



**San Francisco**  
**Department of Public Health**

**San Francisco**  
**Behavioral Health Services**  
**Mental Health Plan (MHP)**

**Handbook ng Benepisyaryo**  
**Mga Espesyal na Serbisyo sa**  
**Mental na Kalusugan**

**1380 Howard Street**  
**San Francisco, CA 94103**

Petsa ng Pagbabago: Disyembre 28, 2023

Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa: Enero 1, 2024<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Dapat ibigay ang handbook na ito sa unang beses na pagkuha ng serbisyo ng benipisyaryo

## LANGUAGE TAGLINES

### **English Tagline**

ATTENTION: If you need help in your language call [1-888-246-33331-888-246-3333] (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call [1-888-246-3333] (TTY: 711). These services are free of charge.

### **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ [1-888-246-33331-888-246-3333] (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ [1-888-246-3333] (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք [1-888-246-3333] (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ [1-888-246-3333] (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 [1-888-246-3333] (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با [1-888-246-3333] (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। [1-888-246-3333] (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau [1-888-246-3333] (TTY: 711). 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は [1-888-246-3333] (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 [1-888-246-3333] (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. [1-888-246-3333] (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕໂຟມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux [1-888-246-3333] (TTY: 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ [1-888-246-3333] (TTY: 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру [1-888-246-3333] (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al [1-888-246-3333] (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa [1-888-246-3333] (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข [1-888-246-3333] (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер [1-888-246-3333] (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số [1-888-246-3333] (TTY: 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 [1-888-246-3333] (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## TALAN NG NILALAMAN

IBA PANG WIKA AT FORMAT .....	6
PAUNAWA UKOL SA KAWALAN NG DISRKIMINASYON.....	8
PANGKALAHATANG IMPORMASYON.....	11
MAHALAGANG IMPORMASYON TUNGKOL SA MEDI-CAL PROGRAM.....	22
KUNG PAANO MALALAMAN KUNG IKAW O ANG IYONG KAKILALA AY KAILANGANG NG TULONG .....	26
PAG-ACCESS SA MGA ESPESYAL NA SERBISYO SA MENTAL NA KALUSUGAN .....	29
PAGPILI NG PROVIDER .....	38
ANG IYONG KARAPATAN SA PAG-ACCESS SA MGA MEDIKAL NA REKORD AT IMPORMASYON NG DIREKTORYO NG PROVIDER GAMIT ANG MGA SMART DEVICE .....	40
SAKLAW NG MGA SERBISYO .....	41
MGA PAGPAPASIYA SA SALUNGAT NA BENEPISYO NG IYONG MENTAL HEALTH PLAN.....	50
ANG PROSESO SA PAGLUTAS NG PROBLEMA: PAGHAHAIN NG REKLAMO O APELA.....	54
ANG PROSESO NG REKLAMO .....	56
ANG PROSESO NG APELA (KARANIWAN AT PINABILIS) .....	58
ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO.....	63
ADVANCE DIRECTIVE (PAUNANG DIREKTIBA).....	67
MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG BENEPISYARYO .....	69



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## IBA PANG WIKA AT FORMAT

### Iba Pang Wika

Makukuha mo itong Handbook ng benepisyaryo at iba pang mga materyales ng plano sa iba pang wika nang walang bayad. Nagbibigay kami ng nakasulat na mga pagsasalin mula sa mga kwalipikadong tagapagsalin. Tumawag sa San Francisco Behavioral Health Services sa 1-888-246-3333 o 415-255-3737 (TTY: 711). Basahin ang Handbook ng Benepisyaryo na ito para malaman pa ang tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika, gaya ng mga serbisyo ng interpretasyon at pagsasalin.

