



COMMUNITY HEALTH
CENTER NETWORK

Handbook ng Miyembro ng Managed Care (Pinamamahalaang Pangangalaga)





Mahalagang Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	4
Maligayang Pagdating	8
Mga Primary Care Provider at Mga Health Center	8
Pangangalaga para Makaiwas sa Sakit	8
Pamamahala ng Sakit	8
24 Oras na Pangangalaga	9
Napapanahong Access sa Pangangalaga	9
Mga Benepisyo at Serbisyo	11
Mga Pagbisita sa Doktor	11
Mga Espesyalista at Referral	11
Pagpapa-ospital	11
Pangangalagang Pangkalusugan sa Tahanan	12
Mga Serbisyo ng OB/GYN	12
Pangangalaga sa Pagbubuntis	12
Mga Miyembro ng Medi-Cal	12
Pangangalagang Pang-emergency	14
Agarang Pangangalaga	15
Children' s Health & Disability Prevention Program (CHDP)	15
California Children' s Services (CCS)	15
Mga Serbisyo sa Droga, Alkohol, at Kalusugan ng Pag-iisip	15
Mga Serbisyo sa Pamamahala ng Pagpapahusay ng Kalidad/Paggamit	15
Pamamahala sa Kaso	16



MGA NILALAMAN

Pag-uugnay ng mga Benepisyo	16
Pagpapalit ng Iyong Primary Care Provider	16
Mga Serbisyon ng Hindi Saklaw	17
Mga Proseso ng Paghahain ng Reklamo/Hinaing	17
California Department of Managed Health Care (DMHC)	18
Kung Ikaw ay Miyembro ng CHCN Medi-Cal	20
Mga Karapatan at Responsibilidad ng Miyembro	21
Mga Karapatan ng Miyembro	21
Mga Responsibilidad ng Miyembro	23
Impormasyon	24
Kung Ano ang Gagawin Kung Nakatanggap Ka ng Bill	24



MAHALAGANG IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN

Community Health Center Network 510.279.0200

Alameda Alliance for Health, Membership Services 510.747.4567

Asian Health Services

818 Webster St., Oakland, 94607 510.986.6800

Rolland & Kathryn Lowe Medical Center

835 Webster St., Oakland, CA 94606 510.318.5800

Frank Kiang Medical Center

250 East 18th St., 2nd Floor, Oakland, CA 94606 510.735.3888

Pediatrics, San Leandro

101 Callan Avenue, Suite 105, San Leandro, CA 94577 510.357.7077

Axis Community Health

4361 Railroad Ave., Pleasanton, CA 94566 925.462.1755

3311 Pacific Ave., Livermore, CA 94550 925.462.1755

5925 W Las Positas Blvd., Ste 100, Pleasanton, CA 94588 925.462.1755

Bay Area Community Health

Liberty

39500 Liberty Street, Fremont, CA 94538 510.770.8040

Mowry

2299 Mowry Avenue, Ste 3-B, Fremont, CA 94538 510.770.8040

Mowry II

1999 Mowry Avenue, Ste F&N, Fremont, CA 94538 510.770.8040

Main Street Village

3607 Main St., Suite B, Fremont, CA 94538 510.770.8040

Irvington Dave

40910 Fremont Blvd., Fremont, CA 94538 510.770.8040

MAHALAGANG IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN



COMMUNITY HEALTH
CENTER NETWORK

La Clinica

Transit Village

3451 East 12th Street, Oakland, CA 94601

510.535.3500

Clinica Alta Vista

1515 Fruitvale, Oakland, CA 94601

510.535.6300

San Antonio Neighborhood Health Center

1030 International Blvd., Oakland, CA 94606

510.238.5400

Julian R Davis Pediatrics

5461 Foothill Blvd., Oakland, CA 94601

510.532.0918

LifeLong Medical Care

Ashby Health Center

3075 Adeline St., Ste. 280, Berkeley, CA 94703

510.981.4100

Over 60 Health Center

3260 Sacramento St., Berkeley, CA 94702

510.981.4100

East Oakland

10700 MacArthur Blvd., Ste. 14B, Oakland, CA 94605

510.981.4100

Downtown Oakland

616 6th Street, Oakland, CA 94612

510.981.4100

Howard Daniel Clinic

9933 MacArthur Blvd., Oakland, CA 94605

510.981.4100

West Berkeley Family Practice

837 Addison St., Berkeley, CA 94710

510.981.4100



LifeLong Medical Care (Pagpapatuloy)

TRUST Health Center

386 14th Street, Oakland, CA 94612

510.210.5050

Lenoir Health Center

2940 Summit Street, Ste. 1B, Oakland, CA 94609

510.834.4897

Native American Health Center

2950 International Blvd., Oakland, CA 94601

510.535.4400

Tiburcio Vasquez Health Center

Union City Clinic

33255 Ninth Street, Union City, CA 94587

510.471.5880

Hayward Clinic

22331 Mission Blvd., Hayward, CA 94541

510.471.5880

Silva Clinic

680 W Tennyson Rd., Room 12, Hayward, CA 94544

510.782.4470

San Leandro Clinic

16110 East 14th Street, San Leandro, CA 94578

510.398.7500

Firehouse Clinic

28300 Huntwood Ave., Hayward, CA 94544

510.398.7474

Hesperian Clinic

19682 Hesperian Blvd., Ste. 101A, Hayward, CA 94541

510.471.5880

MAHALAGANG IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN



COMMUNITY HEALTH
CENTER NETWORK

West Oakland Health

West Oakland

700 Adeline, Street, Oakland, CA 94607 510.835.9610

East Oakland

7450 International Boulevard, CA 94621 510.835.9610

Albert J. Thomas Medical Center

10615 International Boulevard, CA 94603 510.835.9610



Maligayang Pagdating

Sino ang Community Health Center Network?

