaroon ka ng buwanang premium at mga co-pay.

Maliban sa pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, o sensitibong pangangalaga, dapat kang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon) mula sa SFHP bago ka magpatingin sa isang provider na wala sa network ng SFHP. Kung hindi ka makakuha ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon) at pumunta ka sa isang provider na wala sa network para sa pangangalaga na hindi pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, o sensitibong pangangalaga, maaaring kailanganin mong magbayad para sa pangangalaga mula sa provider na iyon. Para sa listahan ng mga saklaw na serbisyo, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo,” sa handbook na ito. Maaari mo ring makita ang Direktoryo ng Provider sa website ng SFHP sa sfhp.org.

Para sa mga miyembro na may pangmatagalang pangangalaga at hati sa gastos

Maaaring kailanganin mong magbayad ng hati sa gastos bawat buwan para sa iyong mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga. Ang halaga ng iyong hati sa gastos ay nakadepende sa iyong kita. Bawat buwan, babayaran mo ang sarili mong mga bayarin sa pangangalagang pangkalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga bayarin sa Mga Pangmatagalang Serbisyo at Suporta (LTSS), hanggang sa maging katumbas ng iyong hati sa gastos ang halagang iyong binayaran. Pagkatapos niyon, sasaklawin ng SFHP ang iyong pangmatagalang pangangalaga para sa buwang iyon. Hindi ka sasaklawin ng SFHP hanggang sa mabayaran mo ang iyong buong hati sa gastos sa pangmatagalang pangangalaga para sa buwan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Paano binabayaran ang isang provider

Binabayaran ng SFHP ang mga provider sa mga paraang ito:

- Mga pagbabayad na capitation
 - Binabayaran ng SFHP ang ilang provider ng nakatakdang halaga ng pera bawat buwan para sa bawat miyembro ng SFHP. Tinatawag itong pagbabayad na capitation. Nagtutulungan ang SFHP at mga provider para magpasya sa halagang babayaran.
- Mga pagbabayad na FFS
 - Nagbibigay ng pangangalaga ang ilang provider sa mga miyembro ng SFHP at pagkatapos ay nagpapadala sa SFHP ng bill para sa mga serbisyong kanilang ibinigay. Tinatawag itong pagbabayad na FFS. Nagtutulungan ang SFHP at mga provider para magpasya kung magkano ang bawat serbisyo.
- May mga programang insentibo ang SFHP para sa provider. Hinihikayat ng mga programang insentibo ng SFHP ang mga provider na magbigay ng mga serbisyong pangangalaga para makaiwas sa sakit tulad ng mga pagpapatingin ng mga kabataan at sanggol na walang sakit.

Para matuto pa tungkol sa kung paano binabayaran ng SFHP ang mga provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kung makatanggap ka ng bayarin mula sa provider ng pangangalagang pangkalusugan

Ang mga serbisyong saklaw ay ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na dapat bayaran ng SFHP. Kung makakakuha ka ng bill para sa anumang serbisyong saklaw ng Medi-Cal, huwag bayaran ang bill. Tawagan kaagad ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Tutulungan ka ng SFHP na alamin kung tama ang bill.

Kung makatanggap ka ng bill mula sa isang botika para sa iniresetang gamot, mga supply, o supplement, tumawag sa Customer Service ng Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273**, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaaring tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa **711**, Lunes hanggang Biyernes, 8:00am hanggang 5:00pm. Maaari ka ring pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Paghiling sa SFHP na bayaran ka para sa mga gastusin

Kung nagbayad ka para sa mga serbisyong natanggap mo na, maaari kang maging kwalipikadong ma-reimburse (ibalik sa iyo ang iyong ibinayad) kung matutugunan mo ang **lahat** ng sumusunod na kondisyon:

- Ang natanggap mong serbisyo ay isang saklaw na serbisyo na ang SFHP ang magbabayad. Hindi ibabalik ng SFHP ang iyong ibinayad para sa isang serbisyong hindi saklaw ng SFHP.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Natanggap mo ang saklaw na serbisyo habang ikaw ay kwalipikadong miyembro ng SFHP.
- Hinihiling mong mabayaran ka sa loob ng isang taon mula sa petsa na natanggap mo ang saklaw na serbisyo.
- Nagpakita ka ng patunay na binayaran mo o ng sinuman para sa iyo, ang saklaw na serbisyo, detalyadong resibo mula sa provider.
- Natanggap mo ang saklaw na serbisyo mula sa isang nakatalang provider ng Medi-Cal sa network ng SFHP. Hindi mo kailangang matugunan ang kondisyong ito kung nakatanggap ka ng mga serbisyong pang-emergency, serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o isa pang serbisyo na pinapayagan ng Medi-Cal na gawin ng mga provider na wala sa network nang walang paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon).
- Kung ang saklaw na serbisyo ay karaniwang nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon), kailangan mong magbigay ng katunayan mula sa provider na nagpapakita ng medikal na pangangailangan para sa saklaw na serbisyo.

Sasabihin sa iyo ng SFHP kung ibabalik nila ang bayad mo sa isang sulat na tinatawag na Abiso ng Aksyon (NOA). Kung matugunan mo ang lahat ng kondisyong nasa itaas, dapat kang bayaran ng provider na nakatala sa Medi-Cal para sa buong halaga na iyong ibinayad. Kung tumanggi ang provider na bayaran ka, babayaran ka ng SFHP para sa buong halaga na iyong ibinayad. Dapat ka naming bayaran sa loob ng 45 araw ng trabaho pagkatanggap ng claim.

Kung nakatala ang provider sa Medi-Cal ngunit wala siya sa network ng SFHP at tumanggi na bayaran ka, babayaran ka ng SFHP, ngunit hanggang sa halaga lamang na babayaran ng FFS Medi-Cal. Babayaran ka ng SFHP para sa buong halaga ng gastos mula sa sariling bulsa para sa mga serbisyong pang-emergency, serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o isa pang serbisyo na pinapayagan ng Medi-Cal na maibigay ng mga provider na wala sa network nang walang paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon). Kung hindi mo natugunan ang isa sa mga kondisyong nasa itaas, hindi ka babayaran ng SFHP.

Hindi ka babayaran ng SFHP kung:

- Humingi at nakatanggap ka ng mga serbisyo na hindi saklaw ng Medi-Cal, gaya ng mga serbisyong pangkosmetiko
- Ang serbisyo ay hindi saklaw na serbisyo sa SFHP
- Mayroon kang hindi natugunang hati sa gastos ng Medi-Cal
- Pumunta ka sa isang doktor na hindi tumatanggap ng Medi-Cal at lumagda ka sa isang form na nagsasabing gusto mong matingnan pa rin at ikaw mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo
- Mayroon kang mga co-pay sa Medicare Part D para sa mga reseta na saklaw ng iyong Medicare Part D na plano



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

3. Paano kumuha ng pangangalaga

Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan

MANGYARING BASAHIN ANG SUMUSUNOD NA IMPORMASYON PARA ALAM MO KUNG MULA KANINO O SA ALING GRUPO NG MGA PROVIDER NG SERBISYO MAKAKAKUHA NG PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN.

Maaari kang magsimulang makakuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng iyong pagpapatala sa SFHP. Palaging dalhin ang iyong Identification (ID) card sa SFHP, Identification Card para sa Mga Benepisyo ng Medi-Cal (BIC), at anumang iba pang card ng insurance sa kalusugan. Huwag papayagan kailanman ang ibang tao na gamitin ang iyong BIC o SFHP ID card.

Ang mga bagong miyembro na may coverage ng Medi-Cal lamang ay dapat pumili ng provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa network ng SFHP. Ang mga bagong miyembro na may Medi-Cal at komprehensibong iba pang coverage sa kalusugan ay hindi kailangang pumili ng PCP.

Ang network ng SFHP ay isang grupo ng mga doktor, ospital at iba pang provider na nagtatrabaho sa SFHP. Dapat kang pumili ng PCP sa loob ng 30 araw mula nang maging miyembro ka sa SFHP. Kung hindi ka pipili ng PCP, ang SFHP ang pipili para sa iyo.

Maaari kang pumili ng iisang PCP o magkakaibang PCP para sa lahat ng miyembro ng pamilya sa SFHP, basta't available ang PCP.

Kung mayroon kang doktor na nais mong panatilihin, o nais mong makahanap ng isang bagong PCP, pumunta sa Direktoryo ng Provider para sa isang listahan ng lahat ng PCP at iba pang provider sa network ng SFHP. Mayroong ibang impormasyon ang Direktoryo ng Provider para tulungan kang pumili ng PCP. Kung kailangan mo ng Direktoryo ng Provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Maaari mo ring makita ang Direktoryo ng Provider sa website ng SFHP sa **sfhp.org**.

Kung hindi mo makukuha ang pangangalagang kailangan mo mula sa isang kalahok na provider sa network ng SFHP, dapat humingi ang iyong PCP o espesyalista sa network ng SFHP sa SFHP ng pag-apruba para ipadala ka sa isang provider na wala sa network. Tinatawag itong referral. Hindi mo



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

kailangan ng referral para pumunta sa isang provider na wala sa network para kumuha ng mga sensitibong serbisyo sa pangangalaga na nakalista sa ilalim ng heading na “Sensitibong pangangalaga” mamaya sa kabanatang ito.

Basahin ang natitirang bahagi ng kabanatang ito para malaman pa ang tungkol sa mga PCP, sa Direktoryo ng Provider, at sa network ng provider.

Ang Medi-Cal Rx program ay nangangasiwa sa coverage sa iniresetang gamot sa outpatient. Para malaman ang higit pa, basahin ang “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa Kabanata 4.

Provider ng Pangunahing Pangangalaga (PCP)

Ang iyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) ay lisensyadong provider para sa karamihan ng iyong pangangalagang pangkalusugan. Tutulungan ka rin ng iyong PCP na makuha ang mga uri ng pangangalaga na kailangan mo. Dapat kang pumili ng isang PCP sa loob ng 30 araw ng pagpapatala sa SFHP. Depende sa iyong edad at kasarian, maaari kang pumili ng isang pangkalahatang practitioner, OB/GYN, family practitioner, internist, o pediatrician bilang iyong PCP.

Maaari ding magsilbi ang isang nurse practitioner (NP), assistant ng doktor (PA), o sertipikadong nars na kumadrona bilang iyong PCP. Kung pipili ka ng NP, PA, o sertipikadong nars na kumadrona, maaaring magtalaga sa iyo ng doktor para pangasiwaan ang iyong pangangalaga. Kung ikaw ay parehong nasa Medicare at Medi-Cal, o kung mayroon kang iba pang komprehensibong insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi mo kailangang pumili ng PCP.

Maaari kang pumili ng isang Indian Health Care Provider (IHCP), Federally Qualified Health Center (FQHC), o Rural Health Clinic (RHC) bilang iyong PCP. Depende sa uri ng provider, maaari kang makapili ng isang PCP para sa iyong sarili at ibang mga kapamilya na mga miyembro ng SFHP, hangga't available ang PCP.

Tandaan: Maaaring piliin ng mga American Indian ang isang IHCP bilang kanilang PCP, kahit na ang IHCP ay wala sa network ng SFHP.

Kung hindi ka pumili ng isang PCP sa loob ng 30 araw ng pagpapatala, itatalaga ka ng SFHP sa isang PCP. Kung itinalaga ka sa isang PCP at gusto mong magpalit, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Mangyayari ang pagbabago sa unang araw ng susunod na buwan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Ang iyong PCP ay:

- Aalamin ang iyong kasaysayan ng kalusugan at mga pangangailangan
- Itatabi ang iyong mga rekord sa kalusugan
- Ibibigay sa iyo ang pangangalagang pangkalusugan para makaiwas sa sakit at na rutina na kailangan mo
- Ire-refer ka sa isang espesyalista kung kailangan mo nito
- Isasaayos ang pangangalaga sa ospital kung kailangan mo ito
- Humiling sa SFHP o sa iyong medikal na grupo ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kung kailangan mong magpatingin sa isang espesyalista na wala sa network o sa isang espesyalista na hindi bahagi ng iyong medikal na grupo

Maaari kang tumingin sa Direktoryo ng Provider para humanap ng isang PCP sa network ng SFHP. Ang Direktoryo ng Provider ay may listahan ng mga IHCP, FQHC, at RHC na nakikipagtulungan sa SFHP.

Makikita mo ang Direktoryo ng Provider ng SFHP sa online sa **sfhp.org**. O maaari mong hilingin na ipadala sa iyo sa pamamagitan ng koreo ang Direktoryo ng Provider sa pamamagitan ng pagtawag ng **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Maaari ka ring tumawag para malaman kung tumatanggap ba ang PCP na gusto mo ng mga bagong pasyente.

Mga pagpipiliang doktor at iba pang provider

Ikaw ang pinakamahusay na nakakaalam sa iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamahusay kung ikaw ang pipili ng iyong PCP. Pinakamainam na manatili sa isang PCP para malaman niya ang iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Gayunpaman, kung gusto mong magpalit sa isang bagong PCP, maaari kang magpalit kahit kailan. Dapat kang pumili ng isang PCP na nasa network ng provider ng SFHP at tumatanggap ng mga bagong pasyente.

Ang iyong bagong pinili ang iyong magiging PCP sa unang araw ng susunod na buwan pagkatapos mong magpalit.

Para baguhin ang iyong PCP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Maaari mo ring hilingin na palitan ang iyong PCP online sa pamamagitan ng Portal ng Miyembro ng SFHP. Bumisita sa **sfhp.org** at i-click ang “Portal ng Pag-log in ng Miyembro.”

Maaaring palitan ng SFHP ang iyong PCP kung ang PCP ay hindi tumatanggap ng mga bagong pasyente, umalis sa network ng SFHP, hindi nagbibigay ng pangangalaga sa mga pasyente na kaedad mo, o kung may mga alalahanin sa kalidad ng PCP na hindi naresolba. Maaari ding hilingin sa iyo ng SFHP o ng iyong PCP na lumipat sa bagong PCP kung hindi mo makasundo o hindi ka sumasang-ayon sa iyong PCP, o



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

kung hindi ka nakakapunta o nahuhuli ka sa mga appointment. Kung kailangan ng SFHP na palitan ang iyong PCP, sasabihin ito sa iyo ng SFHP sa sulat.

Kung magbago ang iyong PCP, makatatanggap ka ng bagong ID card ng miyembro ng SFHP sa koreo. Ilalagay dito ang pangalan ng iyong bagong PCP. Tumawag sa Mga Customer Service kung mayroon kang mga tanong tungkol sa pagkuha ng bagong ID card. Maaari ka ring makakuha ng pansamantalang ID card ng miyembro o humingi ng bagong ID card ng miyembro online sa pamamagitan ng Portal ng Miyembro ng SFHP. Bumisita sa **sfhp.org** at i-click ang “Portal ng Pag-log in ng Miyembro.”

Ilang bagay na dapat pag-isipan kapag pumipili ng PCP:

- Nangangalaga ba ng mga bata ang PCP?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang klinika na gusto kong puntahan?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking bahay, trabaho, o paaralan ng mga anak ko?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa kung saan ako nakatira at madali bang puntahan ang tanggapan ng PCP?
- Sinasalita ba ng mga doktor at tauhan ang aking wika?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang ospital na gusto ko?
- Ibinibigay ba ng PCP ang mga serbisyong kailangan ko?
- Angkop ba sa aking iskedyul ang mga oras ng tanggapan ng PCP?
- Nakikipagtulungan ba ang PCP sa mga espesyalista na pinupuntahan ko?

Inisyal na Appointment para sa Kalusugan (IHA)

Inirerekomenda ng SFHP na, bilang bagong miyembro, magpatingin ka sa iyong bagong PCP sa loob ng 120 araw para sa iyong unang appointment sa kalusugan, na tinatawag na Inisyal na Appointment para sa Kalusugan (IHA). Layunin ng unang appointment para sa kalusugan na tulungan ang iyong PCP na malaman ang iyong kasaysayan sa pangangalagang pangkalusugan at mga pangangailangan. Maaari kang tanungin ng iyong PCP tungkol sa kasaysayan ng kalusugan mo o maaari niyang hilingin sa iyo na sumagot ng talatanungan. Sasabihin din sa iyo ng iyong PCP ang tungkol sa pagpapayo at mga klase sa edukasyong pangkalusugan na maaaring makatulong sa iyo.

Kapag tumawag ka para magpaskedyul ng iyong unang appointment para sa kalusugan, sabihin sa taong sasagot ng telepono na miyembro ka ng SFHP. Ibigay ang iyong numero ng ID sa SFHP.

Dalhin ang iyong Medi-Cal BIC at SFHP ID card sa iyong appointment. Magandang ideya na magdala ng listahan ng iyong gamot at tanong sa iyong pagbisita. Maging handang makipag-usap sa iyong PCP tungkol sa iyong mga pangangailangan at alalahanin sa pangangalagang pangkalusugan.

Tiyaking tumawag sa tanggapan ng iyong PCP kung mahuhuli ka o hindi makapupunta sa iyong appointment.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung may mga tanong ka tungkol sa iyong unang appointment sa kalusugan, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Rutinang pangangalaga

Ang rutinang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kabilang dito ang pangangalaga para makaiwas sa sakit, na tinatawag ding wellness o well care. Tumutulong ito sa iyo na manatiling malusog at tumutulong ito para makaiwas ka sa pagkakasakit. Kabilang sa pangangalaga para makaiwas sa sakit ang mga regular na checkup, pag-screen, pagpapabakuna, edukasyong pangkalusugan at pagpapayo.

Inirerekomenda ng SFHP na kumuha ng regular na rutinang pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit, lalo na ang mga bata. Maaaring makakuha ang mga miyembro ng SFHP ng lahat ng inirerekomendang pauna at pang-iwas sa sakit na serbisyong inirerekomenda ng American Academy of Pediatrics at ng Centers for Medicare and Medicaid Services. Kabilang sa mga pag-screen na ito ang pag-screen ng pandinig at paningin, na makakatulong na matiyak ang malusog na pag-unlad at pag-aaral. Para sa kumpletong listahan ng mga serbisyong inirerekomenda ng pediatrician, basahin ang mga patnubay na “Bright Futures” mula sa American Academy of Pediatrics sa downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Kabilang sa rutinang pangangalaga ang pangangalaga kapag ikaw ay may sakit. Sinasaklaw ng SFHP ang rutinang pangangalaga mula sa iyong PCP.

Ang iyong PCP ay:

- Magbibigay sa iyo ng lahat ng iyong rutinang pangangalaga, kabilang ang mga regular na checkup, pagpapabakuna (mga pagpapaturok), paggamot, reseta, kinakailangang pag-screen, at medikal na payo
- Itatabi ang iyong mga rekord sa kalusugan
- Ire-refer ka sa isang espesyalista kung kinakailangan
- Ipag-uutos ang mga X-ray, mammogram, o gawain sa laboratoryo kung kailangan mo ang mga ito

Kapag kailangan mo ng rutinang pangangalaga, tatawag ka sa iyong PCP para sa isang appointment. Tiyaking tumawag sa iyong PCP bago ka kumuha ng medikal na pangangalaga, maliban kung ito ay isang emergency. Para sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Para malaman ang higit pa tungkol sa pangangalagang pangkalusugan at mga serbisyo na sinasaklaw ng SFHP, at kung ano ang hindi nito sinasaklaw, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo,” at Kabanata 5, “Pangangalaga sa bata at kabataang walang sakit,” sa handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Maaaring gumamit ang lahat ng provider na nasa network ng SFHP ng mga tulong at serbisyo para makipag-usap sa mga taong may mga kapansanan. Maaari din silang makipag-usap sa iyo sa iba pang wika o format. Sabihin sa iyong provider o sa SFHP kung ano ang iyong kailangan.

Network ng provider

Ang network ng provider ng Medi-Cal ay ang grupo ng mga doktor, ospital at iba pang provider na nagtatrabaho sa SFHP upang magbigay ng mga serbisyong saklaw ng Medi-Cal sa mga miyembro ng Medi-Cal.

Ang SFHP ay isang planong pangkalusugan ng pinamamahalaang pangangalaga. Kapag pinili mo ang aming Medi-Cal Plan, pinipili mong makuha ang iyong pangangalaga sa pamamagitan ng aming programa ng medikal na pangangalaga. Kukunin mo ang karamihan sa iyong mga saklaw na serbisyo sa pamamagitan ng SFHP mula sa aming mga provider na nasa network. Maaari kang pumunta sa isang provider na wala sa network nang walang referral o paunang pag-apruba para sa emergency na pangangalaga o para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya. Maaari ka ring pumunta sa isang provider na wala sa network para sa wala sa lugar na agarang pangangalaga kapag ikaw ay nasa isang lugar na hindi namin pinaglilingkuran. Kailangan mong magkaroon ng referral o paunang pag-apruba para sa lahat ng iba pang mga serbisyo na wala sa network, o hindi sila masasaklaw.

Tandaan: Maaaring piliin ng mga American Indian ang isang IHCP bilang kanilang PCP, kahit na ang IHCP ay wala sa network ng SFHP.

Kung ang iyong PCP, ospital, o iba pang provider ay mayroong moral na pagtanggì sa pagbibigay sa iyo ng isang saklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya o pagpapalaglag, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Para sa higit pa tungkol sa mga moral na pagtanggì, basahin ang seksyon ng “Moral na pagtanggì” sa kabanatang ito.

Kung may moral na pagtanggì ang iyong provider sa pagbibigay sa iyo ng mga saklaw na mga serbisyong pangangalaga sa kalusugan, maaari ka nilang tulungan na humanap ng isa pang provider na magbibigay sa iyo ng mga serbisyong kailangan mo. Matutulungan ka rin ng SFHP na humanap ng provider na magsasagawa ng serbisyo.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga provider na nasa network

Gagamitin mo ang mga provider na nasa SFHP network para sa karamihan ng iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Kukuha ka ng pangangalaga para makaiwas sa sakit at rutinang pangangalaga mula sa mga provider na nasa network. Gagamitin mo rin ang mga espesyalista, ospital, at iba pang provider na nasa network ng SFHP.

Para kumuha ng Direktoryo ng Provider ng mga provider na nasa network, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Maaari mo ring makita ang Direktoryo ng Provider online sa **sfhp.org**. Para makakuha ng kopya ng Listahan ng Nakakontratang Gamot, tumawag sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**). O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Dapat kang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP bago ka magpatingin sa isang provider na wala sa network ng SFHP, pati na sa loob ng lugar na sineserbisuhan ng SFHP, maliban sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Kung kailangan mo ng pangangalagang pang-emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.
- Ikaw ay nasa labas ng lugar na sineserbisuhan ng SFHP at nangangailangan ka ng agarang pangangalaga, pumunta sa alinmang pasilidad para sa agarang pangangalaga.
- Kung kailangan mo ng mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, pumunta sa alinmang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).
- Kung kailangan mo ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, pumunta sa provider na nasa network o sa provider ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng county, nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Kung wala ka sa isa sa mga kaso na nakalista sa itaas at hindi ka makakakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago makakuha ng pangangalaga mula sa isang provider sa labas ng network, maaari kang maging responsable sa pagbabayad para sa anumang pag-aalaga na nakuha mo mula sa mga provider na wala sa network.

Mga provider na wala sa network na nasa loob ng lugar na pinagseserbisuhan

Ang mga provider na wala sa network ay iyong mga provider na walang kasunduang makipagtulungan sa SFHP. Maliban sa emergency na pangangalaga, pampamilyang pangangalaga, sensitibong pangangalaga, at pangangalaga para sa mga naunang inaprubahan ng SFHP, maaaring kailangan mong bayaran ang anumang pag-aalaga na nakukuha mo mula sa mga provider sa labas ng network sa loob ng iyong lugar na sineserbisuhan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung kailangan mo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na medikal na kinakailangan na hindi available sa network, maaari mong makuha ang mga ito sa provider na wala sa network nang libre. Maaaring aprubahan ng SFHP ang isang referral sa isang provider na wala sa network kung hindi available sa network ang mga serbisyong kailangan mo o napakalayo mula sa iyong bahay. Kung binigyan ka namin ng referral sa provider na wala sa network, babayaran namin ang iyong pangangalaga.

Para sa agarang pangangalaga sa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP, dapat kang magpatingin sa isang provider ng agarang pangangalaga na nasa network ng SFHP. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para makakuha ng agarang pangangalaga mula sa isang provider na nasa network. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para makakuha ng agarang pangangalaga mula sa provider na nasa network sa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP.

Kung kumuha ka ng agarang pangangalaga mula sa provider na wala sa network sa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP, maaaring kailanganin mong magbayad para sa pangangalagang iyon. Maaari mong mabasa ang higit pa tungkol sa mga serbisyo na pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, at sensitibong pangangalaga sa kabanatang ito.

Tandaan: Kung ikaw ay isang American Indian, makakakuha ka ng pangangalaga sa isang IHCP sa labas ng aming network ng provider nang walang referral. Ang isang labas ng network na IHCP ay maaari ding mag-refer ng mga miyembro ng American Indian sa isang provider na nasa network nang hindi muna nangangailangan ng referral mula sa isang PCP na nasa network.

Kung kailangan mo ng tulong sa mga serbisyong wala sa network, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Sa labas ng lugar na pinagseserbisyuhan

Kung ikaw ay nasa labas ng lugar na pinagseserbisyuhan ng SFHP at kailangan mo ng pangangalaga na hindi pang-emergency o agaran, tumawag kaagad sa iyong PCP. O tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Para sa pangangalagang pang-emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Sinasaklaw ng SFHP ang pangangalagang pang-emergency na wala sa network. Kung bibiyahe ka sa Canada o Mexico at kailangan mo ang serbisyong pang-emergency na nangangailangan ng pagpapaospital, sasaklawin ng SFHP ang iyong pangangalaga. Kung bumibiyahe ka abroad sa labas ng Canada o Mexico at nangangailangan ng mga serbisyong pang-emergency, agarang pangangalaga, o anumang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan **hindi** sasaklawin ng SFHP ang iyong pangangalaga.

Kung nagbayad ka para mga serbisyong pang-emergency na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico, maaari mong hilingin sa SFHP na bayaran ka. Susuriin ng SFHP ang iyong kahilingan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Para matuto pa tungkol sa pagbabalik ng ibinayad, basahin ang Kabanata 2, “Tungkol sa iyong planong pangkalusugan” sa handbook na ito.

Kung ikaw ay nasa ibang estado o nasa isang Teritoryo ng Estados Unidos katulad ng American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico, o United States Virgin Islands, saklaw ka para sa pangangalagang pang-emergency. Hindi lahat ng ospital at doktor ay tumatanggap ng Medicaid. (Medi-Cal ang tawag sa Medicaid sa California lang.) Kung kailangan mo ng pangangalagang pang-emergency sa labas ng California, sabihin sa doktor ng ospital o emergency room na mayroon kang Medi-Cal at isa kang miyembro ng SFHP.

Hilingin sa ospital na gumawa ng mga kopya ng iyong ID card sa SFHP. Sabihin sa ospital at mga doktor na singilin ang SFHP. Kung makatanggap ka ng bill para sa mga serbisyong natanggap mo sa ibang estado, tumawag kaagad sa SFHP. Makikipagtulungan kami sa ospital at/o doktor para isaayos ang pagbabayad ng SFHP para sa iyong pangangalaga.

Kung nasa labas ka ng California at mayroon kang emergency na pangangailangang kumuha ng mga inireresetang gamot na pang-outpatient, patawagin ang botika sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273**.

Tandaan: Maaaring kumuha ang mga American Indian ng mga serbisyo ng mga IHCP na wala sa network.

Ang Programang California Children’s Services (CCS) ay isang programa ng estado na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may mga partikular na kondisyong pangkalusugan, sakit, o malubhang problema sa kalusugan at natutugunan ang mga patakaran ng programang CCS. Kung kailangan mo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan para sa isang medikal na kondisyong kwalipikado sa CCS at ang SFHP ay walang isang espesyalista na naka-panel ng CCS sa network na maaaring magbigay ng pangangalagang kailangan mo, maaari kang pumunta sa isang provider na wala sa network nang libre. Para malaman ang higit pa tungkol sa Programang CCS, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo” sa handbook na ito.

Kung may mga tanong ka tungkol sa pangangalagang wala sa network o wala sa lugar na sineserbisyuhan, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Kung sarado ang tanggapan at gusto mo ng tulong mula sa isang kinatawan, tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa isang doktor sa pamamagitan ng telepono o video sa **1(800) 835-2362**, o pumunta sa **sfhp.org/teladoc**.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Kung bumibiyahe ka sa labas ng Estados Unidos at kailangan ng agarang pangangalaga, hindi sasaklawin ng SFHP ang iyong pangangalaga. Para sa agarang pangangalaga, basahin ang “Agarang pangangalaga” mamaya sa kabanatang ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Modelo ng Delegado

Nakikipagkontrata rin ang SFHP sa iba pang organisasyon upang magbigay ng mga espesyal na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na itinatagala:

- Nakikipagtulungan ang SFHP sa Carelon Behavioral Health (ang bagong pangalan para sa Beacon Health Options) upang magbigay ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip na pang-outpatient. Para sa karagdagang impormasyon, basahin ang “Mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip na pang-outpatient” sa seksyong “Mga benepisyo ng Medi-Cal na saklaw ng SFHP” sa Kabanata 4 ng handbook na ito. Maaari kang makipag-ugnayan sa Carelon Behavioral Health sa **1(855) 371-8117**, TTY **1(800) 735-2929** o bisitahin ang **carelonbehavioralhealth.com**.
- Nakikipagtulungan ang SFHP sa VSP Vision Care upang magbigay ng pangangalaga ng paningin. Para sa karagdagang impormasyon, basahin ang “Benepisyo para sa pangangalaga ng paningin” sa seksyong “Mga benepisyo ng Medi-Cal na saklaw ng SFHP” sa Kabanata 4 ng handbook na ito. Maaari kang tumawag sa VSP **1(800) 877-7195** o bumisita sa **vsp.com**.
- Nakikipagtulungan ang SFHP sa American Specialty Health (ASH) para magbigay ng pinalawig na mga serbisyong chiropractic. Para sa karagdagang impormasyon, basahin ang “Mga serbisyong chiropractic” sa seksyong “Mga benepisyo ng Medi-Cal na saklaw ng SFHP” sa Kabanata 4 ng handbook na ito. Maaari kang tumawag sa ASH sa **1(800) 678-9133**, **1(877) 710-2746** TTY, o bisitahin ang **ashlink.com/ash/sfhp**.

Paano gumagana ang pinamamahalaang pangangalaga

Ang SFHP ay isang planong pangkalusugan ng pinamamahalaang pangangalaga. Nagbibigay ang SFHP ng pangangalaga sa mga miyembro na nakatira sa San Francisco County. Sa pinamamahalaang pangangalaga, nagtutulungan ang iyong PCP, mga espesyalista, klinika, ospital, at iba pang provider para pangalagaan ka.

Nakikipagkontrata ang SFHP sa mga medikal na grupo upang magbigay ng pangangalaga sa mga miyembro ng SFHP. Ang medikal na grupo ay binubuo ng mga doktor na PCP at espesyalista. Nakikipagtulungan ang medikal na grupo sa iba pang provider, tulad ng mga laboratoryo at mga supplier ng matibay na kagamitang medikal. Konektado rin medikal na grupo sa isang ospital. Tingnan ang iyong ID card ng SFHP para sa mga pangalan ng iyong PCP, medikal na grupo, at ospital.

Kapag sumali ka sa SFHP, pipili ka o itatalaga ka sa isang PCP. Ang iyong PCP ay bahagi ng isang medikal na grupo. Itinatagubilin ng iyong PCP at medikal na grupo ang pag-aasikaso para sa lahat ng iyong medikal na pangangailangan. Maaari kang i-refer ng iyong PCP sa mga espesyalista o mag-utos ng mga pagsusuri sa laboratoryo at mga X-ray. Kung kailangan mo ng mga serbisyo na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), susuriin ng SFHP o ng iyong medikal na grupo ang paunang pahintulot (paunang pahintulot) at magpapasya kung aaprubahan ang serbisyo.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Sa karamihan ng kaso, dapat kang magpatingin sa mga espesyalista at iba pang propesyonal sa kalusugan na nakikipagtulungan sa medikal na grupo na kapareho ng sa iyong PCP. Maliban sa mga emergency, dapat ka ring kumuha ng pangangalaga ng ospital mula sa ospital na konektado sa iyong medikal na grupo.

Kung minsan, maaaring kailangan mo ng isang serbisyo na hindi available mula sa provider na nasa medikal na grupo. Sa ganitong kaso, ire-refer ka ng iyong PCP sa isang provider mula sa isa pang medikal na grupo o wala sa network. Hihingi ang iyong PCP ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para magpatingin ka sa provider na ito.

Sa karamihan ng mga sitwasyon, mayroon ka dapat paunang pag-apruba mula sa iyong PCP, medikal na grupo, o SFHP bago ka makapagpatingin sa isang provider na wala sa network o provider na hindi bahagi ng medikal na grupo mo. Hindi mo na kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong pang-emergency, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip sa loob ng network.

Mga miyembrong mayroong Medicare at Medi-Cal

Kung ikaw ay nasa Medicare at Medi-Cal, ang Medicare ang iyong pangunahing insurance at nagbabayad para sa iyong pangangalaga bago magbayad ang Medi-Cal. Ang mga miyembro na may Medicare at Medi-Cal ay dapat magkaroon ng access sa mga provider na bahagi ng kanilang coverage ng Medicare pati na rin sa mga provider na kasama sa coverage ng plano ng Medical-Cal. Ang mga serbisyong binabayaran ng SFHP at Medi-Cal ay nakadepende sa kung anong uri ng coverage ng Medicare ang mayroon ka. Halimbawa, maaaring mayroon kang Original Medicare Part A at/o B, o maaaring nakatala ka sa Part C Medicare Advantage plan. Binabayaran ng SFHP ang pangangalaga na saklaw ng Medi-Cal na hindi sinasaklaw ng Medicare. Ang Medi-Cal ang laging huling nagbabayad. Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa iba pang coverage sa kalusugan, tingnan ang “Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang huling tagapagbayad, iba pang coverage ng kalusugan at pagbawi ng tort” sa handbook na ito. Sumangguni rin sa iyong Medicare Advantage EOC at Direktoryo ng Provider ng Medicare Advantage kung ikaw ay nasa isang plano ng Medicare Advantage.

Mga Doktor

Pipili ka ng isang doktor o ibang provider mula sa Direktoryo ng Provider ng SFHP bilang iyong PCP. Dapat ay isang provider na nasa network ang PCP na iyong pipiliin. Para makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Provider ng SFHP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). O hanapin ito online sa **sfhp.org**.

Kung pumipili ka ng bagong PCP, dapat ka ring tumawag sa PCP na gusto mo para makasiguro na tumatanggap siya ng mga bagong pasyente.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung mayroon kang doktor bago ka naging miyembro ng SFHP, at ang doktor na iyon ay hindi bahagi ng network ng SFHP, maaari mong panatilihin ang doktor na iyon sa loob ng limitadong panahon. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari mong basahin ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito. Para matuto pa, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kung kailangan mo ng isang espesyalista, ire-refer ka ng iyong PCP sa isang espesyalista na nasa network ng SFHP. Hindi nangangailangan ng referral ang ilang espesyalista. Para sa karagdagang mga referral, basahin “Mga referral” sa bandang huli ng kabanatang ito.

Tandaan, kung hindi ka pumili ng PCP, pipili ang SFHP ng isa para sa iyo, maliban kung mayroon kang komprehensibong coverage sa kalusugan bilang karagdagan sa Medi-Cal. Ikaw ang pinaka nakakaalam sa iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung ikaw ang pipili. Kung ikaw ay parehong nasa Medicare at Medi-Cal, o kung mayroon kang iba pang insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi mo kailangang pumili ng PCP mula sa SFHP.

Kung gusto mong palitan ang iyong PCP, dapat kang pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Provider ng SFHP. Siguraduhing tumatanggap ang PCP ng mga bagong pasyente. Para baguhin ang iyong PCP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Maaari mo ring hilingin na palitan ang iyong PCP online sa pamamagitan ng Portal ng Miyembro ng SFHP. Bumisita sa **sfhp.org** at i-click ang “Portal ng Pag-log in ng Miyembro.”

Mga Ospital

Para sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Kung hindi ito isang emergency at kailangan mo ng pangangalaga sa ospital, magpapasya ang iyong PCP kung aling ospital ang pupuntahan mo. Kakailanganin mong pumunta sa isang ospital na ginagamit ng iyong PCP at nasa network ng provider ng SFHP. Nakalista sa Direktoryo ng Provider ang mga ospital na nasa network ng SFHP.

Mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan

Maaari kang pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng kababaihan sa network ng SFHP para sa saklaw na pangangalaga na kailangan upang magbigay ng mga serbisyong pangangalagang pang-iwas sa sakit at regular na pangangalaga sa mga kababaihan. Hindi mo kailangan ng isang referral o pahintulot mula sa iyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari kang tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Maaari mo ring tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa isang doktor sa pamamagitan ng telepono o video sa **1(800) 835-2362**, o pumunta sa **sfhp.org/teladoc**.

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, ang iyong provider ay hindi kailangang maging nasa network ng provider ng SFHP. Maaari kang pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta doon nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Para sa tulong sa paghahanap ng provider ng Medi-Cal nasa labas ng network ng provider ng SFHP, tumawag sa **1(800) 288-5555**.

Direktoryo ng Provider

Inililista ng Direktoryo ng Provider ng SFHP ang mga provider na nasa network ng SFHP. Ang network ay ang grupo ng mga provider na nakikipagtulungan sa SFHP.