### Iba Pang Format

Makukuha mo ang impormasyong ito sa iba pang format, gaya ng Braille, naka-print sa titik na 20-point ang laki, audio, at madaling ma-access na elektronikong format nang walang bayad. Tumawag sa San Francisco Behavioral Health Services sa 1-888-246-3333 (TTY: 711). Libre ang tawag na ito.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## Serbisyo ng Interpreter

Nagbibigay ang San Francisco Behavioral Health Services ng serbisyo ng berbal na interpretasyon mula sa isang kwalipikadong interpreter, sa loob ng 24 na oras, nang walang bayad. Hindi mo kailangang gumamit ng isang kapamilya o kaibigan bilang interpreter. Mangyaring iwasang gumamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban kung isa itong emergency. Available ang mga serbisyo ng interpreter, panglingwistika at pangkultura nang walang bayad. May makukuhang tulong sa loob ng 24 na oras kada araw, 7 araw sa isang 7arti. Para sa tulong sa wika o para makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa San Francisco Behavioral Health Services sa 1-888-246-3333 (TTY 711). Libre ang tawag na ito.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## PAUNAWA UKOL SA KAWALAN NG DISKRIMINASYON

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sinusunod ng San Francisco Behavioral Health Services ang Pang-estado at Pederal na mga batas sa karapatang sibil. Ang San Francisco Behavioral Health Services ay hindi nagsasagawa ng labag sa batas na diskriminasyon, nagbubukod ng mga tao, o tinatrato sila nang naiiba dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, pinagmulang angkan, bansang pinanggalingan, pagkakakilanlan ng etnikong pangkat, edad, kapansanan 8artic-iisip, pisikal na kapansanan, 8articu na kondisyon, henetikong impormasyon, katayuan 8artic-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon.

Ang San Francisco Behavioral Health Services ay nagbibigay ng:

- Libreng mga tulong at serbisyo sa mga taong may kapansanan para matulungan silang makipag-ugnayan nang mas mahusay, tulad ng:
  - Mga kwalipikadong sign language interpreter,
  - Nakasulat na impormasyon sa ibang format (malalaking titik, braille, audio o mga elektronikong format).
- Libreng mga serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:
  - Mga kwalipikadong interpreter,
  - Impormasyong nakasulat sa ibang wika.

Kung kailangan mo ang mga serbisyong ito, kontakin ang Behavioral Health Access Center, 24 na oras kada araw, 7 araw kada 8arti, sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-888-246-3333. O, kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa 711. Kapag hiniling, puwedeng makuha ang dokumentong ito sa braille, malalaking titik, o sa elektronikong format na madaling ma-access.

### KUNG PAANO MAGHAIN NG REKLAMO

Kung naniniwala kang ang San Francisco Behavioral Health Services ay nabigong ibigay ang mga serbisyong ito o labag sa batas na nandiskrimina sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, pinagmulang angkan, bansang pinanggalingan, pagkakakilanlan ng etnikong pangkat, edad, kapansanan 8artic-iisip, pisikal na kapansanan, 8articu na kondisyon, henetikong impormasyon, katayuan 8artic-aasawa, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon, puwede kang maghain ng reklamo sa San Francisco Behavioral Health Services. Puwede kang



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



maghain ng reklamo sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, sa pagsulat, o sa personal

- Sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono: Kontakin ang Behavioral Health Access Center, 24 na oras kada araw, 7 araw kada 9arti sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-888-246-3333. O, kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa 711.
- Sa pagsulat: Punan ang form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:
- Punan ang form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:  
**San Francisco Behavioral Health Services  
Grievance/Appeal Office  
1380 Howard Street, 2<sup>nd</sup> Floor  
San Francisco, CA 94103**
- Sa personal: Pumunta sa tanggapan ng iyong provider o sa Behavioral Health Access Center at sabihin na gusto mong maghain ng reklamo.

---

### **OFFICE OF CIVIL RIGHTS –California Department of Health Care Services**

Maaari ka ring maghain ng reklamo ukol sa karapatang sibil sa California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, sa pagsulat o sa elektronikong paraan:

- Sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono: Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, mangyaring tumawag sa **711 (California State Relay)**.
- Sa pagsulat: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng sulat sa:

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

Makukuha ang mga form ng reklamo sa:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>.