Noong pinili mo ang iyong Primary Care Provider, naging miyembro ka ng Community Health Center Network. Direktang nakikipagtulungan ang iyong klinika sa pangunahing pangangalaga sa Community Health Center Network (Medical Group) para sa iyong insurance sa pangangalagang pangkalusugan na ibinigay ng Alameda Alliance for Health o iba pang Health Plan na nakakontrata sa Community Health Center Network.

Idinisenyo ang handbook na ito upang maging pamilyar ka sa kahulugan ng pagiging miyembro ng Community Health Center Network, matutunan mo kung paano i-access ang mga serbisyong pangkalusugan, at kung paano makinabang at masiyahan sa pagiging miyembro ng plan na iyong pinili.

Pakibasa nang mabuti ang handbook na ito at palagi itong dalhin para maging madali sa iyo na sumangguni dito.

Mga Primary Care Provider at Mga Health Clinic

Naniniwala ang Community Health Center Network na mahalaga ang iyong pagpili, kaginhawaan at saloobin sa iyong Primary Care Clinic Provider. Responsibilidad ng iyong Primary Care Clinic Provider na pamahalaan ang pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo at i-refer ka sa isang kalahok na espesyalista kapag kailangan ang espesyal na pangangalagang medikal.

Gumagawa ang iyong Primary Care Clinic Provider ng mga medikal na desisyon batay sa iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan at hindi batay sa anumang incentive para mas kumita ng pera.

Bilang bagong miyembro, inirerekomenda ng initial health assessment (IHA) CHCN na bisitahin mo ang iyong bagong PCP sa loob ng unang 120 araw para sa initial health assessment (IHA), upang malaman ng iyong Primary Care Clinic Provider ang mga pangangailangan mo sa pangangalagang pangkalusugan.

Pangangalaga para Makaiwas sa Sakit

Naniniwala ang Community Health Center Network na nakabatay sa “pangangalaga para makaiwas sa sakit” ang mabuting kalusugan. Inirerekomenda ng Community Health Center Network na ikaw at ang lahat ng kwalipikado mong kapamilya ay regular na magpatingin, magpabakuna, at magpa-screening para manatiling malusog. Maaari mong ayusin ang mga serbisyong ito sa pamamagitan ng pagtawag sa iyong Primary Care Clinic para magpa-appointment.

Nangangailangan ng maaga at madalas na pangangalaga ang mga buntis. Tawagan ang iyong doktor para malaman kung kailan ka dapat magpatingin.

Pamamahala ng Sakit

Nag-aalok ang iyong Health Plan ng iba't ibang programa sa pamamahala ng sakit, tulad ng pamamahala sa hika, diabetes, at iba pang sakit. Makipag-ugnayan sa iyong Health Plan para makakuha ng partikular na impormasyon sa kanilang mga programa sa pamamahala ng sakit (tingnan ang listahan ng mga numero ng telepono sa mga pahina 4-7).

Maliban sa mga programa ng iyong Health Plan, nagbibigay rin ang iyong Primary Care Clinic ng mga serbisyo ng suporta na mahalaga sa mabisang pamamahala ng malalalang sakit. Tanungin ang iyong Primary Care Clinic tungkol sa mga klase sa edukasyong pangkalusugan, pagsasanay sa sariling pamamahala ng diabetes, pagpapayo sa nutrisyon, atbp.



24 Oras na Pangangalaga

Alam ng Community Health Center Network na upang mapanatili ang iyong kalusugan, dapat maaari kang magpunta sa iyong Primary Care Clinic araw o gabi. Kapag mayroon kang mga tanong, laging tandaan na tawagan ang numero ng telepono ng klinika na nasa iyong Member ID card.

Napapanahong Access sa Pangangalaga

Ipinag-uutos ng batas ng California na magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga ang mga Health Plan. Nangangahulugan ito na may mga limitasyon ang tagal ng iyong paghihintay para makakuha ng appointment sa pangangalagang pangkalusugan at payo sa telepono. Kung may problema ka sa pagtanggap ng napapanahong access sa pangangalaga, dapat mong tawagan ang iyong Health Plan. Kung hindi malutas ng iyong plan ang iyong problema, makipag-ugnayan sa Department of Managed Health Care sa 1.888.466.2219.

Mga Oras ng Paghihintay para sa Appointment

May karapatan ka sa mga appointment sa loob ng mga sumusunod na time frame:

Primary Care Physician (PCP) Appointment

Uri ng Appointment:	Appointment sa Loob ng:
Hindi Agarang Appointment	10 Araw ng Negosyo mula nang ipinadala ang Kahilingan
Unang Prenatal Appointment sa OB/GYN	10 Araw ng Negosyo mula nang ipinadala ang Kahilingan
Agarang Appointment na nangangailangan ng Patiunang Awtorisasyon	96 na Oras mula nang ipinadala ang Kahilingan
Agarang Appointment na hindi nangangailangan ng Patiunang Awtorisasyon	48 na Oras mula nang ipinadala ang Kahilingan

Specialty/Iba Pang Appointment

Uri ng Appointment:	Appointment sa Loob ng:
Hindi Agarang Appointment sa Espesyalistang Doktor	15 Araw ng Negosyo mula nang ipinadala ang Kahilingan
Unang Prenatal Appointment sa OB/GYN	15 Araw ng Negosyo mula nang ipinadala ang Kahilingan
Hindi Agarang Appointment sa Provider ng Kalusugan sa Pag-uugali	10 Araw ng Negosyo mula nang ipinadala ang Kahilingan
Hindi Agarang Appointment sa Provider ng Ancillary Service	15 Araw ng Negosyo mula nang ipinadala ang Kahilingan
Agarang Appointment na nangangailangan ng Patiunang Awtorisasyon	96 na Oras mula nang ipinadala ang Kahilingan
Agarang Appointment na hindi nangangailangan ng Patiunang Awtorisasyon	48 na Oras mula nang ipinadala ang Kahilingan



Mga Oras ng Paghihintay para sa Appointment (pagpapatuloy)

May karapatan ka sa mga appointment sa loob ng mga sumusunod na time frame:

Oras ng Paghihintay/Telepono/Kasanayan sa Wika ng Lahat ng Provider

Uri ng Appointment:	Appointment sa Loob ng:
Paghihintay sa Opisina	60 Minuto
Pagtawag Muli	1 Araw ng Negosyo
Pagsagot ng Tawag	10 Minuto
Access sa Telepono	24/7 na Bukas
Triage at Screening sa Telepono	Hindi hihigit sa 30 Minuto ang Paghihintay
Mga Serbisyo sa Wika	Ibinibigay 24/7 ang mga serbisyo ng tagasalin

Mga Eksepsiyon sa Oras ng Paghihintay

- Layunin ng batas sa napapanahong access na tiyaking makukuha mo ang pangangalagang kailangan mo. Minsan kailangang isagawa na kaagad ang mga appointment kaysa sa hinihingi ng batas. Sa ganitong kalagayan, maaaring hilingin ng iyong doktor na gawin na kaagad ang appointment.
- Minsan okey lang na maghintay nang mas matagal para sa pangangalaga. Maaari kang paghintayin ng mas matagal ng iyong provider kung hindi ito makakasama sa iyong kalusugan. Dapat itala sa iyong rekord na hindi makakasama sa iyong kalusugan ang mas matagal na paghihintay.
- Kung hindi ka makakuha ng napapanahong appointment sa iyong lugar dahil kulang ang mga provider, dapat kang tulungan ng iyong Health Plan na makakuha ng appointment sa naaangkop na provider.



Mga Benepisyo at Serbisyo

Iba-iba ang mga benepisyo at serbisyong inaalok ng bawat Health Plan. Para malaman ang inaalok na mga benepisyo at serbisyo ng iyong Health Plan, sumangguni sa Evidence of Coverage ng plan o makipag-ugnayan sa Member Services Representative ng iyong plan. (Tingnan ang listahan ng numero ng telepono sa pahina 4-7).



Mga Pagbisita sa Doktor

Kapag tumawag ka para mag-iskedyul ng regular na appointment sa iyong Primary Care Clinic, o kapag ini-refer ng iyong Primary Care Clinic Provider na tumawag ng espesyalista para sa isang appointment, ipalam sa kanila na miyembro ka ng Community Health Center Network. Kung nagka-injury ka o may agarang medikal na problema na hindi maaaring ipagpaliban, tumawag sa iyong Primary Care Clinic para sa mga tagubilin at/o medikal na payo.

Pagdating mo sa iyong appointment, ipakita ang iyong Member ID card.

Mga Referral sa mga Espesyalista at Iba Pang Serbisyo

Ang Community Health Center Network ay may malaking network ng mga espesyalista tulad ng mga cardiologist para sa mga problema sa puso at nephrologist para sa mga problema sa bato. Hindi man lahat, pero marami sa mga espesyalistang nabanggit sa aming handbook ng miyembro ng mga nakakontratang Health Plan ay nakakontrata rin sa Community Health Center Network.

Nakipagkontrata rin ang CHCN sa mga provider ng lab at radiology para sa iyong mga kinakailangang diagnostic test. Gagabayan at ire-refer ka ng iyong Primary Care Clinic Provider sa mga serbisyong ito. Maaaring tanggihan ang mga serbisyo sa mga provider na wala sa network (mga provider na hindi kinontrata sa CHCN).

Pagpapa-ospital

Maaaring kailangan kang magpaospital bilang bahagi ng iyong plan ng pangangalaga. Kapag medikal na kinakailangan, dapat kang i-admit sa mga serbisyo sa inpatient ng iyong Primary Care Clinic Provider – o ng isang espesyalistang nasa network kung saan ka ini-refer; maliban kung mayroon kang emergency, maaari kang i-admit ng sinumang provider na nag-aasikaso sa iyo. Napakahalaga nito dahil maaaring ikaw mismo ang magbayad ng mga bill sa ospital kung wala ang utos ng iyong Primary Care Provider. Matatawag na "medikal na kinakailangan" ang pamamalagi sa ospital kung nagpasya ang iyong Primary Care Clinic Provider na dapat kang i-admit sa ospital upang makatanggap ng pinakamahusay na pangangalaga para sa iyong kalagayan. Makipag-ugnayan muna sa iyong Primary Care Clinic at sundin ang kanilang mga tagubilin para sa pagpapa-admit sa ospital.

Huwag kalimutang dalhin ang iyong Member ID card at ipakita ito sa kawani ng pagpapa-admit sa ospital pagdating mo. Maaaring hindi saklaw ng iyong Health Plan ang ilang amenity sa silid ng ospital tulad ng telebisyon at telepono.



Pangangalagang Pangkalusugan sa Tahanan

Minsan, mas makakabuti sa miyembro na tumanggap ng pangangalaga sa bahay kaysa sa ospital. Kung ito ang sitwasyon, isasaayos ito ng iyong Primary Care Clinic Provider sa Community Health Center Network upang mapangasiwaan ang mga kaayusan para sa iyo.

Mga Serbisyo ng OB/GYN

May karapatan ang mga miyembro ng Health Center Network na nasa hustong gulang at kabataan sa napapanahong access sa mga serbisyong nauugnay sa pagbubuntis, at maaaring pumili ng provider ng Community Health Center Network na mayroon o walang paunang kaayusan sa iyong Primary Care Clinic Provider. Makipag-ugnayan sa Community Health Center Network para sa listahan ng mga provider sa Network (tingnan ang listahan ng numero ng telepono sa pahina 4-7).



Pangangalaga sa Pagbubuntis

Saklaw ng Community Health Center Network ang prenatal na pangangalaga, na tumutukoy sa lahat ng kinakailangang pagbisita bago ipanganak ang sanggol, kasama ang mga regular na check-up pagkatapos ipanganak ang iyong sanggol. Pinapangalagaan ng Community Health Center Network ang iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan sa iyong pagbubuntis para mapanatili kang malusog at ang iyong sanggol. Pagkatapos mong manganak, maaari kang manatili sa ospital ng hanggang 48 oras pagkatapos ng normal na panganganak o 96 na oras pagkatapos ng cesarean section kung wala kang mga komplikasyon. Kung nagpasya ka at iyong provider na maaari ka nang umuwi bago ang mga oras na ito, maaaring bisitahin ka sa bahay ng isang nars. Aayusin ito ng iyong provider para sa iyo.