Inililista ng Direktoryo ng Provider ng SFHP ang mga ospital, mga PCP, espesyalista, nurse practitioner, nars na komadrona, assistant na doktor, provider ng pagpapalano ng pamilya, mga FQHC, provider ng pangangalaga ng kalusugan ng pag-iisip na pang-outpatient, pinamamahalaang pangmatagalang mga serbisyo at suporta (MLTSS), mga Freestanding Birth Center (mga FBC), mga IHCP, at RHC.

Ang Direktoryo ng Provider ay may mga pangalan, espesyalidad, address, numero ng telepono, oras ng trabaho, at wikang sinasalita ng provider na nasa network ng SFHP. Sinasabi nito sa iyo kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider. Nagbibigay din ito pisikal na pag-access para sa gusali, tulad ng paradahan, mga rampa, hagdan na may mga gabay, at mga palikuran na may malalawak na pinto at barang hawakan. Para matuto pa tungkol sa edukasyon, propesyonal na kwalipikasyon, pagkumpleto ng residency, pagsasanay, at sertipikasyon ng lupon ng doktor, mangyaring tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Makikita mo ang online na Direktoryo ng Provider sa **sfhp.org**.

Kung kailangan mo ng naka-print Direktoryo ng Provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Makakakita ka ng listahan ng mga botika na nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Botika ng Medi-Cal Rx sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**. Maaari ka ring maghanap ng botikang malapit sa lugar mo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**).

Napapanahong pag-access sa pangangalaga

Dapat magbigay ang iyong provider na nasa network ng napapanahong access sa pangangalaga batay sa iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Sa minimum, kailangan nilang mag-alok sa iyo ng appointment na nakalista sa mga panahon na makikita sa talahanayan sa ibaba.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

| Uri ng appointment | Dapat kang makakuha ng isang appointment sa loob ng: |
|--|--|
| Mga appointment para sa agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) | 48 oras |
| Mga appointment para sa agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) | 96 na oras |
| Mga appointment na hindi agarang (rutina) pangunahing pangangalaga | 10 araw ng negosyo |
| Mga appointment na hindi agarang (rutina) pangangalaga ng espesyalista | 15 araw ng negosyo |
| Mga appointment na hindi agarang (rutina) pangangalaga ng provider (hindi doktor) ng kalusugan ng isip | 10 araw ng negosyo |
| Mga appointment sa follow-up na pangangalaga na hindi agaran (rutina) sa provider (hindi doktor) sa kalusugan ng pag-iisip | 10 araw ng negosyo mula sa huling appointment |
| Mga appointment na hindi agaran (rutina) para sa mga pantulong (suporta) na serbisyo para sa pag-diagnose o paggamot ng pinsala, sakit o iba pang kondisyon ng kalusugan | 15 araw ng negosyo |

| Iba pang pamantayan sa tagal ng paghihintay | Dapat kang makakonekta sa loob ng: |
|---|------------------------------------|
| Tagal ng paghihintay sa telepono ng mga Customer Service sa panahon ng karaniwang oras ng negosyo | 10 minuto |
| Mga tagal ng paghihintay sa telepono para sa 24/7 na Nurse Health Line ng SFHP | 30 minuto (konektado sa nars) |

Kung minsan, hindi problema ang paghihintay nang mas matagal para sa appointment. Maaaring bigyan ka ng iyong provider ng mas matagal na paghihintay kung hindi ito mapanganib sa iyong kalusugan. Dapat itala sa iyong rekord na ang mas matagal na paghihintay ay hindi magiging mapanganib sa iyong kalusugan. Maaari mong piliing maghintay para sa isang appointment sa ibang pagkakataon o tumawag sa SFHP upang pumunta sa isa pang provider na iyong pinili. Igagalang ng iyong provider at SFHP ang iyong nais.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Maaaring magrekomenda ang iyong doktor ng partikular na iskedyul para sa mga serbisyong pang-iwas sa sakit, follow-up na pangangalaga para sa mga kasalukuyang kundisyon o standing referral sa mga espesyalista, depende sa iyong mga pangangailangan.

Sabihin sa amin kung kailangan mo ng mga serbisyo ng interpreter kapag tumawag ka sa SFHP o kapag nakakuha ka ng mga saklaw na serbisyo. May magagamit kang mga libreng serbisyo ng interpreter. Lubos naming pinipigilan ang paggamit ng mga menor de edad o miyembro ng pamilya bilang mga interpreter. Para malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyong interpreter na iniaalok namin, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kung kailangan mo ng mga serbisyo ng interpreter, kabilang na ang sign language, sa isang botika ng Medi-Cal Rx, tumawag sa Customer Service ng Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273**, 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaaring tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa **711**, Lunes hanggang Biyernes, 8:00am hanggang 5:00pm.

Oras o distansya ng pagbiyahe patungo sa pangangalaga

Dapat sundin ng SFHP ang mga pamantayan sa oras ng pagbiyahe o distansya para sa iyong pangangalaga. Tumutulong ang mga pamantayang iyon para matiyak na makukuha mo ang pangangalaga nang hindi kailangang magbiyahe nang napakalayo mula sa tinitirhan mo. Nakadepende ang mga pamantayan sa oras o distansya ng pagbiyahe sa county na iyong tinitirhan.

Kung hindi makapagbigay ng pangangalaga sa iyo ang SFHP sa loob nitong mga pamantayan sa oras o distansya ng pagbiyahe, maaaring pahintulutan ng DHCS ang ibang pamantayan, na tinatawag na pamantayan sa alternatibong pag-access. Para sa mga pamantayan sa oras o distansya ng SFHP para sa kung saan ka nakatira, bumisita sa **sfhp.org**. O tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Itinuturing na malayo kung hindi ka makapunta sa provider na iyon sa loob ng mga pamantayan ng oras o distansya ng pagbiyahe ng SFHP para sa iyong county, anuman ang pamantayan sa alternatibong pag-access na maaaring gamitin ng SFHP para sa iyong ZIP Code.

Kung kailangan mo ng pangangalaga mula sa isang provider na malayo sa kung saan ka nakatira, tumawag sa Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Makatutulong sila sa iyo na humanap ng pangangalaga sa isang provider na mas malapit sa iyo. Kung hindi makahanap ang SFHP ng pangangalaga para sa iyo mula sa isang mas malapit na provider, maaari mong hilingin sa SFHP na magsaayos ng transportasyon para sa iyo para makapunta sa iyong provider, kahit malayo ang provider na iyon kung saan ka nakatira.

Kung kailangan mo ng tulong sa mga provider ng botika, tumawag sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga Appointment

Kapag kailangan mo ng pangangalagang pangkalusugan

- Tumawag sa iyong PCP
- Ihanda ang iyong numero ng ID sa SFHP sa pagtawag
- Mag-iwan ng mensahe kasama ang iyong pangalan at numero ng telepono kung sarado ang tanggapan
- Dalhin ang iyong Medi-Cal BIC at SFHP ID card sa iyong appointment
- Humingi ng transportasyon patungo sa iyong appointment, kung kinakailangan
- Humingi ng kinakailangang tulong sa wika o mga serbisyo ng interpreter bago ang iyong appointment para magkaroon ng mga serbisyo sa oras ng iyong pagbisita
- Sundin ang takdang oras ng iyong appointment, dumating nang ilang minuto na mas maaga para magpatala, magsagot ng mga form at sagutin ang anumang tanong na maaaring mayroon ang iyong PCP
- Tumawag kaagad kung hindi ka makararating sa iyong appointment o mahuhuli ka
- Ihanda ang iyong mga tanong at impormasyon ng gamot

Kung mayroon kang isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Kung kailangan mo ng tulong sa pagpapasiya kung gaano mo kaagarang kinakailangan ng pangangalaga at hindi available ang iyong PCP para makipag-usap sa iyo, tumawag sa 24/7 na Nurse Health Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa isang doktor sa pamamagitan ng telepono o video sa **1(800) 835-2362**, sfhp.org/teladoc.

Pagpunta sa iyong appointment

Kung wala kang paraan upang makapunta at makauwi mula sa iyong mga appointment para sa mga saklaw na serbisyo, maaari makatulong ang SFHP na isaayos ang transportasyon para sa iyo. Depende sa sitwasyon mo, maaari kang maging kwalipikado para sa alinman sa Medikal na Transportasyon o para sa Hindi Medikal na Transportasyon. Ang mga serbisyo sa transportasyon na ito ay hindi para sa mga emergency at maaaring maging available nang libre.

Kung mayroon kang isang emergency, tumawag sa **911**. Available ang transportasyon para sa mga serbisyo at appointment na hindi nauugnay sa emergency na pangangalaga.

Para matuto pa, basahin ang “Mga benepisyong pangtransportasyon para sa mga sitwasyon na hindi mga emergency” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Pagkakansela at muling pag-iiskedyul

Kung hindi ka makakapunta sa appointment mo, tumawag kaagad sa tanggapan ng iyong provider. Hihilingin sa iyo ng karamihan sa mga provider na tumawag 24 oras (1 araw ng negosyo) bago ang iyong appointment kung kailangan mong magkansela. Kung sunod-sunod kang hindi nakapunta sa mga appointment mo, maaaring itigil ng iyong provider ang pagbibigay ng pangangalaga sa iyo at kakailanganin mong maghanap ng isang bagong provider.

Pagbabayad

Hindi mo kailangang magbayad para sa mga saklaw na serbisyo maliban kung mayroon kang hati sa gastos para sa pangmatagalang pangangalaga. Para matuto nang higit pa, basahin ang “Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at hati sa gastos” sa Kabanata 2. Sa karamihang kaso, hindi ka makakatanggap ng bayarin mula sa isang provider. Dapat mong ipakita ang iyong ID card sa SFHP at ang iyong Medi-Cal BIC kapag kumukuha ka ng anumang serbisyo o reseta sa pangangalagang pangkalusugan para malaman ng iyong provider kung sino ang sisingilin. Maaari kang kumuha ng Pagpapaliwanang ng mga Benepisyo (EOB) o isang pahayag mula sa provider. Ang mga EOB at pahayag ay hindi mga bayarin.

Kung makatanggap ka ng bill, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Kung makatanggap ka man ng bill para sa mga inireresetang gamot, tumawag sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**). O bisitahin ang website ng Medi-Cal Rx sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Sabihin sa SFHP ang halagang siningil sa iyo, ang petsa ng serbisyo, at ang dahilan para sa bayarin. Makakatulong sa iyo ang SFHP na malaman kung ang bill ay para sa isang saklaw na serbisyo o hindi. Hindi mo kailangang magbayad sa mga provider para sa anumang halagang dapat bayaran ng SFHP para sa anumang saklaw na serbisyo. Kung kumuha ka ng pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network at hindi ka nakakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP, maaaring kailanganin mong bayaran ang pangangalaga na nakuha mo.

Kailangan mong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP bago ka bumisita sa isang provider na wala sa network maliban kung:

- Kailangan mo ng mga serbisyong pang-emergency, kung saan ida-dial mo ang **911** o pumunta sa pinakamalapit na ospital
- Kailangan mo ng mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya o mga serbisyong may kaugnayan sa pagsusuri ng mga impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik, na kung saan maaari kang pumunta sa sinumang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot)



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Kailangan mo ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, kung saan maaari kang pumunta sa alinman sa provider na nasa network o sa provider ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng county nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Kung kailangan mong kumuha ng medikal na kinakailangang pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network dahil hindi ito available sa network ng SFHP, hindi mo kailangang magbayad hangga't ang pangangalaga ay isang saklaw na serbisyo ng Medi-Cal at nakakuha ka ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP para dito. Para matuto ng higit pa tungkol sa pangangalagang pang-emergency, at sensitibong serbisyo, pumunta sa mga heading na iyon sa kabanatang ito.

Kung nakatanggap ka ng bayarin o hiniling sa iyo na bayaran ang co-pay na sa palagay mo ay hindi mo dapat bayaran, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Kung magbabayad ka ng bill, maaari kang maghain ng claim form sa SFHP. Kailangan mong sabihin sa SFHP sa sulat ang tungkol sa item o serbisyong binayaran mo. Babasahin ng SFHP ang iyong claim at magpapasya kung mababawi mo ang pera.

Para sa mga tanong, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Kung makatanggap ka ng mga serbisyo sa sistema ng Veterans Affairs o mga serbisyong hindi saklaw o hindi awtorisadong natanggap sa labas ng California, maaaring responsable ka sa pagbabayad.

Hindi ka babayaran ng SFHP kung:

- Ang mga serbisyo ay hindi saklaw ng Medi-Cal tulad ng mga serbisyong pangkosmetiko.
- Mayroon kang hindi natugunang hati sa gastos ng Medi-Cal
- Pumunta ka sa isang doktor na hindi tumatanggap ng Medi-Cal at lumagda ka sa isang form na nagsasabing gusto mong matingnan pa rin at ikaw mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo
- Hiniling mong muling bayaran ka para sa mga co-pay para sa Medicare Part D para sa mga resetang saklaw ng iyong Medicare Part D na plano

Mga Referral

Kung kailangan mo ng isang espesyalista para sa iyong pangangalaga, bibigyan ka ng iyong PCP o ibang espesyalista ng referral sa iba. Ang espesyalista ay isang provider na nakatuon sa isang uri ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Makikipagtulungan sa iyo ang doktor na nag-refer sa iyo sa pagpili ng espesyalista. Upang makatulong na matiyak na maaari kang pumunta sa isang espesyalista sa napapanahong paraan, nagtatakda ang DHCS ng panahon upang makakuha ng mga appointment ang mga miyembro. Nakalista ang mga panahon na ito sa “Napapanahong access sa pangangalaga” sa mga unang bahagi ng kabanatang ito. Matutulungan ka ng opisina ng iyong PCP na magtakda ng appointment sa espesyalista.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kabilang sa iba pang serbisyo na maaaring mangailangan ng isang referral ang mga pamamaraan sa tanggapan, X-ray, gawain sa laboratoryo, at iba pang pagsusuring diagnostic, pangalawang opinyon, operasyon, at anumang serbisyong ibinibigay ng isang provider na wala sa network o provider na hindi bahagi ng network ng iyong medikal na grupo.

Maaari kang bigyan ng iyong PCP ng isang form na dadalhin sa espesyalista. Sasagutan ng espesyalista ang form at ipadadala ito pabalik sa iyong PCP. Gagamutin ka ng espesyalista hangga't sa palagay niya ay kailangan mo ng paggamot. Kung kailangan din ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot), magsusumite ang PCP o espesyalista ng kahilingan para sa paunang pahintulot sa SFHP o sa iyong medikal na grupo. Para sa karagdagang impormasyon, basahin ang “Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)” sa handbook na ito. Kung mayroon kang problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga nang matagalan, maaaring kailangan mo ng permanenteng referral. Nangangahulugan ang pagkakaroon ng pangmatagalang referral na maaari kang pumunta sa parehong espesyalista nang mahigit sa isang beses nang hindi kumukuha ng referral sa bawat pagkakataon.

Kung nagkakaproblema ka sa pagkuha ng pangmatagalang referral o gusto mo ng kopya ng patakaran sa referral ng SFHP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Hindi mo kailangan ng referral para sa:

- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pagpapatingin sa Obstetrics/Gynecology (OB/GYN)
- Mga pagbisita para sa agaran o pangangalagang pang-emergency
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, gaya ng pangangalaga para sa biktima ng sekswal na pang-aabuso
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (para matuto pa, tumawag sa Opisina ng Serbisyo sa Impormasyon at Referral sa Pagpapalano ng Pamilya sa **1(800) 942-1054**)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga serbisyo para sa impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga serbisyong chiropractic (maaaring kailanganin ang referral kapag ibinibigay ng wala sa network na mga FQHC, RHC, at IHCP)
- Inisyal na pagsusuri ng kalusugan ng pag-iisip
- Acupuncture

Maaari ding makakuha ang mga menor de edad ng ilang serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip na pang-outpatient, mga sensitibong serbisyo, at mga serbisyo sa sakit sa paggamit ng droga nang walang pahintulot ng magulang o tagapag-alaga. Para sa karagdagang impormasyon, basahin sa ibang pagkakataon ang “Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad” sa kabanatang ito at “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga referral ng California Cancer Equity Act

Ang mabisang paggamot sa mga kumplikadong kanser ay nakadepende sa maraming mga kadahilanan. Kabilang dito ang pagkuha ng tamang pagsusuri at pagkuha ng napapanahong paggamot mula sa mga eksperto sa kanser. Kung mada-diagnose ka na mayroong kumplikadong kanser, nagbibigay-daan sa iyo ang California Cancer Care Equity Act na humingi ng referral mula sa iyong doktor para makatanggap ng paggamot sa kanser mula sa nasa network na cancer center na itinalaga ng National Cancer Institute (NCI), site na nauugnay sa NCI Community Oncology Research Program (NCORP), o kwalipikadong pang-akademikong cancer center.

Kung ang SFHP ay walang nasa network na cancer center na itinalaga ng NCI, papayagan ka ng SFHP na humingi ng referral para makatanggap ng paggamot sa cancer mula sa wala sa network na center na ito sa California, kung magkakasundo ang isa sa mga wala sa network na center at ang SFHP sa pagbabayad, maliban kung pipili ka ng ibang provider ng paggamot sa kanser.

Kung na-diagnose kang may kanser, makipag-ugnayan sa SFHP para malaman kung kwalipikado ka para sa mga serbisyo mula sa isa sa mga cancer center na ito.

Handa nang tumigil sa paninigarilyo? Para malaman ang tungkol sa mga serbisyo sa Ingles, tumawag sa 1(800) 300-8086. Para sa Spanish, tumawag sa 1(800) 600-8191.

Para matuto pa, pumunta sa www.kickitca.org.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng iyong PCP o espesyalista na humingi ng pahintulot sa SFHP bago mo makuha ang pangangalaga. Tinatawag itong paghingi ng paunang pag-apruba o paunang pahintulot. Nangangahulugan ito na dapat tiyakin ng SFHP na medikal na kinakailangan (kailangan) ang pangangalaga.

Makatwiran at kinakailangan ang mga serbisyonang medikal na kinakailangan para maprotektahan ang iyong buhay, makaiwas ka sa malubhang sakit o pagkakaroon ng kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit mula sa na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang edad na 21, kabilang sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalaga na medikal na kinakailangan para ayusin o tulungang mapaginhawa ang isang pisikal o mental na sakit o kondisyon.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Palaging kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ng mga sumusunod na serbisyo, kahit kinukuha mo ang mga ito mula sa isang provider sa network ng SFHP:

- Pagpapaospital, kung hindi isang emergency
- Mga serbisyong wala sa lugar na pinagseserbisyuhan ng SFHP, kung hindi emergency o agarang pangangalaga
- Karamihan sa mga pang-outpatient na operasyon
- Mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga o may kasanayang pagkalinga sa isang pasilidad ng nursing (kabilang ang adult at pediatric na Mga Pasilidad ng Subacute na Pangangalaga na kinontrata sa Subacute Care Unit ng Department of Health Care Services) o pasilidad ng intermediate na pangangalaga (kabilang ang Pasilidad ng Intermediate na Pangangalaga para sa mga May Kapansanan sa Pag-unlad (ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H), at ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))
- Karamihan ng mga espesyal na paggamot, imaging, pagsusuri, at mga pamamaraan
- Mga serbisyo sa medikal na transportasyon kapag hindi ito emergency.
- Mga gamot na ibibigay sa tanggapan ng doktor
- Ilang matibay na kagamitang medikal at mga medikal na supply
- Matibay na kagamitang medikal, tulad ng mga powered na wheelchair at kama ng ospital
- Acute na Rehabilitasyon
- Pangmatagalang Pangangalaga para sa Malubhang Sakit
- Mga serbisyong ibinigay ng mga provider na wala sa network, kung hindi ito isang emergency o para sa mga sensitibong serbisyo
- Mga serbisyong ibinigay ng mga provider ng SFHP na hindi bahagi ng iyong medikal na grupo, kung hindi ito mga serbisyong pang-emergency, agaran, o sensitibo

Hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga serbisyong pang-emergency ng ambulansya.

Ang SFHP ay may 5 araw ng negosyo mula nang makuha ng SFHP ang impormasyon na makatwirang kailangan upang magpasya (aprubahan o tanggihan) ang mga kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kapag gawa ng isang provider ang isang kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) at nalaman ng SFHP na ang pagsunod sa karaniwang takdang panahon ay malubhang magsasapanganib sa iyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o maibalik ang pinakamahasag na paggana, gagawa ang SFHP ng desisyon sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) nang hindi tatagal sa 72 oras. Nangangahulugan ito na pagkatapos makuha ang kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), magbibigay ang SFHP sa iyo ng paunawa nang mabilis ayon sa kinakailangan ng iyong kondisyong pangkalusugan at hindi lalampas sa 72 oras o 5 araw pagkatapos ng kahilingan para sa mga serbisyo, depende sa iyong kondisyon. Sinusuri ang mga kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ng tauhan ng klinika o medikal, gaya ng mga doktor, nars, at parmasyutiko.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Hindi naiimpluwensyahan ng SFHP ang desisyon ng mga tagasuri na tanggihan o aprubahan ang coverage o serbisyo sa anumang paraan. Kung hindi inaprubahan ng SFHP ang kahilingan, padadalhan ka ng SFHP ng sulat na Abiso ng Aksyon (NOA). Sasabihin sa iyo ng NOA kung paano maghain ng isang apela kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon.

Makikipag-ugnayan sa iyo ang SFHP kung kailangan ng SFHP ng karagdagang impormasyon o karagdagang panahon upang suriin ang iyong kahilingan.

Hindi mo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa pangangalagang pang-emergency, kahit wala ito sa network ng SFHP o wala sa iyong lugar na sineserbisuhan. Kasama rito ang pagle-labor at panganganak kung ikaw ay buntis. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa ilang partikular na serbisyo na sensitibong pangangalaga. Para malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo na sensitibong pangangalaga, basahin ang “Sensitibong pangangalaga” sa bandang huli ng kabanatang ito.

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Mga pangalawang opinyon

Maaaring gusto mo ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalaga na sinasabi sa iyo ng iyong provider na kailangan mo o tungkol sa iyong diagnosis o plano ng paggamot. Halimbawa, maaaring gusto mo ng pangalawang opinyon kung gusto mong makatiyak na tama ang iyong diagnosis, hindi ka sigurado kung kailangan mo ng iniresetang paggamot o operasyon, o sinubukan mong sundin ang isang plano ng paggamot at hindi ito gumana. Babayaran ng SFHP ang pangalawang opinyon kung hihilingin mo ito o ng iyong provider na nasa network at kukunin mo ang pangalawang opinyon mula sa isang provider na nasa network. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP para makakuha ng pangalawang opinyon mula sa isang provider na nasa network. Kung gusto mong kumuha ng pangalawang opinyon, ire-refer ka ng iyong PCP o espesyalista sa isang kwalipikadong provider na nasa network na makapagbibigay sa iyo ng pangalawang opinyon.

Para humingi ng pangalawang opinyon at humingi ng tulong sa pagpili ng provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Makatutulong din ang iyong provider na nasa network na kumuha ng referral para sa pangalawang opinyon kung kailangan mo nito.

Kung walang provider sa network ng SFHP na magbibigay sa iyo ng pangalawang opinyon, babayaran ng SFHP ang pangalawang opinyon mula sa isang provider na wala sa network. Sasabihin sa iyo ng SFHP sa loob ng 5 araw ng negosyo kung aprubado ang pinili mong provider para sa pangalawang opinyon. Kung mayroon kang hindi gumagaling, matindi, o malubhang sakit, o nahaharap ka sa isang agaran at



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

malubhang banta sa iyong kalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, pagkawala ng buhay, braso o binti, o pangunahing bahagi ng katawan o paggana ng katawan, sasabihin ito sa iyo ng SFHP sa sulat sa loob ng 72 oras.

Kung tinanggihan ng SFHP ang iyong kahilingan para sa pangalawang opinyon, maaari kang maghain ng karaingan. Para malaman pa ang tungkol sa mga karaingan, basahin ang “Mga Reklamo” sa Kabanata 6 ng handbook na ito.

Sensitibong pangangalaga

Mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad

Kung ikaw ay wala pa sa edad na 18 taong gulang, maaari kang makatanggap ng ilang serbisyo nang walang pahintulot ng magulang o tagapag-alaga. Tinatawag ang mga serbisyong ito na mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad.

Maaari mong makuha ang mga serbisyong ito nang walang pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga:

- Mga serbisyo para sa panggagahasa at iba pang sekswal na pangahalay
- Pagsusuri kung buntis at pagpapayo
- Mga serbisyo sa contraception tulad ng pagkontrol sa pagbubuntis (hindi kasama ang sterilization)
- Mga serbisyo sa pagpapalaglag

Kung ikaw ay 12 taong gulang pataas, maaari mo ring makuha ang mga serbisyong ito nang walang pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga:

- Mga serbisyo at pagpapayo sa kalusugan ng pag-iisip para sa outpatient, o mga serbisyo sa panresidensyang shelter batay sa iyong maturity at kakayahang lumahok sa sarili mong pangangalagang pangkalusugan
- Pagpapayo, pag-iwas, pagpapatingin, at paggamot sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagpapatingin, at paggamot sa impeksyong naipapasa sa pakikipagtalik na maaaring kinabibilangan ng mga sakit na naipapasa sa pakikipagtalik tulad ng syphilis, gonorrhea, chlamydia, at herpes simplex.
- Paggamot sa sakit sa paggamit ng substance para sa pang-aabuso sa droga at alak kabilang ang pag-screen, pagsusuri, pamamagitan, at mga serbisyo sa referral
 - Para matuto nang higit pa, basahin ang “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Para sa pagsusuri kung buntis, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, mga serbisyo sa pagkontrol sa pagbubuntis, o mga serbisyo para sa impeksyong naipapasa sa pakikipagtalik, hindi kailangang nasa



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

network ng SFHP ang provider o klinika. Maaari kang pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta doon para sa mga serbisyong ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Posibleng hindi saklawin ang mga serbisyo mula sa isang Provider na Wala sa Network at hindi nauugnay sa Sensitibong Pangangalaga. Para sa tulong sa paghahanap ng isang provider ng Medi-Cal na nasa labas ng Medi-Cal network ng SFHP, o para humiling ng tulong sa transportasyon para makarating sa isang provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Para sa karagdagang impormasyon na may kaugnayan sa mga serbisyo sa contraceptives, mangyaring basahin ang “Mga serbisyong pang-iwas at pangkapakanan at pamamahala ng chronic na sakit” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Para sa mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad na mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip para sa outpatient, maaari kang pumunta sa isang provider na nasa network o wala sa network nang walang referral at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Hindi ka kailangang i-refer ng iyong PCP at hindi mo kailangang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP para makakuha ng mga sinasaklaw na serbisyong may pahintulot sa menor de edad.

Hindi saklaw ng SFHP ang mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad na mga espesyalidad na serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip. Sinasaklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng county para sa county kung saan ka nakatira ang mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad na may espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip. Para sa espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, tawagan ang plano ng kalusugan ng pag-iisip ng iyong county o ang iyong Behavioral Health Organization ng SFHP anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para hanapin ang libreng numero ng telepono ng lahat ng county online, pumunta sa **<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>**.

Maaaring makipag-usap nang pribado ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga alalahanin sa kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa isang doktor sa pamamagitan ng telepono o video sa **1(800) 835-2362**, o pumunta sa **sfhp.org/teladoc**.

Kung nagagawa mong magbigay-pahintulot para sa iyong sariling pangangalaga nang walang pahintulot ng isang magulang o tagapag-alaga sa ilalim ng batas, hindi magbibigay ang SFHP ng impormasyon sa iyong serbisyo sa sensitibong pangangalaga sa may-ari ng patakaran ng iyong plano sa SFHP o pangunahing subscriber o sa sinumang nagpatala sa SFHP nang wala ang iyong nakasulat na pahintulot. Maaari ka ring humingi ng pribadong impormasyon tungkol sa iyong mga serbisyong medikal sa isang partikular na form o format, kung available, at ipadala ito sa iyo sa ibang lokasyon. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang “Paunawa ng mga kasanayan sa privacy” sa Kabanata 7 ng handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga serbisyong sensitibong pangangalaga para sa nasa hustong gulang

Bilang nasa hustong gulang na 18 taong gulang pataas, hindi mo kailangang pumunta sa iyong PCP para sa ilang partikular na sensitibo o pribadong pangangalaga. Maaari mong piliin ang sinumang doktor o klinika para sa mga ganitong uri ng pangangalaga:

- Pagpapalano ng pamilya at pagkontrol sa pagbubuntis kabilang ang sterilization para sa mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang pataas
- Pagsusuri sa pagbubuntis at pagpapayo at iba pang serbisyong may kaugnayan sa pagbubuntis
- Pag-iwas at pagsusuri para sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot sa mga impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik
- Pangangalaga sa seksuwal na pagsalakay
- Mga serbisyong pang-outpatient para sa pagpapalaglag

Para sa sensitibong pangangalaga, hindi kailangang nasa network ng SFHP ang doktor o klinika. Maaari mong piliin na pumunta sa sinumang provider ng Medi-Cal para sa mga serbisyong ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP. Kung nakakuha ka ng pangangalaga na hindi nakalista dito bilang sensitibong pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, maaaring kailanganin mong magbayad para dito.

Kung kailangan mo ng tulong sa paghahanap ng doktor o klinika para sa mga serbisyong ito, o para sa tulong sa pagpunta sa mga serbisyong ito (kasama ang transportasyon), tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). O tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa isang doktor sa pamamagitan ng telepono o video sa **1(800) 835-2362**, o pumunta sa **sfhp.org/teladoc**.

Hindi magbibigay ang SFHP ng impormasyon sa iyong serbisyo sa sensitibong pangangalaga sa may-ari ng patakaran ng iyong plano sa SFHP o pangunahing subscriber o sa sinumang nagpatala sa SFHP nang wala ang iyong nakasulat na pahintulot. Maaari kang kumuha ng pribadong impormasyon tungkol sa iyong mga serbisyong medikal sa isang partikular na form o format, kung available, at ipadala ito sa iyo sa ibang lokasyon. Para matuto pa tungkol sa kung paano humingi ng kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang “Paunawa ng mga kasanayan sa privacy” sa Kabanata 7 ng handbook na ito.

Moral na pagtangga

May moral na pagtangga ang ilang provider sa ilang saklaw na serbisyo. Mayroon silang karapatang **hindi** mag-alok ng ilang saklaw na serbisyo kung hindi sila sumasang-ayon nang moral sa mga serbisyo. Available pa rin sa iyo ang mga serbisyong ito mula sa ibang provider. Kung may moral na pagtangga ang



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Iyong provider, tutulong siya sa iyo na humanap ng isa pang provider para sa mga kinakailangang serbisyo. Matutulungan ka rin ng SFHP na makahanap ng provider.

Ang ilang mga ospital at provider ay hindi nagbibigay ng isa o higit pa sa mga serbisyong ito kahit na saklaw ang mga ito ng Medi-Cal:

- Pagpaplano ng pamilya
- Mga serbisyo sa kontraseptibo, kabilang ang emergency na kontrasepsyon
- Sterilization, kabilang ang tubal ligation sa panahon ng pagle-labor at panganganak
- Mga paggamot sa pagkabaog
- Pagpapalaglag

Upang matiyak na pumili ka ng isang provider na maaaring magbigay sa iyo ng pangangalaga na kailangan mo at ng iyong pamilya, tawagan ang doktor, medikal na grupo, independiyenteng samahan ng pagsasanay, o klinikang gusto mo. Itanong kung kaya at ibibigay ng provider ang mga serbisyo na kailangan mo. O tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Available ang mga serbisyong ito sa iyo. Sisiguraduhin ng SFHP na magagamit mo at ng iyong mga kapamilya ang mga provider (doktor, ospital, at klinika) na magbibigay sa iyo ng pangangalaga na kailangan mo. Kung mayroon kang mga tanong o kailangan mo ng tulong sa paghahanap ng provider, tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Agarang pangangalaga

Ang agarang pangangalaga ay hindi para sa isang emergency o kondisyong nagbabanta sa buhay. Ito ay para sa mga serbisyong kailangan mo para maiwasan ang malubhang pinsala sa iyong kalusugan mula sa biglaang pagkakasakit, pinsala o komplikasyon ng isang kondisyong mayroon ka na. Hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang karamihang appointment para sa agarang pangangalaga. Kung humingi ka ng appointment ng agarang pangangalaga, makakakuha ka ng appointment sa loob ng 48 oras. Kung ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga na kailangan mo ay nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), makakakuha ka ng appointment sa loob ng 96 na oras mula sa iyong kahilingan.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa iyong PCP. Kung hindi mo makaugnayan ang iyong PCP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). O maaari kang tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397** para malaman ang antas ng pangangalaga na pinakamahusay para sa iyo. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa telepono o video kasama ang isang doktor sa **1(800) 835-2362**, o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad para sa agarang pangangalaga.

Ang mga pangangailangan sa agarang pangangalaga ay maaaring:

- Panlalamig
- Pananakit ng lalamunan
- Lagnat
- Pananakit ng tainga
- May pilay na kalamnan
- Mga serbisyo sa panganganak

Kapag ikaw ay nasa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP at nangangailangan ng agarang pangangalaga, dapat mong kunin ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga mula sa isang provider na nasa network. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa agarang pangangalaga mula sa mga provider na nasa network sa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP.

Kung ikaw ay nasa labas ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP, ngunit nasa loob ka ng Estados Unidos, hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makakuha ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar na pinagseserbisyuhan. Pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga.

Hindi saklaw ng Medi-Cal ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga sa labas ng Estados Unidos. Kung nagbibiyaha ka sa labas ng Estados Unidos at kailangan ng agarang pangangalaga, hindi namin sasaklawin ang iyong pangangalaga.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga para sa kalusugan ng pag-iisip, tumawag sa plano ng kalusugan ng pag-iisip ng iyong county o Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Tawagan mo ang plano ng kalusugan ng pag-iisip ng iyong county o ang iyong Behavioral Health Organization ng SFHP anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para hanapin ang libreng numero ng telepono ng lahat ng county online, pumunta sa **<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>**.

Kung kukuha ka ng mga gamot bilang bahagi ng iyong pagpapatingin sa agarang pangangalaga na saklaw habang naroroon ka, sasaklawin ng SFHP ang mga ito bilang bahagi ng iyong saklaw na pagpapatingin. Kung bibigyan ka ng iyong provider ng agarang pangangalaga ng resetang kailangang dalhin sa isang botika, magpapasya ang Medi-Cal Rx kung saklaw ito. Para malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Rx, basahin “Mga inireresetang gamot na saklaw ng Medi-Cal Rx” sa “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Emergency na pangangalaga

Para sa emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER). Para sa emergency na pangangalaga, hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP.

Sa loob ng Estados Unidos, kabilang ang alinmang teritoryo ng Estados Unidos, may karapatan kang gumamit ng alinmang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang pang-emergency.

Kung nasa labas ka ng Estados Unidos, ang mga serbisyong pang-emergency lamang na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico ang saklaw. Hindi saklaw ang pangangalagang pang-emergency at iba pang pangangalaga sa ibang bansa.

Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga medikal na kondisyon na nagbabanta sa buhay. Ang pangangalagang ito ay para sa isang sakit o pinsala kung saan ang isang maalam (makatuwiran) na karaniwang tao (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na may katamtamang kaalaman sa kalusugan at medisina ay maaaring umasa na, kung hindi ka makakuha kaagad ng pangangalaga, ilalagay mo ang iyong kalusugan (o ang kalusugan ng iyong sanggol sa sinapupunan) sa malubhang panganib. Kabilang dito ang panganib ng malubhang pinsala sa iyong mga function ng katawan, mga organ ng katawan o mga bahagi ng katawan. Maaaring kasama sa mga halimbawa ang, ngunit hindi limitado sa:

- Aktibong pagle-labor
- Baling buto
- Matinding kirot
- Pananakit ng dibdib
- Nahihirapang huminga
- Malubhang paso
- Labis na dosis ng gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Mga psychiatric na emergency na kondisyon, tulad ng matinding depresyon o pag-iisip na magpakamatay

Huwag pumunta sa ER para sa rutinang pangangalaga o pangangalaga na hindi kinakailangan kaagad. Dapat kang kumuha ng rutinang pangangalaga mula sa iyong PCP, na siyang nakakikilala sa iyo nang husto. Hindi mo kailangang magtanong sa iyong PCP o sa SFHP bago ka pumunta sa ER. Gayunpaman, kung hindi ka sigurado kung ang iyong medikal na kondisyon ay isang emergency, tumawag sa iyong PCP. Maaari mo ring tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa telepono o video kasama ang isang doktor sa **1(800) 835-2362**, o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.

Kung kailangan mo ng emergency na pangangalaga sa labas ng lugar na pinagseserbisuhan ng SFHP, pumunta sa pinakamalapit na ER kahit wala ito sa network ng SFHP. Kung pumunta ka sa isang ER, hilingin sa kanila na tumawag sa SFHP. Ikaw o ang ospital na nag-admit sa iyo ay dapat tumawag sa SFHP sa loob ng 24 oras matapos kang makakuha ng emergency na pangangalaga. Kung bumibiyahe ka sa labas ng Estados Unidos maliban sa Canada o Mexico at kailangan mo ng emergency na pangangalaga, **hindi** sasaklawin ng SFHP ang iyong pangangalaga.

Kung kailangan mo ng transportasyon na pang-emergency, tumawag sa **911**.

Kung kailangan mo ng pangangalaga sa isang ospital na wala sa network pagkatapos ng iyong emergency (pangangalaga pagkatapos ng pag-stabilize), tatawag ang ospital sa SFHP.