- Elektronikong paraan: Mag-email sa [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

---

## **OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**

Kung naniniwala kang nakaranas ka ng diskriminasyon base sa lahi, kulay, bansang pinanggalingan, edad, kapansanan, o kasarian, puwede ka ring maghain ng reklamo ukol sa karapatang sibil sa U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, sa pagsulat o sa elektronikong paraan.

- Sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono: Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Sa pagsulat: Punan ang form ng reklamo o magpadala ng sulat sa:  
**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**
- Makukuha ang mga form ng reklamo sa <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>.
- Elektronikong paraan: Pumunta sa Office for Civil Rights Complaint Portal sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## PANGKALAHATANG IMPORMASYON

### Pagpapahayag ng Misyon

Ang misyon ng San Francisco County MHP ay upang magkaloob sa mga karapat-dapat na residente ng San Francisco ng madaling paggamit sa de-kalidad, mabisa, matipid na 11articu ng pangangalaga sa kalusugang pangkaisipan na nasa loob ng komunidad, may kakayahang pangkultura, at nakaayon sa gabay ng gumagamit.

### Layunin

Layunin ng 11articu na itaguyod ang paggaling, mga positibong resulta may kinalaman sa pagkilos, at pagbabawas sa mga sintomas ng sakit 11artic-iisip para sa mga kliyente. Para magawa ito, daragdagan nito ang kamalayan ng publiko kung saan at paano kukuha ng tulong para sa mental na kalusugan at problema sa paggamit ng droga. Karagdagan pa, palalawigin nito ang proactive at low threshold intervention na nakakabawas sa mapanganib na mga paggawi.

### Mga Pinahahalagahan

- Inirerespeto ng San Francisco County MHP ang mga indibidwal bilang ang pangunahing pinahahalagahan nito, kabilang ang pagpili, kasiyahan, at pagiging kompidensyal ng kliyente.
- Minimithi ng San Francisco County MHP na maranasan ng lahat ng taga-San Francisco ang mental at emosyonal na kagalingan at makilahok nang makabuluhan sa komunidad sa buong buhay at mga henerasyon.
- Nakatuon ang San Francisco County MHP sa pagbuo at pagpapanatili ng 11articu ng pangangalaga na may kakayahang pangkultura at nakaayon sa gabay ng gumagamit. Ang sumusunod na mga prinsipyo ay ang mga batayan para sa pagpapabuti ng mga serbisyong may kakayahang pangkultura at naaangkop sa edad:
  1. Ang pagpapalano at pagdidisenyo ng mga serbisyo ay isasagawa sa



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- pakikipagtulungan sa iba't ibang kliyente na gumagamit ng mga serbisyo.
2. Pagbibigay ng patas at epektibong pangangalaga sa mental na kalusugan at sa may problema sa paggamit ng droga para maitaguyod ang kalusugan at kagalingan ng pag-uugali ng mga taga-Francisco.
  3. Kinikilala 12artic na ang pamilya, batay sa pakahulugan ng bawat kultura, ay isang pangunahing 12articu ng suporta, at kung gayon, nararapat na isama sa pagpapalano at disenyo ng serbisyo kapag 12articul, ayon sa nais ng kliyente.
  4. Kinikilala 12artic at nakatuon kami sa pakikipagtulungan may kinalaman sa natural at di-pormal na mga network ng mga kliyente at ng kanilang mga komunidad.
  5. Kami ay magkakaloob ng madaling paggamit ng wika at karampatan sa kultura sa loob ng 12articu ng mga serbisyo.
  6. Kami ay nangangakong magbigay ng mga kawaning marunong at bihasa sa paglilingkod sa mga populasyong may iba't ibang kultura.
  7. Kami ay magkakaloob ng epektibong mga serbisyo ng pakikiugnay at pakikibahagi (outreach) edukasyon, prebensyon, at pagtataguyod ng mental na kalusugan sa iba't ibang populasyon sa San Francisco hangga't maaari, sa abot ng aming kakayahan.
  8. Kami ay nangangakong magkaloob ng komprehensibong hanay ng mga serbisyong naaangkop sa edad para sa mga bata, nasa hustong gulang at matatandang kliyente.
- Ang mga kliyente ang may pinakamabuting potensiyal na umunlad kapag tiningnan bilang mga partner sa kanilang sariling paggaling. Ang papel ng mga tagapagkaloob ng serbisyo sa klinika (clinical provider) sa pakikipagtambal na ito ay kabilang ang pagbabahagi sa kanilang mga kliyente ng diwa ng pag-asa, at pagsuporta sa paniniwala na 12articul ang proseso ng paggaling.
  - Nakatuon ang San Francisco County MHP sa pagkaloob ng napapanahon at madaling paggamit sa pangangalaga.
  - Pinahahalagahan ng San Francisco County MHP ang prebensyon, edukasyon,