Mga Sensitibong Serbisyo para sa mga Miyembro ng Medi-Cal

May karapatan ang mga miyembro ng Community Health Center Network Medi-Cal na nasa hustong gulang at kabataan sa napapanahong pag-access sa mga kumpidensyal na sensitibong serbisyo, at maaaring pumili ng SINUMANG nagkusang-loob na doktor o provider ng serbisyo nang walang paunang kaayusan sa iyong Primary Care Clinic.



Sensitibong Pangangalaga para sa Kabataan

Kung wala ka pang 18 taon, maaari kang tumanggap ng ilang serbisyo nang walang pahintulot ng isang magulang o tagapag-alaga. Ang mga serbisyong ito ay tinatawag na minor consent services (mga serbisyo na pinahihintulutan ng menor de edad). Matatanggap mo ang mga sumusunod na serbisyo nang walang pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga:

- Mga serbisyo sa sexual assault, kasama ang outpatient na pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip
- Pagbubuntis
- Family planning at birth control
- Mga serbisyo sa pagpapalaglag

Kung ikaw ay 12 taon pataas, matatanggap mo rin ang mga serbisyong ito nang walang pahintulot ng isang magulang o tagapag-alaga:

- Outpatient na pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip para sa:
 - Sexual assault
 - Incest (seksuwal na relasyon sa malapit na kamag-anak)
 - Pisikal na pananakit
 - Child abuse
 - Kapag iniisip mong saktan ang iyong sarili o ang iba
- Pag-iwas, pagsuri, at paggamot sa HIV/AIDS.
- Pag-iwas, pagsuri, at paggamot sa mga impeksiyong nakukuha sa pakikipagtalik.
- Paggamot sa problema sa paggamit ng droga.

Saklaw ng plan sa kalusugan ng pag-iisip ng county ang mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip sa county kung saan ka nakatira.

Hindi kailangang maging bahagi ng CHCN network ang doktor o klinika para sa mga pagsusuri sa pagbubuntis, mga serbisyo sa family planning, mga serbisyo sa birth control, o mga serbisyo para sa mga impeksiyong nakukuha sa pakikipagtalik. Maaari kang pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa kanila para sa mga serbisyong ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon). Para sa mga minor consent service na hindi isang espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, maaari kang pumunta sa provider na nasa network nang walang referral at paunang pag-apruba. Hindi ka kailangang i-refer ng iyong PCP at hindi mo kailangang kumuha ng paunang pag-apruba mula sa CHCN para makakuha ng mga minor consent service na saklaw ng Handbook ng Miyembro na ito.

Maaaring pribadong makipag-usap ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa tungkol sa kanilang kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa 24/7 na libreng Advice Nurse Line sa 1.888.433.1876.

Hindi namin ipapadala sa mga magulang o tagapag-alaga ang impormasyon tungkol sa pagtanggap ng mga sensitibong serbisyo. Sumangguni sa seksyong "Abiso sa mga Kasanayan sa Privacy" para sa impormasyon kung paano humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayan na nauugnay sa mga sensitibong serbisyo.]



Sensitibong Pangangalaga para sa Nasa Hustong Gulang

Dahil nasa hustong gulang (18 taon pataas) ka na, baka ayaw mong pumunta sa iyong PCP para sa ilang sensitibong serbisyo. Para sa sensitibong serbisyo, maaari mong piliin ang sinumang doktor para sa pangangalagang nakalista sa ibaba:

- Family planning at birth control
- Pregnancy test at pagpapayo
- Pag-iwas, pagsuri, at paggamot sa mga impeksyon na nakukuha sa pakikipagtalik
- Pag-iwas at pagsusuri sa HIV/AIDS
- Pangangalaga sa sexual assault
- Outpatient na mga serbisyo sa pagpapalaglag

Hindi kailangang bahagi ng CHCN network ang doctor o klinika. Maaari mong piliin ang anumang Medi-Cal provider at magpunta sa kanila nang walang referral o patiunang pag-apruba (patiunang awtorisasyon) para sa mga serbisyong ito. Maaaring hindi saklaw ang mga serbisyo mula sa provider na wala sa network na hindi nauugnay sa sensitibong pangangalaga.

Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinika na nagbibigay ng mga serbisyong ito, maaari mong tawagan ang aming Customer Care Department sa 1.510.297.0242.

Kung kailangan mo ng tulong sa pagkuha sa mga serbisyong ito (kasama ang transportasyon), maaari mong tawagan ang iyong Health Plan. Hindi namin ipapadala sa ibang miyembro ng sambahayan ang impormasyon tungkol sa pagtanggap ng mga sensitibong serbisyo. Sumangguni sa seksyong "Abiso sa mga Kasanayan sa Privacy" para sa impormasyon kung paano humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayan na nauugnay sa mga sensitibong serbisyo.]

Pangangalagang Pang-emergency

Para sa pangangalagang pang-emergency, tumawag sa 911 o magpunta sa pinakamalapit na emergency room (ER). Hindi mo na kailangan ng patiunang pag-apruba (patiunang awtorisasyon) para sa pangangalagang pang-emergency.

Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga kondisyong medikal na banta sa buhay. Ang pangangalagang pang-emergency ay isang karamdaman o injury na kapag hindi nabigyan ng medikal na atensyon, sa tingin ng maingat (makatuwiran) at normal na tao (hindi propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na may karaniwang kaalaman sa kalusugan at gamot, ay maaaring magresulta sa:

1. Pagsasapanganib ng kalusugan ng indibidwal (o, sa kaso ng isang buntis, ang kalusugan ng ina o ng batang nasa kanyang sinapupunan).
2. Malubhang kapansanan sa paggana ng katawan.
3. Hindi paggana ng anumang organo o bahagi ng katawan.