Kung ikaw o ang isang kakilala mo ay nasa krisis, mangyaring makipag-ugnay sa 988 Suicide and Crisis Lifeline: Tumawag o mag-text sa **988** o makipag-chat online sa **988lifeline.org/chat**. Nag-aalok ang 988 Suicide and Crisis Lifeline ng libre at kumpidensyal na suporta para sa sinumang nasa krisis. Kabilang dito ang mga taong nasa emosyonal na pagkabalisa at ang mga nangangailangan ng suporta para sa isang krisis ng pagpapakamatay, kalusugan ng pag-iisip, at/o paggamit ng substance.

Tandaan: Huwag tumawag sa **911** maliban kung makatuwiran kang naniniwala na may medikal kang emergency. Kumuha lang ng pangangalagang pang-emergency para sa isang emergency, hindi para sa rutinang pangangalaga o isang banayad na sakit gaya ng sipon o masakit na lalamunan. Kung ito ay isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na ER.

Magbibigay sa iyo ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP ng libreng medikal na impormasyon at payo 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa loob ng isang taon. Tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa 1(877) 977-3397 (o 711). O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa telepono o video kasama ang isang doktor sa 1(800) 835-2362 o bumisita sa sfhp.org/teladoc.

24/7 na Nurse Advice Line

Maaaring magbigay sa iyo ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP ng libreng medikal na impormasyon at payo 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa loob ng isang taon. Tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397 (TTY 711)** para:



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555 (TTY 1(415) 547-7830 o 711)**.
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Makipag-usap sa isang nars na sasagot sa mga medikal na tanong, magbibigay ng payo sa pangangalaga, at tutulong na magpasya kung dapat kang magpatingin kaagad sa isang provider
- Humingi ng tulong para sa mga medikal na kondisyon gaya ng diabetes o hika, kabilang ang payo tungkol sa kung anong uri ng provider ang maaaring angkop para sa iyong kondisyon

Ang 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP ay **hindi** makatutulong sa mga appointment sa klinika o muling pagkuha ng gamot. Tumawag sa tanggapan ng iyong provider kung kailangan mo ng tulong sa mga ito.

Maaari ka ring tumawag sa Teladoc® para sa 24/7 na konsultasyon sa telepono o video sa isang doktor sa **1(800) 835-2362** o bumisita sa **.sfhp.org/teladoc**

Mga paunang tagubilin ng pangangalagang pangkalusugan

Ang paunang tagubilin sa pangangalagang pangkalusugan o paunang tagubilin ay isang legal na form. Maaari mong ilita ang pangangalagang pangkalusugan na gusto mo kung sakaling hindi ka makapagsalita o makagawa ng mga desisyon kalaunan. Maaari mo ring ilita kung anong pangangalagang pangkalusugan ang **hindi** mo gusto. Maaari mong pangalanan ang isang tao, gaya ng isang asawa, para gumawa ng mga desisyon para sa iyong pangangalagang pangkalusugan kung hindi mo ito magagawa.

Maaari kang makakuha ng form ng paunang direktiba sa mga botika, ospital, tanggapan ng abogado, at tanggapan ng doktor. Maaaring kailanganin mong bayaran ang form. Maaari mo ring mahanap at ma-download ang libreng form online. Maaari mong hilingin sa iyong pamilya, PCP, o isang taong pinagkakatiwalaan mo na tulungan kang sagutan ang form.

May karapatan kang ipalagay ang iyong paunang tagubilin sa iyong mga medikal na rekord. May karapatan kang baguhin o ikansela ang iyong paunang tagubilin anumang oras.

May karapatan kang malaman ang tungkol sa mga pagbabago sa mga batas sa paunang tagubilin. Sasabihin sa iyo ng SFHP ang tungkol sa mga pagbabago sa batas ng estado nang hindi tatagal sa 90 araw pagkatapos ng pagbabago.

Para matuto pa, maaari kang tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Donasyon ng organ at tisyu

Maaari kang makatulong na makapagligtas ng mga buhay sa pamamagitan ng pagiging isang donor ng organ o tisyu. Kung ikaw ay nasa pagitan ng 15 at 18 taong gulang, maaari kang maging donor na may nakasulat na pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga. Maaari kang magbago ng isip tungkol sa pagiging donor ng organ anumang oras. Kung gusto mong malaman ang higit pa tungkol sa donasyon ng organ o tisyu, makipag-usap sa iyong PCP. Maaari mo ring bisitahin ang website ng United States Department of Health and Human Services sa **www.organdonor.gov**.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

4. Mga benepisyo at serbisyo

Ano ang mga benepisyo at serbisyong saklaw ng iyong planong pangkalusugan

Ipinaliliwanag ng kabanatang ito ang mga benepisyo at serbisyong saklaw ng SFHP. Libre ang iyong mga saklaw na serbisyo hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito at ibinibigay ito ng provider na nasa network ng SFHP. Dapat kang humingi sa SFHP ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kung wala sa network ang pangangalaga maliban sa mga partikular na sensitibong serbisyo at pangangalagang pang-emergency. Maaaring sinasaklaw ng iyong planong pangkalusugan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan mula sa provider na wala sa network, ngunit kailangan mong humingi ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) sa SFHP para dito.

Makatwiran at kinakailangan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan para maprotektahan ang iyong buhay, makaiwas ka sa malubhang sakit o pagkakaroon ng kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit mula sa na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pa sa edad na 21, kabilang sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan para matugunan o maibsan ang isang sakit o kundisyon ng pangangatawan o pag-iisip. Para sa higit pa tungkol sa iyong mga sinasaklaw na serbisyo, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Makakukuha ng mga karagdagang benepisyo at serbisyo ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang. Para matuto pa, basahin ang Kabanata 5, "Pangangalaga sa bata at kabataan," sa handbook na ito.

Nakalista sa ibaba ang ilan sa mga pangunahing benepisyo at serbisyo sa kalusugan na iniaalok ng SFHP. Kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ng mga benepisyo at serbisyong may star (*).

- Acupuncture*
- Acute (panandaliang paggamot) na mga pangkalusugang therapy at serbisyo sa bahay
- Imyunisasyon (mga bakuna) para sa mga nasa hustong gulang
- Pagsusuri at mga iniksyon para sa allergy
- Mga serbisyo ng ambulansya para sa isang emergency
- Mga serbisyo ng anesthesiologist
- Pag-iwas sa hika
- Audiology
- Mga paggamot sa kalusugan sa pag-uugali*
- Biomarker testing
- Rehabilitasyon ng puso



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Mga serbisyong chiropractic*
- Chemotherapy at Radiation therapy*
- Mga pagsusuri ng kalusugang pangkaalaman
- Mga serbisyo ng health worker sa komunidad
- Mga serbisyo sa ngipin - limitado (isinagawa ng medikal na propesyonal/provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa medikal na tanggapan)
- Mga serbisyo sa dialysis/hemodialysis
- Mga serbisyo ng doula
- Matibay na kagamitang medikal (DME)*
- Mga serbisyong dyadic
- Mga pagbisita sa emergency room
- Enteral at parenteral na nutrisyon*
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (maaari kang pumunta sa isang di-kalahok na provider)
- Mga serbisyo at device na panghabilitasyon*
- Mga hearing aid
- Pangangalaga ng kalusugan sa bahay
- Hospice care sa mga ospital
- Pangangalagang medikal at pang-operasyon na pang-inpatient*
- Mga serbisyo sa pasilidad ng intermediate na pangangalaga
- Laboratoryo at radiology
- Mga pangmatagalang pangkalusugang therapy at serbisyo sa bahay*
- Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong panganak
- Pag-transplant ng pangunahing organ*
- Occupational therapy
- Orthotics/prostheses*
- Ostomy at mga urological na supply
- Mga pang-outpatient na serbisyo ng ospital*
- Mga pang-outpatient na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip
- Pang-outpatient na operasyon*
- Pangangalagang pampakalma*
- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pediatric na serbisyo
- Physical therapy
- Mga serbisyong podiatry*
- Rehabilitasyon ng baga
- Rapid Whole Genome Sequencing
- Mga serbisyo at device sa rehabilitasyon*
- Mga serbisyo ng may kasanayang pagkalinga, kabilang ang mga serbisyo ng subacute na pangangalaga
- Mga pagbisita sa espesyalista
- Speech therapy
- Mga serbisyong pang-operasyon*
- Telemedicine/Telehealth
- Mga serbisyo ng transgender (pagpapatunay sa kasarian)*
- Agarang pangangalaga
- Mga serbisyo sa paningin*
- Mga serbisyo sa kalusugan ng kababaihan

Nasa Kabanata 8, "Mahahalagang numero at salitang dapat malaman" sa handbook na ito ang mga kahulugan at paglalarawan ng mga saklaw na serbisyo.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Makatwiran at kinakailangan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan para maprotektahan ang iyong buhay, makaiwas ka sa malubhang sakit o pagkakaroon ng kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit mula sa na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala.

Kabilang sa mga serbisyong medikal na kinakailangan ang mga serbisyong kailangan para sa paglaki at pag-unlad na angkop sa edad, o para makamit, mapanatili, o mabawi ang kakayahang kumilos.

Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, ang isang serbisyo ay medikal na kinakailangan kung ito ay kailangan para itama o mapabuti ang mga depekto at mga pisikal at mental na sakit o kondisyon sa ilalim ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager (na tinatawag ding benepisyong Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose at Paggamot (EPSDT). Kasama rito ang pangangalagang kailangan para iayos o tulungang mapaginhawa ang isang sakit o kondisyong pisikal o sa pag-iisip o mapanatili ang kondisyon ng miyembro para mapigilan itong lumubha.

Hindi kabilang sa mga serbisyong kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan ang:

- **Mga paggamot na hindi nasuri o sinusuri pa**
- **Mga serbisyo o item na hindi karaniwang tinatanggap bilang mabisa**
- **Mga serbisyo sa labas ng normal na kurso at haba ng paggamot o mga serbisyo na walang klinikal na patnubay**
- **Mga serbisyo para sa kaginhawaan ng tagapag-alaga o provider**

Makikipagtulungan ang SFHP sa iba pang programa para makatiyak na nakukuha mo ang lahat ng serbisyong medikal na kinakailangan, kahit saklaw ang mga serbisyong iyon ng isa pang programa at hindi ng SFHP.

Kabilang sa mga serbisyong medikal na kinakailangan ang mga saklaw na serbisyo na makatwiran at kinakailangan para:

- **Protektahan ang buhay,**
- **Maiwasan ang makabuluhang sakit o makabuluhang kapansanan,**
- **Mapaginhawa ang matinding pananakit,**
- **Makamit ang paglaki at pag-unlad na angkop sa edad, o**
- **Makamit, mapanatili, at mabawi ang kapasidad na gumana.**



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kabilang sa mga serbisyong medikal na kinakailangan ang lahat ng saklaw na serbisyo, na nakalista sa itaas at anumang iba pang kinakailangang pangangalagang pangkalusugan, pag-screen, mga pagpapabakuna, mga serbisyong pang-diagnose, paggamot at iba pang hakbang para itama o pabutihin ang mga depekto at pisikal at mental na sakit at kondisyon, na hinihingi ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager. Ang benepisyo na ito ay kilala bilang benepisyong Maagang at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose, at Paggamot (EPSDT) sa ilalim ng pederal na batas.

Nagbibigay ang Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager ng serbisyong pag-iwas, pag-diagnose, at paggamot para sa mga sanggol, bata at tinedyer na wala pang 21 taong gulang na mula sa mga pamilyang may mababang kita. Mas maraming serbisyo ang saklaw ng Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager kaysa sa benepisyo para sa mga matanda. Dinisenyo ito upang matiyak na ang mga bata ay makakakuha ng maagang pagkatuklas at pangangalaga upang maiwasan o masuri at magamot ang mga problema sa kalusugan. Ang layunin ng Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager ay siguraduhing nakukuha ng bawat bata ang pangangalagang pangkalusugan na kailangan nila kapag kailangan nila ito – ang tamang pangangalaga sa tamang bata sa tamang oras sa tamang kapaligiran.

Makikipagtulungan ang SFHP sa iba pang programa para matiyak na nakukuha mo ang lahat ng serbisyong medikal na kinakailangan, kahit saklaw ang mga serbisyong iyon ng iba pang programa at hindi ng SFHP. Basahin ang “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” maya-maya sa kabanatang ito.

Mga benepisyo sa Medi-Cal na sinasaklaw ng SFHP

Mga serbisyong pang-outpatient (ambulatory)

Imyunisasyon (mga bakuna) para sa mga nasa hustong gulang

Maaari kang kumuha ng mga pagpapabakuna (iniksyon) para sa nasa hustong gulang mula sa isang provider na nasa network nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kapag mga serbisyo para makaiwas ang mga ito. Sinasaklaw ng SFHP ang mga pagpapabakuna (mga iniksyon) na inirerekomenda ng Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC) bilang mga serbisyo sa pag-iwas, kasama ang mga pagpapabakuna (mga iniksyon) na kailangan mo kapag bumibiyahe ka.

Maaari ka ring makatanggap ng ilang serbisyo ng pagpapabakuna (mga iniksyon) para sa nasa hustong gulang mula sa isang botika sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx. Para malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Rx, basahin ang seksyong “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” maya-maya sa kabanatang ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Pangangalaga sa allergy

Sinasaklaw ng SFHP ang pagsusuri at paggamot sa allergy, kabilang ang pagpapamanhid sa allergy, hypo-sensitization o immunotherapy.

Mga serbisyo ng anesthesiologist

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa anesthesia na medikal na kinakailangan kapag kumuha ka ng pangangalagang pang-outpatient. Maaaring kabilang dito ang anesthesia para sa mga pamamaraan para sa ngipin kapag ibinigay ng isang anesthesiologist na maaaring mangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga serbisyong chiropractic

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong chiropractic, na limitado sa paggamot ng gulugod sa pamamagitan ng mano-manong pagmanipula. Limitado ang mga serbisyong Chiropractic sa isang maximum na 2 na serbisyo bawat buwan, o kumbinasyon ng 2 na serbisyo bawat buwan mula sa mga sumusunod na serbisyo: acupuncture, audiology, occupational therapy, at speech therapy. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Maaaring gawin ng SFHP ang paunang pag-apruba ng iba pang serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Kwalipikado ang mga miyembrong ito para sa mga serbisyong chiropractic:

- Mga batang wala pang edad na 21
- Mga buntis hanggang sa dulo ng buwan na kasama ang 60 araw kasunod ng pagtatapos ng pagbubuntis
- Mga residente sa isang pasilidad ng may kasanayang pagkalinga, pasilidad ng panggitnang pangangalaga, o pasilidad ng pangangalaga sa bahagyang talamak
- Lahat ng miyembro kapag ibinibigay ang mga serbisyo sa mga departamentong pang-outpatient ng ospital ng county, mga klinikang pang-outpatient, mga Mga Kwalipikado ng Pederal na Sentrong Pangkalusugan (FQHC) o mga Rural na Klinikang Pangkalusugan (RHC) na nasa network ng SFHP. Hindi lahat ng FQHC, RHC o mga ospital ng county ay naghahandog ng mga serbisyong chiropractic na pang-outpatient.

Mga pagsusuri ng kalusugang pangkaalaman

Sinasaklaw ng SFHP ang isang taunang pagsusuri ng kalusugang pangkaalaman para sa mga miyembrong 65 taong gulang o mas matanda na hindi kwalipikado para sa katulad na pagsusuri bilang bahagi ng taunang pagpapatingin para sa wellness sa ilalim ng programang Medicare. Tinitingnan sa pagsusuri ng kalusugang pangkaalaman kung may mga senyales ng Alzheimer's disease o dementia.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga serbisyo ng health worker sa komunidad

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo ng health worker sa komunidad (CHW) para sa mga indibidwal kapag inirekomenda ng isang doktor o iba pang lisensiyadong practitioner para maiwasan ang sakit, kapansanan, at iba pang kondisyon ng kalusugan o ang pagpapatuloy ng mga ito; pahabain ang buhay; at itaguyod ang kalusugan at kahusayang pisikal at pangkaisipan. Walang limitasyon sa lokasyon ang mga serbisyo ng CHW at maaaring makatanggap ng mga serbisyo sa mga setting ang mga miyembro, tulad ng departamento ng emergency. Maaaring kabilang sa mga serbisyo ang:

- Edukasyon at indibidwal na suporta o adbokasiya sa kalusugan, kabilang ang pagkontrol at pag-iwas sa mga malubha o nakakahawang sakit; mga kondisyon sa pag-uugali, perinatal na kalusugan at kalusugan ng bibig; at pag-iwas sa karahasan o pinsala
- Pagsulong at pagtuturo ng kalusugan, kabilang ang pagtatakda ng layunin at paglikha ng mga plano sa pagkilos para matugunan ang pag-iwas at pamamahala ng sakit
- Pagbabantay sa kalusugan, kabilang ang pagbibigay ng impormasyon, pagsasanay, at suporta upang makatulong sa pag-access sa pangangalagang pangkalusugan at mga mapagkukunan ng komunidad
- Mga serbisyo sa pag-screen at pagsusuri na tumutulong sa pagkonekta ng isang miyembro sa mga naaangkop na serbisyo upang mapabuti ang kanilang kalusugan.

Ang mga serbisyo sa pag-iwas sa karahasan ng CHW ay magagamit ng mga Miyembro na pasok sa alinman sa mga sumusunod na pangyayari ayon sa natukoy ng isang lisensiyadong practitioner:

- Lubhang nasugatan ang Miyembro bunga ng karahasan sa komunidad.
- Nasa malaking panganib ang Miyembro na makaranas ng matinding pinsala bilang resulta ng karahasan sa komunidad.
- Nakaranas ang Miyembro ng matinding pagkakalantad sa karahasan ng komunidad.

Ang mga serbisyo sa pag-iwas sa karahasan ng CHW ay partikular sa karahasan sa komunidad (hal., karahasan ng gang). Ang mga serbisyo ng CHW ay maaaring ibigay sa mga Miyembro para sa karahasang interpersonal/karahasan sa tahanan sa pamamagitan ng iba pang daan na may pagsasanay/karanasan na partikular sa mga pangangailangang iyon.

Mga serbisyo sa dialysis at hemodialysis

Sinasaklaw ng SFHP ang mga paggamot na dialysis. Sinasaklaw rin ng SFHP ang mga serbisyong hemodialysis (dialysis para sa malubhang sakit sa kidney) kung magsumite ang iyong doktor ng isang kahilingan at inaprubahan ito ng SFHP.

Hindi kasama sa coverage ng Medi-Cal ang:

- Kaginhawahan, kaluwagan, o marangyang kagamitan, mga supply at feature
- Mga bagay na hindi medikal, tulad ng mga generator o accessory para gawing portable ang mga kagamitan sa dialysis sa bahay para sa paglalakbay



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga serbisyo ng doula

Sinasaklawan ng SFHP ang mga serbisyo ng doula na ibinigay ng mga provider ng doula sa loob ng network sa panahon ng pagbubuntis ng isang miyembro; sa panahon ng pagle-labor at panganganak, kabilang na ang panganganak ng patay na sanggol, pagkalaglag, at pagpapalaglag; at sa loob ng isang taon matapos ang pagbubuntis ng isang miyembro. Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang lahat ng serbisyo ng doula.

Mga manggagawa sa kapanganakan ang provider ng doula na nagbibigay ng edukasyon sa kalusugan, adbokasiya, at pisikal, emosyonal, at hindi medikal na suporta para sa mga buntis at postpartum na tao bago, sa panahon, at pagkatapos manganak, kabilang ang suporta sa panahon ng patay na panganganak, pagkalaglag, at pagpapalaglag.

Bilang isang benepisyo para makaiwas, ang mga serbisyo ng doula ay nangangailangan ng isang nakasulat na rekomendasyon mula sa isang manggagamot o iba pang lisensiyadong practitioner ng pagpapagaling sa loob ng kanilang saklaw ng pagsasanay. Naglabas ng isang pangmatagalang rekomendasyon ang DHCS para sa mga serbisyo ng doula na tumutupad sa kinakailangan para sa isang paunang rekomendasyon. Ang paunang rekomendasyon para sa mga serbisyo ng doula ay kinabibilangan ng mga sumusunod na pahintulot:

- Isang paunang pagbisita
- Hanggang sa 8 karagdagang pagbisita na maaaring maging magkahalong prenatal at postpartum na pagbisita
- Suporta sa panahon ng pagle-labor at panganganak (kabilang ang pagle-labor at panganganak na nagreresulta sa isang patay na sanggol), pagpapalaglag o pagkalaglag
- Hanggang 2 pinatagal na 3 oras na postpartum na pagpapatingin pagkatapos ng isang pagbubuntis

Ang mga miyembro ay maaaring makatanggap ng hanggang siyam na karagdagang pagbisitang postpartum na may karagdagang nakasulat na rekomendasyon mula sa isang manggagamot o iba pang lisensiyadong practitioner.

Dapat makipagkoordinang ang SFHP para sa pag-access sa labas ng network sa mga serbisyo ng doula para sa mga miyembro kung ang isang provider ng doula sa loob ng network ay hindi available.

Mga serbisyong dyadic

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong dyadic para sa kalusugan ng pag-uugali (DBH) na medikal na kinakailangan para sa mga miyembro at kanilang mga tagapag-alaga. Ang dyad ay isang bata at ang mga magulang o tagapag-alaga nila. Magkasabay na pinaglilingkuran ang mga magulang o tagapag-alaga at ang anak sa pangangalagang dyadic. Target nito ang kagalingan ng pamilya upang suportahan ang malusog na paglaki ng bata at kalusugan ng isip.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kabilang sa mga serbisyo sa pangangalagang dyadic ang mga sumusunod:

- Mga well-child visit ng DBH
- Mga dyadic na komprehensibong serbisyo ng Mga Suporta sa Komunidad
- Mga dyadic na serbisyong psycho-educational
- Mga dyadic na serbisyo ng magulang o tagapag-alaga
- Dyadic na pagsasanay para sa pamilya, at
- Pagpapayo para sa pag-unlad ng bata, at mga serbisyo sa kalusugan ng kaisipan ng ina

Pang-outpatient na operasyon

Sinasaklaw ng SFHP ang mga surgical procedure na pang-outpatient. Para sa ilang mga procedure, kakailanganin mong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago makuha ang mga serbisyong iyon. Itinuturing na elective ang mga diagnostic na procedure at ilang procedure na medikal o para sa ngipin. Kailangan mong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga serbisyo ng doktor

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo ng doktor na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan.

Mga serbisyong podiatry (paa)

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong podiatry bilang kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan para sa pag-diagnose at para sa medikal, pang-operasyon, mekanikal, nagmamanipula, at elektrikal na paggamot ng paa ng tao. Kabilang dito ang paggamot para sa bukong-bukong at para sa mga tendon na konektado sa paa. Kabilang din dito ang paggamot na hindi operasyon ng mga kalamnan at mga litid ng binti na kumukontrol sa paggana ng paa.

Mga paggamot na terapi

Sinasaklaw ng SFHP ang iba't ibang paggamot na terapi, kabilang ang:

- Chemotherapy
- Radiation therapy

Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong panganak

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong ito sa pangangalaga sa pagbubuntis at bagong panganak:

- Mga serbisyo ng sentrong paanakan
- Mga breast pump at kaugnay na supply
- Pagtuturo at mga tulong sa pagpapasuso
- Pagsasaayos ng pangangalaga



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Sertipikadong Nurse na Midwife (CNM)
- Pagpapayo
- Pangangalaga sa panganganak at matapos manganak
- Diagnosis ng mga karamdamang henetiko ng ipinagbubuntis na sanggol at pagpapayo
- Mga Serbisyo ng Doula
- Lisensyadong Midwife (LM)
- Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip ng nanganak
- Pangangalaga sa bagong panganak
- Edukasyon sa nutrisyon
- Edukasyon sa kalusugan na may kaugnayan sa pagbubuntis
- Prenatal na pangangalaga
- Mga pagtatasa at referral sa kalusugang panlipunan at kalusugan ng pag-iisip
- Mga supplement na vitamin at mineral

Mga serbisyong telehealth

Ang telehealth ay isang paraan ng pagkuha ng mga serbisyo nang hindi nasa kaparehong pisikal na lokasyon ng sa iyong provider. Maaaring kabilang sa telehealth ang pagkakaroon ng live na pakikipag-usap sa iyong provider sa pamamagitan ng telepono, video, o ibang pamamaraan. O maaaring kasama sa telehealth ang pagbabahagi ng impormasyon sa iyong provider nang walang live na pag-uusap. Maaari kang makakuha ng maraming serbisyo sa pamamagitan ng telehealth.

Maaaring hindi magagamit ang telehealth para sa lahat ng saklaw na serbisyo. Maaari kang makipag-ugnayan sa iyong provider para malaman kung aling mga serbisyo ang maaari mong makuha sa pamamagitan ng telehealth. Mahalagang sumasang-ayon ka at ang iyong provider na ang paggamit ng telehealth para sa isang serbisyo ay angkop para sa iyo. May karapatan ka sa mga serbisyo sa personal. Hindi kailangang gumamit ng telehealth kahit sumasang-ayon ang iyong provider na angkop ito para sa iyo.

Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip

Mga pang-outpatient na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip

Sinasaklaw ng SFHP ang isang inisyal na pagsusuri ng kalusugan ng pag-iisip nang hindi kailangan ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Puwede kang kumuha ng pagsusuri ng kalusugan ng pag-iisip anumang oras mula sa isang lisensyadong provider ng kalusugan ng pag-iisip sa network ng SFHP nang walang referral.

Maaaring gumawa ng referral ang iyong PCP o provider sa kalusugan ng pag-iisip para sa dagdag na pag-screen ng kalusugan ng pag-iisip sa isang espesyalista na nasa network ng SFHP para tukuyin ang antas ng pangangalaga na kailangan mo. Kung nakita sa mga resulta ng iyong pag-screen ng kalusugan



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

ng pag-iisip na ikaw ay nasa banayad o katamtamang pagkabalisa o may kapansanan ka sa paggana ng isip, emosyon o pag-uugali, maaaring magbigay ang SFHP ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip para sa iyo. Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip gaya ng:

- Indibidwal at panggrupo na pagsusuri at paggamot ng kalusugan ng pag-iisip (psychotherapy)
- Pagsusuring sikolohikal kapag tinutukoy na klinikal na suriin ang kondisyon ng kalusugan ng pag-iisip
- Pagbuo ng kognitibong mga kasanayan para pahasayin ang atensyon, memorya, at paglutas ng problema
- Mga serbisyong pang-outpatient para sa mga layuning pagsubaybay sa therapy gamit ang gamot
- Mga pang-outpatient na serbisyo sa laboratoryo
- Mga gamot na pang-outpatient na hindi saklaw sa ilalim ng Listahan ng Nakakontratang Gamot ng Medi-Cal Rx (Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home), mga supply at supplement
- Pagkonsulta sa saykayatriko
- Terapiya para sa pamilya na kung saan ay nagsasangkot ng hindi bababa sa 2 na miyembro ng pamilya. Mga halimbawa ng therapy sa pamilya ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Psychotherapy ng bata at magulang (edad 0 hanggang 5 taon)
 - Interaktibong therapy ng magulang at anak (edad 2 hanggang 12 taon)
 - Magkasabay na therapy sa pangkaalaman at pag-uugali (mga nasa hustong gulang)

Nakikipagtulungan ang SFHP sa Caredon Behavioral Health para magbigay ng serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip. Para sa tulong sa paghahanap ng higit pang impormasyon sa mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip na ibinigay ng SFHP, tumawag sa Caredon Behavioral Health sa **1(855) 371-8117** (TTY **1(800) 735-2929** o **711**).

Kung hindi available ang paggamot para sa isang sakit sa kalusugan ng pag-iisip sa network ng SFHP o hindi maibigay ng iyong PCP o provider ng kalusugan ng pag-iisip ang pangangalaga na kailangan mo sa loob ng mga oras na nakalista sa itaas sa “Napapanahong pag-access sa pangangalaga,” sasaklawin at tutulungan ka ng SFHP na makuha ang mga serbisyo na wala sa network.

Kung ipinapakita ng iyong mga resulta ng pag-screen sa kalusugan ng pag-iisip na maaaring mayroon ka ng mas mataas na antas ng kapansanan at kailangan mo ng may espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip (SMHS), kaya kang i-refer ng iyong PCP, o ng iyong provider sa kalusugan ng pag-iisip sa planong pangkalusugan ng pag-iisip ng county para makakuha ang pangangalaga na kailangan mo. Makakatulong sa iyo ang SFHP na ikoordina ang iyong unang appointment sa isang provider ng plano ng kalusugan sa pag-iisip ng county upang piliin ang tamang pangangalaga para sa iyo. Para matuto pa, basahin ang “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa ilalim ng “Mga serbisyo ng espesyalista para sa kalusugan ng pag-iisip” maya-maya sa kabanatang ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Mga serbisyo ng pangangalagang pang-emergency

Mga serbisyong pang-inpatient at pang-outpatient na kinakailangan para gamutin ang isang medikal na emergency

Sinasaklaw ng SFHP ang lahat ng serbisyong kinakailangan para gamutin ang isang medikal na emergency na nangyayari sa Estados Unidos (kabilang ang mga teritoryong gaya ng Puerto Rico, United States Virgin Islands, atbp.). Sinasaklaw rin ng SFHP ang pangangalagang pang-emergency na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico.

Ang medikal na emergency ay isang medikal na kondisyon na may matinding pananakit o malubhang pinsala. Napakalubha ng kondisyon na, kung hindi ito mabigyan ng agarang medikal na pansin, ang isang maalam (makatwiran) na karaniwang tao (hindi isang propesyonal ng pangangalagang pangkalusugan) ay makakaasa na magresulta ito sa alinman sa sumusunod:

- Malubhang panganib sa iyong kalusugan
- Malubhang pinsala sa mga paggana ng katawan
- Malalang pagpalya ng anumang organo o bahagi ng katawan
- Malubhang panganib sa mga kaso ng isang buntis na nasa aktibong pagle-labor, ibig sabihin ay pagle-labor sa oras kung kailan mangyayari ang alinman sa mga sumusunod:
 - Walang sapat na oras para ligtas kang ilipat sa isa pang ospital bago manganak
 - Puwedeng magbanta ang paglipat sa kalusugan o kaligtasan mo o ng iyong sanggol sa sinapupunan

Kung binibigyan ka ng provider ng emergency room ng isang ospital ng hanggang sa pang-72 oras na supply ng inireresetang gamot na pang-outpatient bilang bahagi ng iyong paggamot, sasaklawin ng SFHP ang inireresetang gamot bilang bahagi ng iyong saklaw na mga Serbisyong Pang-emergency. Kung binibigyan ka ng provider sa emergency room ng ospital ng reseta na dapat mong dalhin sa isang pang-outpatient na botika para kunin, sasaklawin ng Medi-Cal Rx ang reseta ng gamot.

Kung kailangan mo ng emergency supply ng gamot mula sa isang pang-outpatient na botika habang naglalakbay, sagot ng Medi-Cal Rx ang saklaw ng gamot, at hindi ng SFHP. Kung kailangan ng botika ng tulong sa pagbibigay sa iyo ng isang supply ng pang-emergency na gamot, patawagin sila sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273**.

Mga serbisyong transportasyon na pang-emergency

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo ng ambulansya para tulungan kang pumunta sa pinakamalapit na lugar ng pangangalaga sa isang emergency. Nangangahulugan ito na ang iyong kondisyon ay malubha na maaaring mailagay ng iba pang paraan ng pagpunta sa isang lugar ng pangangalaga ang iyong kalusugan o buhay sa panganib. Walang serbisyo ang sinasaklaw sa labas ng Estados Unidos maliban sa serbisyong



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

pang-emergency na kinakailangan mong maospital sa Canada o Mexico. Kung nakakuha ka ng mga serbisyo ng ambulansya na pang-emergency sa Canada o Mexico at hindi ka naospital sa panahong iyon ng bahagi ng pangangalaga, hindi sasaklawin ng SFHP ang mga serbisyo mo ng ambulansya.

Pangangalaga sa hospisyo at pangangalaga na pampakalma

Sinasaklaw ng SFHP ang pangangalaga sa hospisyo at pangangalagang pampakalma para sa mga bata at nasa hustong gulang, na tumutulong na pahupain ang mga pisikal, emosyonal, panlipunan, at espirituwal na kahirapan. Maaaring hindi makatanggap ang mga nasa hustong gulang na edad 21 o mas matanda ng pangangalaga sa hospisyo at pangangalagang panlunas (nagpapagaling).

Pangangalaga sa hospisyo

Ang pangangalaga sa hospisyo ay isang benepisyo para sa mga miyembrong may taning na ang buhay. Kinakailangan sa pangangalaga sa hospisyo na magkaroon ang miyembro ng haba ng buhay na anim na buwan o mas maikli. Pamamagitan ito na pangunahing nakatuon sa pamamahala ng pananakit at sintomas sa halip na sa lunas para mapahaba ang buhay.

Kabilang sa pangangalaga sa hospisyo ang:

- Mga serbisyo ng pag-aalaga
- Mga serbisyo sa pisikal, occupational, o pagsasalita
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Katulong sa kalusugan sa tahanan at mga serbisyo ng tagapangasiwa ng tahanan
- Mga medikal na supply at kasangkapan
- Ilang gamot at biological na serbisyo (maaaring available ang ilan sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx)
- Mga serbisyo sa pagpapayo
- Mga patuloy na serbisyo ng pag-aalaga nang 24 na oras sa mga yugto ng krisis at kung kinakailangan para panatilihin ang miyembrong may taning na ang buhay nang nasa bahay
- Panandaliang pangangalaga sa inpatient nang hanggang sa palima-limang magkakasunod na araw sa isang ospital, pasilidad ng may kasanayang pagkalinga, o pasilidad ng hospisyo
- Panandaliang pangangalaga sa inpatient para sa pagkontrol ng pananakit o pamamahala ng sintomas sa isang ospital, pasilidad ng may kasanayang pagkalinga, o pasilidad ng hospisyo

Maaaring hilingin ng SFHP na kumuha ka ng pangangalaga sa hospisyo mula sa isang provider sa loob ng network maliban kung ang mga serbisyong medikal na kinakailangan ay hindi available sa network.

Pangangalagang pampakalma

Ang pangangalagang pampakalma ay pangangalagang nakasentro sa pasyente at pamilya na nagpapabuti sa kalidad ng buhay sa pamamagitan ng pag-aabang, pag-iwas, at paggamot sa paghihirap. Hindi kinakailangan sa pangangalagang pampakalma na magkaroon ang miyembro ng haba ng buhay na anim



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

na buwan o mas maikli. Maaaring ibigay ang pangangalagang pampakalma kasabay ng pangangalaga na panlunas.

Kasama sa pangangalagang pampakalma ang:

- Pagpaplano ng maagang pangangalaga
- Pagsusuri at pagkonsulta sa pangangalagang pampakalma
- Plano ng pangangalaga kasama ang lahat ng pinahihintulatang pangangalagang pampakalma at nakakagamot
- Kabilang sa grupo ng pangangalagang pampakalma ang, ngunit hindi limitado ang mga ito sa:
 - Doktor ng medisina o osteopathy
 - Katulong na doktor
 - Rehistradong nars
 - Lisensyadong bokasyonal na nars o nurse practitioner
 - Social worker
 - Chaplain
- Pagsasaayos ng pangangalaga
- Pamamahala ng pananakit at sintomas
- Mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip at medikal na serbisyong panlipunan

Hindi maaaring kumuha ng parehong pangangalagang pampakalma (panlunas) at pangangalaga sa hospisyo nang magkasabay ang mga nasa hustong gulang na edad 21 o mas matanda. Kung tumatanggap ka ng pangangalagang pampakalma at kwalipikado ka para sa pangangalaga sa hospisyo, maaari kang humiling na lumipat sa pangangalaga sa hospisyo anumang oras.

Pagpapaospital

Mga serbisyo ng anesthesiologist

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo ng anesthesiologist na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan sa panahon ng mga saklaw na pananatili sa ospital. Ang anesthesiologist ay isang provider na may espesyalisasyon sa pagbibigay ng anesthesia sa mga pasyente. Ang anesthesia ay isang uri ng gamot na ginagamit sa panahon ng ilang medikal na pamamaraan.

Mga pang-inpatient na serbisyo ng ospital

Sinasaklaw ng SFHP ang pangangalaga sa ospital na pang-inpatient na medikal na kinakailangan kapag ikaw ay na-admit sa ospital.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Rapid Whole Genome Sequencing

Ang Rapid Whole Genome Sequencing (RWGS) ay isang saklaw na benepisyong para sa sinumang miyembro ng Medi-Cal na 1 taong gulang o mas bata pa at tumatanggap ng mga serbisyo sa ospital na pang-inpatient sa isang intensive care unit. Kabilang dito ang indibidwal na sequencing, trio sequencing para sa isang magulang o mga magulang at kanilang sanggol, at ultra-rapid na sequencing.

Isang bagong paraan ang RWGS upang masuri ang mga kondisyon sa oras upang makaapekto sa pangangalagang Intensive Care Unit (ICU) sa mga batang 1 taong gulang o mas bata. Kung ang iyong anak ay kwalipikado para sa California Children's Services (CCS), maaaring saklawin ng CCS ang pananatili sa ospital at ang RWGS.

Mga serbisyong pang-operasyon

Sinasaklaw ng SFHP ang mga operasyong isinasagawa sa ospital na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan.

Pinalawig na postpartum na coverage

Sinasaklaw ng SFHP ang buong saklaw na coverage nang hanggang 12 buwan pagkaraang matapos ang pagbubuntis anuman ang pagkamamamayan, katayuan sa imigrasyon, pagbabago sa kinikita, o kung paano magwawakas ang pagbubuntis.