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

at maagang interbensyon bilang mga estratehiya upang magtaguyod ng pagkakaroon ng mabuting kalusugan, mapigilan ang krisis at mapanatili ang mga kliyente sa loob ng kanilang mga komunidad hangga't maaari.

- Ang mga tagapagkaloob ng serbisyo ay kikilalanin at magtatrabaho ayon sa sariling nais na kinalabasan ng kliyente sa pagkaloob ng pangangalaga. Ang mga positibong kinalabasan ay makakamit sa pakikipagtambal sa mga pamilya at iba pang mga tagapag-alaga (sa kabila ng edad ng gumagamit ng serbisyo), mga programang nakabase sa komunidad, pribadong organisasyon, pampublikong mga ahensiya, at grupong tagapayo.
- Ang pamamaraan ng iba't ibang disiplina (multidisciplinary approach) na nag-aalok ng pinagsamang kadalubhasaan ng mga nars, psychiatrist, psychologist, social worker, counselor ng pag-aasawa/pamilya/bata, iba pang mga propesyonal ng kalusugang pangkaisipan, suporta ng kapareho (peer support) at mga peer counselor ay mahalaga sa pagkaloob ng komprehensibong pangangalaga.
- Ang San Francisco County MHP ay kumikilala at gumagalang sa sentral na kaugnayan sa pagitan ng tagapagkaloob ng serbisyo at kliyente, na umuunlad sa paglipas ng panahon.
- Ang mga tagapagkaloob ng serbisyo ay bawat isang bahagi ng mas malaking 13articulo ng pangangalaga na kumakatawan sa maraming tagapagkaloob ng serbisyo na sama-samang nagtatrabaho upang mapahusay ang kalusugan at kapakanan ng kliyente.
- Ang pagplano ng paggamot at pagpapalabas ay dapat nagpapahintulot sa mga kliyente na kumilos sa mas malayang kapaligiran at pinaka-angkop na antas ng pangangalaga, na nagpapahusay sa pagkaugnay sa komunidad saanman 13articulo.
- Ang San Francisco County MHP ay kinikilalang mahalaga ang ligtas na kapaligiran sa pagkaloob ng pangangalaga at ang pagtatasa at paggamot ay kinakailangang masalamin ang pagiging sensitibo sa naunang nag-aambag sa kasaysayan ng kliyente, kabilang ang trauma at pag-aabuso.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



## Mahahalagang Numero ng Telepono

Emergency	911
24/7 Behavioral Health Access Line	(888) 246-3333 (415) 255-3737 TTY: 711
Mga Komprehensibong Serbisyo sa Krisis –	
Child Crisis	(415) 970-3800
Mobile Crisis Treatment Team	(415) 970-4000
ZSFG Psychiatric Emergency Services	(415) 781-0500
Westside Community Crisis	(415) 355-0311
San Francisco Suicide Prevention Crisis Line	(415) 781-0500
Grievance/Appeal Office	(415) 255-3632
Patients' Rights Advocates	(800) 729-7727 (415) 552-8100