Maaaring kabilang sa mga halimbawa ang, ngunit hindi limitado sa:

- Atake sa puso (Pananakit ng Dibdib)
- Strokes
- Hindi makontrol na pagdurugo
- Pagkalason
- Pagkawala ng malay
- Hirap sa paghinga

Para sa emergency na banta sa buhay, tumawag kaagad sa 911 para sa tulong, o magpunta sa pinakamalapit na emergency room. Dapat mong tawagan ang iyong Primary Care Clinic, o patawagan ito sa iba para sa iyo sa loob ng 24 na oras. Huwag kang bumalik sa emergency room kung wala kang emergency. Huwag kang magpunta sa ER para sa rutinang pangangalaga o pangangalaga na hindi kaagad na kailangan. Dapat kang kumuha ng regular na pangangalaga mula sa iyong PCP, na higit na nakakakilala sa iyo.



Agarang Pangangalaga

Ang mga agarang problema ay ang mga dapat pangasiwaan sa pamamagitan ng pagtawag muna sa iyong Primary Care Clinic. Ang mga halimbawa sa mga kalagayan na hindi emergency ngunit nangangailangan ng agarang medikal na atensyon ay:

- Sip-on, pananakit ng lalamunan, ubo
- Lagnat
- Pagsusuka
- Posibleng bali
- Bukol Pasa
- Maliliit na sugat
- Sprain, pilay
- Cramp
- Pagtatae
- Maliliit na paso
- Pananakit ng tainga
- Pamamantal
- Namamagang glandula

Children's Health & Disability Prevention Program (CHDP)

Ang Child Health and Disability Prevention (CHDP) ay programang pang-iwas na nagbibigay ng panapanahong pagtatasa at serbisyo sa kalusugan sa mga bata at kabataan sa California na may mababang kita. Karapat-dapat ang lahat ng tumatanggap ng Medi-Cal na bagong panganak hanggang 21 taon para sa nakaiskedyul na panapanahong pagtatasa at serbisyo sa kalusugan ng CHDP batay sa pederal na ipinaguutos na Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment (EPSDT) Program.

Isinasagawa ng mga CHCN Primary Care Clinic Provider ang mga screening sa kalusugan na ito at magre-refer ng mga paggamot kung kinakailangan.

California Children's Services (CCS)

Nagbibigay ang CCS program ng mga serbisyo sa pag-diagnose at paggamot, pangangasiwa sa medikal na kaso, at mga serbisyo sa physical at occupational therapy sa mga batang wala pang 21 taon para sa mga medikal na kondisyong kwalipikado sa CCS.

Magtutulongan ang Community Health Center Network at ang iyong Primary Care Clinic Provider upang iugnay ang pangangalagang ito kung karapat-dapat ang batang miyembro ng CHCN.

Mga Serbisyo sa Droga, Alkohol, at Kalusugan ng Pag-iisip

Bilang miyembro ng Community Health Center Network, maaari mong tawagan ang iyong Primary Care Clinic na makipag-ugnayan sa angkop na ahensya para ayusin ang mga serbisyo sa droga, alkohol, o kalusugan ng pag-iisip para sa iyo.

Mga Serbisyo sa Pamamahala ng Pagpapahusay ng Kalidad/Paggamit

Kapag hiniling, ginagawang available ng Community Health Center Network ang impormasyon tungkol sa mga programa ng Utilization Management (UM) nito sa mga miyembro nito. Maaaring kabilang sa impormasyong ibinigay tungkol sa programa ng UM ang:

- Paglalarawan ng programa
- Pamantayan at/o mga alituntunin na ginagamit para sa Awtorisasyon, pagbabago, o pagtangga sa mga serbisyo
- Mga patakaran at proseso ng UM

Para humiling ng impormasyon, makipag-ugnayan sa Community Health Center Network Customer Care Department sa 510.297.0242.

Pakitandaan na maaaring maningil ng bayad ang Community Health Center Network para sa mga gastusin sa pagkopya at selyo na nauugnay sa pagbibigay impormasyon.



Pamamahala sa Kaso

Nag-aalok ang CHCN Basic Case Management Program ng patuluyang mga serbisyo kabilang ang paguugnay ng pangangalaga at utilization management (UM). Nagbibigay ang CHCN Basic Case Management Program ng dekalidad, pinagsama-sama, angkop sa kulturang mga serbisyo sa pamamahala ng kaso sa mga miyembrong tinukoy na may mga pangunahing pangangailangan sa pamamahala ng kaso. Pinagsisikapan ng programa ang layuning ito sa pamamagitan ng:

- Paggamit ng mga kwalipikadong kawani upang magkasamang tukuyin at suriin ang mga pangangailangan sa pisikal, pag-uugali, pag-iisip, functional, at panlipunan ng mga miyembro para sa mga serbisyo sa pamamahala ng kaso.
- Pagbuo ng plano sa pag-uugnay ng pangangalaga para sa bawat miyembro, kasama ang input mula sa miyembro at tagapag-alaga.

Layunin ng Basic Case Management Program na:

- Tumulong sa pagtukoy ng mga naaangkop na provider at pasilidad (mga serbisyong medikal, rehabilitasyon at suporta) para matugunan ang mga pangangailangan sa pangangalaga ng miyembro.
- Pangasiwaan ang direktang komunikasyon ng provider at ng miyembro/pamilya.
- Turuan ang mga miyembro at pamilya, kasama ang mga pagbabago sa pamumuhay kung kinakailangan.
- Pag-uugnay ng mga nabuo at naka-link na serbisyo (CA Children Services, Regional Centers, Behavioral Health) at referral sa mga naaangkop na mapagkukunan at ahensya ng komunidad.
- Patuloy na pagbutihin ang mga sistema, proseso, at resulta ng pamamahala ng kaso.