Mga serbisyo at device na pangrehabilitasyon at habilitasyon (therapy)

Kasama sa benepisyong ito ang mga serbisyo at device para matulungan ang mga taong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na mga kondisyon para magkaroon o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong panrehabilitasyon at panghabilitasyon na inilarawan sa seksyong ito kung ang lahat ng sumusunod na kinakailangan ay natutugunan:

- Medikal na kinakailangan ang mga serbisyo
- Ang mga serbisyo ay para matugunan ang isang kondisyon sa kalusugan
- Ang mga serbisyo ay para tulungan ka na mapanatili, matuto, o pahusayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay
- Nakukuha mo ang mga serbisyo sa isang pasilidad na nasa network, maliban kung nakita ng isang doktor na nasa network na medikal na kinakailangan para sa iyo na kunin ang mga serbisyo sa ibang lugar o ang isang pasilidad na nasa network ay hindi available para gamutin ang iyong kondisyon sa kalusugan



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyonang rehabilitasyon/habilitative ito:

Acupuncture

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa acupuncture upang maiwasan, mabago, maibsan ang pakiramdam ng malubha at patuloy na hindi gumagaling na pananakit na nagreresulta mula sa pangkalahatang natukoy na medikal na kondisyon. Limitado ang pang-outpatient na mga serbisyonang acupuncture, nang mayroon o walang electrical stimulation ng mga karayom, sa 24 na pagpapagamot kada taon, kasama ng mga serbisyo sa audiology, chiropractic, occupational therapy, at speech therapy kapag ibinigay ng isang doktor, dentista, podiatrist, o acupuncturist. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Maaaring magbigay ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang SFHP para sa mas maraming serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Audiology (pandinig)

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyonang audiology. Limitado sa dalawang serbisyo kada buwan ang pang-outpatient na audiology, kasama ang mga serbisyonang acupuncture, chiropractic, occupational therapy, at speech therapy (hindi saklaw ng limitasyon ang mga batang wala pang edad na 21). Maaaring magbigay ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang SFHP para sa masa maraming serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Mga paggamot sa kalusugan ng pag-uugali

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyonang paggamot sa kalusugan ng pag-uugali (BHT) para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang sa pamamagitan ng benepisyong Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager. Kasama sa BHT ang mga serbisyo at programa sa paggamot kabilang ang applied behavior analysis at mga programang pamamagitan sa pag-uugali na nakabatay-sa-ebidensiya, na lumilintang o nagpapanumbalik, sa sukdulang hangganang maaari, sa pagganap ng isang miyembrong wala pang 21 taong gulang.

Nagtuturo ang mga serbisyonang BHT ng mga kasanayan gamit ang pag-observerba at pagpapatatag ng pag-uugali o sa pamamagitan ng paghudyat para ituro ang bawat hakbang ng isang tina-target na pag-uugali. Nakabatay ang mga serbisyonang BHT sa maaasahang ebidensya. Hindi eksperimental ang mga ito. Kabilang sa mga halimbawa ng mga serbisyonang BHT ang mga pamamagitan sa pag-uugali, mga pakete ng pamamagitan sa kognitibong pag-uugali, komprehensibong paggamot ng pag-uugali, at applied behavioral analysis.

Ang mga serbisyo ng BHT ay dapat medikal na kinakailangan, at inireseta ng isang lisensyadong doktor o isang psychologist, inaprubahan ng SFHP, at ibinigay sa paraang sumusunod sa naaprubahang plano ng paggamot.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Rehabilitasyon ng puso

Sinasaklaw ng SFHP ang pang-inpatient at pang-outpatient na mga serbisyo sa rehabilitasyon ng puso.

Matibay na kagamitang medikal (DME)

Sinasaklaw ng SFHP ang pagbili o pag-upa ng mga supply na DME, kagamitan at iba pang serbisyo na may reseta mula sa isang doktor, assistant na doktor, nurse practitioner, at clinical nurse specialist.

Sinasaklaw ang iniresetang mga DME na item bilang kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan para panatilihin ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga gawain sa pang-araw-araw na pamumuhay o para maiwasan ang pangunahing pisikal na kapansanan.

Sa pangkalahatan, hindi sinasaklaw ng SFHP ang:

- Mga kagamitan, feature at supply na pampaghahawa, kaluwagan o luho, maliban sa itinitinging klase ng mga breast pump ayon sa inilalarawan sa bandang unahan ng kabanatang ito sa “Mga breast pump at supply” sa “Pangangalaga sa buntis at sa bagong silang na sanggol”
- Mga item na hindi nilalayan para sa pagpapanatili ng mga karaniwang gawain sa pang-araw-araw na pamumuhay, gaya ng kagamitan sa pag-eehersisyo kabilang ang mga device na nilalayan para magbigay ng dagdag na suporta para sa paglilibang o mga gawaing pang-sports
- Kagamitan sa kalinisan, maliban kung kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan para sa miyembrong wala pang edad na 21
- Mga item na hindi medikal gaya ng mga sauna bath o elevator
- Mga pagbabago sa bahay o kotse mo
- Mga device para sa pagsusuri ng dugo o iba pang kemikal sa katawan (saklaw ng Medi-Cal Rx ang mga pang-monitor ng glucose ng dugo para sa diabetes, walang patid na pang-monitor ng glucose, mga test strip, at lancet)
- Mga elektronikong pang-monitor ng puso o mga baga maliban sa mga infant apnea monitor
- Pagkukumpuni o pagpapalit ng kagamitan dahil sa pagkawala, pagnanakaw, o maling paggamit, maliban kapag kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan para sa miyembrong wala pang edad na 21
- Iba pang item na hindi karaniwang pangunahin na ginagamit para sa pangangalagang pangkalusugan

Sa ilang kaso, maaaring aprubahan ang mga item na ito kapag nagsumite ang iyong doktor ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Enteral at parenteral na nutrisyon

Ginagamit ang mga pamamaraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag pinipigilan ka ng medikal na kondisyon na normal na makakain ng pagkain. Ang mga formula ng enteral na nutrisyon at mga produkto ng parenteral na nutrisyon ay maaaring saklawin sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx, kapag



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan. Sinasaklaw ng SFHP ang mga enteral at parenteral pump at tubing, kapag medikal na kinakailangan.

Mga hearing aid

Sinasaklaw ng SFHP ang mga hearing aid kung nasuri ka para sa pagkawala ng pandinig, medikal na kinakailangan ang mga hearing aid, at may reseta ka mula sa iyong doktor. Limitado ang coverage sa pinakamababang halaga ng hearing aid na tumutugon sa iyong mga medikal na pangangailangan. Sasaklawin ng SFHP ang isang hearing aid maliban kung kailangan ang hearing aid para sa bawat tainga para sa mas mahuhusay na resulta kaysa sa makukuha mo sa iisang hearing aid.

Mga hearing aid para sa mga miyembrong wala pang edad na 21:

Sa San Francisco County, hinihingi ng batas ng estado na ang mga batang nasa ilalim ng 21 taong gulang na nangangailangan ng hearing aid ay mai-refer sa California Children's Services (CCS) para makapagpasya kung kwalipikado ang bata para sa CCS. Kung ang bata ay kwalipikado para sa CCS, sasagutin ng CCS ang mga gastos para sa medikal na kinakailangang hearing aid. Kung hindi kwalipikado ang bata para sa CCS, sasaklawin ng SFHP ang mga medikal na kinakailangang hearing aid bilang bahagi ng coverage ng Medi-Cal.

Sa San Francisco County, sasaklawin ng SFHP ang mga serbisyong medikal na kwalipikado sa CCS, kabilang ang mga hearing aid. Sasaklawin ng SFHP ang mga medikal na kinakailangang hearing aid bilang bahagi ng coverage ng Medi-Cal.

Mga hearing aid para sa mga miyembrong may edad na 21 taon at mas matanda:

Sa ilalim ng Medi-Cal, sinasaklaw ng SFHP ang sumusunod para sa bawat saklaw na hearing aid:

- Mga ear mold na kailangan sa pagsusukat
- Isang karaniwang pakete ng baterya
- Mga pagbisita para tiyaking gumagana nang tama ang hearing aid
- Mga pagbisita para sa paglilinis at pagsusukat ng iyong hearing aid
- Pagkukumpuni ng iyong hearing aid
- Mga accessory at pagrerenta ng hearing aid

Sa ilalim ng Medi-Cal, sasaklawin ng SFHP ang kapalit na hearing aid kung:

- Ang pagkawala ng iyong pandinig ay hindi naitama ng iyong kasalukuyang hearing aid
- Nawala, ninakaw, o nasira ang iyong hearing aid at hindi maaayos at hindi mo ito kasalanan. Dapat kang magbigay sa amin ng abiso na nagsasabi sa amin kung paano ito nangyari



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Para sa mga nasa hustong gulang na may edad na 21 taon o mas matanda, **hindi** saklaw ng Medi-Cal ang:

- Pagpapalit ng mga baterya ng hearing aid

Mga serbisyong pangkalusugan sa bahay

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong pangkalusugan na ibinigay sa iyong tahanan nakita na medikal na kinakailangan at inireseta ng iyong doktor o ng isang assistant ng doktor, nurse practitioner, o espesyalista sa klinikal na nurse.

Limitado ang mga serbisyong pangkalusugan sa bahay sa mga serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal, kabilang ang:

- Part-time na pangangalaga ng may kasanayang pagkalinga
- Part-time na katulong para sa kalusugan sa bahay
- Bihasang therapy sa katawan, occupational, at pananalita
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga medikal na supply

Mga medikal na supply, kasangkapan, at kagamitan

Sinasaklaw ng SFHP ang mga medikal na supply na inireseta ng mga doktor, mga assistant na doktor, nurse practitioner, at clinical nurse specialist. Ang ilang medikal na supply ay sinasaklaw sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx, bilang bahagi ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal, at hindi ng SFHP. Kapag sinasaklaw ng Medi-Cal Rx ang mga supply, sisingilin ng provider ang Medi-Cal.

Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang:

- Karaniwang gamit sa bahay kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Adhesive tape (lahat ng uri)
 - Rubbing alcohol
 - Mga kosmetiko
 - Mga cotton ball at swab
 - Mga dusting powder
 - Mga tissue wipe
 - Witch hazel
- Karaniwang mga remedyo sa bahay kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
 - White petrolatum
 - Mga langis at lotion para sa tuyong balat
 - Talc at kumbinasyon ng mga talc na produkto



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Mga oxidizing agent gaya ng hydrogen peroxide
- Carbamide peroxide at sodium perborate
- Mga hindi inireresetang shampoo
- Mga topical na preparasyon na nagtataglay ng benzoic at salicylic acid ointment, salicylic acid cream, ointment o liquid, at zinc oxide paste
- Iba pang item na hindi karaniwang pangunahing ginagamit para sa pangangalagang pangkalusugan, at na regular at pangunahing ginagamit ng mga taong walang partikular na medikal na pangangailangan para sa mga ito.

Occupational therapy

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa occupational therapy kabilang ang pagsusuri, pagpapalano ng paggamot, paggamot, tagubilin at mga serbisyo sa pagkonsulta para sa occupational therapy. Limitado ang mga serbisyong occupational therapy sa 2 na serbisyo kada buwan kasama ng mga serbisyong acupuncture, audiology, chiropractic at speech therapy (hindi naaangkop ang mga limitasyon sa mga batang wala pang edad na 21). Maaaring magbigay ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang SFHP para sa masa maraming serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Orthotics/prostheses

Sinasaklaw ng SFHP ang mga device at serbisyong orthotic at prosthetic na medikal na kinakailangan at inireseta ng iyong doktor, podiatrist, dentista, o medikal na provider na hindi doktor. Kabilang sa mga ito ang mga pandinig na device na ini-implant, breast prosthesis/mastectomy na mga bra, mga kasutang compression burn, at prosthetics para ibalik ang paggana o palitan ang bahagi ng katawan, o suportahan ang humina o nasirang bahagi ng katawan.

Ostomy at mga urological na supply

Sinasaklaw ng SFHP ang mga ostomy bag, urinary catheter, mga draining bag, irrigation supply at adhesive. Hindi kasama rito ang mga supply na kagamitan o feature na para sa kaginhawahan o kaluwagan o luho.

Physical therapy

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa pisikal na therapy na medikal na kinakailangan, kabilang ang pagsusuri, pagpapalano ng paggamot, paggamot, tagubilin, mga serbisyong pagkonsulta, at paglalagay ng mga ipinapahid na gamot para sa pisikal na therapy.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Rehabilitasyon ng baga

Sinasaklaw ng SFHP ang rehabilitasyon ng baga na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan at inireseta ng isang doktor.

Mga serbisyo sa pasilidad ng may kasanayang pagkalinga

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa pasilidad ng may kasanayang pagkalinga bilang medikal na kinakailangan kung ikaw ay may kapansanan at kailangan mo ng mataas na antas ng pangangalaga. Kabilang sa mga serbisyong ito ang kuwarto at pagkain sa isang lisensyadong pasilidad na may 24 oras kada araw na pangangalagang may kasanayang pagkalinga.

Speech therapy

Sinasaklaw ng SFHP ang therapy sa pananalita na medikal na kinakailangan. Limitado ang mga serbisyong speech therapy sa 2 na serbisyo kada buwan, kasama ng mga serbisyong acupuncture, audiology, mga serbisyong chiropractic at occupational therapy. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Maaaring magbigay ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang SFHP para sa masa maraming serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Mga serbisyo sa transgender

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa transgender (mga serbisyong pagpapatibay sa kasarian) kapag ang mga ito ay medikal na kinakailangan o kapag natutugunan ng mga serbisyo ang tuntunin para sa reconstructive surgery.

Mga klinikal na pagsubok

Sinasaklaw ng SFHP ang mga gastos sa rutinang pangangalaga ng pasyente para sa mga pasyente na tinanggap sa mga klinikal na pagsubok, kabilang ang mga klinikal na pagsubok para sa kanser, na nakalista para sa Estados Unidos sa **clinicaltrials.gov**.

Sinasaklaw ng Medi-Cal Rx, bilang bahagi ng FFS Medi-Cal, ang karamihan sa mga inireresetang gamot na pang-outpatient. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga inirestang gamot na pang-outpatient” maya-maya sa kabanatang ito.

Mga serbisyong panglaboratoryo at radiology

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong panglaboratoryo at X-ray na pang-outpatient at pang-inpatient kapag medikal na kinakailangan. Saklaw ang makabagong pamamaraan ng imaging gaya ng mga CT scan, MRI, at PET scan, batay sa pangangailangang medikal.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Pamamahala ng mga serbisyong pag-iwas sa sakit at wellness at sakit na hindi gumaling-galing

Sinasaklaw ng SFHP ang:

- Mga inirerekomandang bakuna ng Advisory Committee for Immunization Practices (ACIP)
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya
- Mga rekomendasyon ng American Academy of Pediatrics Bright Futures (downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pag-screen ng masasamang karanasan sa pagkabata (ACE)
- Mga serbisyong pang-iwas sa hika
- Mga serbisyo para makaiwas sa sakit para sa kababaihan na inirerekomenda ng American College of Obstetricians and Gynecologists
- Tulong para huminto sa paninigarilyo, na tinatawag ding mga serbisyo sa pagtigil sa paninigarilyo
- Mga Grade A at B na inirerekomandang serbisyo para makaiwas sa sakit ng United States Preventive Services Task Force

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya

Ibinibigay ang mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya sa mga miyembrong nasa edad ng panganganak para pahintulutan sila na piliin ang bilang at pag-espasyo ng mga anak. Kabilang sa mga serbisyong ito ang lahat ng paraan ng pagkontrol sa pagbubuntis na aprubado ng Food and Drug Administration (FDA). Magagamit ang PCP ng SFHP at mga espesyalistang OB/GYN para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, maaari kang pumili ng doktor o klinika ng Medi-Cal na wala sa network ng SFHP nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP. Kung kumuha ka ng mga serbisyo na hindi nauugnay sa pagpapalano ng pamilya mula sa isang provider na wala sa network, maaaring hindi saklawin ang mga serbisyong iyon. Para matuto pa, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Pamamahala ng hindi gumagaling na sakit

Sinasaklaw din ng SFHP ang mga programa sa pamamahala ng hindi gumagaling na sakit na nakatuon sa mga sumusunod na kondisyon:

- Diabetes
- Karamdaman sa Puso at mga Ugat
- Hika

Para sa impormasyon sa pangangalaga para sa pag-iwas para sa mga miyembrong wala pang edad 21, basahin ang Kabanata 5, “Pangangalaga sa kapakanan ng bata at kabataan” sa handbook na ito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa [sfhp.org](https://www.sfhp.org).

Programa sa Pag-iwas sa Diabetes

Ang Programa sa Pag-iwas sa Diabetes (DPP) ay isang programa sa pagbabago ng paraan ng pamumuhay na nakabatay sa ebidensya. Nakatuon ang 12 buwang programang ito sa mga pagbabago sa pamumuhay. Dinisenyo ito upang maiwasan o maantala ang pagsisimula ng Type 2 diabetes sa mga taong nasuri na may prediabetes. Ang mga miyembrong nakakatugon sa mga pamantayan ay puwedeng maging kwalipikado para sa ikalawang taon. Ang programa ay nagbibigay ng edukasyon at panggrupong suporta. Kasama sa mga pamamaraan ang, ngunit hindi limitado sa:

- Pagbibigay ng kasamang tagapagturo
- Pagtuturo ng pag-monitor sa sarili at paglutas ng problema
- Pagbibigay ng pagpapalakas ng loob at feedback
- Pagbibigay ng mga nakapagtuturong materyales para suportahan ang mga layunin
- Pagsubaybay sa mga rutinang pagtitimbang para tumulong na maisagawa ang mga layunin

Dapat matugunan ng mga miyembro ang ilang mga patakaran upang sumali sa DPP. Tumawag sa SFHP upang malaman kung kwalipikado ka sa programa.

Mga serbisyong reconstructive

Sinasaklaw ng SFHP ang operasyon para itama o ayusin ang hindi normal na mga istruktura ng katawan para mapahusay o lumikha ng normal na hitsura hangga't maaari.. Ang mga abnormal na istruktura ng katawan ay yaong sanhi ng mga depektong mula sa pagkabata, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksiyon, mga bukol, sakit, o paggamot ng sakit na resulta ng pagkawala ng istraktura ng katawan, katulad ng mastectomy. Maaaring ilapat ang ilang limitasyon at pagbubukod.

Mga serbisyong pag-screen sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal

Sinasaklaw ng SFHP ang:

- Pag-screen, Pagtatasa, Maikling Interbensyon, at Referral sa Paggamot ng Alkohol at Droga (SABIRT)

Para sa coverage na paggamot sa county, basahin ang “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal” kalaunan sa kabanatang ito.

Mga benepisyo sa paningin

Sinasaklaw ng SFHP ang:

- Isang rutinang pagsusuri ng mata minsan sa bawat 24 na buwan; mas madalas na mga eksaminasyon ng mata kung kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan para sa mga miyembro, gaya ng mga taong may diabetes
- Salamin sa mata (mga frame at lens) isang beses kada 24 buwan na may valid na reseta



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Mga pamalit na salamin sa mata sa loob ng 24 na buwan kung nagbago ang reseta mo o nawala, ninakaw, o nabasag at hindi maaaring ayusin ang iyong mga salamin sa mata, at hindi mo ito kasalanan. Dapat bigyan mo kami ng isang abiso na nagsasabi sa amin kung paano nawala, ninakaw, o nabasag ang iyong mga salamin sa mata.
- Mga low vision device kung mayroon kang kapansanan sa paningin na nakakaapekto sa iyong kakayahan na magsagawa ng mga pang-araw-araw na gawain (tulad ng may kaugnayan sa edad na pagkasira ng macula) at hindi maitatama ng karaniwang salamin, mga contact lens, gamot, o operasyon ang iyong kapansanan sa paningin
- Mga contact lens na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan. Pagsusuri ng contact lens at maaaring saklawin ang mga contact lens kung hindi posible ang paggamit ng mga salamin sa mata dahil sa sakit o kondisyon ng mata (katulad ng pagkawala ng isang tainga). Kabilang sa mga medikal na kondisyon na kwalipikado para sa espesyal na mga contact lens ang, ngunit hindi limitado ang mga ito sa, aniridia, aphakia, at keratoconus.

Mga benepisyong pangtransportasyon para sa mga sitwasyon na hindi mga emergency

Puwede kang makakuha ng medikal na transportasyon kung mayroon kang mga medikal na pangangailangan na hindi nagpapahintulot sa iyo na gumamit ng kotse, bus, tren, o taxi papunta sa iyong mga appointment para sa medikal na pangangalaga. Puwede kang makakuha ng medikal na transportasyon para sa mga saklaw na serbisyo at appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. Maaari kang humiling ng medikal na transportasyon sa pamamagitan ng paghiling sa iyong doktor, dentista, podiatrist, o provider sa sakit sa kalusugan ng pag-iisip o paggamit ng kontroladong kemikal para rito. Magpapasya ang iyong provider para sa tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang iyong mga pangangailangan.

Kung malaman nilang kailangan mo ng medikal na transportasyon, irereseta nila ito sa pamamagitan ng pagsagot sa isang form at pagsusumite nito sa SFHP. Sa sandaling maaprubahan, magagamit ang pag-apruba hanggang 12 buwan, depende sa medikal na pangangailangan. Sa sandaling maaprubahan, maaari kang makakuha ng maraming mga pagsakay hangga't kailangan mo. Kakailanganin ng iyong doktor na suriin ulit ang iyong medikal na pangangailangan para sa medikal na transportasyon at, kung naaangkop, aprubahan ulit ang iyong reseta para sa medikal na transportasyon kapag ito ay nag-expire, kung kwalipikado ka pa rin. Maaaring aprubahan ulit ng iyong doktor ang medikal na transportasyon para sa hanggang 12 buwan o mas mababa.

Ang medikal na transportasyon ay transportasyon sa isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o sasakyang panghimpapawid. Pinapayagan ng SFHP ang medikal na transportasyon na may pinakamababang halaga para sa iyong mga medikal na pangangailangan kapag kailangan mong magbiyahe patungo sa iyong appointment. Nangangahulugan iyon, bilang halimbawa, na kung ikaw ay



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

may kakayahang pisikal o medikal na maibiyaha gamit ang wheelchair van, hindi magbabayad ang SFHP ng isang ambulansya. May karapatan ka sa sasakyang panghimpapawid kung ang iyong medikal na kalagayan ay imposibleng gumamit ng anumang uri ng transportasyong panlupa.

Makakakuha ka ng medikal na transportasyon kung:

- Pisikal o medikal na kinakailangan ito, na may nakasulat na pahintulot ng isang doktor o iba pang provider dahil hindi mo kayang pisikal o medikal na makagamit ng kotse, bus, tren o taxi para pumunta sa iyong appointment
- Kailangan mo ng tulong mula sa driver para makarating at makaalis sa iyong tahanan, sasakyan, o lugar ng paggamot dahil sa kapansanan sa katawan o pag-iisip

Para humingi ng medikal na transportasyon na inireseta ng iyong doktor para sa mga hindi agarang (rutina) appointment, tumawag sa liaison ng transportasyon ng SFHP sa **1(415) 547-7807** nang hindi bababa sa 5 araw ng negosyo bago ang iyong appointment. Para sa mga agarang appointment, tumawag sa lalong madaling panahon. Ihanda ang iyong ID card ng pagiging miyembro sa SFHP kapag ikaw ay tatawag.

Mga limitasyon ng medikal na transportasyon

Nagbibigay ang SFHP ng pinakamababang halaga ng medikal na transportasyon na tumutugon sa iyong mga medikal na pangangailangan sa pinakamalapit na provider mula sa iyong bahay kung saan available ang appointment. Hindi ka maaaring makakuha ng medikal na transportasyon kung hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang serbisyonang iyong nakukuha o hindi ito isang appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. Ang listahan ng mga saklaw na serbisyo ay nasa seksyong “Mga benepisyo at serbisyo” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Kung sinasaklaw ng Medi-Cal ang ang uri ng appointment ngunit hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, hindi sasaklawin ng SFHP ang medikal na transportasyon pero maaaring tulongan ka na mag-iskedyul ng iyong transportasyon sa Medi-Cal. Hindi saklaw ang transportasyon sa labas ng network ng SFHP o lugar na sineserbisyuhan maliban kung naunang pinahintulutan ng SFHP. Para matuto nang higit pa o para humingi ng medikal na transportasyon, tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Gastusin ng miyembro

Walang gagastusin kapag ang SFHP ang nag-aayos ng transportasyon.

Paano kumuha ng hindi medikal na transportasyon

Kabilang sa iyong mga benepisyo ang pagkuha ng masasakyan papunta sa iyong mga appointment kapag ang appointment ay para sa isang saklaw na serbisyo ng Medi-Cal at wala kang anumang access sa



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

transportasyon. Maaari kang makakuha ng isang masasakyan, nang libre, kapag sinubukan mo ang lahat ng iba pang paraan para makakuha ng transportasyon at ikaw ay:

- Naglalakbay patungo at mula sa isang appointment para sa serbisyo ng Medi-Cal na pinahintulutan ng iyong provider, o
- Kumukuha ng mga inireresetang gamot at medikal na supply

Pinahihintulutan ka ng SFHP na gumamit ng kotse, taxi, bus o iba pang pampubliko o pribadong paraan ng pagpunta sa iyong medikal na appointment para sa mga serbisyong saklaw ng Medi-Cal. Sasaklawin ng SFHP ang pinakamababang gastos ng hindi medikal na uri ng transportasyon na tumutugon sa iyong mga pangangailangan. Kung minsan, maaaring mag-reimburse ang SFHP sa iyo (ibalik ang bayad mo) para sa mga pagsakay sa isang pribadong sasakyan na iyong isinaayos. Kailangang aprubahan ito ng SFHP bago ka sumakay.

Kailangan mong sabihin sa amin kung bakit hindi ka maaaring magbiyahe sa anumang iba pang paraan, katulad ng sa pamamagitan ng bus. Maaari kang tumawag, mag-email, o sabihin sa amin nang personal. Kung mayroon kang access sa transportasyon o kaya mong magmaneho papunta sa appointment, hindi magre-reimburse ang SFHP sa iyo. Para lamang sa mga miyembrong walang access sa transportasyon ang benepisyong ito.

Para sa mileage reimbursement, kailangan mong magsumite ng mga kopya ng driver ng:

- Lisensiya sa pagmamaneho,
- Rehistro ng sasakyan, at
- Katunayan ng insurance ng kotse

Para humiling ng masasakyan para sa mga serbisyong pinahintulutan, tumawag sa Customer Service ng SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**) nang hindi bababa sa 10 araw bago ang iyong appointment, o sa lalong madaling panahon kapag mayroon kang agarang appointment. Ihanda ang iyong ID card ng pagiging miyembro sa SFHP kapag ikaw ay tatawag.

Tandaan: Maaari ding makipag-ugnayan ang mga American Indian sa kanilang Indian Health Care Provider para humiling ng hindi medikal na transportasyon.

Mga limitasyon ng hindi medikal na transportasyon

Nagbibigay ang SFHP ng pinakamababang halaga ng hindi medikal na transportasyon na tumutugon sa iyong mga pangangailangan sa pinakamalapit na provider mula sa iyong bahay kung saan available ang appointment. Hindi makakapagmaneho mismo ang mga miyembro o direktang maibabalik ang bayad para sa mga hindi medikal na transportasyon. Para matuto pa, tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Hindi ilalapat ang hindi medikal na transportasyon kung:

- Medikal na kinakailangan ang isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o iba pang anyo ng medikal na transportasyon para makapunta sa saklaw na serbisyo ng Medi-Cal
- Kailangan mo ng tulong mula sa drayber patungo at mula sa iyong tirahan, sasakyan, o lugar ng paggamot dahil sa kondisyon ng katawan o medikal
- Ikaw ay nasa isang wheelchair at hindi makagalaw paloob at palabas ng sasakyan nang walang tulong mula sa drayber
- Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang serbisyo

Gastusin ng miyembro

Libre kapag ang SFHP ang nag-aayos ng hindi medikal na transportasyon.

Gastos sa pagbiyahe

Sa ilang mga kaso, kung kailangan mong magbiyahe papunta para sa mga appointment ng doktor na hindi available malapit sa iyong tahanan, maaaring saklawin ng SFHP ang mga gastos sa pagbiyahe gaya ng mga pagkain, pananatili sa hotel, at iba pang nauugnay na gastos katulad ng parking, mga toll, atbp. Maaari ding masaklaw ang mga gastos na ito sa pagbiyahe para sa isang taong kasama mo sa pagbiyahe upang matulungan ka sa iyong appointment o isang tao na nagdo-donate ng isang organ sa iyo para sa isang organ transplant. Kailangan mong humiling ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong ito sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Iba pang mga benepisyo at programang sinasaklaw ng SFHP

Mga serbisyo at pansuporta sa pangmatagalang pangangalaga

Sinasaklaw ng SFHP, para sa mga kwalipikadong miyembro, ang pangmatagalang serbisyo sa pangangalaga at sumusuporta sa mga sumusunod na uri ng mga pasilidad o tahanan sa pangmatagalang pangangalaga:

- Mga serbisyo sa pasilidad ng may kasanayang pagkalinga na inaprubahan ng SFHP
- Mga serbisyo sa pasilidad ng subacute na pangangalaga (kabilang ang pang-adult at pediatric) ayon sa inaprubahan ng SFHP
- Mga serbisyo sa pasilidad ng intermediate na pangangalaga na inaprubahan ng SFHP, kabilang ang:
 - Pasilidad ng intermediate na pangangalaga/may kapansanan sa pag-unlad (ICF/DD)
 - Pasilidad ng intermediate na pangangalaga/may kapansanan sa pag-unlad na habilitative (ICF/DD-H)
 - Pasilidad ng intermediate na pangangalaga/may kapansanan sa pag-unlad na nursing (ICF/DD-N)



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung kwalipikado ka para sa mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga, titiyakin ng SFHP na ikaw ay ilalagay sa isang pasilidad para sa pangangalagang pangkalusugan o tahanan na nagbibigay ng antas ng pangangalaga na pinakaangkop sa iyong mga medikal na pangangailangan.

Kung may mga tanong ka tungkol sa mga serbisyong pangmatagalang pangangalaga, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Pamamahala ng pangunahing pangangalaga

Mahirap ang pagkuha ng pangangalaga mula sa maraming iba't ibang mga provider o sa iba't ibang mga sistema ng kalusugan. Gustong tiyakin ng SFHP nakukuha ng mga miyembro ang lahat ng mga serbisyong medikal na kinakailangan, mga iniresetang gamot, at mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali. Kayang tumulong ang SFHP sa pagsasaayos at pamamahala sa iyong mga pangangailangan sa kalusugan, nang wala kang babayaran. Available ang tulong na ito kahit na sinasaklaw ng ibang programa ang mga serbisyo.

Maaaring mahirap malaman kung paano matugunan ang iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan pagkatapos mong umalis sa ospital o kung kumukuha ka ng pangangalaga sa iba't ibang mga sistema. Narito ang ilang mga paraan na matutulungan ka ng SFHP:

- Kung nahihirapan kang makakuha ng follow-up na appointment o mga gamot pagkatapos mong lumabas sa ospital, makakatulong sa iyo ang SFHP.
- Kung kailangan mo ng tulong sa pagkuha sa isang personal na appointment, matutulungan ka ng SFHP na makakuha ng libreng transportasyon.

Kung may mga tanong o alalahanin ka tungkol sa iyong kalusugan o kalusugan ng iyong anak, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Pamamahala ng Kumplikadong Pangangalaga (CCM)

Ang mga miyembrong may mas komplikadong pangangailangan sa kalusugan ay maaaring maging kwalipikado para sa mga dagdag na serbisyo na nakatuon sa koordinasyon ng pangangalaga. Nag-aalok ang SFHP ng mga serbisyo ng Pamamahala ng Kumplikadong Pangangalaga (CCM) sa mga miyembro na nagkaroon ng maraming pagbisita sa ospital at emergency room sa nakaraang taon.

Kung nakatala ka sa CCM o Pinabuting Pamamahala ng Pangangalaga (basahin sa ibaba), titiyakin ng SFHP na mayroon kang nakatalagang manager ng pangangalaga na makakatulong sa pangunahing pamamahala ng pangangalaga na inilarawan sa itaas, at sa mga transisyonal na suportang pangangalaga na magagamit kung lumabas ka mula sa isang ospital, pasilidad na may kasanayan sa pangangalaga, psychiatric hospital, o residensyal na paggamot.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Pinahusay na Pamamahala ng Pangangalaga (ECM)

Sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo sa ECM para sa mga miyembrong may mga pangangailangang lubhang komplikado. Ang ECM ay may nagbibigay ng mga karagdagang serbisyo para tulungan kang makuha ang pangangalaga na kailangan mo para manatiling malusog. Ikokoordina nito ang iyong pag-aalaga mula sa mga doktor at iba pang mga provider. Tumutulong ang ECM na ikoordina ang pangunahing pangangalaga at pang-iwas na pangangalaga, pangangalaga sa malubhang kondisyon, kalusugan ng pag-uugali, pag-unlad, kalusugan ng bibig, mga serbisyo at suporta na pangmatagalan at nakabase sa komunidad (LTSS), at mga referral sa mga mapagkukunan sa komunidad.

Kung magiging kwalipikado ka, maaari kang kontakin tungkol sa mga serbisyo ng ECM. Maaari ka ring tumawag sa SFHP para malaman kung kailan ka makakatanggap ng ECM. O makipag-usap sa iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan. Maaari nilang malaman kung kwalipikado ka sa ECM o i-refer ka sa mga serbisyo sa pamamahala ng pangangalaga.

Mga sinasaklaw na serbisyo ng ECM

Kung kwalipikado ka sa ECM, magkakaroon ka ng sarili mong pangkat ng pangangalaga na may isang pinunong tagapamahala ng pangangalaga. Makikipag-usap sila sa iyo at sa iyong mga doktor, espesyalista, pharmacist, tagapamahala ng pangangalaga, provider ng mga serbisyong panlipunan, at iba pa. Tinitiyak nilang nagtutulongan ang lahat upang makuha mo ang pangangalaga na kailangan mo. Matutulongan ka rin ng Pinunong Tagapamahala ng Pangangalaga na maghanap ng at mag-apply para sa iba pang serbisyo sa iyong komunidad. Kabilang sa ECM ang:

- Pagtulong at pakikilahok
- Komprehensibong pagsusuri at pamamahala ng pangangalaga
- Pinahusay na koordinasyon ng pangangalaga
- Promosyon ng kalusugan
- Komprehensibong pangangalaga sa paglipat
- Mga serbisyong suporta sa miyembro at pamilya
- Koordinasyon at referral sa komunidad at mga suportang panlipunan

Para malaman kung maaaring tama para sa iyo ang ECM, makipag-usap sa iyong kinatawan ng SFHP o provider ng pangangalagang pangkalusugan.

Gastusin ng miyembro

Walang gagastusin ang miyembro para sa mga serbisyong ECM.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Mga Suporta sa Komunidad

Maaari kang maging kwalipikado upang makakuha ng mga partikular na serbisyo ng Suportang Pangkomunidad, kung naaangkop. Medikal na naaangkop ang mga Suportang Pangkomunidad at mga serbisyo o kapaligirang alternatibo na matipid para sa mga saklaw sa ilalim ng Medi-Cal na Plano ng Estado. Opsyonal ang mga serbisyong ito para sa mga miyembro. Kung kwalipikado ka para sa at sumasang-ayon ka sa mga serbisyong ito, puwedeng makatulong ang mga ito sa iyo na mabuhay nang mas matagal nang nag-iisa. Hindi nito pinapalitan ang mga benepisyo na nakukuha mo na sa ilalim ng Medi-Cal.

Inaalok ng SFHP ang mga sumusunod na Suportang Pangkomunidad:

▪ Mga Medikal na Iniaangkop na Pagkain

Ang Mga Medikal na Iniaangkop na Pagkain ay mga pagkain na makukuha mo nang walang bayad. Ginawa ang mga ito para mapanatili kang malusog.

Maaari kang makakuha ng Mga Pagkain na Iniaayon sa Medikal kung mayroon kang isa o higit pa sa mga sumusunod:

- May kondisyong hindi gumagaling, katulad ng diabetes, sakit sa puso at mga ugat, congestive heart failure, stroke, hindi gumagaling na sakit sa baga, human immunodeficiency virus (HIV), kanser, gestational diabetes, iba pang mataas na panganib na mga perinatal na kondisyon, at hindi gumagaling o nakakainbalidong sakit sa pag-iisip/kalusugan ng pag-uugali; o
- Kakalabas lang sa ospital, o iba pang pasilidad; o
- May maraming pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan.

Maaari kang makakuha ng hanggang sa 2 pagkain bawat araw, nang hanggang sa 12 linggo. Maaaring makakuha ka pa rin ng mga pagkain pagkatapos ng 12 linggo kung medikal itong kinakailangan.

▪ Medical Respite

Ang Medical Respite ay isang sentro ng pangangalaga kung saan maaari kang magpahinga at magpagaling pagkatapos ng iyong panahon sa ospital, sa halip na manatili nang mas matagal sa ospital o bumalik sa iyong kasalukuyang sitwasyon sa pamumuhay. Mayroon itong mga nars at tagapamahala ng kaso na tutulong sa iyo. Kailangan mong matugunan ang pamantayan para maging karapat-dapat sa serbisyong ito. Ire-refer ka ng iyong hospital discharge o shelter health team para sa serbisyong ito. Wala kang magagastos para sa serbisyong ito.

▪ Sobering Center

Alternatibong destinasyon ang mga Sobering Center para sa mga miyembrong 18 taon at mas matanda na nalasing sa publiko. Alternatibo ang mga Sobering Center para sa mga serbisyong



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

karaniwang ibinibigay sa mga departamento ng emergency at mga kulungan. Nag-aalok sila ng ligtas at matulunging kapaligiran para makabawi mula sa matinding pagkalasing. Kailangan mong matugunan ang pamantayan ng kwalipikasyon. Makatutulong ang mga tauhan ng transportasyo na pang-emergency, tauhan ng ospital o iba pang miyembro ng iyong pangkat ng pangangalaga na i-refer ka para sa serbisyong ito. Wala kang magagastos para sa serbisyong ito.