### PAANO KO MALALAMAN KUNG ANG ISANG TAO AY KAILANGAN KAAGAD NG TULONG?

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

- Nakakarinig o nakakakita ng mga bagay na pinaniniwalaan ng iba na wala roon.
- Matindi at madalas 14artic-iisip o pakikipag-usap tungkol sa kamatayan.
- Namimigay ng kanilang mga gamit.
- Nagbabanta na papatayin ang kanilang sarili (pagpapakamatay).
- Nagnanais saktan ang kanilang sarili o ang iba pa.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

Kung ang isa o higit 15arti mga bagay na ito ay totoo, tawagan ang 911 o ang San Francisco MHP sa **(888) 246-3333** (24/7 na libreng tawag). Ang mga kawani ng Mental Health ay nasa on-call 24 na oras sa isang araw.

### **ANONG MGA PANTANGING SERBISYO SA MENTAL NA KALUSUGAN ANG IPINAGKAKALOOB NG SAN FRANCISCO COUNTY?**

**\*Prebensyon at Maagang Interbensyon (Prevention and Early Intervention):** Para maitaguyod ang pagkakaroon ng mabuting kalusugan sa mga bata sa San Francisco, ang Children, Youth, and Families System of Care ay nagkakaloob ng prebensyon at maagang interbensyon ng kalusugang pangkaisipan sa pamamagitan ng pakikipagtambal sa mga ahensiyang nasa komunidad, eskuwelahan, sentrong pangkalusugan, silungan, sentro ng pangangalagang pambata at tagapagkaloob ng pangangalaga ng pamilya.

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

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



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

grupo sa pamamahala ng pangangalaga. Bilang karagdagan, ang mga pangkat ng pangunahing pangangalaga ay nakalagay sa apat na klinika 16artic-uugaling pangkalusugan na nagsisilbi bilang mga tahanan 16artic-uugaling pangkalusugan.

**\* Transisyunal na Edad na Serbisyo para sa mga Kabataan (Transitional Age Youth Services):** Ang Transisyunal na Edad na Serbisyo para sa mga Kabataan (Transitional Age Youth Services) ay nagkaloob ng konsultasyong pangklinika, impormasyon at mga pagsangguni, at pamamahala ng kaso ng pag-uugnay para magkaroon ng koordinasyon ang mga serbisyo sa mga 16articula nasa edad 16 hanggang 24. Ang layunin ay upang matiyak ang maayos na transisyon ng grupo ng edad na ito mula sa 16articu ng pangangalaga sa mga Bata, Kabataan, at Pamilya tungo sa 16articu ng pangangalaga sa Nasa Hustong Gulang at Matanda.

**\*Foster Care Mental Health:** Ang Foster Care Mental Health (FCMH) ay nagkaloob ng mga pagsusuri sa mental na kalusugan at mga pakikipag-ugnay sa mga serbisyong kinakailangan (kabilang ang espesyalidad sa kalusugang pangkaisipan) para sa mga bata, kabataan, at pamilya na kalahok sa 16articu ng Kapakanang Pambata (Child Welfare) ng San Francisco. Ang FCMH ay nagkaloob din ng indibidwal na therapy, family therapy, group therapy, at iba pang mga sumusuportang serbisyo.

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

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

Ang mga serbisyo sa outpatient na inaalok ng mga **Organizational Provider** (mga klinika) ay dinisenyo upang mabawasan ang kapansanang pangkaisipan at mapanumbalik at mapanatili ang pagganap sa komunidad na hindi umaasa sa iba.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



Kabilang sa mga serbisyo ang pagtatasa, pangkalahatang mga serbisyo sa kalusugang pangkaisipan, agarang pangangalaga, suporta sa 17arti at pamamahala ng kaso.