Pag-uugnay ng mga Benepisyo

Kung saklaw ka ng iba pang health insurance plan, dapat iugnay ng Community Health Center Network sa iyong iba pang plan ang kanilang mga pagbabayad sa pamamagitan ng prosesong tinatawag na Pag-uugnay ng mga Benepisyo. Dapat mong ibigay ang impormasyon ng iba pang health insurance plan sa iyong Primary Care Clinic at/o sa Community Health Center Network upang matukoy namin kung aling insurer ang pangunahin o pangalawang nagbabayad para sa mga serbisyo. Makikipagtulungan ang Community Health Center Network sa ibang insurer upang matiyak na matatanggap mo ang buong benepisyong available sa iyo.

Pagpapalit ng Iyong Primary Care Provider

Bilang miyembro ng Community Health Center Network, maaari kang lumipat sa ibang Primary Care Clinic anumang oras sa buong taon. Kung gusto mong lumipat ng Primary Care Clinic, tawagan ang iyong Health Plan Membership department (tingnan ang listahan ng numero ng telepono sa pahina 4-7) para sa mga tagubilin. Maaaring itanong ng iyong Health Plan ang kung bakit mo gustong palitan ang iyong Primary Care Clinic. Makakatulong sa Community Health Center Network ang tapat na pagsagot sa tanong upang mas mapagsilbihan ka at ang iba pang miyembro sa hinaharap.

Alameda Alliance for Health: 510.747.4567



Mga Serbisyonang Hindi Saklaw

Tinukoy ng iyong Health Plan ang mga serbisyonang hindi saklaw. Basahin ang Evidence Coverage ng Health Plan o makipag-ugnayan sa kanilang mga serbisyo ng miyembro para sa higit pang impormasyon.

Maaari mo ring tawagan ang Community Health Center Network Customer Care Department sa 510-297-0242 kung mayroon kang mga tanong tungkol sa mga serbisyonang ito.

Gayunpaman, sa pangkalahatan ay maaaring ituring na hindi saklaw ang anumang serbisyo (maliban sa mga sitwasyong pang-emergency) na hindi iniutos ng iyong Primary Care Clinic Provider o pinahintulutan ng Community Health Center Network.

Mga Proseso ng Paghahain ng Reklamo/Hinaing

Kung nag-aalala o may reklamo ka, kabilang ang mga tanong tungkol sa mga benepisyo o pagbibigay serbisyo, tawagan ang kinatawan ng Member Services ng iyong klinika (tingnan ang listahan ng numero ng telepono sa pahina 4-7). Sisikapin ng staff na sagutin ang iyong mga tanong o ayusin ang iyong problema sa lalong madaling panahon.

Kung sa tingin mo ay hindi sapat ang tugon ng iyong Primary Care Clinic sa iyong reklamo, maaari mong tawagan ang Customer Care sa Community Health Center Network o ang iyong Health Plan (tingnan ang listahan ng numero ng telepono sa pahina 4-7).

Kung sa tingin mo ay tinanggihan ka ng mga serbisyo at hindi ka sang-ayon sa mga dahilan ng pagtanggap ito, maaari kang humiling ng muling pagsasaalang-alang sa desisyon. Maaari mo itong gawin o ng iyong doktor sa pamamagitan ng pagtawag o pagsulat sa Community Health Center Network o sa naaangkop na Health Plan (Alameda Alliance for Health). Maaari ka ring humiling ng pagsusuri ng isang malayang panlabas na tagasuri. Isang third party, na hiwalay sa Community Health Center Network, ang Alameda Alliance for Health, ang magsasagawa ng pagsusuring ito.

Community Health Center Network

101 Callan Avenue, Suite 300, San Leandro, CA 94577

Maaaring tumawag ang mga miyembro sa Community Health Center Network sa 510-297-0242

Alameda Alliance for Health

Attn: Alliance Grievance and Appeals Department

1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502

Maaaring tumawag ang mga miyembro sa Alameda Alliance for Health sa 510-747-4567 o nang libre sa 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711)

www.alamedaalliance.org

Kung sa tingin mo ay makakasama sa iyong kalusugan ang pagkaantala sa paggamot, maaari kang tumawag sa naaangkop na Health Plan at humiling ng pinabilis na apela. Magkakaroon ng sagot ang grupo para sa iyo sa loob ng 72 oras.



California Department of Managed Health Care (DMHC)

Responsibilidad ng California Department of Managed Health Care ang pangangasiwa ng mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Mayroong libreng numero ng telepono ang departamento (1-888-466-2219) upang makatanggap ng mga reklamo tungkol sa mga health plan. Maaaring gamitin ng may kapansanan sa pandinig at pagsasalita ang walang bayad na numero ng California Relay Service na 1-877-688-9891 (TDD) upang makipag-ugnayan sa departamento. May mga form ng reklamo at mga tagubilin online ang internet website ng departamento na (<http://www.hmohelp.ca.gov>).

Kung may hinaing ka laban sa iyong Health Plan, dapat mo munang tawagan ang iyong plano at makipagusap sa Member Service. Sundin muna ang proseso ng hinaing ng plano bago makipag-ugnayan sa California Department of Managed Care. Kung kailangan mo ng tulong para sa isang hinaing may kinalaman sa isang emergency, hinaing na hindi nalutas nang higit sa 30 araw, maaari mong tawagan ang proseso ng pagrepaso sa reklamo ng Health Plan Division bilang karagdagan sa anumang iba pang pamamaraan sa pagresolba ng hindi pagkakaunawaan na maaaring available sa iyo. Maaari mo pa ring gamitin ang anumang iba pang remedyo na ibinigay ng batas kahit na hindi mo nagamit ang mga prosesong ito.