▪ **Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ng Paglipat ng Bahay**

Makakatulong sa iyo ang Mga Serbisyo sa Pangangasiwa ng Paglipat ng Bahay na makahanap ng ligtas na tirahan na matitirhan. Maaari kang makakuha ng tulong sa paglilipat o upang mapanatili ang iyong kasalukuyang tirahan. Maaari kang makakuha ng suporta sa pabahay kung wala kang tirahan o nasa panganib na mawalan ng tirahan at mayroon kang isa o higit pa sa mga sumusunod:

- Mayroong kapansanan
- May 1 o higit pang malalang hindi gumagaling na kondisyon o sakit sa pag-iisip
- May sakit sa paggamit ng ipinagbabawal na droga
- Nanganganib na mapunta sa isang pasilidad ng paggamot
- Kakalabas lang sa kulungan, ospital, o iba pang pasilidad
- May taunang kita na mas mababa sa 30% ng lokal na median na kita ng pamilya
- Kabataang Nasa Panahon ng Transisyon na nasa edad na 16-25 na may nakaraan sa bahay ampunan o juvenile justice system
- Walang sistema ng suporta tulad tulong mula sa pamilya, mga kaibigan, o simbahan, at ikaw din ay:
 - Lumipat nang 2 o higit pang beses sa nakalipas na 60 araw.
 - Nakikitira sa bahay ng ibang tao
 - Sinabihan na umalis sa iyong lugar sa loob ng susunod na 21 araw
 - Nakatira sa hotel o motel na hindi binabayaran ng programa
 - Nakatira sa isang single room occupancy (SRO) kasama ng 2 pang tao
 - Nakatira sa isang bahay na may higit sa 1.5 tao bawat kuwarto.
 - Kakalabas lang ng pasilidad tulad ng ospital, kulungan, foster na pangangalaga, atbp.

▪ **Mga Serbisyo sa Pangungupahan at Pagpapanatili ng Bahay**

Sinusuportahan ng Mga Serbisyo sa Pangungupahan at Pagpapanatili ng Bahay ang mga miyembro sa pagpapanatili ng ligtas at matatag na pangungupahan sa sandaling makuha ang pabahay.

Maaari kang makakuha ng suporta sa Pangungupahan sa Bahay kung mayroon kang isa o higit pa sa mga sumusunod:

- Nasa panganib na mawalan ng tirahan
- Mayroong kapansanan



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- May 1 o higit pang malalang hindi gumagaling na kondisyon o sakit sa pag-iisip
- May sakit sa paggamit ng ipinagbabawal na droga
- Nanganganib na mapunta sa isang pasilidad ng paggamot
- Kakalabas lang sa kulungan, ospital, o iba pang pasilidad
- May taunang kita na mas mababa sa 30% ng lokal na median na kita ng pamilya.
- Kabataang Nasa Panahon ng Transisyon na nasa edad na 16-25 na may nakaraan sa bahay ampunan o juvenile justice system
- Walang sistema ng suporta tulad ng pamilya, mga kaibigan, o tulong mula sa simbahan, at ikaw din ay:
 - Lumipat nang 2 o higit pang beses sa nakalipas na 60 araw.
 - Nakikitira sa bahay ng ibang tao
 - Sinabihan na umalis sa iyong lugar sa loob ng susunod na 21 araw.
 - Nakatira sa hotel o motel na hindi binabayaran ng programa
 - Nakatira sa isang single room occupancy (SRO) kasama ng 2 pang tao
 - Nakatira sa isang bahay na may higit sa 1.5 tao bawat kuwarto.
 - Kakalabas lang ng pasilidad tulad ng ospital, kulungan, foster na pangangalaga, atbp.

▪ **Mga Pagbabago sa Tahanan (Mga Pakikibagay sa Pag-access sa Kapaligiran)**

Ang mga Pakikibagay sa Pag-access sa Kapaligiran (kilala rin bilang Mga Pagbabago sa Tahanan) ay mga pagbabago sa iyong tahanan na makakatulong sa iyo na makapamuhay nang ligtas at hindi umaasa sa iba.

Ang mga halimbawa ng mga pagbabago sa tahanan mo ay kinabibilangan ng:

- Paglalagay ng mga rampa
- Pagpapalawak ng mga pintuan para sa pagdaan ng wheelchair
- Mga stair lift
- Pagsasaayos sa banyo at shower para mapuntahan nang naka-wheelchair

Maaari kang makakuha ng suporta sa mga Pagbabago sa Tahanan kung:

- Kung nasa panganib ka para na mapunta sa isang pasilidad ng pangangalaga
- Hindi ligtas o hindi malusog para sa iyong manatili sa iyong tahanan

▪ **Paglipat mula sa Pasilidad ng Pangangalaga sa Tahanan**

Ang Paglipat mula sa Pasilidad ng Pangangalaga sa tahanan ay para sa mga miyembrong nakatira sa pasilidad ng pangangalaga na nais na ligtas na lumipat sa komunidad at nangangailangan ng suporta sa paggawa nito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Maaari kang makakuha ng suporta Paglipat mula sa isang Pasilidad ng Pangangalaga sa bahay kung ikaw ay:

- Kasalukuyang tumatanggap ng medikal na kinakailangang mga serbisyo sa Antas ng Pangangalaga (LOC) at pinipili na lumipat mula sa isang pasilidad ng pangangalaga o Medikal na Pagpapahinga
- Tumira nang 60+ araw sa isang nursing home o medical respite na lugar
- Interesado na bumalik sa komunidad

Kung kailangan mo ng tulong o gusto mong malaman kung anong Suportang Pangkomunidad ang maaaring available para sa iyo, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

O, makipag-usap sa iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan.

Pag-transplant ng pangunahing organ

Mga pag-transplant para sa mga batang wala pang edad na 21

Sa San Francisco County, iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang nangangailangan ng pag-transplant sa Programang CCS para makapagpasya kung kwalipikado ang bata para sa CCS. Kung kwalipikado ang bata para sa CCS, sasaklawin ng programa ang mga gastusin para sa pag-transplant at mga kaugnay na serbisyo.

Kung hindi kwalipikado ang bata para sa CCS, ire-refer ng SFHP ang bata sa isang kwalipikadong sentro ng pag-transplant para sa pagsusuri. Kung kinumpirma ng sentro ng pag-transplant na ligtas at kinakailangan ang pag-transplant para sa medikal na kondisyon ng bata, sasaklawin ng SFHP ang pag-transplant at iba pang kaugnay na serbisyo.

Mga pag-transplant para sa mga nasa hustong gulang na edad 21 at mas matanda

Kung magpasya ang iyong doktor na maaaring kailanganin mo ang isang pangunahing pag-transplant ng organ, ire-refer ka ng SFHP sa isang kwalipikadong sentro ng pag-transplant para sa isang pagsusuri. Kung kinumpirma ng sentro ng pag-transplant na kinakailangan at ligtas ang pag-transplant para sa iyong medikal na kondisyon, sasaklawin ng SFHP ang pag-transplant at iba pang kaugnay na serbisyo.

Ang mga pag-transplant ng pangunahing organ na saklaw ng SFHP ang, ngunit hindi limitado sa:

- Bone marrow (utak sa buto)
- Puso
- Puso/baga
- Kidney (Bato)
- Bato/lapay
- Atay
- Atay/maliit na bituka
- Baga
- Maliit na bituka



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga programa ng gamot sa kalye

Maaaring makatanggap ang mga miyembrong nakakaranas ng kawalan ng tirahan ng mga saklaw na serbisyo mula sa Mga Provider ng Gamot sa Kalye na nasa network ng provider ng SFHP. Ang mga miyembrong nakakaranas ng kawalan ng tirahan ay maaaring makapili ng isang provider ng gamot sa kalye ng SFHP upang maging kanilang Provider ng Pangunahing Pangangalaga (PCP), kung ang provider ng gamot sa kalye ay nakakatugon sa mga pamantayan ng PCP ng pagiging karapat-dapat at sumasang-ayon na maging miyembro ng PCP. Para matuto pa tungkol sa programa ng gamot sa kalye ng SFHP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal

Iba pang mga serbisyong maaari mong makuha sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal

Hindi sinasaklaw ng SFHP ang ilang mga serbisyo, ngunit maaari mo pa ring makuha ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal. Makikipagtulungan ang SFHP sa iba pang programa para tiyaking nakukuha mo ang lahat ng serbisyong medikal na kinakailangan, kabilang ang mga saklaw ng ibang programa at hindi ng SFHP. Inililista ng seksyong ito ang ilan sa mga serbisyong ito. Para matuto pa, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Mga inireresetang gamot na pang-outpatient

Mga inireresetang gamot na saklaw ng Medi-CalRx

Ang mga inireresetang gamot na ibinibigay ng botika ay sinasaklaw ng Medi-Cal Rx, na bahagi ng FFS Medi-Cal. Maaaring saklawin ng SFHP ang ilang gamot na ibinibigay ng isang provider sa isang opisina o klinika. Kung nagrereseta ang iyong provider ng mga gamot na ibinigay sa opisina ng doktor, o infusion center, o ng isang provider ng infusion sa tahanan, maaaring itinuturing ang mga ito na mga gamot na pinangangasiwaan ng manggagamot.

Kapag nagbigay ng isang gamot ang isang propesyonal sa pangangalagang medikal na hindi nakabase sa botika, ito ay saklaw sa ilalim ng medikal na benepisyo. Maaaring magreseta sa iyo ang iyong provider ng mga gamot na nasa Listahan ng mga Nakakontratang Gamot ng Medi-Cal Rx.

Kung minsan, kailangan mo ang isang gamot na wala sa Listahan ng Nakakontratang Gamot.

Nangangailangan ang mga gamot na ito ng pag-apruba bago mo bilhin ang mga gamot na nasa reseta sa botika. Susuriin at pagpapasyahan ito ng Medi-Cal Rx sa loob ng 24 na oras.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Maaaring bigyan ka ng pharmacist sa iyong botika na pang-outpatient ng aabot sa 14 araw na supply na pang-emergency kung sa palagay nila ay kailangan mo ito. Babayaran ng Medi-Cal Rx ang pang-emergency na gamot na ibinigay ng isang botika na pang-outpatient.
- Maaaring tumanggi ang Medi-Cal Rx sa hindi pang-emergency na kahilingan. Kung ginawa nila ito, magpapadala sila ng sulat para sabihin sa iyo kung bakit. Sasabihin nila sa iyo ang iyong mga pamimilian. Para matuto pa, basahin ang “Mga Reklamo” sa Kabanata 6 ng handbook na ito.

Upang malaman kung nasa Listahan ng Mga Nakakontratang Gamot ang isang gamot o upang makahingi ng kopya ng Listahan ng Mga Nakakontratang Gamot, tumawag sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**), o pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Mga Botika

Kung kumukuha o nagre-refill ka ng reseta, dapat mong kunin ang iyong mga inireresetang gamot mula sa isang botika na nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx. Makakakita ka ng listahan ng mga botika na nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Botika ng Medi-Cal Rx sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Maaari ka ring makakita ng botikang malapit sa iyo o isang botikang makakapagpadala sa iyo sa koreo ng iyong resetang gamot sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**).

Kapag pumili ka ng isang botika, maaaring magpadala ang iyong provider ng reseta sa iyong botika sa elektronikong paraan. Maaari ka ring bigyan ng iyong provider ng nakasulat na reseta upang dalhin sa iyong botika. Ibigay sa botika ang iyong reseta kasama ang iyong Identification Card ng Mga Benepisyo ng Medi-Cal (BIC). Tiyaking alam ng botika ang lahat ng iniinom mong gamot at anumang allergy na mayroon ka. Kung mayroon kang anumang tanong tungkol sa iyong reseta, tanungin ang pharmacist.

Maaari ding makatanggap ang mga miyembro ng mga serbisyong sasakyan mula sa SFHP para makapunta sa mga botika. Para malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyong sasakyan, basahin ang “Mga benepisyong pangtransportasyon para sa mga sitwasyon na hindi mga emergency” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Mga serbisyo ng espesyalista para sa kalusugan ng pag-iisip (SMHS)

Ang ilang serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip ay ibinibigay ng mga planong pangkalusugan ng pag-iisip ng county sa halip na SFHP. Kabilang sa mga ito ang SMHS para sa mga miyembro ng Medi-Cal na natutugunan ang mga tuntunin ng mga serbisyo para sa SMHS. Maaaring kasama sa SMHS itong mga serbisyong pang-outpatient, panresidensyal, at pang-inpatient:



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga serbisyong pang-outpatient:

- Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip
- Mga serbisyong suporta sa gamutan
- Mga serbisyong masinsinan na paggamot sa araw
- Mga serbisyong rehabilitasyon sa araw
- Mga serbisyong pamamagitan sa krisis
- Mga serbisyong pagpapatatag sa krisis
- Mga pamamahala sa tinatarget na kaso
- Mga serbisyo sa therapy sa pag-uugali saklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Pagsasaayos ng masinsinang pangangalaga (ICC) saklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Mga serbisyong masinsinan na nakabase sa bahay (IHBS) saklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Pangangalagang pang-therapy sa ampunan (TFC) saklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Mga mobile na serbisyo sa krisis
- Mga Serbisyong Suporta sa Peer (PSS) (opsyonal)

Mga serbisyong panresidensyal:

- Mga serbisyong paggamot na panresidensyal sa nasa hustong gulang
- Mga serbisyong paggamot na panresidensyal sa krisis

Mga pang-inpatient na serbisyo:

- Mga serbisyo ng ospital na pang-inpatient para sa saykayatriko
- Mga serbisyo ng pasilidad para sa kalusugang saykayatriko

Para malaman ang higit pa tungkol sa SMHS, ang ibinibigay ng planong pangkalusugan ng pag-iisip ng county, maaari kang tumawag sa planong pangkalusugan ng pag-iisip ng iyong county.

Para hanapin ang libreng numero ng telepono ng lahat ng county online, pumunta sa dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Kung makita ng SFHP na kakailanganin mo ng mga serbisyo mula sa planong pangkalusugan ng pag-iisip ng county, tutulungan ka ng SFHP na kumonekta sa mga serbisyo ng planong pangkalusugan ng pag-iisip ng county.

Mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal

Hinihikayat ng SFHP ang mga miyembro na gusto ng tulong sa paggamit ng alak o iba pang paggamit ng droga upang makakuha ng pangangalaga. Ang mga serbisyo para sa paggamit ng droga ay available mula sa mga provider ng pangkalahatang pangangalaga tulad ng pangunahing pangangalaga, mga ospital ng inpatient, at mga departamento ng emergency, at mula sa mga espesyal na provider ng serbisyo sa paggamit ng droga. Ang Mga Plano ng Kalusugan ng Pag-uugali ng County ay madalas na nagbibigay ng mga serbisyong espesyalidad.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga pagpipilian sa paggamot para sa mga karamdaman sa paggamit ng droga, tumawag sa San Francisco Treatment Access Program (TAP) sa **1(628) 754-9100**, na bahagi ng sistema ng kalusugan ng pag-iisip ng county.

Maaaring magkaroon ng pagtatasa ang mga miyembro ng SFHP upang itugma sila sa mga serbisyo na pinakamahasay na umaangkop sa kanilang mga pangangailangan at kagustuhan sa kalusugan. Kapag medikal na kinakailangan, ang mga available na serbisyo ay kinabibilangan ng paggamot na pang-outpatient, residensyal na paggamot, at mga gamot para sa mga sakit sa paggamit ng droga (tinatawag din na Mga Gamot para sa Paggamot sa Pagkalulong o MAT) tulad ng buprenorphine, methadone, at naltrexone.

Nagbibigay ang county ng mga serbisyo sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal sa mga miyembro ng Medi-Cal na kwalipikado para sa mga serbisyong ito. Ang mga miyembrong natukoy para sa mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal ay inire-refer sa departamento ng kanilang county para sa paggamot. Para sa listahan ng mga numero ng telepono ng lahat ng county sa online, pumunta sa dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Magbibigay o mag-aayos ang SFHP para sa MAT na ibibigay sa pangunahing pangangalaga, ospital na pang-inpatient, departamento ng emergency, at iba pang mga medikal na setting.

Mga serbisyo para sa ngipin

Ang FFS Medi-Cal Dental Program ay kapareho ng FFS Medi-Cal para sa iyong mga serbisyo sa ngipin. Bago ka kumuha ng mga serbisyo sa ngipin, dapat mong ipakita ang iyong BIC sa provider ng pangangalaga sa ngipin. Tiyaking tumatanggap ang provider ng FFS Dental at hindi ka bahagi ng isang pinamamahalaang plano sa pangangalaga na sumasaklaw sa mga serbisyo sa ngipin.

Sumasaklaw ang Medi-Cal ng malawak na hanay ng mga serbisyo para sa ngipin sa pamamagitan ng Medi-Cal Dental, kabilang ang:

- Mga serbisyong diagnostic at para makaiwas sa sakit sa ngipin gaya ng mga eksaminasyon, X-ray at mga paglilinis sa mga ngipin
- Mga serbisyong pang-emergency para sa pagkontrol ng pananakit
- Mga pagpapabunot ng ngipin
- Mga pasta ng ngipin
- Mga paggamot na root canal (anterior/posterior)
- Mga crown (prefabricated/laboratoryo)
- Scaling at root planing
- Mga buong pustiso at partial na pustiso
- Orthodontics para sa mga batang kwalipikado
- Topical fluoride

Kung mayroon kang mga tanong o gustong malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo para sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental sa **1(800) 322-6384** (TTY **1(800) 735-2922** o **711**). Maaari ka ring pumunta sa website ng Medi-Cal Dental sa: www.dental.dhcs.ca.gov.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

California Children's Services (CCS)

Ang CCS ay isang Medi-Cal program na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may partikular na mga kondisyon ng kalusugan, sakit, o malubhang problema sa kalusugan at natutugunan ang mga patakaran ng Programang CCS. Kung naniniwala ang SFHP o ang iyong PCP na ang iyong anak ay may kwalipikadong kondisyon sa CCS, ire-refer siya sa CCS county program para masuri kung kwalipikado sila.

Magpapasya ang tauhan ng Programang CCS ng county kung kwalipikado ka o ang iyong anak para sa mga serbisyo ng CCS. Hindi nagpapasya ang SFHP sa kwalipikasyon sa CCS. Kung kuwalipikado ang iyong anak na makuha ang uri ng pangangalagang ito, gagamutin siya ng mga provider ng CCS para sa para sa kondisyong kwalipikado sa CCS. Patuloy na sasaklawin ng SFHP ang mga uri ng serbisyo na walang kaugnayan sa kondisyon ng CCS tulad ng mga pagpapatingin ng katawan, mga bakuna, at mga pagpapatingin ng malusog na bata.

Hindi sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyong sinasaklaw ng programang CCS. Para masaklaw ng CCS ang mga serbisyong ito, dapat aprubahan ng CCS ang provider, mga serbisyo, at kagamitan.

Sinasaklaw ng CCS ang karamihan ng mga kondisyon sa kalusugan. Ang mga halimbawa ng mga kondisyon na kwalipikado sa CCS ay kinabibilangan ngunit hindi limitado sa:

- Sakit sa puso mula sa pagkabata
- Mga kanser
- Mga tumor
- Hemophilia
- Sick cell anemia
- Mga problema sa thyroid
- Diabetes
- Malubhang sakit sa kidney na hindi gumagaling
- Sakit sa atay
- Sakit sa bituka
- Bingoy/may biyak ang ngalangala
- Spina bifida
- Pagkawala ng pandinig
- Mga katarata
- Cerebral palsy
- Mga kombulsyon sa ilalim ng ilang kalagayan
- Rheumatoid arthritis
- Muscular dystrophy
- HIV/AIDs
- Matitinding pinsala sa ulo, utak, o gulugod
- Mga matinding paso
- Malubhang pagkasungki ng ngipin

Binabayaran ng Medi-Cal ang mga serbisyo ng CCS. Kung hindi kwalipikado ang iyong anak para sa mga serbisyo sa Programang CCS, patuloy silang makatatanggap ng medikal na kailangang pangangalaga mula sa SFHP.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa CCS, pumunta sa www.dhcs.ca.gov/services/ccs. O tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Mga gastos sa transportasyon at paglalakbay para sa CCS

Maaari kang makakuha ng transportasyon, pagkain, tirahan, at iba pang gastos tulad ng paradahan, toll, atbp kung ikaw o ang iyong pamilya ay nangangailangan ng tulong upang makarating sa isang medikal na appointment na may kaugnayan sa isang kondisyong kwalipikado sa CCS at walang ibang magagamit na mapagkukunan. Tawagan ang SFHP at humiling ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago ka magbayad para sa transportasyon, pagkain, at tirahan galing sa sariling bulsa. Nagbibigay ang SFHP ng mga medikal na transportasyon na hindi medikal at hindi pang-emergency tulad ng nabanggit sa Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo,” sa handbook na ito.

Kung ang iyong mga gastos sa transportasyon o paglalakbay na iyong binayaran mismo ay makitang kinakailangan at mapatunayan ng SFHP na sinubukan mong makakuha ng transportasyon sa pamamagitan ng SFHP, babayaran ka ng SFHP. Kailangan naming bayaran ka sa loob ng 60 araw ng kalendaryo mula sa pagsusumite mo ng mga kinakailangang resibo at patunay ng mga gastos sa transportasyon.

Mga serbisyong sa tahanan at komunidad (HCBS) sa labas ng mga serbisyo ng CCS

Kung kwalipikado kang magpatala sa isang 1915(c) na waiver, maaari kang makakuha ng mga serbisyo sa tahanan at komunidad na walang kaugnayan sa isang kondisyong kwalipikado sa CCS ngunit kailangan para manatili ka sa isang komunidad sa halip na sa isang institusyon. Halimbawa, kung kailangan mo ng mga pagbabago sa tahanan para matugunan ang iyong mga pangangailangan sa isang lugar na nakabatay sa komunidad, hindi maaaring bayaran ng SFHP ang mga gastos na iyon bilang isang kondisyong nauugnay sa CCS. Ngunit kung nakatala ka sa isang 1915(c) waiver, maaaring maging saklaw ang mga pagbabago sa tahanan kung medikal na kinakailangan upang maiwasan ang pagpasok sa institusyon.

Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad (HCBS) sa 1915(c) waiver

Nagpapahintulot ang 6 na Medi-Cal 1915(c) waiver ng California sa estado na magbigay ng mga serbisyo sa mga taong kung hindi man ay mangangailangan ng pangangalaga sa pasilidad ng pangangalaga o ospital sa lugar na nakabatay sa komunidad na pinili nila. May kasunduan ang Medi-Cal sa Pamahalaang Pederal na nagpapahintulot sa mga serbisyo ng waiver na maialok sa isang pribadong bahay o sa isang kapaligiran ng komunidad na parang bahay. Ang mga serbisyong inaalok sa ilalim ng mga waiver ay hindi dapat magkahalaga ng higit pa kaysa sa alternatibong antas ng pangangalaga ng institusyon. Ang mga tatanggap ng HCBS Waiver ay dapat kwalipikado para sa buong saklaw ng Medi-Cal. Ang ilang 1915(c) na waiver ay may limitadong availability sa buong Estado ng California at/o maaaring may waitlist. Ang 6 na waiver ng Medi-Cal 1915(c) ay:

- California Assisted Living Waiver (ALW)
- Waiver ng California Self Determination Program (SDP) para sa mga Indibidwal na may Kapansanan sa Paglaki



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- HCBS Waiver para sa mga Naninirahan sa California na may Developmental Disabilities (HCBS-DD)
- Waiver ng Mga Alternatibong Nakabase sa Bahay at Komunidad (HCBA)
- Medi-Cal Waiver Program (MCWP), na dating tinatawag na Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome (HIV/AIDS) Waiver
- Multipurpose Senior Services Program (MSSP)

Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga Medi-Cal Waiver, pumunta sa

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. O tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**).

Mga Pansuportang Serbisyo sa Tirahan (IHSS)

Ang programang Mga Pansuportang Serbisyo sa Tirahan (IHSS) ay nagbibigay ng personal na tulong sa pangangalaga sa tahanan bilang alternatibo sa pangangalaga sa labas ng tahanan sa mga taong kwalipikado sa Medi-Cal kabilang ang matatanda, bulag, at/o may kapansanan. Nagbibigay-daan ang IHSS na ligtas na manatili ang mga tatanggap sa kanilang sariling tahanan. Kailangang sumang-ayon ang iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo ng tulong sa personal na pangangalaga sa bahay at na mapanganib kang mailagay sa pangangalaga sa labas ng tahanan kung hindi ka makakakuha ng mga serbisyo sa IHSS. Ang programa ng IHSS ay magsasagawa rin ng isang pagsusuri ng pangangailangan.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa available na IHSS sa iyong county, pumunta sa

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. O tumawag sa iyong ahensya ng lokal mga serbisyong panlipunan ng county.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa [sfhp.org](https://www.sfhp.org).

Mga serbisyong hindi mo makukuha sa pamamagitan ng SFHP o Medi-Cal

Hindi sasaklawin ng SFHP at Medi-Cal ang ilang serbisyo. Ang mga serbisyong hindi saklaw ng SFHP o Medi-Cal ay, ngunit hindi limitado sa:

- Mga pag-aaral sa pagkabaog o paraan ng pag-diagnose o paggamot sa pagkabaog, kabilang ang In vitro fertilization (IVF)
- Pagpapanatili ng kakayahang magkaanak
- Mga serbisyong pang-eksperimento
- Mga pagbabago sa tahanan
- Mga pagbabago sa sasakyan
- Operasyon at mga pamamaraang pampaganda
- Medikal na eksaminasyon para sa imigrasyon
- Pagpapagaling sa pamamagitan ng panalangin
- Mga serbisyo sa personal na pangangalaga
- Pagiging kahaliling ina
- Pagpapatuli sa mga bagong silang na lalaking sanggol na wala pang 28 araw ang gulang (saklaw ang pagpapatuli para sa mga miyembrong mas matanda sa 28 araw kapag medikal na kinakailangan)
- Pagsusuring Serum Alphafetoprotein

Maaaring saklawin ng SFHP ang isang serbisyong hindi saklaw kung ito ay medikal na kinakailangan. Dapat magsumite ang iyong provider ng kahilingan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) sa SFHP o sa iyong medikal na grupo na may mga dahilan kung bakit medikal na kinakailangan ang hindi saklaw na benepisyo.

Para matuto pa, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Pagsusuri ng mga bagong at umiiral na teknolohiya

Tinitingnan at pinag-aaralan ng San Francisco Health Plan ang mga bagong teknolohiya paminsan-minsan. Ginagawa namin ito para makipagsabayan sa mga pagbabago sa medikal na teknolohiya at klinikal na pagsasanay. Nakadepende ang coverage ng bagong teknolohiya sa mga benepisyo ng Medi-Cal at medikal na pangangailangan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

5. Pangangalaga sa bata at kabataang walang sakit

Maaaring makakuha ng espesyal na mga serbisyo sa kalusugan ang mga bata at kabataang wala pang 21 taong gulang sa sandaling maipatala sila. Tinitiyak nito na nakukuha nila ang tamang mga serbisyo sa pag-iwas sa sakit, sa ngipin, at pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip, kabilang ang pag-unlad at may espesyalidad. Ipinaliliwanag ng kabanatang ito ang mga serbisyong ito.

Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager

Saklaw ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang para sa kinakailangang pangangalaga nang libre. Kasama sa listahan sa ibaba ang mga serbisyong medikal na kinakailangan para gamutin o alagaan ang anumang mga depekto at mga pisikal o mental na diagnosis. Kabilang sa mga saklaw na serbisyo, ngunit hindi limitado sa:

- Mga pagbisita ng batang walang sakit at mga pagpapa-check up ng tinedyer(mahahalagang pagbisita na kailangan ng mga bata)
- Mga pagbabakuna (mga iniksyon)
- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng pag-uugali
- Pagsusuri at paggamot ng kalusugan ng pag-iisip, kabilang ang pang-indibidwal, panggrupo at pampamilya na psychotherapy (ang mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip (SMHS) ay saklaw ng county)
- Pag-screen ng masasamang karanasan sa pagkabata (ACE)
- Ang Pinahusay na Pamamahala ng Pangangalaga (EC) para sa Populasyon ng Focus (Mga POF) ng mga Bata at Kabataan (isang Medi-Cal na pinamamahalaang benepisyo ng plano sa pangangalaga (MCP))
- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pag-screen sa pagkalason sa tingga ng dugo
- Edukasyong pangkalusugan at pag-iwas sa sakit
- Mga serbisyo sa paningin
- Mga serbisyo sa ngipin (sinasaklaw ng Medi-Cal Dental)



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Mga serbisyo sa pandinig (saklaw ng California Children's Services (CCS) para sa mga batang kwalipikado. Sasaklawin ng SFHP ang mga serbisyo para sa mga batang hindi kwalipikado para sa CCS).
- Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tahanan, tulad ng pribadong paglilingkod ng nurse (PDN), occupational therapy, physical therapy, at mga medikal na kagamitan at supply.

Tinatawag ang mga serbisyong ito na mga serbisyong Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager (tinatawag ding Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose at Paggamot (EPSDT)). Makikita ang karagdagang impormasyon para sa mga miyembro tungkol sa Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager dito, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Libreng saklaw ang mga serbisyo ng Medi-Cal para sa mga Bata at Teenager na inirerekomenda ng mga alituntunin ng Bright Futures ng mga pediatrician para tulungan ka o ang iyong anak na manatiling malusog. Upang basahin ang mga patnubay ng Bright Futures, pumunta sa https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Ang Pinahusay na Pamamahala ng Pangangalaga (ECM) ay isang Medi-Cal na benepisyo sa pinamamahalaang plano sa pangangalaga (MCP) na available sa lahat ng county ng California upang suportahan ang komprehensibong pamamahala ng pangangalaga para sa mga miyembro ng MCP may kumplikadong pangangailangan. Dahil ang mga bata at kabataan na may kumplikadong pangangailangan ay madalas nang pinaglilingkuran ng isa o higit pang tagapamahala ng kaso o iba pang mga provider ng serbisyo sa loob ng isang fragmented na sistema ng paghahatid, nag-aalok ang ECM ng koordinasyon sa pagitan ng mga sistema. Ang Populasyon ng Focus ng mga Bata at Kabataan na kwalipikado para sa benepisyo na ito ay kinabibilangan ng:

- Mga Bata at Kabataan na Nakararanas ng Kawalan ng Tirahan
- Mga Bata at Kabataan na Nanganganib sa Maiiwasang Paggamit ng Ospital o Departamento ng Emergency (ED)
- Mga Bata at Kabataan na may Matinding Pangangailangan sa Problema sa Kalusugan ng Pag-iisip at/o Paggamit ng Ipinagbabawal na Gamot (SUD)
- Mga Bata at Kabataan na Nakatala sa California Children's Services (CCS) o CCS Whole Child Model (WCM) na May Karagdagang Pangangailangang Lampas sa Kalagayang CCS
- Mga Bata at Kabataan na Nauugnay sa Kapakanan ng Bata

Ang karagdagang impormasyon sa ECM ay matatagpuan dito:

www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf

Bukod pa rito, ang mga Pinunong Tagapamahala ng Pangangalaga ng ECM ay higit na hinihikayat na i-screen ang Mga Miyembro ng ECM para sa mga pangangailangan para sa mga serbisyo ng Suportang Pangkomunidad ng Mga MCP bilang mga alternatibong matipid sa tradisyonal na mga serbisyong medikal o mga medikal na lugar—at na mag-refer sa mga Suportang Pangkomunidad kapag kwalipikado at



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

available. Ang mga bata at kabataan ay maaaring makinabang mula sa karamihan ng mga serbisyo ng Suportang Pangkomunidad, kabilang ang pagpapagaling ng hika, pag-navigate sa pabahay, medikal na pahinga, at mga sobering center.

Ang mga Suportang Pangkomunidad ay mga serbisyong ibinibigay ng mga Medi-Cal na pinamamahalaang plano sa pangangalaga (Mga SFHP) at magagamit ng mga kwalipikadong miyembro ng Medi-Cal na kwalipikado sila para sa mga serbisyo ng ECM.

Ang karagdagang impormasyon sa Mga Suportang Pangkomunidad ay matatagpuan dito:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Ang ilan sa mga serbisyo na magagamit sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager, tulad ng PDN, ay itinuturing na mga pandagdag na serbisyo. Hindi available ang mga ito sa mga miyembro ng Medi-Cal na nasa edad 21 at mas matanda pa. Upang patuloy na makakuha ng mga serbisyong ito nang libre, maaaring kailangan mo o ng iyong anak na magpatala sa isang 1915c HCBS na waiver, o iba pang Serbisyo at Suporta sa Pangmatagalang Pangangalaga, sa o bago ang edad na 21. Kung nakakakuha ka o ang iyong anak ng mga pandagdag na serbisyo sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager, at malapit nang maging 21 taong gulang, makipag-ugnayan sa SFHP upang pag-usapan ang mga pagpipilian para sa ipinagpatuloy na pangangalaga.

Mga check-up sa kalusugan at pangangalaga para makaiwas sa sakit ng batang walang sakit

Kabilang sa pangangalaga para makaiwas sa sakit ang mga regular na check-up sa kalusugan, mga pag-screen para tulungan ang iyong doktor na mahanap nang maaga ang mga problema, at mga serbisyong pagpapayo para matuklasan ang mga sakit, karamdaman, o medikal na kondisyon bago magdulot ang mga ito ng mga problema. Tumutulong sa iyo o sa doktor ng iyong anak ang mga regular na check-up na maghanap ng anumang problema. Maaaring kabilang sa mga problema ang mga karamdamang medikal, pangngipin, paningin, pandinig, kalusugan ng pag-iisip, at sakit sa paggamit ng anumang kontroladong kemikal (alak o droga). Sinasaklaw ng SFHP ang mga check-up para mag-screen para sa mga problema (kabilang ang pagsusuri ng antas ng lead sa dugo) anumang oras na may pangangailangan para sa mga ito, kahit ito ay hindi sa panahon ng regular na check-up mo o ng iyong anak.

Kabilang din sa pangangalaga para makaiwas sa sakit ang mga pagpapabakuna (iniksyon) na kailangan mo o ng iyong anak. Kailangang tiyakin ng SFHP na ang lahat ng mga batang nakatala ay mayroong napapanahong pagpapabakuna (iniksyon) na kailangan nila kapag mayroon silang mga pagbisita sa kanilang doktor. Magagamit ang mga serbisyo at pag-screen na pangangalaga para makaiwas sa sakit nang libre at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Dapat kumuha ng mga check-up ang iyong anak sa mga ganitong edad:

- 2-4 araw matapos isilang
- 1 buwan
- 2 buwan
- 4 na buwan
- 6 na buwan
- 9 na buwan
- 12 buwan
- 15 buwan
- 18 buwan
- 24 na buwan
- 30 buwan
- Isang beses sa isang taon mula 3 hanggang 20 taong gulang

Kabilang sa mga check-up sa kalusugan ng batang walang sakit ang:

- Isang kumpletong kasaysayan at eksaminasyon ng katawan mula ulo hanggang paa
- Mga pagpapabakuna (mga iniksyon) na angkop sa edad
(Sinusunod ng California ang iskedyul ng American Academy of Pediatrics Bright Futures:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pag-screen sa pagkalason sa tingga ng dugo
- Edukasyong pangkalusugan
- Pag-screen ng paningin at pandinig
- Pag-screen ng kalusugan ng bibig
- Pagsusuri ng kalusugan ng pag-uugali

Kung may nakitang problema ang doktor sa pisikal o mental na kalusugan mo o ng iyong anak sa isang check-up o pag-screen, maaaring kailanganin mo o ang anak mo ng higit pang medikal na pangangalaga. Saklaw ng SFHP ang pangangalaga na iyon nang libre, kabilang ang:

- Doktor, nurse practitioner, at pangangalaga sa ospital
- Mga pagpapabakuna (mga iniksyon) para mapanatili kang malusog
- Mga therapy na pangkatawan, pagsasalita/wika, at sa pamamagitan ng paggawa
- Mga serbisyong pangkalusugan sa tahanan, kabilang ang mga medikal na kagamitan, supply, at appliance
- Paggamot para sa mga problema sa paningin, kasama ang salamin sa mata
- Paggamot sa mga problema sa pandinig, kabilang ang mga hearing aid kapag hindi saklaw ang mga ito ng CCS
- Paggamot sa Kalusugan ng Pag-uugali para kondisyon ng kalusugan katulad ng mga autism spectrum disorder, at iba pang kapansanan sa pag-unlad
- Pamamahala sa kaso at edukasyong pangkalusugan
- Ang operasyong pagpapanumbalik, na operasyon upang iwasto o ayusin ang mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga depekto mula sa pagsilang, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksiyon, mga tumor, o karamdaman upang pahusayin ang paggana o lumikha ng normal na itsura



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa [sfhp.org](https://www.sfhp.org).

Pag-screen sa lead poisoning sa dugo

Ang lahat ng nakatalang bata sa SFHP ay dapat makakuha ng pag-screen sa lead poisoning sa dugo sa 12 at 24 na buwan o sa pagitan ng edad na 24 at 72 buwan gulang kung hindi sila nasuri nang mas maaga. Maaaring kumuha ng pag-screen sa lead sa dugo ang mga bata kung hihilingin ng isang magulang o tagapag-alaga. Dapat ding i-screen ang mga bata tuwing sa tingin ng doktor na ang pagbabago sa buhay ay naglagay sa bata sa panganib.

Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga ng bata at kabataan na walang sakit

Tutulungan ng SFHP ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang at ang kanilang mga pamilya na makakuha ng mga serbisyong kailangan nila. Maaaring gawin ng tagapagsaayos ng pangangalaga ng SFHP ang:

- Sabihin sa iyo ang tungkol sa mga magagamit na serbisyo
- Tumulong na humanap ng mga provider na nasa network o mga provider na wala network, kapag kinakailangan
- Tumulong na gumawa ng mga appointment
- Magsaayos ng medikal na transportasyon para makapunta ang mga bata sa kanilang mga appointment
- Tumulong na ikoordina ang pangangalaga para sa mga serbisyo na magagamit sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal, gaya ng:
 - Paggamot at mga serbisyo para sa rehabilitasyon para sa karamdaman sa kalusugan ng pag-iisip at paggamit ng kontroladong kemikal
 - Paggamot para sa mga problema sa ngipin, kabilang ang orthodontics

Iba pang serbisyong maaari mong makuha sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa

Mga check-up ng ngipin

Panatilihin malinis ang mga gilagid ng iyong sanggol sa pamamagitan ng marahang pagpunas sa gilagid gamit ang bimpo araw-araw. Sa humigit-kumulang 4 hanggang 6 na buwan, magsisimula ang “pagtubo ng ngipin” kapag nagsimulang lumabas ang mga ngipin ng sanggol. Dapat kang gumawa ng appointment para



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

sa unang pagbisita ng iyong anak sa dentista sa lalong madaling panahon na tumubo ang kanyang unang ngipin o sa kanyang unang kaarawan, alinman ang mauna.

Ang mga serbisyo sa ngipin ng Medi-Cal ay libre o murang mga serbisyo para sa:

Mga sanggol na may edad na 0 hanggang 3

- Unang pagbisita ng sanggol sa dentista
- Unang pagsusuri ng ngipin ng sanggol
- Mga pagsusuri ng ngipin (kada 6 buwan at minsan ay mas marami)
- Mga X-ray
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 buwan, at minsan ay mas marami)
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at minsan ay mas marami)
- Mga pasta ng ngipin
- Mga Pagbunot (pag-alis ng ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung kinakailangan dala ng medikal na dahilan)

Mga batang may edad na 4-12

- Mga pagsusuri ng ngipin (kada 6 buwan, at minsan ay mas marami)
- Mga X-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at minsan ay mas marami)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 buwan, at minsan ay mas marami)
- Mga sealant para sa mga bagang
- Mga pasta ng ngipin
- Mga root canal
- Mga Pagbunot (pag-alis ng ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung kinakailangan dala ng medikal na dahilan)

Mga kabataang edad 13-20

- Mga pagsusuri ng ngipin (kada 6 buwan, at minsan ay mas marami)
- Mga X-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at minsan ay mas marami)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 buwan, at minsan ay mas marami)
- Orthodontics (mga brace) para sa mga kwalipikado
- Mga pasta ng ngipin
- Mga crown
- Mga root canal
- Mga partial at buong pustiso
- Scaling at root planing
- Mga Pagbunot (pag-alis ng ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung kinakailangan dala ng medikal na dahilan)

* Dapat isaalang-alang ng mga provider ang pagpapakalma at pangkalahatang anesthesia kapag natukoy nila at naidokumento kung bakit hindi medikal na naaangkop ang lokal na anesthesia, at ang paggamot sa ngipin ay paunang naaprubahan o hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Narito ang ilan sa mga dahilan kung bakit hindi maaaring gamitin ang lokal na anesthesia at maaaring gamitin ang sedation o general anesthesia sa halip:

- Pisikal, pag-uugali, pag-unlad, o emosyonal na kondisyon na pumipigil sa pasyente na tumugon sa mga pagsubok ng provider na magsagawa ng paggamot
- Malaking restorative o pang-operasyong pamamaraan
- Batang hindi nakikipagtulungan
- Malubhang impeksiyon sa lugar na tinuruan
- Pagkabigo ng isang lokal na anesthetic na makontrol ang sakit

Kung mayroon kang mga tanong o gustong malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo para sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental Program sa **1(800) 322-6384** (TTY **1(800) 735-2922** o **711**). O pumunta sa **smilecalifornia.org**.

Mga karagdagang serbisyo sa referral para sa pagtuturo sa pag-iwas sa sakit

Kung nababahala ka na hindi nakikilahok at natututo ang iyong anak sa paaralan, makipag-usap sa doktor, mga guro, o mga tagapangasiwa ng paaralan ng iyong anak. Bilang karagdagan sa iyong mga benepisyong medikal na saklaw ng SFHP, may mga serbisyong dapat ibigay ng paaralan para makatulong sa iyong anak na matuto at hindi mapag-iwanan. Kabilang sa mga serbisyong maaaring ibigay para makatulong sa iyong anak na matuto ang:

- Mga serbisyo sa pagsasalita at wika
- Mga serbisyong sikolohikal
- Physical therapy
- Occupational therapy
- Pantulong na teknolohiya
- Mga serbisyong Gawaing Panlipunan
- Mga serbisyong pagpapayo
- Mga serbisyo ng nars ng paaralan
- Transportasyon papunta at pauwi mula sa paaralan

Ibinibigay at binabayaran ng California Department of Education ang mga serbisyong ito. Kasama ang mga doktor at guro ng iyong anak, maaari kang makagawa ng pasadyang plano na pinakamahusay na makatutulong sa iyong anak.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

May dalawang paraan para mag-ulat at lumutas ng mga problema:

- Gumamit ng **reklamo** (o **karaingan**) kapag may problema ka o hindi nasisiyahan sa SFHP o sa isang provider o sa pangangalagang pangkalusugan o paggamot na nakuha mo mula sa isang provider.
- Gumamit ng **apela** kapag hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng SFHP na baguhin ang iyong mga serbisyo o na hindi saklawin ang mga ito.

May karapatan kang maghain ng mga karaingan at apela sa SFHP para sabihin sa amin ang tungkol sa iyong problema. Hindi nito inaalis ang anuman sa iyong mga legal karapatan at remedyo. Hindi kami kailanman mandiskrimina o gaganti laban sa iyo dahil paghahain ng reklamo sa amin o pag-uulat ng mga isyu. Makatutulong sa amin ang pagsasabi sa amin ng iyong problema para mapahusay ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Puwede kang makipag-ugnayan muna sa SFHP para ipaalam sa amin ang tungkol sa iyong problema. Tumawag sa amin sa pagitan ng Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Sabihin sa amin ang tungkol sa iyong problema.

Kung hindi malutas ang iyong karaingan o apela pagkatapos ng 30 araw, o kung hindi ka masaya sa resulta, maaari mong tawagan ang California Department of Managed Health Care (DMHC). Hilingin sa DMHC na repasuhin ang iyong reklamo o magsagawa ng Independent Medikal na Pagsusuri (IMR). Kung ang agaran ang problema mo, tulad ng mga kinasasangkutan ng isang malubhang banta sa iyong kalusugan, maaari kang tumawag sa DMHC kaagad nang hindi naghahain muna ng isang reklamo o apela sa SFHP. Maaari kang tumawag sa DMHC nang libre sa **1(888) 466-2219** (TTY **1(877) 688-9891** o **711**). O pumunta sa: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Maaari idng makatulong ang Ombudsman ng California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal na Pinapamahalaang Pangangalaga. Maaari silang makatulong kung may mga problema ka sa pagsali, pagpapalit, o pag-alis sa planong pangkalusugan. Makatutulong din sila kung ikaw ay lumipat o nahihirapan sa pagpapalipat ng iyong Medi-Cal sa iyong bagong county. Maaari kang tumawag sa Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, 8:00am hanggang 5:00pm sa **1(888) 452-8609**. Libre ang tawag.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Maaari ka ring maghain ng karaingan sa tanggapan ng pagiging kwalipikado sa iyong county tungkol sa iyong pagiging kwalipikado sa Medi-Cal. Kung hindi ka sigurado kung kanino mo maaaring ihain ang iyong karaingan, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Para iulat ang maling impormasyon tungkol sa iyong insurance sa kalusugan, tumawag sa Medi-Cal Lunes hanggang Biyernes, 8:00am hanggang 5:00pm sa **1(800) 541-5555**.

Mga reklamo

Ang reklamo (karaingan) ay kapag mayroon kang problema o hindi ka nasisiyahan sa mga serbisyong nakukuha mo mula sa SFHP o sa isang provider. Walang limitasyon sa oras para sa pagsasampa ng reklamo. Maaari kang maghain ng reklamo sa PHC anumang oras sa pamamagitan ng telepono, sa pamamagitan ng pagsulat sa koreo, o online. Maaari ring maghain ng reklamo para sa iyo ang iyong awtorisadong kinatawan o provider na may pahintulot mo.

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**) sa pagitan ng Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Ibigay ang iyong numero ng ID ng planong pangkalusugan, iyong pangalan, at ang dahilan ng iyong reklamo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**) at hilingin na ipadala sa iyo ang isang form. Kapag natanggap mo ang form, sagutan ito. Siguruhin na isama ang iyong pangalan, numero ng ID sa planong pangkalusugan, at ang dahilan para sa iyong reklamo. Sabihin sa amin kung ano ang nangyari at kung paano kami makatutulong sa iyo.

Ipadala ang form sa:

San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119

May makukuhang mga form ng apela sa tanggapan ng iyong doktor.

- **Online:** Pumunta sa website ng SFHP sa **sfhp.org**.

Kung kailangan mo ng tulong sa pagsampa ng iyong reklamo, matutulungan ka namin. Mabibigyan ka namin ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Sa loob ng 5 araw ng kalendaryo nang matanggap ang iyong reklamo, padadalhan ka ng SFHP ng sulat na magsasabi sa iyong natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, magpapadala kami sa iyo ng isa pang sulat na nagsasabi sa iyo kung paano namin nilutas ang iyong problema. Kung tatawag ka sa SFHP tungkol sa isang karaingang hindi tungkol sa coverage sa pangangalagang pangkalusugan, medikal na pangangailangan, o paggamot na pang-eksperimento o pansiyasat, at nalutas ang iyong karaingan sa katapusan ng susunod na araw ng negosyo, maaaring hindi ka makatanggap ng sulat.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung mayroon kang agarang usapin na sangkot ang isang seryosong alalahanin sa kalusugan, magsisimula kami ng isang pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Bibigyan ka namin ng desisyon sa loob ng 72 oras. Para humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Sa loob ng 72 oras ng pagtanggap ng iyong reklamo, magpapasya kami kung paano namin hahawakan ang iyong reklamo at kung pabibilisin namin ito. Kung nakita namin na hindi namin pabibilisin ang iyong reklamo, sasabihin namin sa iyo na lulutasin namin ang iyong reklamo sa loob ng 30 araw. Maaari kang direktang makipag-ugnayan sa DMHC para sa anumang dahilan, kabilang ang kung naniniwala kang kwalipikado ang iyong alalahanin para sa pinabilis na pagsusuri, hindi tumugon ang SFHP sa iyo sa loob ng 72 oras na panahon, o kung hindi ka masaya sa desisyon ng SFHP.

Ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyong sa botika ng Medi-Cal Rx ay hindi sinasaklaw ng proseso sa karaingan ng SFHP o kwalipikado para sa Malayang Medikal na Pagsusuri. Maaari kang magsumite ng mga reklamo tungkol sa mga benepisyong ng botika ng Medi-Cal Rx sa pamamagitan ng pagtawag sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**). O pumunta sa **Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Maaaring kwalipikado para sa Malayang Medikal na Pagsusuri ang mga reklamong may kaugnayan sa mga benepisyong ng botika na hindi saklaw ng Medi-Cal Rx. Ang libreng numero ng telepono ng DMHC ay **1(888) 466-2219** (TTY **1(877) 688-9891**). Makikita mo online ang form at mga tagubilin ng Malayang Medikal na Pagsusuri/Reklamo sa website ng DMHC: **www.dmhc.ca.gov**.

Mga apela

Ang apela ay naiiba sa reklamo. Ang apela ay kahilingan sa SFHP na suriin at baguhin ang desisyong ginawa namin tungkol sa iyong mga serbisyo. Kung nagpadala kami sa iyo ng isang sulat na Abiso ng Aksyon (NOA) na nagsasabi sa iyo na tinatanggihan, inaantala, binabago, o tinatapos namin ang mga serbisyo, at hindi ka sumasang-ayon sa aming desisyon, maaari kang humingi sa amin ng isang apela. Maaari ring humingi sa amin ng isang apela ang iyong awtorisadong kinatawan o provider para sa iyo na may nakasulat na pahintulot mo.

Dapat kang humingi ng apela sa loob ng 60 araw mula sa petsa na nasa NOA na natanggap mo mula sa SFHP. Kung magpasya kaming bawasan, suspendihin, o ihinto ang mga serbisyo na nakukuha mo ngayon, maipagpapatuloy mo ang pagkuha ng serbisyo ngayon habang hinihintay mo na pagpasyahan ang iyong apela. Tinatawag itong Nakabinbing Bayad na Tulong. Para kumuha ng Nakabinbing Bayad na Tulong, dapat kang humingi sa amin ng isang apela sa loob ng 10 araw mula sa petsa na nasa NOA o bago ang petsa na sinabi namin sa iyong hihinto ang iyong serbisyo, alinman ang nahuli. Kapag humiling ka ng apela sa ilalim ng mga sitwasyong ito, magpapatuloy ang iyong serbisyo habang hinihintay mo ang desisyon sa iyong pag-apela.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Maaari kang maghain ng apela sa telepono, sa pamamagitan ng pagsulat sa koreo, o online:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**) sa pagitan ng Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Ibigay ang iyong pangalan, numero ng ID ng planong pangkalusugan, at ang serbisyo na iyong inaapela.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**) at hilingin na ipadala sa iyo ang isang form. Kapag natanggap mo ang form, sagutan ito. Tiyaking isama ang iyong pangalan, numero ng ID ng planong pangkalusugan at ang serbisyong iyong inaapela.

Ipadala ang form sa:

San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119

May makukuhang mga form ng apela sa tanggapan ng iyong doktor.

- **Online:** Bisitahin ang website ng SFHP. Pumunta sa **sfhp.org**.

Kung kailangan mo ng tulong sa paghingi ng apela o sa Nakabinbing Bayad na Tulong, matutulungan ka namin. Mabibigyan ka namin ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Sa loob ng 5 araw ng pagtanggap ng iyong apela, padadalhan ka ng SFHP ng sulat na magsasabi sa iyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa iyo ang aming desisyon sa apela at padadalhan ka namin ng isang sulat na Abiso ng Paglutat sa Apela (NAR). Kung hindi namin ibinigay sa iyo ang aming desisyon sa apela sa loob ng 30 araw, maaari kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado mula sa California Department of Social Services (CDSS) at isang Independent Medical Review (IMR) kasama ang DMHC.

Gayunpaman, kung humiling ka muna ng Pagdinig ng Estado, at naganap na ang pagdinig para tugunan ang mga partikular mong isyu, hindi ka na makahihiling ng isang IMR kasama ang DMHC sa mga parehong isyu. Sa ganitong sitwasyon, ang Pagdinig ng Estado ang may pinal na desisyon. Pero maaari ka pa ring maghain ng reklamo sa DMHC kung ang iyong mga isyu ay hindi kwalipikado para sa isang IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

Kung gusto mo o ng iyong doktor na gumawa kami ng mabilis na desisyon dahil mailalagay sa panganib ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos dahil sa haba ng panahon na itatagal bago madesisyon ang iyong apela, maaari kang humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Para humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). Magpapasya kami sa loob ng 72 oras mula sa pagtanggap ng iyong apela.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Ano ang dapat gawin kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng apela

Kung humiling ka ng isang apela at nakatanggap ka ng sulat na NAR na nagsasabi sa iyo na hindi namin binago ang aming desisyon, o hindi ka kailanman nakatanggap ng sulat na NAR at nakalipas na ang 30 araw, maaari kang:

- Humingi ng **Pagdinig ng Estado** mula sa California Department of Social Services (CDSS) at susuriin ng isang hukom ang iyong kaso. Ang numero ng telepono ng CDSS na libre ang pagtawag ay **1(800) 743-8525** (TTY **1(800) 952-8349**). Maaari ka ring humingi ng Pagdinig ng Estado online sa **www.cdss.ca.gov**. Ang higit pang paraan ng paghiling ng isang Pagdinig ng Estado ay matatagpuan sa "Mga pagdinig ng estado" maya-maya sa kabanatang ito.
- Magsampa ng form ng Malayang Medikal na Pagsusuri /Reklamo sa Department of Managed Health Care (DMHC) para maipasuri ang desisyon ng SFHP. Kung kwalipikado ang iyong reklamo para sa proseso ng Malayang Medikal na Pagsusuri (IMR) ng DMHC, ang isang doktor sa labas na hindi bahagi ng SFHP ay rerepasuhin ang iyong kaso at gumawa ng isang desisyon na dapat sundin ng SFHP. Ang libreng numero ng telepono ng DMHC ay **1(888) 466-2219** (TTY **1(877) 688-9891**). Makikita mo online ang form at tagubili ng IMR/Reklamo sa website ng DMHC: **www.dmhc.ca.gov**.

Hindi mo kakailanganing magbayad para sa isang Pagdinig ng Estado o isang IMR.

May karapatan ka sa parehong Pagdinig ng Estado o IMR. Gayunpaman, kung humiling ka muna ng Pagdinig ng Estado at naganap na ang pagdinig para tugunan ang mga partikular mong isyu, hindi ka na makahihiling ng isang IMR kasama ang DMHC sa mga parehong isyu. Sa ganitong sitwasyon, ang Pagdinig ng Estado ang may pinal na desisyon. Pero maaari ka pa ring maghain ng reklamo sa DMHC kung ang mga isyu ay hindi kwalipikado para sa IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

Ang mga seksyon sa ibaba ay mayroong higit pang impormasyon sa kung paano humiling ng Pagdinig ng Estado at IMR.

Ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo ng botika ng Medi-Cal Rx ay hindi pinapangasiwaan ng SFHP. Para magsumite ng mga reklamo at apela tungkol sa mga benepisyo ng botika ng Medi-Cal Rx, tumawag sa **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, o **711**). Maaaring kwalipikado para sa Malayang Medikal na Pagsusuri (IMR) na may DMHC ang mga reklamo at apela na may kaugnayan sa mga benepisyo ng botika na hindi saklaw ng Medi-Cal Rx.

Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyong nauugnay sa iyong benepisyo ng botika ng Medi-Cal Rx, maaari kang humingi ng Pagdinig ng Estado. Hindi ka puwedeng humiling sa DMHC ng isang IMR para sa mga desisyon sa benepisyo ng botika ng Medi-Cal Rx.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga Reklamo at Malayang Medikal na Pagsusuri (IMR) sa Department of Managed Health Care (DMHC)

Ang IMR ay kapag sinuri ang iyong kaso ng panlabas na doktor na walang kaugnayan sa SFHP. Kung gusto mo ng IMR, dapat ka munang maghain ng apela sa SFHP para sa mga alalahaning hindi kailangang agaran. Kung wala kang narinig mula sa SFHP sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, o kung hindi ka nasisiyahan sa desisyon ng SFHP, maaari kang humiling ng IMR. Dapat kang humingi ng IMR sa loob ng 6 na buwan mula sa petsa ng paunawa na nagsasabi sa iyo ng desisyon sa apela, ngunit mayroon ka lang 120 araw para humiling ng Pagdinig ng Estado. Kaya, kung gusto mo ng isang IMR at isang pagdinig ng Estado, ihain ang iyong reklamo sa lalong madaling panahon magagawa mo.

Tandaan, kung humiling ka muna ng Pagdinig ng Estado, at naganap na ang pagdinig para tugunan ang mga partikular mong isyu, hindi ka na makahihiling ng isang IMR kasama ang DMHC sa mga parehong isyu. Sa ganitong sitwasyon, ang Pagdinig ng Estado ang may pinal na desisyon. Pero maaari ka pa ring maghain ng reklamo sa DMHC kung ang mga isyu ay hindi kwalipikado para sa IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

Makakukuha ka kaagad ng IMR nang hindi muna naghahain muna ng apela sa SFHP. Ito ay sa mga kaso kung saan ang iyong alalahanin sa kalusugan ay agaran, tulad ng may kinalaman sa seryosong banta sa iyong kalusugan.

Kung ang iyong reklamo sa DMHC ay hindi kwalipikado sa IMR, susuriin pa rin ng DMHC ang iyong reklamo para masiguradong tama ang nagawang desisyon ng SFHP nang mag-apela ka ng pagtanggap nito sa mga serbisyo.

Tungkulin ng California Department of Managed Health Care ang pangangasiwa ng mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kang karaingan laban sa iyong planong pangkalusugan, dapat ka munang tumawag sa iyong planong pangkalusugan sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**) at gamitin ang proseso ng karaingan ng iyong planong pangkalusugan bago ka makipag-ugnayan sa departamento. Ang paggamit sa pamamaraan ng karaingan na ito ay hindi nagbabawal sa anumang posibleng legal na karapatan o remedyo na maaari mong gamitin. Kung kailangan mo ng tulong sa isang karaingan na may kinalaman sa isang emergency, isang karaingan na hindi pa kasiya-siyang nalutas ng iyong planong pangkalusugan, o isang karaingang na nananatiling hindi nalulutas sa loob ng mahigit sa 30 araw, maaari kang tumawag sa departamento para sa tulong. Maaari ka ring maging kwalipikado para sa Independiyenteng Pagreparasong Medikal (Independent Medical Review o IMR). Kung kwalipikado ka para sa IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng walang pinapanigang pagsusuri ng mga medikal na desisyon na ginawa ng isang planong pangkalusugan na nauugnay sa medikal na pangangailangan para sa isang iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga desisyon sa saklaw para sa mga paggamot na pang-eksperimento o sinisiyasat pa lang at mga hindi pagkakaunawaan sa pagbabayad para sa mga medikal na



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

serbisyon pang-emergency o agarang kinakailangan. Mayroon ding toll-free na numero ng telepono ang departamento (**1-888-466-2219**) at isang TDD line (**1-877-688-9891**) para sa mga may kahirapan sa pandinig at pagsasalita. Ang internet website ng departamento na **www.dmhc.ca.gov** ay may mga form para sa reklamo, form ng aplikasyon sa IMR, at mga tagubilin online.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pulong kasama ang SFHP mula sa California Department of Social Services (CDSS). Tutulong ang isang hukom na lutasin ang iyong problema at pagdesisyon kung ginawa ng SFHP ang tamang desisyon o hindi. Mayroon kang karapatan na humingi ng Pagdinig ng Estado kung humingi ka na ng apela sa SFHP at hindi ka pa rin masaya sa aming desisyon, o kung hindi mo nakuha ang desisyon sa iyong apela pagkatapos ng 30 araw.

Dapat kang humingi ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa na nasa aming sulat na NAR. Kung binigyan ka namin ng Nakabinbing Bayad na Tulong sa panahon ng iyong apela, at gusto mong magpatuloy ito hanggang sa mayroon nang desisyon sa iyong Pagdinig ng Estado, dapat kang humingi ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw ng aming sulat na NAR, o bago ang petsa na sinabi namin sa iyo na hihinto ang mga serbisyo, alinman ang nahuli.

Kung kailangan mo ng tulong sa pagtiyak na magpapatuloy ang Nakabinbing Bayad na Tulong hanggang sa magkaroon ng panghuling desisyon sa iyong Pagdinig ng Estado, makipag-ugnayan sa SFHP sa pagitan ng 8:30am hanggang 5:30pm, Lunes-Biyernes, sa pamamagitan ng pagtawag sa **1(800) 288-5555**. Kung hindi ka makarinig o makapagsalita nang mabuti, tumawag sa TTY **1(415) 547-7830** o **711**. Maaaring humingi ng Pagdinig ng Estado ang iyong awtorisadong kinatawan o provider para sa iyo na may nakasulat na pahintulot mo.

Kung minsan maaari kang humingi ng Pagdinig ng Estado nang hindi tinatapos ang aming proseso ng apela.

Halimbawa, kung hindi ka inabisuhan ng SFHP nang tama o nang napapanahon tungkol sa iyong mga serbisyo, maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kailangang tapusin ang aming proseso ng apela. Tinatawag itong Itinuturing na Pagkapagod. Narito ang ilang halimbawa ng Itinuturing na Pagkapagod:

- Hindi namin ginawang available sa iyo ang sulat na NOA o NAR sa iyong mas gustong wika
- Gumawa kami ng pagkakamali na nakaaapekto sa alinman sa iyong mga karapatan
- Hindi ka namin binigyan ng sulat na NOA
- Hindi ka namin binigyan ng sulat na NAR
- Nagkamali kami sa aming sulat na NAR
- Hindi kami nagpasya sa iyong apela sa loob ng 30 araw
- Ipinasya namin na agaran ang iyong kaso ngunit hindi tumugon sa iyong apela sa loob ng 72 oras



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado sa mga paraang ito:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Tumawag sa Dibisyon ng mga Pagdinig ng Estado ng CDSS sa **1(800) 743-8525** (TTY **1(800) 952-8349** o **711**)
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang form na ibinigay kasama ang iyong abiso ng paglutas sa mga apela at ipadala ito sa:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **Online:** Humiling ng pagdinig online sa **www.cdss.ca.gov**
- **Sa pamamagitan ng email:** Sagutan ang form na kasama ng abiso ng resolusyon ng iyong mga apela at i-email ito sa **scopeofbenefits@dss.ca.gov**
 - Tandaan: Kung ipinadala mo ito sa pamamagitan ng email, may panganib na maaaring maharang ang iyong email ng isang tao na hindi mula sa Dibisyon ng mga Pagdinig ng Estado. Isaalang-alang ang paggamit ng isang mas ligtas na pamamaraan para ipadala iyong kahilingan.
- **Sa pamamagitan ng fax:** Punan ang form na kasama ng abiso ng paglutas sa mga apela mo at i-fax ito sa Dibisyon ng mga Pagdinig ng Estado sa **1(916) 309-3487** o nang walang toll sa **1(833) 281-0903**.

Kung kailangan mo ng tulong sa paghingi ng Pagdinig ng Estado, matutulungan ka namin. Mabibigyan ka namin ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Sa pagdinig, sasabihin mo sa hukom kung bakit ka hindi sumasang-ayon sa desisyon ng SFHP. Sasabihin ng SFHP sa hukom kung paano namin ginawa ang aming desisyon. Maaari itong abutin ng hanggang 90 araw para magpasya ang hukom sa iyong kaso. Dapat sundin ng SFHP ang pasya ng hukom.

Kung gusto mong gumawa ang CDSS ng mabilis na pasya dahil mailalagay sa panganib ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos nang ganap dahil sa haba ng panahon na itatagal na magkaroon ng Pagdinig ng Estado, maaari ikaw, o iyong awtorisadong kinatawan, o ang iyong provider ay makipag-ugnayan sa CDSS at humiling ng pinabilis (mabilis) na Pagdinig ng Estado. Dapat gumawa ng desisyon ang CDSS nang hindi bababa sa 3 araw ng negosyo matapos nitong matanggap ang iyong kumpletong file ng kaso mula sa SFHP.

Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso

Kung naghihinala ka na ang isang provider o isang tao na kumukuha ng Medi-Cal ay gumawa ng pandaraya, pag-aaksaya, o pang-aabuso, pananagutan mong isumbong ito sa pamamagitan ng pagtawag sa kumpidensyal at walang bayad na numero na **1(800) 822-6222** o magsumite ng reklamo online sa **www.dhcs.ca.gov**.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kabilang sa pandaraya, pagsasayang, at pang-aabuso ng provider ang:

- Pagpalsipika ng mga medikal na rekord
- Pagreseta ng mas maraming gamot kaysa kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan
- Pagbigay ng mas maraming serbisyong pangangalagang pangkalusugan kaysa sa kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ipinagkaloob
- Pagsingil para sa mga propesyonal na serbisyo kapag hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo
- Pag-aalok ng libre o may diskuwentong mga item at serbisyo sa mga miyembro upang maimpluwensiyahan kung sinong provider ang pipilin ng miyembro
- Pagpapalit ng provider ng pangunahing pangangalaga ng miyembro nang walang kaalaman ng miyembro

Kabilang sa pandaraya, pagsasayang, at pang-aabuso ng isang tao na nakakatanggap ng mga benepisyo ang, ngunit hindi limitado sa:

- Pagpapahiram, pagbenta, o pagbigay ng ID card ng planong pangkalusugan oCard ng Pagkakakilanlan para sa Benepisyo ng Medi-Cal (BIC) sa ibang tao
- Pagkuha ng katulad o parehong mga paggamot o mga gamot mula sa mahigit sa isang provider
- Pagpunta sa emergency room kapag hindi ito isang emergency
- Paggamit ng numero ng Social Security o numero ng ID ng planong pangkalusugan ng ibang tao
- Pagkuha ng mga pagsakay na medikal at hindi medikal na transportasyon para sa mga serbisyong hindi nauugnay sa pangangalagang pangkalusugan, para sa mga serbisyong hindi saklaw ng Medi-Cal, o kapag walang medikal na appointment o reseta na kukunin

Para isumbong ang pandaraya, pag-aaksaya, o pang-aabuso, isulat ang pangalan, address, at numero ng ID ng taong gumawa ng pandaraya, pag-aaksaya, o pang-aabuso. Magbigay ng maraming impormasyon na kaya mo tungkol sa tao, tulad ng numero ng telepono o espesyalidad kung siya ay isang provider. Ibigay ang mga petsa ng mga kaganapan at ang buod ng eksaktong nangyari.

Ipadala ang iyong sumbong sa:

San Francisco Health Plan
Attn: Compliance
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247

Maaari ka ring tumawag sa Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**), o **1(415) 547-7800**.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

7. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang miyembro ng SFHP, mayroon kang ilang karapatan at responsibilidad. Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na ito. Kabilang sa kabanatang ito ang mga legal na abiso kung saan may karapatan ka bilang miyembro ng SFHP.

Ang iyong mga karapatan

Ito ang iyong mga karapatan bilang miyembro ng SFHP:

- Para magamot nang may paggalang at dignidad, nagbibigay ng angkop na konsiderasyon sa iyong karapatan sa pagkapribado at ang pangangailangan na mapanatili ang pagiging kumpidensyal ng iyong medikal na impormasyon gaya ng medikal na kasaysayan, kondisyon ng pag-iisip at katawan at paggamot na natanggap, kalusugang seksuwal at reproductibo
- Para mabigyan ng impormasyon tungkol sa planong pangkalusugan at mga serbisyo nito, kabilang ang mga saklaw na serbisyo, provider, practitioner, mga karapatan at responsibilidad ng miyembro
- Para makakuha ng ganap na isinalin na nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iyong pinipiling wika, kasama ang lahat ng abiso sa karaingan at mga apela
- Para makagawa ng mga rekomendasyon tungkol sa mga patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng SFHP
- Para makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga sa loob ng network ng SFHP
- Para magkaroon ng napapanahong pag-access sa mga provider na nasa network
- Para sumali sa paggawa ng desisyon kasama ang mga provider tungkol sa sarili mong pangangalagang pangkalusugan, kabilang ang karapatang tanggihan ang paggamot
- Para magpahayag ng mga karaingan, alinman sa berbal o sa pagsulat, tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang iyong natanggap
- Para malaman ang medikal na dahilan para sa desisyon ng SFHP na tanggihan, iantala, tapusin (wakasan) o baguhin ang isang kahilingan para sa medikal na pangangalaga
- Para makatanggap ng pagsasaayos ng pangangalaga
- Para humiling ng apela ng mga desisyon na tanggihan, ipagpaliban, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Para makatanggap ng mga libreng serbisyong berbal na pagsasalin at pagsasalin para sa iyong wika
- Para makakuha ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na tanggapan para sa tulong o iba pang grupo
- Para magbalangkas ng mga paunang tagubilin
- Para humingi ng Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang serbisyo o benepisyo at nakapagsampa ka na ng apela sa SFHP at hindi ka pa rin masaya sa desisyon, o kung hindi mo nakuha ang desisyon sa iyong apela pagkatapos ng 30 araw, kabilang ang impormasyon tungkol sa mga pangyayari na kung saan posible ang isang pinabilis na pagdinig
- Para umalis sa pagkakatala (bumitaw) mula sa SFHP at magpalit sa isa pang planong pangkalusugan sa county kapag hiniling
- Para maka-access sa mga serbisyong pagpapahintulot sa menor de edad
- Para makatanggap ng libreng na nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iba pang format (kabilang ang braille, malalaking naka-print na letra, audio, at maa-access na mga elektronikong format) kapag hiniling at sa tamang panahon na angkop para sa format na hinihiling at alinsunod sa Welfare at Institutions (W&I) Code section 14182 (b)(12)
- Para maging malaya mula sa anumang anyo ng pagpigil o pagbubukod na ginagamit bilang isang paraan ng pamimilit, pagdisiplina, kaginhawahan, o paghihiganti
- Para makatotohanang talakayin ang impormasyon tungkol sa mga magagamit na pagpipilian na paggamot at mga alternatibo, ipinahayag sa paraang angkop sa iyong kondisyon at kakayahang makaintindi, anuman ang halaga o coverage
- Para magkaroon ng access sa at makakuha ng kopya ng iyong mga medikal na rekord, at humiling na ang mga ito ay baguhin o itama, ayon sa tinutukoy sa 45 Code of Federal (CFR) sections 164.524 at 164.526
- Maging malaya na gamitin ang mga karapatang ito nang hindi naaapektuhan nang masama ang kung paano ka tinatrato ng SFHP, ng iyong mga provider, o ng Estado
- Para magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Mga Hiwalay na Sentro ng Paanakan, Mga Sentrong Pangkalusugan na Kwalipikado ng Pederal, Mga Provider ng Pangangalagang Pangkalusugan para sa Indian, mga serbisyo ng komadrona, Mga Sentrong Pangkalusugan sa Kanayunan, mga serbisyo para sa impeksiyon na naipapasa sa pakikipagtalik at mga serbisyong pang-emergency sa labas ng network ng SFHP alinsunod sa batas ng pederal na pamahalaan

Ang iyong mga responsibilidad

Ang mga miyembro ng SFHP ay may ganitong mga responsibilidad:

- Basahing mabuti ang lahat ng materyales ng SFHP kaagad pagkatapos mong magpatala upang maintindihan mo kung paano gagamitin ang iyong mga benepisyo sa SFHP.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Wastong paggamit ng iyong mga ID card. Dalhin ang iyong ID card sa SFHP, isang ID na may larawan, at iyong Medi-Cal (BIC) ID card kapag pumunta ka para sa pangangalaga o kailangan ng gamot.
- Magtanong kapag kinakailangan.
- Sundin ang mga probisyon ng iyong pagiging miyembro sa SFHP ayon sa ipinaliliwanag sa Handbook na ito.
- Maging responsable sa iyong kalusugan, maunawaan ang iyong mga problema sa kalusugan, at makibahagi sa pagbuo ng magkakasundong mga layunin sa paggamot, sa antas na posible.
- Sundin ang mga plano ng paggamot na ginawa ng iyong provider para sa iyo at tanggapin ang mga posibleng kahihinatnan kung tatanggi kang sundin ang mga plano ng paggamot o rekomendasyon.
- Magtanong tungkol sa iyong medikal na kondisyon at tiyakin na naiintindihan mo ang mga pagpapaliwanag at tagubilin na ibinibigay sa iyo.
- Magtakda at puntahan ang mga medikal na appointment at pasabihan ang iyong provider nang maaga kapag kailangan mong magkansela.
- Makipag-usap nang tapat sa iyong provider upang magkaroon ka ng matibay na samahan batay sa tiwala at pagtutulungan.
- Mag-alok ng mga mungkahi upang pahusayin ang SFHP.
- Tulungan ang SFHP at ang iyong mga provider na mapanatili ang tumpak at kasalukuyang mga talaan ng medikal sa pamamagitan ng pagbibigay ng impormasyon kaagad tungkol sa mga pagbabago sa address, katayuan ng pamilya, iba pang coverage ng planong pangkalusugan, at impormasyon na kailangan upang mabigyan ka ng pangangalaga.
- Abisuhan ang SFHP sa lalong madaling panahon kung siningil ka nang hindi nararapat o kung mayroon kang anumang reklamo.
- Tratuhan ang lahat ng tauhan ng SFHP at mga propesyonal sa kalusugan nang may respeto at paggalang.
- Ayon sa hinihingi ng Programa ng Medi-Cal, bayaran sa tamang oras ang anumang premium, co-payment, at bayarin para sa mga serbisyong hindi saklaw.
- Maaari mong tanggihan, para sa personal na mga kadahilanan, na tanggapin ang mga pamamaraan o paggamot na inirerekomenda ng iyong medikal na grupo o provider ng pangunahing pangangalaga. Kung tumanggi kang sundin ang isang inirerekomendang paggamot o pamamaraan, ipapaalam sa iyo ng iyong medikal na grupo o provider ng pangunahing pangangalaga kung naniniwala siya na walang katanggap-tanggap na alternatibong paggamot. Maaari kang humingi ng pangalawang opinyon tulad ng ibinigay sa Handbook na ito. Kung tinatanggi mo pa rin ang inirerekomendang paggamot o pamamaraan, kung gayon ang SFHP ay walang karagdagang responsibilidad na magbigay ng anumang alternatibong paggamot o pamamaraan na iyong hinahangad.
- Pagsasabi sa amin kung tumatanggap ka ng pangangalaga sa isang hindi nakakontratang pasilidad/provider sa SFHP.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Kung kailangan mo ng isang interpreter, dapat kang humiling ng isang interpreter nang maaga bago ang iyong appointment.
- Magbigay ng tumpak na impormasyon sa mga propesyonal na tauhan, sumusunod sa mga tagubilin, at nakikipagtulungan sa mga provider.
- Ipaalam sa SFHP at sa programang Medi-Cal kung mayroon kang iba pang coverage sa kalusugan (pribadong insurance sa kalusugan) bukod sa Medi-Cal.
- Kung ikaw ay nasugatan at may isa pang partido na mananagot para sa iyong pinsala, ipaalam sa SFHP at sa programang Medi-Cal sa loob ng 30 araw ng paghahain ng legal na aksyon o paghahabol.