Paghiling ng Malayang Pagsusuri para sa isang Pinagtatalunang Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan:

Maaari kang humiling ng Independent Medical Review (IMR) para resolbahin ang mga serbisyo ng Health Care sa Department of Managed Health Care (DMHC) kung naniniwala ka na hindi wasto ang pagtanggap, pagbabago, o pag-antala ng Health Plan o ng isa sa nakakontratang provider nito sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Ang "pinagtatalunang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan" ay anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na dapat saklawin at bayaran sa ilalim ng kontrata ng iyong subscriber na tinanggihan, binago, o inantala ng Health Plan o ng isa sa mga nakakontratang provider ang kabuuan o bahagi nito dahil hindi medikal na kinakailangan ang serbisyo.

Ang proseso ng IMR ay karagdagan sa anumang iba pang pamamaraan o remedyo na maaaring available sa iyo. Wala kang babayaranang anumang uri ng bayarin sa aplikasyon o pagpoproseso para sa IMR na may karapatan kang magbigay ng impormasyon bilang suporta sa kahilingan para sa IMR.

Dapat kang bigyan ng Health Plan ng isang form ng aplikasyon ng IMR na may liham ng disposisyon ng hinaing na tumatanggi, nagbabago, o nagpapaantala sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung magpapasya kang hindi lumahok sa proseso ng IMR, magresulta ito sa pagkawala ng iyong anumang legal na karapatan na ituloy ang legal na aksyon laban sa health plan tungkol sa pinagtatalunang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Susuriin ng DMHC ang iyong aplikasyon para sa IMR upang kumpirmahin na:

1. Nagrekomenda ang iyong provider ng isang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na medikal na kinakailangan, o (B) Nakatanggap ka ng agarang pangangalaga o mga serbisyong pang-emergency na natukoy ng isang provider na medikal na kinakailangan, o (C) Pinatingnan ka ng isang provider na nasa plano para sa diagnosis o paggamot sa kondisyong medikal kung saan humingi ka ng malayang pagsusuri; at
2. Tinanggihan, binago, o inantala ng Health Plan o ng isa sa mga nakakontratang provider nito ang pinagtatalunang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, na kumpleto o bahagyang nakabatay sa isang desisyon na ang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ay hindi medikal na kinakailangan; at
3. Nagsampa ka ng hinaing sa Health Plan, o sa nakakontratang provider nito at pinagtibay ang pinagtatalunang desisyon, o hindi pa rin nareresolba ang hinaing makalipas ang 30 araw. Kung nangangailangan ng pinabilis na pagsusuri ang iyong hinaing, maaari mo itong dalhin kaagad sa atensyon ng Departamento. Maaaring pahintulutan ng DMHC na huwag mo nang sundin ang proseso ng hinaing ng Health Plan sa mga pambihira at kinakailangan na mga kaso.

Kung karapat-dapat sa IMR ang iyong kaso, isusumite ang pagtatalo sa isang medikal na espesyalista na gagawa ng malayang pagpapasiya kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga o hindi. Makakatanggap ka ng kopya ng pagtatasa na ginawa sa iyong kaso. Kung matukoy ng IMR na medikal na kinakailangan ang serbisyo, ibibigay ng plano ang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.



Paghiling ng Malayang Pagsusuri para sa isang Pinagtatalunang Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (pagpapatuloy):

Para sa mga hindi agarang kaso, ang organisasyon ng IMR na itinalaga ng DMHC ay dapat itong pagpasyahan sa loob ng 30 araw pagkatapos matanggap ang iyong aplikasyon at mga sumusuportang dokumento. Para sa mga agarang kaso na mayroong nagbabadya at malubhang banta sa iyong kalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, malubhang pananakit, posibleng pagkawala ng buhay, paa, o pangunahing paggana ng katawan, o ang agaran at malubhang pagkasira ng iyong kalusugan, dapat itong pagpasyahan ng organisasyon ng IMR sa loob ng 3 araw ng negosyo.

Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa proseso ng IMR, o para humiling ng form ng aplikasyon, tumawag sa 1-888-466-2219 o TTY 1-877-688-9891. Maa-access din ang impormasyon mula sa website: <https://www.dmhc.ca.gov>

KUNG IKAW AY MIYEMBRO NG COMMUNITY HEALTH CENTER NETWORK MEDI-CAL:
Available sa iyo ang mga sumusunod na karagdagang opsyon kung hindi ka nasiyahan sa Community Health Center Network:

Pagdinig ng Estado:

Bilang miyembro ng Community Health Center Network Medi-Cal, maaari kang humingi ng Pagdinig ng Estado anumang oras sa prosesong ito sa pamamagitan ng pagtawag o pagsulat sa:

California Department of Social Services
State Hearing Division
PO Box 944243, Mail Station 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
Numero ng telepono: 1 (800) 952-5253
TTY 1-(800) 952-8349 o 711

Ombudsman:

Bilang miyembro ng Community Health Center Network Medi-Cal, maaari kang makipag-ugnayan sa Office of the Ombudsman para tulungan ka sa 1(888) 452-8609 o sa pamamagitan ng email; MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov



Mga Karapatan at Responsibilidad ng Miyembro

Mga Karapatan ng Miyembro

- May karapatan kang palaging tratuhin nang may dignidad at tumanggap ng konsiderasyon at magalang na pangangalaga, anuman ang relihiyon, lahi, bansang pinagmulan, edad, kasarian, sekswal na oryentasyon, kapansanan, o katayuan sa pananalapi.
- May karapatan kang tumanggap ng mga serbisyo sa paraang naaangkop sa kultura/walang diskriminasyon.
- May karapatan kang magkaroon ng napapanahong access sa mga network provider.
- May karapatan kang pumili ng Primary Care Provider sa loob ng network ng CHCN.
- May karapatan kang makakuha ng kumpleto at kasalukuyang impormasyon tungkol sa diagnosis, paggamot, at kalagayan mo sa mga salitang mauunawaan mo, anuman ang halaga ng saklaw.
- May karapatan kang magka-access sa mga serbisyo sa family planning, Freestanding Birth Centers, Federally Qualified Health Centers, Indian Health Clinics, serbisyo ng midwifery, Rural Health Centers, serbisyo sa impeksyon na nakukuha sa pakikipagtalik, at mga serbisyong pangemergency sa labas ng network ng CHCN alinsunod sa pederal na batas.
- May karapatan kang makatanggap ng nakasulat na impormasyon ng miyembro na isinalin sa iyong gustong wika.
- May karapatan kang libreng makakuha ng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iba pang format (tulad ng braille, malalaking letra na print, audio at naa-access na electronic format) kapag hiniling at sa napapanahong paraan na naaangkop sa format na hinihiling at alinsunod sa Welfare & Institutions Code Section 14182 (b) (12).
- May karapatan kang lumahok sa pagdedesiyon kasama ang mga provider tungkol sa sarili mong pangangalagang pangkalusugan, kasama ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- May karapatan kang hindi makaranas ng anumang paraan ng pagpigil o pagbubukod na ginagamit bilang paraan ng pamimilit, disiplina, kaginhawahan, o paghihiganti.
- May karapatan kang tumanggap ng kopya ng iyong mga medikal na rekord at humiling na amyendahan o itama ang mga ito, gaya ng tinukoy sa 45 Code of Federal Regulations Section 164.524 at 164.526
- May karapatan kang malayang gamitin ang mga karapatang ito nang hindi naaapektuhan ang paggamot sa iyo ng CHCN, ng iyong mga provider o ng estado.



Mga Karapatan ng Miyembro (pagpapatuloy)

- May karapatan kang i-access ang mga minor consent service.
- May karapatan kang palitan ang iyong Primary Care Provider.
- May karapatan kang bumuo ng mga paunang direktiba.
- May karapatan kang makakuha ng pag-uugnay sa pangangalaga.
- May karapatan kang humiling ng Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang isang serbisyo o benepisyo at naghain ka na ng apela sa iyong health plan at hindi ka pa rin nasisiyahan sa desisyon, o kung hindi ka nakakuha ng desisyon sa iyong apela pagkatapos ng 30 araw, kasama ang impormasyon sa mga pangyayari kung saan posible ang pinabilis na pagdinig.
- May karapatan kang ihayag ang mga hinaing, pasalita o nakasulat man, sa iyong health plan tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang nakuha mo.
- May karapatan ka sa lahat ng impormasyong nasa iyong medikal na rekord. May karapatan kang ibahagi ang mga rekord ng anumang serbisyong telehealth na ibinigay sa iyong doktor sa pangunahing pangangalaga. Ibabahagi ang mga rekord na ito sa iyong doktor sa pangunahing pangangalaga, maliban kung tututol ka.
- May karapatan kang makakuha ng mga libreng serbisyo ng interpreter sa iyong wika.
- May karapatan kang makakuha ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na tanggapan ng legal na tulong o iba pang grupo.
- May karapatan kang maghain ng apela sa health plan sa mga desisyon na tanggihan, ipagpaliban, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo.
- May karapatan ka sa bawat pagsasaalang-alang ng privacy na karaniwang ibinibigay ng mga doktor at medikal na tauhan.
- May karapatan kang malaman ang medikal na dahilan para sa desisyon ng CHCN na tanggihan, antalain o baguhin ang isang kahilingan para sa pangangalagang medikal.
- May karapatan kang mabigyan ng impormasyon tungkol sa iyong health plan at mga serbisyo nito, kasama ang mga saklaw na serbisyo, practitioner, at karapatan at responsibilidad ng miyembro.

Para sa karagdagang paliwanag ng mga karapatang ito, tiyaking humiling ng Abiso sa mga Kasanayan sa Privacy ng iyong klinika sa kalusugan. Nakapost ang Abiso sa mga Kasanayan sa Privacy ng Community Health Center Network sa aming website chcnetwork.org o available sa pamamagitan ng paghiling sa koreo.



Mga Responsibilidad ng Miyembro

- May responsibilidad kang hayagang makipag-usap sa Primary Care Clinic.
- Provider para bumuo ng relasyon ng provider/pasyente na nakabatay sa tiwala at pakikipagtulungan.
- May responsibilidad kang tulungan ang CHCN na mapanatili ang mga wasto at kasalukuyang rekord sa pamamagitan ng pagbibigay ng napapanahong impormasyon tungkol sa mga pagbabago sa address, estado ng pamilya, at iba pang saklaw sa pangangalagang pangkalusugan.
- May responsibilidad kang dalhin ang Member ID card ng iyong Managed Care plan at ipakita ito bago tumanggap ng anumang serbisyong medikal.
- May responsibilidad kang tratuhin nang may paggalang at kagandahang-loob ang lahat ng kawani ng CHCN at ng provider.
- May responsibilidad kang magtanong para matiyak na naiintindihan mo ang mga tagubiling ibinigay sa iyo.
- May responsibilidad kang sabihin sa iyong Primary Care Clinic Provider ang mahalagang impormasyon tungkol sa iyong kalusugan at makakuha ng pangangalaga bago lumubha ang isang problema.
- May responsibilidad kang puntahan ang mga nakaiskedyul na appointment o tumawag 24 oras na mas maaga kung magkakansela..
- May responsibilidad kang sundin ang mga alituntunin ng membership ng iyong plan sa Managed Care at basahin ang lahat ng materyal sa pag-enroll.



Impormasyon

Kung ano ang gagawin kung nakatanggap ka ng bill:

Kung hindi sinasadyang nakatanggap ka ng bill mula sa isang provider ng pangangalagang pangkalusugan o ospital, tiyaking gagawin mo ang sumusunod:

- Buksan ang bill at tingnan kung tama ang iyong impormasyon ng miyembro.
- Huwag bayaran ang bill. Isulat dito ang numero ng iyong Member ID at pangalan ng plan ng managed care.

KUNG PAANO I-ACCESS ANG SERBISYO NG INTERPRETER:

Alameda Alliance for Health: 1-510-747-4567 o nang libre sa at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711)





Community Health Center Network
101 Callan Avenue, Suite 300
San Leandro, CA 9457
Pangunahing Telepono: 510.297.0200
Pangunahing Fax: 510.297.0209
chcnetwork.org