Abiso ng hindi pandiskrimina

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sinusunod ng SFHP ang mga batas sa mga karapatang sibil ng estado at pederal. Ang SFHP ay hindi labag sa batas na nandiskrimina, nagtatangi ng mga tao, o nag-iiba ng pagtrato sa kanila dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, gender, pagkakakilanlan ng gender o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang SFHP ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang tulungan silang makipag-usap sa amin nang mabuti, tulad ng:
 - Mga kwalipikadong tagapagsalin ng sign language
 - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malalaking letra, audio, madaling makuhang elektronikong format, at iba pang format)
- Libreng mga serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:
 - Mga kwalipikadong tagapagsalin
 - Impormasyong nakasulat sa ibang mga wika

Kung kailangan mo ng mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm sa pamamagitan ng pagtawag sa **1(800) 288-5555**. O, kung hindi ka nakapagsasalita o nakakarinig nang mabuti, tumawag sa TTY **1(415) 547-7830** o **711** para gamitin ang California Relay Service.

Paano maghahain ng karaingan

Kung naniniwala kang nabigo ang SFHP na ibigay ang mga serbisyong ito o labag sa batas na nandiskrimina sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

medikal, henetikong impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, gender, pagkakakilanlan ng gender o sekswal na oryentasyon, maaari kang maghain ng karaingan sa isang Tagapagsaayos ng mga Karapatang Sibil ng SFHP. Maaari kang magsampa ng karaingan sa pamamagitan ng telepono, koreo, nang personal, o online:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Makipag-ugnayan sa Civil Rights Coordinator ng SFHP sa pagitan ng 8:30am at 5:30pm, Lunes–Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa **1(800) 288-5555**. O, kung hindi ka nakapagsasalita o nakakarinig nang mabuti, tumawag sa TTY **1(415) 547-7830** o **711** para gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang isang form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:
SFHP’s Civil Rights Coordinator
San Francisco Health Plan
Civil Rights Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247
- **Sa personal:** Bisitahin ang tanggapan ng iyong doktor o ang SFHP at sabihin na gusto mong magsampa ng karaingan.
- **Online:** Bisitahin ang website ng SFHP sa sfhp.org/grievance.

Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services

Maaari ka ring maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa California Department of Health Care Services (DHCS), Office of Civil Rights sa pamamagitan ng telepono, koreo, o online:

- **Sa telepono:** Tumawag sa **1(916) 440-7370**. Kung hindi ka nakapagsasalita o nakakarinig nang mabuti, tumawag sa **711** (Telecommunications Relay Service).
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang isang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
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

Available ang mga form ng Reklamo sa www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **Online:** Mag-email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Office of Civil Rights – United States Department of Health and Human Services

Kung naniniwala kang nakaranas ka ng diskriminasyon dahil sa lahi, kulay ng balat, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, maaari ka ring magsampa ng reklamo kaugnay ng mga karapatang sibil sa United States Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights sa pamamagitan ng telepono, koreo, o online:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Tumawag sa **1(800) 368-1019**. Kung hindi ka nakapagsasalita o nakakarinig nang mabuti, tumawag sa TTY **1(800) 537-7697** o **711** para gamitin ang Relay Service ng California.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang isang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:

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

Available ang mga form para sa reklamo sa www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.
- **Online:** Bisitahin ang Portal ng Tanggapan para sa Reklamo sa ocrportal.hhs.gov/ocr/cp.

Mga paraan para makibahagi bilang miyembro

Gusto ng SFHP na makabalita mula sa iyo. Bawat quarter, nagkakaroon ng mga pulong ang SFHP upang pag-usapan kung ano ang mahusay na gumagana at kung paano pa mapapahusay ang SFHP. Iniimbitahang dumalo ang mga miyembro. Pumunta sa isang pagpupulong!

SFHP Member Advisory Committee (MAC)

Ang SFHP ay may isang grupo na tinatawag na Lupong Tagapayo ng mga Miyembro (MAC). Binubuo ang grupong ito ng mga miyembro ng SFHP at mga miyembro ng lupon ng tagapayo ng komunidad. Maaari kang sumali sa grupong ito kung gusto mo. Ang grupo ay nagsasalita tungkol sa kung paano mapabuti ang mga patakaran ng SFHP, mga paksa sa kalusugan para sa mga miyembro ng SFHP, at ang komunidad.

Kung gusto mong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**), o **1(415) 547-7800**.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Abiso sa mga gawi sa pagkapribado

Magagamit ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng SFHP para sa pagpapanatili ng pagiging kumpidensyal ng mga medikal na rekord at maibibigay ito sa iyo kapag hiniling.

Kung nasa tamang edad ka at kakayahang pumayag na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo, hindi ka kinakailangang kumuha ng pahintulot ng sinumang ibang miyembro para makatanggap ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng isang claim para sa mga sensitibong serbisyo. Maaari kang magbasa nang higit pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa seksyong “Sensitibong pangangalaga” ng handbook na ito.

Maaari mong hilingin sa SFHP na magpadala ng mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa ibang address sa pagpapadala sa koreo, email address, o numero ng telepono na iyong pinili. Tinatawag itong “kahilingan para sa kumpidensyal na komunikasyon.” Kung papahintulutan mo ang pangangalaga, hindi magbibigay ang SFHP ng impormasyon tungkol sa iyong mga serbisyo na sensitibong pangangalaga sa sinuman nang wala ang iyong nakasulat na pahintulot. Kung hindi ka magbibigay ng address sa pagpapadala sa koreo, email address, o numero ng telepono, magpapadala ang SFHP ng mga komunikasyon sa iyong pangalan sa address o numero ng telepono sa file.

Igagalang ng SFHP ang mga kahilingan mo upang makakuha ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa form at format na hiniling mo. O sisiguraduhin namin na ang mga komunikasyon mo ay madaling ilagay sa form at format na hiniling mo. Ipapadala namin ang mga ito sa isa pang lokasyon na iyong pinili. Ang kahilingan mo para sa kumpidensyal na komunikasyon ay tumatagal hanggang sa kanselahin mo ito o magsumite ng bagong kahilingan para sa kumpidensyal na komunikasyon.

Ang pahayag ng SFHP ng mga patakaran at procedure nito para sa pagprotekta sa iyong medikal na impormasyon (tinatawag na isang “Abiso ng Mga Kasanayan sa Pagkapribado”) ay kasama sa ibaba:

Ang iyong mga karapatan

May karapatan kang:

- Kumuha ng kopya ng iyong mga rekord ng kalusugan at mga claim
- Iwasto ang iyong mga rekord ng kalusugan at mga claim
- Humingi ng kumpidensyal na komunikasyon
- Humingi ng ilang partikular na impormasyon ng kalusugan sa pamamagitan ng isang third-party application na pipiliin mo, ayon sa ipinapahintulot ng Mga Panuntunan sa Interoperability
- Hingin sa amin na limitahan ang impormasyong ibinabahagi namin
- Limitahan ang pagbabahagi ng iyong impormasyong nauugnay sa mga sensitibong serbisyo
- Kumuha ng listahan ng mga pinagbahaginan namin ng iyong impormasyon
- Kumuha ng kopya ng abisong ito tungkol sa pagkapribado



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Pumili ng isang taong kikilos para sa iyo
- Maghain ng reklamo kung naniniwala kang nalabag ang iyong mga karapatan sa pagkapribado

Mga pagpipilian mo

Mayroon kang ilang pagpipilian sa paraan ng paggamit at pagbabahagi namin ng impormasyon habang aming:

- Sinasagot ang mga tanong sa coverage mula sa iyong pamilya at mga kaibigan
- Ibinibigay ang tulong sa panahon ng sakuna
- Imina-market ng aming mga serbisyo. Hindi ibebenta ng SFHP ang iyong impormasyon.
- Ibinibigay sa iyo ang ilang partikular na impormasyon ng kalusugan sa pamamagitan ng isang third-party application na pipiliin mo, ayon sa ipinapahintulot ng Mga Panuntunan sa Interoperability

Ang aming mga paggamit at paghahayag

Maaari naming gamitin at ibahagi ang iyong impormasyon habang kami ay:

- Tumutulong na pamahalaan ang paggamot na pangangalagang pangkalusugan na natatanggap mo
- Nagpapatakbo ng aming organisasyon
- Nagbabayad para sa iyong mga serbisyong pangkalusugan
- Nangangasiwa ng iyong planong pangkalusugan
- Tumutulong sa mga isyu sa pampublikong kalusugan at kaligtasan
- Nananaliksik
- Sumusunod sa batas
- Tumutugon sa iyong kahilingan para sa iyong impormasyon sa pamamagitan ng isang third-party application na pipiliin mo, ayon sa ipinapahintulot ng Mga Panuntunan sa Interoperability
- Tumutugon sa mga paghiling ng donasyon ng organ at tissue at nakikipagtulungan sa isang medical examiner o direktor ng punerarya
- Tugunan ang bayad-pinsala sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang kahilingan ng pamahalaan
- Tumutugon sa mga demanda at legal na pagkilos
- Isasaalang-alang namin ang lahat ng makatwirang kahilingan, at kailangan naming sumagot ng “oo” kung sasabihin mo sa amin na manganganib ka kung hindi namin pagbibigyan ang kahilingan mo

Ang iyong lahi, etnisidad, wika, sekswal na oryentasyon, at pagkakakilanlan ng kasarian ay pinoprotektahan ng aming mga sistema at batas. Nangangahulugan ito na ang impormasyon na iyong ibibigay ay pribado at ligtas. Maaari lang naming ibahagi ang impormasyong ito sa mga provider ng pangangalagang pangkalusugan. Hindi ito ibabahagi sa iba nang walang pahintulot o awtorisasyon mo. Ginagamit namin ang impormasyong ito upang makatulong na mapabuti ang kalidad ng iyong pangangalaga at mga serbisyo. Nakatutulong ang impormasyong ito sa amin na:



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Mas maunawaan ang iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan.
- Malaman ang iyong kagustuhan sa wika kapag nakikipag-usap sa mga provider ng pangangalagang pangkalusugan.
- Magbigay ng impormasyon sa pangangalagang pangkalusugan upang matugunan ang iyong mga pangangailangan sa pangangalaga.
- Mag-alok ng mga programa upang matulungan ka sa iyong kalusugan.

Ang impormasyong ito ay hindi ginagamit para sa mga layunin para sa underwriting o upang gumawa ng mga desisyon tungkol sa kung ikaw ay makakatanggap ng mga serbisyo.

Ang iyong mga karapatan

Pagdating sa iyong impormasyon sa kalusugan, mayroon kang ilang partikular na karapatan.

Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang iyong mga karapatan at ilan sa aming mga responsibilidad na tulungan ka.

Kumuha ng kopya ng mga rekord sa kalusugan at mga claim

- Maaari mong hingin na tingnan o kumuha ng kopya ng iyong mga rekord sa kalusugan at mga claim at iba pang impormasyon sa kalusugan tungkol sa iyo na hawak namin. Itanong sa amin kung paano ito gagawin.
- Magbibigay kami ng kopya o isang buod ng iyong mga rekord ng kalusugan at mga claim, karaniwan sa loob ng 30 araw pagkatapos ng iyong kahilingan. Maaari kaming maningil ng makatwirang bayad batay sa nagastos sa paggawa.
- Maaari kang humiling ng ilang partikular na data sa pamamagitan ng isang third-party application na pipiliin mo, ayon sa ipinapahintulot ng Mga Panuntunan sa Interoperability.

Hilingin sa amin na iwasto ang mga rekord sa kalusugan at mga claim

- Maaari mong hingin sa amin na iwasto ang iyong mga rekord sa kalusugan at mga claim kung inaakala mong hindi tama o hindi kumpleto ang mga ito. Itanong sa amin kung paano ito gagawin.
- Maaari naming tanggihan ang iyong kahilingan, ngunit sasabihin namin sa iyo kung bakit sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng 60 araw.

Humiling ng mga kumpidensiyal na komunikasyon

- Maaari mong hilingin sa aming makipag-ugnayan sa iyo sa isang partikular na paraan (halimbawa, sa telepono sa bahay o opisina), makipag-ugnayan sa iyo sa isang partikular na email address, o magpadala sa koreo sa ibang address.
- Tutugunan namin ang iyong kahilingan kung agad naming maibibigay ang iyong impormasyon at mga abiso sa paraan at (mga) lokasyong tutukuyin mo.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Kung isusumite mo sa amin ang iyong kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan gamit ang telepono o sa elektronikong paraan, sisimulan naming makipag-ugnayan sa iyo sa paraan at (mga) lokasyong tutukuyin mo sa loob ng 7 araw sa kalendaryo mula nang pagkatanggap nito. Kung isusumite mo sa amin ang iyong kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan sa pamamagitan ng koreo, sisimulan naming makipag-ugnayan sa iyo sa paraan at (mga) lokasyong tutukuyin mo sa loob ng 14 na araw sa kalendaryo mula nang pagkatanggap nito.
- May bisa ang iyong kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan hanggang bawiin mo ito o magsumite ka ng bagong kahilingan.

Hilingin sa amin na limitahan kung ano ang gagamitin o ibabahagi namin

- Maaari mong hingin sa amin na huwag gamitin o ibahagi ang partikular na impormasyon sa kalusugan para sa paggamot, pagbabayad, o sa aming mga operasyon.
- Hindi kami obligadong sumang-ayon sa iyong kahilingan, at maaari kaming sumagot ng “hindi” kung maaapektuhan nito ang iyong pangangalaga.

Limitahan ang pagbabahagi ng iyong impormasyong nauugnay sa mga sensitibong serbisyo

- Ang mga sensitibong serbisyo ay mga pangangalagang nauugnay sa kalusugan ng pag-iisip o pag-uugali, sekswal at reproduktibong kalusugan, mga impeksyong nakukuha sa pakikipagtalik (kasama ang HIV at AIDS), disorder sa paggamit ng substance, pangangalagang nagpapatunay ng kasarian, at karahasan ng kapareha.
- Hindi mo kailangang kunin ang pahintulot ng ibang tao para makatanggap ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng claim para sa mga sensitibong serbisyo kung may karapatan kang magbigay ng pahintulot. Posibleng kailanganin mong maging nasa partikular na edad o mayroon kang sapat na kapasidad para magbigay ng pahintulot, depende sa uri ng mga sensitibong serbisyo.
- Hindi namin ibabahagi kaninuman ang iyong medikal na impormasyon tungkol sa mga sensitibong impormasyon nang walang hayagang nakasulat na pahintulot mo.
- Direkta kaming makikipag-ugnayan sa iyo tungkol sa mga sensitibong serbisyo. Maaari mong hingin sa aming makipag-ugnayan sa iyo sa isang partikular na paraan, sa pamamagitan ng paghiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayan.
- Hindi namin iaatas sa iyong isuko ang iyong mga karapatang magpatala sa o maging saklaw ng plano.

Ipinagbabawal na paglalabas ng data

- Hindi namin ilalabas ang iyong medikal at personal na impormasyon na may kaugnayan sa pagpapalaglag na hinihiling sa pamamagitan ng isang subpoena o iba pang kahilingan na batay sa mga batas ng ibang estado na nakakasagabal sa iyong mga karapatan sa ilalim ng Reproductive Privacy Act.
- Hindi kami maglalabas ng medikal na impormasyon tungkol sa isang bata na tumatanggap ng pangangalagang pangkalusugan kung saan kinikilala ang kanyang kasarian o pangangalaga sa



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

kalusugan ng pag-iisip kung saan kinikilala ang kanyang kasarian bilang tugon sa anumang sibil na pagkilos, kabilang ang subpoena mula sa ibang bansa.

- Hindi namin ilalabas ang medikal na impormasyon sa mga tao o entidad na humiling ng impormasyong iyon dahil pinapayagan ng batas ng ibang estado ang isang sibil na pagkilos tungkol sa isang bata na nakakakuha ng pangangalagang pangkalusugan kung saan kinikilala ang kanyang kasarian o pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip kung saan kinikilala ang kanyang kasarian.

Kumuha ng listahan ng mga pinagbahaginan namin ng impormasyon

- Maaari kang humingi ng listahan (pagtutuos) ng mga pagkakataong ibinahagi namin ang iyong impormasyon sa kalusugan sa loob ng anim na taon bago ang petsang hihilingin mo, kung kanino namin ito ibinahagi, at bakit.
- Isasama namin ang lahat ng paghahayag maliban sa mga paghahayag tungkol sa paggamot, pagbabayad, at pagpapatakbo sa pangangalagang pangkalusugan, at ilan pang partikular na paghahayag (tulad ng anumang paghahayag na hiniling mong gawin namin).
- Magbibigay kami ng isang pagtutuos sa isang taon nang libre ngunit maniningil kami ng makatuwirang bayad batay sa nagastos kung hihiling ka ng isa pa sa loob ng 12 buwan.

Kumuha ng kopya ng abisong ito tungkol sa pagkapribado

Maaari kang humingi ng papel na kopya ng abisong ito anumang oras, kahit na sumang-ayon kang tanggapin ang abiso sa elektronikong paraan. Bibigyan ka namin kaagad ng papel na kopya.

Pumili ng isang taong kikilos para sa iyo

- Kung binigyan mo ang isang tao ng medical power of attorney o kung mayroon kang legal na tagapagalaga, magagawa ng taong iyon na gamitin ang iyong mga karapatan at magpasya tungkol sa iyong impormasyon sa kalusugan.
- Sisiguraduhin namin na hawak ng naturang tao ang kapangyarihang ito at maaaring kumilos para sa iyo bago kami gumawa ng anumang hakbang.
- Maghain ng reklamo kung sa palagay mo ay nalabag ang iyong mga karapatan.
- Maaari kang magreklamo kung sa palagay mo ay nilabag namin ang iyong mga karapatan sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa amin gamit ang impormasyon sa seksyong “Mga reklamo” sa Kabanata 6 ng handbook na ito.
- Maaari kang maghain ng reklamo sa U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights sa pamamagitan ng pagpapadala ng sulat sa 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, pagtawag sa **1(877) 696-6775**, o pagbisita sa **<https://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/>**.
- Hindi ka namin gagantihan sa paghahain ng reklamo.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Mga pagpipilian mo

Para sa ilang partikular na impormasyon sa kalusugan, maaari mong sabihin sa amin ang iyong mga gustong piliin tungkol sa mga ibinabahagi namin. Kung mayroon kang malinaw na kagustuhan sa kung paano namin ibinabahagi ang iyong impormasyon sa mga sitwasyong inilalarawan sa ibaba, makipag-usap sa amin. Sabihin sa amin kung ano ang gusto mong gawin namin, at susundin namin ang mga tagubilin mo.

Sa mga ganitong sitwasyon, nasa iyo ang karapatan at pagpapasyang sabihin sa aming:

- Ibahagi ang impormasyon sa iyong pamilya, malalapit na kaibigan, o iba pang sangkot sa pagbabayad para sa iyong pangangalaga
- Magbahagi ng impormasyon sa sitwasyon ng pagtulong sa panahon ng sakuna

Kung hindi mo masasabi sa amin ang iyong kagustuhan, halimbawa, kung wala kang malay, maaari kaming magpatuloy na ibahagi ang iyong impormasyon kung naniniwala kami na ito ay para sa iyong kapakanan. Maaari din naming ibahagi ang iyong impormasyon kapag kinakailangan upang mapaliit ang isang malubha at napipintong panganib sa kalusugan o kaligtasan.

Sa mga kasong ito, *hindi kailanman* namin ibinabahagi ang iyong impormasyon maliban kung bibigyan mo kami ng nakasulat na pahintulot:

- Mga layuning pagbebenta
- Pagbebenta ng iyong impormasyon (gayunpaman, hindi kailanman ibebenta ng SFHP ang iyong impormasyon)

Ang aming mga paggamit at paghahayag

Paano namin karaniwang ginagamit o ibinabahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan?

Karaniwan naming ginagamit o ibinabahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan sa mga sumusunod na paraan.

Tumutulong na pamahalaan ang paggamot na pangangalagang pangkalusugan na natatanggap mo

- Maaari naming gamitin ang iyong impormasyon sa kalusugan at ibahagi ito sa mga propesyonal na gumagamot sa iyo

Halimbawa: Magpapadala sa amin ng impormasyon ang isang doktor tungkol sa iyong diagnosis at plano sa paggamot upang makapagsaayos kami ng mga karagdagang serbisyo.

Nagpapatakbo ng aming organisasyon

- Magagawa naming gamitin at ibahagi ang iyong impormasyon upang patakbuin ang aming organisasyon at makipag-ugnayan sa iyo kung kinakailangan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Hindi kami pinahihintulatang gumamit ng genetic na impormasyon upang magpasya kung bibigyan ka namin ng coverage at ang presyo ng coverage na iyon. Hindi ito naaangkop sa mga pangmatagalang plano ng pangangalaga.

Halimbawa: Ginagamit namin ang impormasyon sa kalusugan tungkol sa iyo upang bumuo ng mas mahuhusay na serbisyo para sa iyo.

Nagbabayad para sa iyong mga serbisyong pangkalusugan

- Maaari naming gamitin at ihayag ang iyong impormasyon sa kalusugan kapag nagbabayad kami para sa iyong mga serbisyong pangkalusugan.

Halimbawa: Nagbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa iyo sa iyong plano sa ngipin upang magsaayos ng pagbabayad para sa iyong mga serbisyo sa ngipin.

Pangasiwaan ang iyong plano

- Maaari naming isiwalat ang iyong impormasyon sa kalusugan sa iyong sponsor sa planong pangkalusugan para sa pangangasiwa ng plano.

Halimbawa: Mga employer at iba pang organisasyon na sponsor ng mga programang insurance sa kalusugan. Nakikipagkontrata ang mga employer o sponsor na ito sa SFHP upang magbigay ng mga serbisyo sa iyo at magbayad ng mga claim. Maaari naming abisuhan ang sponsor ng plano kung nakatala ka sa, o inalis ka sa pagkakatala sa plano. Maaari din naming ihayag ang iyong impormasyon sa kalusugan upang ma-audit ng sponsor ng plano ang pagtatrabaho ng SFHP. Sumasang-ayon ang sponsor na panatilihin kumpidensiyal at ligtas ang iyong impormasyon sa kalusugan.

Paano pa namin magagamit o maibabahagi ang iyong impormasyon sa kalusugan?

Pinahihintulutan o inaatasan kaming ibahagi ang iyong impormasyon sa iba pang paraan–karaniwan sa mga paraang nag-aambag sa kapakanan ng publiko, tulad ng kalusugan ng publiko at pananaliksik. Marami kaming kailangang matugunang kundisyon sa batas bago namin maaaring ibahagi ang iyong impormasyon para sa mga layuning ito. Para sa higit pang impormasyon tingnan ang:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Tumutulong sa mga isyu sa pampublikong kalusugan at kaligtasan

Maaari kaming magbahagi ng impormasyon sa kalusugan tungkol sa iyo para sa ilang partikular na sitwasyon tulad ng:

- Pag-iwas sa karamdaman
- Pagtulong sa mga pagbawi ng produkto
- Pag-uulat ng masasamang reaksyon sa mga gamot
- Pag-uulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso, pagpapabaya, o karahasan sa tahanan
- Pagpigil o pagpapaliit sa malubhang panganib sa kalusugan o kaligtasan ng sinuman



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Magsagawa ng outreach, pagpapatala, pagsasaayos ng pangangalaga, at pamamahala sa kaso

- Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon sa iba pang programa ng benepisyo ng pamahalaan tulad ng Covered California para sa mga kadahilanan tulad ng outreach, pagpapatala, pagsasaayos ng pangangalaga, at pamamahala sa kaso.

Mag-apela ng Desisyon ng DHCS

- Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon kung ikaw o ang iyong provider ay aapela sa isang desisyon ng DHCS tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan.

Mag-apply para sa Medi-Cal na may buong saklaw

- Kung ikaw ay nag-a-apply para sa mga benepisyo ng Medi-Cal na may buong saklaw, kailangan naming suriin ang iyong katayuan sa imigrasyon sa U.S. Citizenship at Immigration Services (USCIS).

Sumali sa isang plano ng pinamamahalaang pangangalaga

- Kung sumasali ka sa isang bagong plano ng pinamamahalaang pangangalaga, maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon sa planong iyon para sa mga kadahilananang tulad ng pagsasaayos ng pangangalaga at upang matiyak na makakakuha ka ng mga serbisyo sa tamang oras.

Pangasiwaan ang aming programa

- Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyon sa aming mga ahente na tumutulong sa amin na pangasiwaan ang aming programa.

Sumunod sa mga espesyal na batas

May mga espesyal na batas na nagpoprotekta sa ilang uri ng impormasyon sa kalusugan tulad ng mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip, paggamot para sa mga sakit sa paggamit ng substance, at pagsusuri at paggamot sa HIV/AIDS. Susundin natin ang mga batas na ito kapag mas mahigpit iyan kaysa sa abisong ito.

Nananaliksik

- Maaari kaming gumamit o magbahagi ng iyong impormasyon sa kalusugan para sa pananaliksik sa kalusugan.

Mga Panuntunan sa Interoperability

- Inaatasan ng Mga Panuntunan sa Interoperability ang mga plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal tulad namin na magbigay nang hanggang limang taon ng partikular na data sa pangangalagang pangkalusugan kapag hiniling mo ito sa pamamagitan ng isang third-party application na pipiliin mo.
- Ang third-party application ay ang iyong pipiliin sa smart phone mo.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

- Inaatasan ang mga third-party application na sundin ang mga panuntunan para maprotektahan ang iyong data. Para sa karagdagang impormasyon, tingnan ang “Kapaki-pakinabang na Impormasyon para sa mga Miyembro” sa aming website.
- Hindi kami mananagot para sa third-party na application na iyong pinili at hindi mananagot para sa iyong data kapag nailipat na sa third-party na application ayon sa iyong kahilingan.

Sumusunod sa batas

Ibabahagi namin ang impormasyon tungkol sa iyo kung kinakailangan ito ng estado o pederal, kabilang ang Department of Health and Human Services kung gusto nitong makita na sumusunod kami sa batas ng pagkapribado ng pederal.

- Tumutugon sa mga paghiling ng donasyon ng organ at tissue at nakikipagtulungan sa isang medical examiner o direktor ng punerarya
- Maaari din naming ibahagi ang impormasyon sa kalusugan tungkol sa iyo sa mga organisasyong nangangalap ng organ.
- Maaari kaming magbahagi ng impormasyon sa kalusugan sa isang coroner, medical examiner, o direktor ng punerarya kapag namatay ang isang indibidwal.

Tugunan ang bayad-pinsala sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang kahilingan ng pamahalaan

Maaari kaming gumamit o magbahagi ng impormasyon sa kalusugan tungkol sa iyo:

- Para sa mga claim ng bayad pinsala sa mga manggagawa
- Para sa mga layuning pagpapatupad ng batas o sa isang opisyal sa pagpapatupad ng batas
- Sa mga ahensyang nagbabantay sa kalusugan para sa mga aktibidad na pinahihintulutan ng batas
- Para sa mga espesyal na tungkulin ng pamahalaan tulad ng militar, pambansang seguridad, at mga serbisyong pagprotekta sa presidente

Tumutugon sa mga demanda at legal na pagkilos

- Maaari kaming magbahagi ng impormasyon sa kalusugan tungkol sa iyo bilang pagtugon sa utos ng hukuman o administratibo, o bilang pagtugon sa isang subpoena

Ang aming mga responsibilidad

- Inaatasan kami ng batas na panatilihin ang pagkapribado at seguridad ng iyong protektadong impormasyon sa kalusugan.
- Sasabihin namin kaagad sa iyo kung magkaroon ng paglabag na maaaring magkompromiso sa pagkapribado o seguridad ng iyong impormasyon.
- Dapat naming sundin ang mga tungkulin at kagawian sa pagkapribado na inilalarawan sa abisong ito at bigyan ka ng kopya nito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

- Alinsunod sa Mga Panuntunan sa Interoperability, kung maipapahamak ng third-party application na pipiliin mo ang seguridad ng aming impormasyon, hindi namin kinakailangang ilipat ang iyong data sa application.
- Hindi namin gagamitin o ibabahagi ang iyong impormasyon bukod sa inilarawan dito maliban kung sasabihin mo sa pamamagitan ng sulat na puwede naming gawin ito. Kung sasabihin mong puwede naming gawin ito, maaari kang magbago ng isip anumang oras. Sabihin sa amin sa pamamagitan ng pagsulat kung magbabago ang iyong isip.

Para sa karagdagang impormasyon, tingnan ang:

hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Mga pagbabago sa mga tuntunin ng abisong ito

Maaari naming baguhin ang mga tuntunin ng abisong ito, at malalapat ang mga pagbabago sa lahat ng impormasyon tungkol sa iyo na hawak namin. Available ang bagong abiso kapag hiningi ito, sa aming web site, at papadalhan ka namin ng kopya sa koreo.

Makipag-ugnayan sa SFHP sa:

San Francisco Health Plan
Attn: Chief Officer, Regulatory Affairs and Compliance
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247
1(415) 547-7800 o libreng tawag sa **1(800) 288-5555**

Makipag-ugnayan sa Kalihim ng Health and Human Services sa:

Secretary of Health and Human Services
Office of Civil Rights
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1(877) 696-6775

Makipag-ugnayan sa Department of Health Care Services, Privacy Officer sa:

Privacy Officer
c/o Office of Legal Services
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4721
Sacramento, CA 95899-7413
Telepono: **1(888) 866-0602**
Email: **privacyofficer@dhcs.ca.gov**



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Abiso tungkol sa mga batas

Maraming batas ang nalalapat sa Handbook ng Miyembro na ito. Ang mga batas na ito ay maaaring makaapekto sa iyong mga karapatan at responsibilidad kahit na ang mga batas ay hindi kasama o ipinaliwanag sa handbook na ito. Ang mga pangunahing batas na naaangkop sa handbook na ito ay mga batas ng estado at pederal tungkol sa programang Medi-Cal. Ang iba pang batas ng pederal at estado ay maaari ding ilapat.

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang isang huling tagapagbayad, iba pang coverage sa kalusugan, at pagbawi ng tort

Sumusunod ang programang Medi-Cal sa mga batas at regulasyon ng estado at pederal na nauugnay sa legal na pananagutan ng mga third party para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga miyembro. Gagawin ng SFHP ang lahat ng makatwirang hakbang upang matiyak na ang programang Medi-Cal ang huling tagapagbayad.

Ang mga miyembro ng Medi-Cal ay maaaring may iba pang coverage sa kalusugan ng (OHC), na tinutukoy din bilang pribadong insurance sa kalusugan. Bilang kondisyon ng kwalipikasyon sa Medi-Cal, kailangan mong mag-apply at/o panatilihin ang anumang magagamit na OHC kapag libre ang mga ito.

Hinihingi ng mga batas ng pederal at estado sa mga miyembro ng Medi-Cal na iulat ang OHC at anumang pagbabago sa umiiral na OHC. Maaaring kailanganin mong bayaran muli ang DHCS para sa anumang mga benepisyo na binayaran nang hindi mo sinasadya kung hindi mo mabilis na maiulat ang OHC. Isumite mo ang iyong OHC online sa <https://dhcs.ca.gov/OHC>.

Kung wala kang access sa internet, maaari kang mag-ulat ng OHC sa SFHP sa pamamagitan ng **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**). O, maaari kang tumawag sa OHC Processing Center ng DHCS sa **1(800) 541-5555** (TTY **1(800) 430-7077** o **711**) o **1(916) 636-1980**.

May karapatan at responsibilidad ang California Department of Health Care Services (DHCS) na mabayaran pabalik para sa saklaw na mga serbisyo ng Medi-Cal na hindi ang Medi-Cal ang unang tagapagbayad. Halimbawa, kung ikaw ay nasugatan sa aksidente sa kotse o sa trabaho, maaaring kailangang magbayad muna para sa iyong pangangalagang pangkalusugan ang auto o bayad-pinsala sa mga manggagawa, o babayaran pabalik ang Medi-Cal kung Medi-Cal ang magbabayad.

Kung nasugatan ka, at mananagot ang isa pang partido para sa iyong pinsala, ikaw o ang iyong legal na kinatawan ay dapat mag-abiso sa DHCS sa loob ng 30 araw ng pagsasampa ng legal na aksyon o isang claim. Isumite ang iyong notification online sa:

- Personal Injury Program sa <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Workers' Compensation Recovery Program sa dhcs.ca.gov/WC



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Para matuto pa, bisitahin ang website ng Pananagutan ng Ikatlong Partido at Dibisyon ng Pagbawi ng DHCS sa <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o tumawag sa **1(916) 445-9891**.

Abiso tungkol sa pagbawi ng estate

Ang programang Medi-Cal kailangang humingi ng bayad mula sa mga naging balidong estate ng ilang namatay na miyembro ng Medi-Cal para sa mga benepisyong natanggap o pagkatapos ng kanilang ika-55 kaarawan. Kasama sa pagbabayad ang Fee-for-Service (FFS) at mga premium sa pinamamahalaang pangangalaga o mga pagbabayad ng capitation para sa mga serbisyo sa pasilidad ng pagkalinga, mga serbisyong nakabase sa bahay at komunidad, at mga kaugnay na serbisyo sa ospital at inireresetang gamot na natanggap nang ang miyembro ay nasa inpatient sa isang pasilidad ng pagkalinga o tumatanggap ng mga serbisyong nakabase sa bahay at komunidad. Hindi maaaring lumampas ang pagbabayad sa halaga ng probated estate ng isang miyembro.

Para matuto pa, pumunta sa website ng Programa ng Pagbawi ng Estado ng DHCS sa <https://dhcs.ca.gov/er> o tumawag sa **1(916) 650-0590**.

Abiso ng Aksyon

Magpapadala sa iyo ang SFHP ng isang sulat na Abiso ng Aksyon (NOA) anumang oras na tanggihan, iantala, tapusin, o baguhin ng SFHP ang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi ka sumasang-ayon sa mga desisyon ng SFHP, maaari kang palaging maghain ng apela sa SFHP. Pumunta sa seksyong “Mga Apela” sa sa Kabanata 6 ng handbook na ito para sa mahalagang impormasyon tungkol sa paghahain ng iyong apela. Kapag nagpadala sa iyo ang SFHP ng isang NOA sasabihin nito sa iyo ang lahat ng karapatang mayroon ka kung hindi ka sumasang-ayon sa isang desisyon na ginawa namin.

Mga Nilalaman ng mga abiso

Kung ibinatay ng SFHP ang mga pagtanggap, pagkaantala, pagbabagp, pagtatapos, pagsususpende o pagbabawas sa iyong mga serbisyo nang buo o bahagya sa medikal na pangangailangan, dapat maglaman ang iyong NOA ng mga sumusunod:

- Isang pahayag ng aksyon na balak gawin ng SFHP
- Isang malinaw at maikling paliwanag ng mga dahilan para sa desisyon ng SFHP
- Paano nagpasya ang SFHP, kasama ang mga patakaran na ginamit ng SFHP
- Ang mga medikal na dahilan para sa desisyon. Dapat malinaw na sabihin ng SFHP kung paano hindi natutugunan ng kondisyon mo ang mga alituntunin o patnubay.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

Mga Pagsasalin

Inaatasan ang SFHP na ganap na magsalin at magbigay ng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa mga karaniwang pinipiling wika, kasama ang lahat ng abiso sa karaingan at mga apela.

Ang ganap na isinaling abiso ay dapat kinabibilangan ng medikal na dahilan para sa desisyon ng SFHP na hindi tanggapin, iantala, baguhin, tapusin, suspindihin, o bawasan ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Kung hindi available ang pagsasalin sa iyong pinipiling wika, kinakailangang mag-alok ang SFHP ng pasalitang tulong sa iyong pinipiling wika para maunawaan mo ang impormasyong nakukuha mo.

Tulong sa mga legal na usapin

Ang Bay Area Legal Aid ay isang non-profit law office na tumutulong sa mga taong may mababang kita na naninirahan sa San Francisco, kabilang ang pagtulong sa mga tao na makakuha ng pangangalagang pangkalusugan tulad ng Medi-Cal. Ang Bay Area Legal Aid ay maaari ding makatulong sa iba pang legal na usapin tulad ng pabahay, karahasan sa tahanan, at mga benepisyong pampubliko (Cal WORKS, SSI, Food Stamps, General Assistance/PAES, at insurance sa pagkawala ng trabaho). Bukas ang Bay Area Legal Aid Lunes hanggang Biyernes, 9:00am hanggang 5:00pm. Tumawag sa **1(415) 982-1300, 1(800) 735-2929** o **711** o bisitahin ang **baylegal.org** para sa karagdagang impormasyon.

Arbitrasyon ng mga pagtatalo

Kung may anumang pagtatalo o hindi pagkakasundo sa pagitan ng isang miyembro at ng SFHP (bukod sa isang claim ng medical malpractice) na lumalampas sa hurisdiksyon ng Small Claims Court, lulutasin ng miyembro at ng SFHP ang pagtatalo sa pamamagitan ng pinal at umiiral na arbitrasyon. Gaganapin ang arbitrasyon sa San Francisco, California. Dapat humiling ang isang miyembro ng arbitrasyon sa pamamagitan ng nakasulat na abiso sa SFHP sa loob ng parehong mga limitasyon ng oras na ibinigay ng batas ng California kung ang isang miyembro ay magsasampa ng kasong sibil hinggil sa parehong bagay.

Kung ang kabuuang halaga ng mga danyos na hinahabol ng miyembro ay \$200,000 o mas mababa, lulutasin ang pagtatalo ng iisang arbitrator na pinili ng mga partido sa loob ng 30 araw ng kalendaryo mula petsa na natanggap ng SFHP ang iyong kahilingan para sa arbitrasyon. Kung hindi magkasundo ang mga partido sa isang solong arbitrator, kung ayon ay pipiliin ang isa ayon sa pamamaraan na ibinigay sa Seksyon 1281.6 ng California Code of Civil Procedure. Ang naturang arbitrator ay hindi magkakaroon ng hurisdiksyon na maggawad ng mahigit sa \$200,000.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Kung ang halaga ng mga danyos na hinahabol ng miyembro ay lampas sa \$200,000, kung ganoon sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa petsa na natatanggap ng SFHP ang iyong kahilingan para sa arbitrasyon, magtatangka ka at ang SFHP na magkasundo sa iisang arbitrator. Kung hindi magkasundo ang mga partido sa iisang arbitrator sa loob ng 15 araw na panahon, kung ganoon isang arbitrator ang papangalanan ng SFHP at isang arbitrator ang papangalanan ng mo, at ang ikatlong walang pinapanigang arbitrator ay papangalanan ng mga arbitrator sa loob ng 30 araw sa kalendaryo mula sa petsa noong natanggap ng SFHP ang kahilingan mo para sa arbitrasyon. Kung hindi magkasundo ang dalawang arbitrator sa isang walang pinapanigang arbitrator, o kung para sa anumang dahilan walang mapiling walang pinapanigang arbitrator sa loob ng 30 araw ng kalendaryo mula noong matanggap ng SFHP ang iyong kahilingan para sa arbitrasyon, ang paraang nakasaad sa Seksyon 1281.6 ng California Code of Civil Procedure ay maaaring gamitin ng alinman sa mga partido para pumili ng walang pinapanigan na arbitrator.

Maliban kung iba ang nakalarawan sa seksyong ito, ang “Arbitrasyon ng mga Pagtatalo,” ang mga probisyon sa arbitrasyon na nakasaad sa Title 11 ng Part 3 ng California Code of Civil Procedure, kabilang ang Seksyon 1283.05 nito na nagpapahintulot sa expanded discovery proceedings, ay maaangkop sa lahat ng pagtatalo o kontrobersiya na dadaan sa arbitrasyon sa pagitan ng mo at ng SFHP.

Ang desisyon at paggawad ng arbitrator ay ibibigay sa lalong madaling panahon matapos ang pagdinig at pagsusumite ng usapin ng mga partido, ngunit hindi mas matagal kaysa sa 30 araw sa kalendaryo pagkatapos. Ang desisyon ay ibibigay nang pasulat, isasaad ang nanalong partido, at ang halaga ng anumang paggawad, iba pang makabuluhang tuntunin ng anumang paggawad, at ang mga dahilan para sa anumang ibinigay na paggawad. Ang hatol sa paggawad na ibinigay ng mga arbitrator ay maaaring ipasok ng alinman sa mga partido sa alinmang korte na may hurisdiksyon dito. Hindi magkakaroon ang mga arbitrator ng awtoridad na maggawad ng punitive at exemplary damages. Bawat partido ay siyang tanging mananagot para sa bayad at gastos sa sarili nitong mga abogado.

Ang mga gastos sa walang pinapanigang arbitrator ay pantay na paghahatian mo at ng SFHP, basta't sa kaso ng sobrang paghihirap, mananagot ang SFHP para sa lahat ng gastos sa walang pinapanigang arbitrator. Ang aplikasyon para hilingin mo na ang SFHP ang mananagot sa lahat ng gastos sa walang pinapanigang arbitrator ay maaaring makuha mula sa Customer Service. Kung hindi sumasang-ayon ang SFHP na sagutin ang lahat ng gastos ng walang pinapanigang arbitrator kapag gumawa ang miyembro ng aplikasyon para sa ganoong tulong, ang naturang pagpapasya ay gagawin ng walang pinapanigang arbitrator.

Dapat tandaan na isinusuko ng mga partido ang kanilang konstitusyonal na karapatang madesisyunan ang ganoong pagtatalo sa isang korte ng batas sa harapan ng mga hurado, at sa halip ay tinatanggap ang paggamit ng arbitrasyon. Hindi isinasantabi ng hinihinging ito ang karapatan ng miyembro sa isang jury trial para sa mga paghahabol ng medical malpractice.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Hindi pagtatalaga

Hindi maaaring italaga ang mga benepisyo ng SFHP nang walang nakasulat na pahintulot ng SFHP.

Mga independenteng kontratista

Ang mga provider ng SFHP ay hindi ahente o empleyado ng SFHP ngunit sila ay mga malayang kontratista. Ang mga provider ay maaaring maging independiyenteng mga kontratista sa medikal na grupo na kinokontra ng SFHP. Hindi kailanman magiging pananagutan ng SFHP ang pagpapabaya o mga maling gawain o hindi pagkilos ng sinumang taong nagkakaloob ng mga serbisyo sa miyembro, kabilang ang sinumang doktor, ospital, o iba pang provider o ng kanilang mga empleyado.

Pakikilahok sa programa ng benepisyo

Dapat magkaroon ng kapangyarihan at boluntaryong kapangyarihan ang SFHP upang bigyang-kahulugan at mag-interpret ng mga probisyon ng kontrata ng planong pangkalusugan at ang Katibayan ng Coverage at tukuyin ang mga benepisyo ng SFHP. Gagamitin ng SFHP ang kapangyarihang ito para sa kapakinabangan ng lahat ng tao na may karapatang tumanggap ng mga benepisyo sa ilalim ng kontrata at Katibayan ng Coverage.

Umiiral na batas

Ang coverage ng Programang Medi-Cal ng SFHP ay napapailalim sa mga kinakailangan ng California Knox-Keene Act, Kabanata 2.2 ng Division 2 ng California Health and Safety Code, at ang mga regulasyong itinakda ng Division 3 ng Titulo 22 ng California Administrative Code. Anumang probisyon na hinihinging kasama sa programa ng benepisyong ito ng alinman sa Knox-Keene Act o ng mga regulasyon ay iiral sa SFHP, kahit pa hindi ito kasama sa Katibayan ng Coverage na ito o sa kontrata planong pangkalusugan.

Mga kalamidad, pagkagambala, at limitasyon

Kung magkaroon ng kalamidad o iba pang hindi inaasahang pangyayari, na wala sa makatwirang kontrol ng SFHP, maaaring imposible para sa SFHP na ipagkaloob ang mga serbisyo sa mga miyembro. Kabilang sa mga halimbawa ng mga dahilan na wala sa kontrol ng SFHP ang kalamidad, digmaan, kaguluhan, pagtatalong pangmanggagawa sangkot ang isang propesyonal ng SFHP o iba pang propesyonal sa kalusugan, paghihimagsik ng mga tao, o epidemiya. Kung may kalamidad, dapat pumunta ang miyembro sa pinakamalapit na emergency room kung naniniwala siyang mayroon siyang pang-emergency na kondisyong medikal. Isasauli ng SFHP ang gastos ng miyembro para sa mga serbisyonang natanggap.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

8. Mahahalagang numero at salita na dapat malaman

Mahahalagang numero ng telepono

- Customer Service ng SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**), or **1(415) 547-7800**
- Carelon Behavioral Health: **1(855) 371-8117**, TTY **1(800) 735-2929** o **711**
- 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP: **1(877) 977-3397**
- 24/7 telehealth provider, Teladoc®: **1(800) 835-2362**.
Bisitahin ang sfhp.org/teladoc para makapagparehistro muna.
- San Francisco Behavioral Health Services: **1(888) 246-3333** (o TTY **711**)
- San Francisco Treatment Access Program (TAP): **1(628) 754-9100**
- VSP Vision Care: **1(800) 877-7195**
- Medi-Cal Rx: **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** at pindutin ang **7**, or **711**)

Mga salitang dapat malaman

Acute: Isang medikal na kondisyon na maikli at biglaan na nangangailangan ng mabilis na medikal na atensyon.

Agarang pangangalaga (o mga agarang serbisyo): Mga serbisyong ibinibigay upang gamutin ang isang sakit, pinsala o kondisyon na hindi emergency na nangangailangan ng medikal na pangangalaga. Maaari kumuha ang mga miyembro ng agarang pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, kung pansamantalang hindi magagamit o maa- access ang mga provider na nasa network.

Aktibong pagle-labor: Ang panahon kung kailan ang isang buntis na miyembro ay nasa tatlong yugto ng panganganak at hindi ligtas na mailipat sa isa pang ospital bago magsilang o maaaring mapinsala ng paglilipat ang kalusugan at kaligtasan ng miyembro o ng isisilang na sanggol.

Alisin sa pagkakatala: Upang ihinto ang paggamit ng planong pangkalusugan dahil hindi kwalipikado ang miyembro o lumipat sa isang bagong planong pangkalusugan. Dapat pumirma ang miyembro sa isang form na nagsasabing hindi niya na gustong gamitin ang planong pangkalusugan na ito o tumawag sa Pagpipilian para sa Pangangalagang Pangkalusugan at umalis sa pagkakatala sa pamamagitan ng telepono.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa sfhp.org.

American Indian: Indibidwal na nakakatugon sa kahulugan ng “Indian” sa ilalim ng pederal na batas sa 42 CFR section 438.14, na tumutukoy sa isang tao bilang isang “Indian” kung ang tao ay nakakatugon sa alinman sa mga sumusunod:

- Ay isang miyembro ng isang pederal na kinikilalang tribo ng India
- Nakatira sa isang urban center at nakakatugon sa isa o higit sa mga sumusunod:
 - Ay isang miyembro ng isang tribo, banda, o ibang organisadong grupo ng mga Indian, kabilang ang mga tribo, banda o grupong iyon na natapos mula noong 1940 at ang mga kinikilala ngayon o sa hinaharap ng estado kung saan sila naninirahan, o na isang inapo sa una o ikalawang antas ng anumang naturang miyembro
 - Ay isang Eskimo o Aleut o iba pang Alaska Native
 - Ay itinuturing ng Kalihim ng Panloob na isang Indian para sa anumang layunin
 - Ay natutukoy na maging isang Indian sa ilalim ng mga regulasyon na inilabas ng Kalihim ng Panloob
- Ay itinuturing ng Kalihim ng Panloob na isang Indian para sa anumang layunin
- Ay itinuturing ng Kalihim ng Health and Human Services na isang Indian para sa mga layunin ng pagiging karapat dapat para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng India, kabilang ang bilang isang California Indian, Eskimo, Aleut, o iba pang Katutubong Alaska

Apela: Isang kahilingan ng miyembro sa SFHP na repasuhin at baguhin ang isang desisyong ginawa tungkol sa coverage para sa isang hiniling na serbisyo.

California Children’s Services (CCS): Isang programa ng Medi-Cal na nagbibigay ng mga serbisyo para sa mga batang hanggang edad na 21 na may partikular na mga kondisyon, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan.

Chiropractor: Isang provider na gumagamot ng gulugod sa pamamagitan ng mano-manong manipulasyon.

Community-based adult services (CBAS): Mga serbisyo na pang-outpatient na nakabase sa pasilidad para sa pangangalagang may kasanayang pagkalinga, mga serbisyong panlipunan, therapy, pangangalaga sa sarili, pagsasanay at suporta sa pamilya at tagapag-alaga, serbisyong pangnutrisyon, transportasyon, at iba pang serbisyo para sa mga kwalipikadong miyembro.

Copayment (co-pay): Isang pagbabayad na ginagawa ng miyembro, karaniwang sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa pagbabayad ng tagapagseguro.

Coverage sa inireresetang gamot: Coverage para sa mga gamot na inireseta ng isang provider.

DHCS: Ang California Department of Health Care Services. Ito ang tanggapan ng estado na nangangasiwa sa Medi-Cal na programa.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Direktoryo ng Provider: Isang listahan ng mga provider na nasa SFHP network.

DMHC: Ang California Department of Managed Health Care. Ito ang tanggapan ng estado na nangangasiwa sa mga planong pangkalusugan ng pinamamahalaang pangangalaga.

Emergency na pangangalaga: Isang eksaminasyon na isinasagawa ng isang doktor o tauhan sa ilalim ng direksyon ng isang doktor ayon sa ipinahihintulot ng batas, para malaman kung umiiral ang isang pang-emergency na medikal na kondisyon. Mga serbisyong medikal na kinakailangan para gawin kang klinikal na matatag ayon sa kakayahan ng pasilidad.

Espesyalista (o doktor na may espesyalidad): Isang doktor na gumagamot ng ilang uri ng problema sa pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, ang isang orthopedic surgeon ay gumagamot sa mga nabaling buto; ang allergist ay gumagamot sa mga allergy; at ang cardiologist ay gumagamot sa mga sakit sa puso. Kadalasan, kailangan ng miyembro ng referral mula sa kanyang PCP para makapunta sa isang espesyalista.

Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal: Kung minsan, hindi sinasaklaw ng SFHP ang mga serbisyo, ngunit maaari pa ring makuha ng miyembro ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal, gaya ng maraming serbisyo ng botika sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Follow-up na pangangalaga: Regular na pangangalaga ng doktor para suriin ang progreso ng miyembro pagkatapos ng pagkakaospital o sa kurso ng paggamot.

Health Care Options (HCO): Ang programang kayang magtala sa iyo o alisin ka sa pagkakatala mula sa planong pangkalusugan.

Hindi kasaling provider: Isang provider na wala sa SFHP network.

Hindi medikal na transportasyon: Transportasyon kapag nagbibiyaha patungo sa at mula sa isang appointment para sa serbisyong saklaw ng Medi-Cal na pinahihintulutan ng provider ng miyembro at kapag kinukuha ang mga inireresetang gamot at medikal na supply.

Hindi saklaw na serbisyo: Isang serbisyong hindi sinasaklaw ng SFHP.

Hospisyo: Pangangalaga upang mabawasan ang mga kawalang-kaginhawan ng katawan, emosyon, panlipunan, at espirital para sa isang miyembro na may taning ang buhay. Magagamit ang pangangalaga sa hospisyo kapag ang haba ng buhay ng miyembro ay 6 na buwan o mas maikli.

Iba pang coverage sa kalusugan (OHC): Tinutukoy ng iba pang coverage sa kalusugan (OHC) ang pribadong insurance sa kalusugan at mga tagapagbayad ng serbisyo bukod sa Medi-Cal. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang medikal, pangngipin, paningin, botika, plano ng Medicare Advantage (Part C), plano ng gamot sa Medicare (Part D), o mga karagdagang plano ng Medicare (Medigap).



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Insurance sa kalusugan: Coverage ng insurance na nagbabayad para sa mga gastusing medikal at pang-operasyon sa pamamagitan ng pagbabayad sa taong nakaseguro para sa mga gastusing dulot ng sakit o pinsala o pagbabayad nang direkta sa provider ng pangangalaga.

Intermediate na pasilidad ng pangangalaga o tahanan: Pangangalaga na ibinibigay sa isang pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga o tahanan na nagbibigay ng 24 oras na serbisyong tirahan. Kabilang sa mga uri ng intermediate na pasilidad ng pangangalaga o tahanan ang intermediate na pasilidad ng pangangalaga/developmentally disabled (ICF/DD), intermediate na pasilidad ng pangangalaga/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H), at intermediate na pasilidad ng pangangalaga/developmentally disabled-nursing (ICF/DD-N).

Karaingan: Pasalita o isinulat na pahayag ng isang miyembro kaugnay ng kanyang kawalang-kasiyahan tungkol sa isang serbisyong saklaw ng Medi-Cal, SFHP, isang planong pangkalusugan ng county sa pag-iisip, o isang provider ng Medi-Cal. Ang reklamong inihain sa SFHP tungkol sa isang provider sa network ay isang halimbawa ng karaingan.

Kasaling ospital: Isang lisensyadong ospital na may kontrata sa SFHP para magbigay ng mga serbisyo sa mga miyembro sa panahong nakakakuha ng pangangalaga ang miyembro. Ang mga saklaw na serbisyo na puwedeng ihandog ng ilang kasaling ospital sa mga miyembro ay nililimitahan ng mga patakaran ng SFHP sa pagsusuri ng paggamit at pagtiyak ng kalidad o ng kontrata ng SFHP sa ospital.

Kasaling provider (o kasaling doktor): Isang doktor, ospital, o iba pang lisensyadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan o lisensyadong pasilidad para sa kalusugan, kabilang ang mga sub-acute na pasilidad na may kontrata sa SFHP para mag-alok ng mga saklaw na serbisyo sa mga miyembro sa panahong kumukuha ang miyembro ng pangangalaga.

Klinika: Isang pasilidad na mapipili ng miyembro bilang provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaaring ito ay alinman sa isang Sentrong Pangkalusugan na Kwalipikado sa Pederal (FQHC), klinika sa komunidad, Rural na Klinikang Pangkalusugan (RHC), Indian Health Care Provider (IHCP), o ibang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

Koordinasyon ng mga Benepisyo (COB): Ang proseso ng pagtukoy kung aling insurance coverage (Medi-Cal, Medicare, komersyal na insurance, o iba pa) ang may pangunahing mga responsibilidad sa paggamot at pagbabayad para sa mga miyembrong may mahigit sa isang uri ng coverage ng insurance sa kalusugan.

Kwalipikadong provider: Isang doktor na kwalipikado sa larangan ng pagsasanay na angkop na manggamot sa kondisyon ng miyembro.

Listahan ng Nakakontratang Gamot (CDL): Ang aprubadong listahan ng gamot para sa Medi-Cal Rx na kung saan maaaring mag-order ang provider ng mga saklaw na gamot na kailangan ng miyembro.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Lugar na sineserbisyuhan: Ang heograpikong lugar na pinagseserbisyuhan ng SFHP. Kasama rito ang county ng San Francisco.

Maaga at pana-panahong pag-screen, pag-diagnose, at paggamot (EPSDT): Pumunta sa "Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager."

Malubhang sakit: Isang sakit o kondisyon na dapat magamot at maaaring humantong sa kamatayan.

Matibay na kagamitang medikal (DME): Mga kagamitang medikal na medikal na kinakailangan at hinihingi ng doktor o iba pang provider ng miyembro na ginagamit ng miyembro sa tahanan, komunidad, o pasilidad na ginagamit bilang tahanan.

Medi-Cal para sa Mga Bata at Teenager: Isang benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal sa ilalim ng edad ng 21 upang makatulong na mapanatiling malusog ang mga ito. Dapat kuhanin ng mga miyembro ang mga tamang check-up na pangkalusugan para sa kanilang edad at mga angkop na pag-screen upang malaman ang mga problema sa kalusugan at magamot nang maaga ang mga sakit. Kailangan nilang magpagamot upang mapangalagaan o matulungan ang mga kondisyon na maaaring matagpuan sa mga pagpapatingin. Ang benepisyo na ito ay kilala rin bilang benepisyong Maagang at Pana-panahong Pag-screen, Pag-diagnose, at Paggamot (EPSDT) sa ilalim ng pederal na batas.

Medi-Cal Rx: Isang serbisyong benepisyo ng botika na bahagi ng FFS Medi-Cal at kilala bilang "Medi-Cal Rx" na nagbibigay ng mga benepisyo at serbisyo ng botika, kasama ang mga inireresetang gamot at ilang medikal na supply sa lahat ng benepisyaryo ng Medi-Cal.

Medicare: Ang pederal na programa sa insurance ng kalusugan para sa mga taong 65 taong gulang o mas matanda, ilang mas batang tao na may mga kapansanan, at mga taong may end-stage renal disease (permanenteng pagpalya ng bato na nangangailangan ng dialysis o pag-transplant, na tinatawag kung minsan na ESRD).

Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan): Ang mga serbisyong medikal na kinakailangan ay mahahalagang serbisyo na makatwiran at pinoprotektahan ang buhay. Kailangan ang pangangalagang para makaiwas ang pasyente na malubhang magkasakit o mabaldado. Binabawasan ng pangangalagang ito ang matinding pananakit sa pamamagitan ng pag-diagnose at paggamot sa sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembro na wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan ang pangangalaga na kinakailangan para ayusin o makatulong sa pisikal o pangkaisipang karamdaman o kondisyon, kasama ang mga sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal.

Medikal na tahanan: Isang modelo ng pangangalaga na nagbibigay ng mga pangunahing paggana ng pangunahing pangangalagang pangkalusugan. Kabilang dito ang komprehensibong pangangalaga, nakasentro sa pasyente, nakoordinang pangangalaga, naa-access na serbisyo, at kalidad at kaligtasan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Medikal na transportasyon: Transportasyon na iminumungkahi ng provider para sa isang miyembro kapag walang pisikal o medikal na kakayahan ang miyembro na gumamit ng kotse, bus, tren, o taxi para makakuha ng saklaw na medikal na appointment para kumuha ng mga inireresetang gamot. Binabayaran ng SFHP ang pinakamababang halaga ng transportasyon para sa iyong mga medikal na pangangailangan kapag kailangan mong magbiyahe patungo sa iyong appointment.

Mga Benepisyo: Mga serbisyo at gamot para sa pangangalaga ng kalusugan na saklaw nitong planong pangkalusugan.

Mga Freestanding na Sentrong Paanakan (mga FBC): Mga pasilidad ng kalusugan kung saan pinaplanong mangyari ang panganganak nang malayo sa tirahan ng buntis na miyembro at na lisensyado o kung hindi man ay aprubado ng estado na magbigay ng pangangalaga sa pagle-labor bago manganak at panganganak o matapos manganak at iba pang serbisyong hindi kailangang mamalagi sa ospital na kasama sa plano. Hindi mga ospital ang mga pasilidad na ito.

Mga Indian Health Care Provider (IHCP): Isang programa ng pangangalagang pangkalusugan na pinatatakbo ng Indian Health Service (IHS), isang Tribong Indian, Programang Pangkalusugan na Pangtribo, Organisasyong Pangtribo o Organisasyon ng Urban Indian (UIO) dahil ang mga salitang ito ay binibigyang-kahulugan sa Seksyon 4 ng Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. section 1603).

Mga inireresetang gamot: Isang gamot na legal na nangangailangan ng isang utos mula sa isang lisensyadong provider para maibigay, hindi tulad ng mga item na mabibili nang walang reseta (“OTC”) na hindi nangangailangan ng reseta.

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan sa tahanan: Mga provider na nagbibigay sa miyembro ng pangangalagang may kasanayang pagkalinga at iba pang serbisyo sa bahay.

Mga Saklaw na Serbisyo: Mga Medi-Cal na serbisyo na ang SFHP ang responsableng magbayad. Napapailalim ang mga saklaw na serbisyo sa mga tuntunin, kundisyon, limitasyon, at pagbubukod ng kontrata ng Medi-Cal, anumang pagsusog sa kontrata, at ayon sa nakalista dito sa Handbook ng Miyembro (na kilala rin bilang Pinagsama-samang Katibayan ng Coverage (EOC) at Form ng Pagpapahayag).

Mga sensitibong serbisyo: Mga serbisyong nauugnay sa kalusugan ng pag-iisip o pag-uugali, kalusugang sekswal at reproductibo, pagpapalano ng pamilya, mga impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik (mga STI), HIV/AIDS, sekswal na pang-aabuso at mga pagpapalaglag, sakit sa paggamit ng kontroladong kemikal, pangangalagang nagpapatunay ng kasarian, at karahasan ng kasintahan.

Mga serbisyo at device na panghabilitasyon: Mga serbisyo sa pangangalaga ng kalusugan na tumutulong sa miyembro na manatili, matuto, o pahasayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga serbisyo at device na pangrehabilitasyon at habilitasyon na therapy: Mga serbisyo at device para matulungan ang mga miyembrong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kondisyon para magkaroon o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Mga serbisyo ng doktor: Mga serbisyong ibinibigay ng isang taong lisensyado sa ilalim ng batas ng estado na magsanay ng medisina o osteopathy, na hindi kasama ang mga serbisyong iniaalok ng mga doktor habang nasa isang ospital ang isang miyembro na sinisingil sa bayarin sa ospital.

Mga serbisyo ng espesyalista para sa kalusugan ng pag-iisip (SMHS): Mga serbisyo para sa mga miyembro na may mga pangangailangan sa mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip na mas mataas kaysa sa banayad hanggang sa katamtaman na antas ng kahinaan.

Mga serbisyo ng kumadrona: Pangangalaga bago manganak, sa panahon ng panganganak, at pagkatapos manganak, kabilang ang serbisyo sa pagpapalano ng pamilya para sa ina at agarang pangangalaga sa bagong silang na sanggol, na ibinibigay ng mga sertipikadong nars na kumadrona (CNM) at mga lisensyadong kumadrona (LM).

Mga serbisyo pagkatapos mapatag ang kondisyon: Mga saklaw na serbisyo na may kaugnayan sa isang emergency na medikal na kondisyon na ibinibigay pagkatapos maging matatag ang miyembro para mapanatiling matatag ang miyembro. Saklaw at binabayaran ang mga serbisyong pangangalaga pagkatapos ng pagpapatag. Ang mga ospital na wala sa network ay maaaring mangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip na pang-outpatient: Mga serbisyong pang-outpatient para sa mga miyembrong may banayad hanggang katamtamang kondisyon ng kalusugan ng pag-iisip kabilang ang:

- Indibidwal o panggrupo na pagsusuri at paggamot ng kalusugan ng pag-iisip(psychotherapy)
- Pagsusuring sikolohikal kapag tinutukoy na klinikal na suriin ang kondisyon ng kalusugan ng pag-iisip
- Mga serbisyong pang-outpatient para sa layunin ng pagsubaybay sa therapy gamit ang gamot
- Pagkonsulta sa saykayatriko
- Outpatient na laboratoryo, mga supply, at suplemento

Mga serbisyo sa labas ng lugar na pinagseserbisyuhan: Mga serbisyo habang ang miyembro ay nasaan man sa labas ng lugar na pinagseserbisyuhan ng SFHP.

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya: Mga serbisyo para maiwasan o maantala ang pagbubuntis. Ibinibigay ang mga serbisyo sa mga miyembrong nasa edad ng panganganak para mabigyang-daan sila na tukuyin ang bilang at pag-espasyo ng mga anak.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Mga serbisyo sa pampublikong kalusugan: Mga serbisyong pangkalusugan na tinatarget ang buong populasyon. Kabilang dito, bukod sa iba pa, ang pagsusuri ng kalagayan ng kalusugan, pagsubaybay sa kalusugan, pagtataguyod ng kalusugan, mga serbisyo para makaiwas sa sakit, pagkontrol ng mga nakahahawang sakit, proteksyon at kalinisan ng kapaligiran, kahandaan at pagtugon sa sakuna, at kalusugan sa trabaho.

Miyembro: Ang sinumang kwalipikadong miyembro ng Medi-Cal na nakatala sa SFHP na may karapatang kumuha ng mga saklaw na serbisyo.

Nagpatala: Isang taong miyembro ng isang planong pangkalusugan at tumatanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng plano.

Network: Isang grupo ng mga doktor, klinika, ospital at iba pang provider na nakakontra sa SFHP para magbigay ng pangangalaga.

Orthotic device: Isang device na ginagamit bilang suporta o brace na ikinakabit sa labas ng katawan para suportahan o itama ang malubhang napinsala o may sakit na bahagi ng katawan at na kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan para sa medikal na paggaling ng miyembro.

Ospital: Isang lugar kung saan kukuha ang isang miyembro ng pangangalagang pang-inpatient at pang-outpatient mula sa mga doktor at nars.

Pagbawi ng tort: Kapag ang mga benepisyo ay ibinigay o ibibigay sa isang miyembro ng Medi-Cal dahil sa isang pinsala kung saan may pananagutan ang isa pang partido, binabawi ng DHCS ang makatwirang halaga ng mga benepisyo na ibinigay sa miyembro para sa pinsalang iyon.

Paggamot na pang-eksperimento: Mga gamot, kagamitan, procedure, o serbisyo na nasa yugto ng pagsubok sa laboratoryo o mga pag-aaral sa hayop bago subukan sa mga tao. Hindi sumasailalim ang mga serbisyong pang-eksperimento sa isang klinikal na imbestigasyon.

Pagpapaospital: Pagtanggap sa isang ospital para sa paggamot bilang isang inpatient.

Pagpapatuloy ng pangangalaga: Ang kakayahan ng isang miyembro ng plano para manatiling tumatanggap ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa kanyang kasalukuyang provider na wala sa network na hanggang 12 buwan kung ang provider at SFHP ay sumasang-ayon.

Pandaraya: Isang sinasadyang pagkilos para manloko o magsinungaling ng isang tao na alam na ang panloloko ay maaaring magresulta sa ilang hindi awtorisadong benepisyo para sa kanya o sa iba pa.

Pangangalagang may kasanayang pagkalinga: Mga saklaw na serbisyo na ibinibigay ng mga lisensyadong nars, technician, o therapist sa panahon ng pananatili sa isang pasilidad ng may kasanayang pagkalinga o sa bahay ng miyembro.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Pangangalagang pampakalma: Pangangalaga upang mabawasan ang mga kahirapan ng katawan, emosyon, panlipunan, at espirital para sa isang miyembro na may malubhang sakit. Hindi kinakailangan sa pangangalagang pampakalma na magkaroon ang miyembro ng haba ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

Pangangalagang pang-inpatient: Kapag kailangan mamalagi ng miyembro sa gabi sa isang ospital o iba pang lugar para sa medikal na pangangalagang kailangan.

Pangangalagang pangkalusugan sa tahanan: Pangangalagang may kasanayang pagkalinga at iba pang serbisyong ibinibigay sa bahay.

Pangangalagang pang-outpatient sa ospital: Pangangalagang medikal o operasyon na isinasagawa sa isang ospital nang hindi ipinapasok bilang isang inpatient.

Pangangalagang pang-outpatient: Kapag hindi kailangan mamalagi ng miyembro sa gabi sa isang ospital o iba pang lugar para sa medikal na pangangalagang kailangan.

Pang-emergency na medikal na kondisyon: Isang kondisyong medikal o sa pag-iisip na may mga napakalubhang sintomas, gaya ng active labor (tingnan ang kahulugan sa itaas) o matinding pananakit, na ang isang karaniwang taong may kaalaman sa kalusugan at medisina ay makatwirang maniniwala na ang hindi pagkuha ng agarang medikal na pangangalaga ay maaaring:

- Maglagay sa kalusugan ng miyembro o sa kalusugan ng kanyang hindi pa naisisilang na sanggol sa malubhang panganib
- Maging sanhi ng paghina ng paggana ng katawan
- Maging sanhi para hindi gumana nang tama ang isang bahagi ng katawan o organ
- Magresulta sa kamatayan

Pang-emergency na medikal na kondisyong psychiatric: Isang karamdaman sa pag-iisip na kung saan malubha o matindi ang mga sintomas para magdulot ng agarang panganib sa miyembro o sa iba o ang isang miyembro ay agarang hindi makapagbigay o makagamitng pagkain, tirahan, o pananamit dahil sa karamdaman sa pag-iisip.

Pang-emergency na medikal na transportasyon: Transportasyon sa isang ambulansya o sasakyang pang-emergency patungo sa isang emergency room para kumuha ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

Pangmatagalan o paulit-ulit na kondisyon: Isang sakit o ibang problema sa kalusugan ng hindi ganap na malulunasan o lumulubha sa paglipas ng panahon o na dapat gamutin para hindi lumubha ang sakit ng miyembro.

Pangmatagalang pangangalaga: Pangangalaga sa isang pasilidad nang mas matagal kaysa sa buwan ng pagtanggap at 1 buwan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **[sfhp.org](https://www.sfhp.org)**.

Pangunahing pangangalaga: Pumunta sa “Rutinang pangangalaga.”

Pasilidad ng may kasanayang pagkalinga: Isang lugar na nagbibigay ng 24 na oras kada araw na pangangalagang pagkalinga na kaya lang ibigay ng sinanay na mga propesyonal sa kalusugan.

Pasilidad sa pangangalaga sa Subacute (adult o pediatric): Isang pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng komprehensibong pangangalaga para sa mga medikal na mahihinang miyembro na nangangailangan ng mga espesyal na serbisyo, tulad ng inhalation therapy, tracheotomy care, intravenous tube feeding, at kumplikadong pangangalaga sa pamamahala ng sugat.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot): Ang proseso kung saan ang miyembro o ang kanyang provider ay kailangang humiling ng pag-apruba mula sa SFHP para sa ilang mga serbisyo upang matiyak na sasaklawin ng SFHP ang mga ito. Hindi pag-apruba ang isang referral. Katulad ng paunang pag-apruba ang paunang pahintulot.

Paunang pahintulot (paunang pag-apruba): Ang proseso kung saan ang miyembro o ang kanyang provider ay kailangang humiling ng pag-apruba mula sa SFHP para sa ilang mga serbisyo upang matiyak na sasaklawin ng SFHP ang mga ito. Hindi pag-apruba ang isang referral. Katulad ng paunang pahintulot ang paunang pag-apruba.

Plano ng pinamamahalaang pangangalaga: Isang plano ng Medi-Cal na gumagamit lamang ng partikular na mga doktor, espesyalista, klinika, botika, at ospital para sa mga tumatanggap ng Medi-Cal na nakatala sa planong iyon. Ang SFHP ay isang plano ng pinamamahalaang pangangalaga.

Plano: Pumunta sa “Plano ng pinamamahalaang pangangalaga.”

Prosthetic device: Isang artipisyal na device na nakakabit sa katawan para palitan ang nawawalang bahagi ng katawan.

Provider na nasa network: Pumunta sa “Kasaling provider.”

Provider na wala sa network: Isang provider na hindi bahagi ng SFHP network.

Provider ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip: Mga propesyonal sa Pangangalagang Pangalusugan na nagbibigay ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip at kalusugan ng pag-uugali sa mga pasyente.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Provider ng pangunahing pangangalaga (PCP): Ang lisensyadong provider ng miyembro para sa karamihan ng kanyang pangangalagang pangkalusugan. Ang PCP ay tumutulong sa miyembro na makuha ang pangangalaga na kailangan nila.

Ang iyong PCP ay maaaring isang:

- General practitioner
- Internist
- Pediatrician
- Family practitioner
- OB/GYN
- Indian Health Care Provider (IHCP)
- Federally Qualified Health Center (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- Nurse practitioner
- Katulong na doktor
- Klinika

Reconstructive surgery: Ang operasyon para itama o kumpunihin ang hindi normal na mga istruktura ng katawan para mapahusay o lumikha ng normal na hitsura hangga't maaari. Ang mga abnormal na istruktura ng katawan ay yaong sanhi ng mga depektong mula sa pagkabata, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksiyon, mga bukol, o sakit.

Referral: Kapag sinabi ng PCP ng miyembro na maaari kang kumuha ng pangangalaga mula sa isa pang provider. Nangangailangan ng referral at paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang ilang saklaw na serbisyong pangangalaga.

Reklamo: Pasalita o isinulat na pahayag ng isang miyembro kaugnay ng kanyang kawalang-kasiyahan tungkol sa isang serbisyong saklaw ng Medi-Cal, SFHP, isang planong pangkalusugan ng county sa pag-iisip, o isang provider ng Medi-Cal. Kapareho ng reklamo ang karaingan.

Rural Health Clinic (RHC): Isang sentrong pangkalusugan sa isang lugar na walang maraming provider. Makatatanggap ang mga miyembro ng pangunahing pangangalaga at pangangalaga upang makaiwas sa sakit sa isang RHC.

Rutinang pangangalaga: Mga serbisyong kinakailangan dahil sa medikal na kalagayan at pangangalaga para makaiwas sa sakit, mga well-child visit, o pangangalaga gaya ng rutinang follow-up na pangangalaga. Ang layunin ng rutinang pangangalaga ay para maiwasan ang mga problema sa kalusugan.

Sakit na may taning ang buhay: Isang medikal na kondisyon na hindi maaaring maibalik at pinakamalamang na magdulot ng kamatayan sa loob ng 1 taon o mas maikli kung sinusunod ng sakit ang natural na kurso nito.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).

Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.

O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.

Sentrong Pangkalusugan na Kwalipikado sa Pederal (FQHC): Isang sentrong pangkalusugan sa isang lugar na walang maraming provider. Makatatanggap ang isang miyembro ng pangunahing pangangalaga at pangangalaga upang makaiwas sa sakit sa isang FQHC.

Sertipikadong Nurse Midwife (CNM): Isang tao na lisensyado bilang isang rehistradong nars at sertipikado bilang isang nars na kumadrona ng California Board of Registered Nursing. Pinapayagan ang sertipikadong nars na kumadrona na serbisyuhan ang mga kaso ng normal na panganganak.

Sinisiyasat na paggamot: Isang gamot, produkto o device na biological na ginagamit sa paggamot na matagumpay na natapos ang unang yugto ng isang klinikal na imbestigasyong aprubado ng Federal Drug Administration (FDA), ngunit hindi pa naaprubahan ng FDA para sa pangalahatang paggamit at nananatiling nasa ilalim ng imbestigasyon sa isang aprubado ng FDA na klinikal na imbestigasyon.

Tagapamahala ng kaso: Mga rehistradong nars o social worker na makatutulong sa miyembro na maunawaan ang mga pangunahing problema sa kalusugan at nag-aasikaso ng pangangalaga sa mga provider ng miyembro.

Triage (o pag-screen): Pagsusuri ng isang doktor o nars na sinanay sa kalusugan ng miyembro para mag-screen para sa layuning tukuyin ang pagiging agaran ng iyong pangangailangan para sa pangangalaga.

Umiiral na pasyente: Isang pasyente na may umiiral na kaugnayan sa isang provider at pumunta sa provider na iyon sa loob ng tinukoy na haba ng panahon na itinatag ng Planong Pangkalusugan.



Tawagan ang Customer Service sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(415) 547-7830** o **711**).
Narito ang SFHP Lunes–Biyernes, 8:30am–5:30pm. Libre ang tawag.
O tawagan ang California Relay Line sa **711**. Bumisita online sa **sfhp.org**.