Ang mga serbisyo para sa outpatient ng **Private Provider Network (PPN)** ay dinisenyo upang maglingkod sa mga kliyente na nakikinabang mula sa pagsangguni sa isang pribadong propesyonal at hindi nangangailangan ng suporta ng maramihang serbisyong inaalok sa isang klinika. Maaaring gamitin ang PPN sa halip na klinika.

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

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

**\*Mga Serbisyo ng Psychiatric Emergency:** Isang pasilidad na bukas 24 na oras na may kapasidad na magsuri at gumamot ng mga psychiatric emergency para sa parehong boluntaryo at hindi nagboluntaryong mga kliyente. Nagkakaloob ng matinding medical oversight, pag-aalaga (nursing care), suporta sa pamamagitan, pagtatasa, muling pagtatasa, pag-uugnay at pagsangguni sa kasalukuyang mga serbisyo sa mental na kalusugan.

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



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

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

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

**\*Acute Psychiatric Inpatient:** Isang pasilidad na bukas 24 na oras na may kapasidad na magtaya at gumamot ng kagyat at malulubhang psychiatric na kondisyon para sa parehong boluntaryo at hindi nagboluntaryong mga kliyente.

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

**\*Pagpapanatag sa Krisis (Crisis Stabilization):** Isang 23 oras na masinsinang interbensyon para sa parehong nagboluntaryo at hindi nagboluntaryo na 18 articula nakararanas ng psychiatric na krisis na may layunin ng pagpapatatag sa kabataan, pag-iwas sa psychiatric hospitalization, at pagbabalik sa kabataan sa kanilang mga natural na suporta.

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

**\*Partial hospitalization:** Ang hindi pang-residenteng programa ng paggamot na maaaring nakabase o hindi nakabase sa ospital. Kabilang sa mga serbisyo ng programa ang pagtatasa, mga serbisyo sa mental na kalusugan, medical oversight, at



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

suporta sa 19arti na ang antas ng tindi ay katumbas ng programa sa inpatient, ngunit ginaganap sa araw lamang.

**\*Dalubhasang Pag-aalaga (Skilled Nursing):** Mga pasilidad na nagkakaloob ng mga pangmatagalang serbisyo sa paggamot sa mga nasa hustong gulang na may pangunahing pagsusuring 19articu (primary medical diagnosis) at natatanging pangangailangan sa kalusugan ng pag-uugali.

### **Bakit Mahalagang Basahin ang Handbook na Ito?**

Sasabihin 19artic ng handbook na ito na kung paano makakakuha ng espesyal na serbisyo para sa mental na kalusugan mula sa Medi-Cal sa pamamagitan ng mental health plan ng iyong county. Ipinapaliwanag ng handbook na ito ang iyong mga benepisyo at kung paano makakakuha ng pangangalaga. Sasagutin din nito ang karamihan sa mga tanong mo.

Matutuhan mo:

- Kung paano makukukuha ang mga espesyal na serbisyo para sa mental na kalusugan.
- Kung anong mga benepisyo ang makukuha mo.
- Kung ano ang gagawin kung mayroon kang tanong o problema.
- Ang iyong mga 19articula at responsabilidad bilang benepisiyaryo ng Medi-Cal.

Kung hindi mo babasahin ang handbook na ito ngayon, dapat mong itabi ang handbook na ito para basahin sa ibang panahon. Ang handbook na ito at iba pang nakasulat na 19articul ay makukuha sa elektronikong paraan sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp> o sanaka-print na format mula sa mental health plan, nang libre. Tawagan ang iyong mental health plan sa 1-888-246-3333 (TTY: 711) kung gusto mo ng naka-print na kopya.

Gamitin ang handbook na ito, bilang karagdagan sa impormasyong natanggap mo



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

noong nag-enroll ka sa Medi-Cal.

### **Kailangan ang Handbook na Ito sa Ibang Wika o sa Ibang Format?**

Kung nagsasalita ka ng iba pang wika bukod sa Ingles, mayroon kang magagamit na libreng serbisyo ng interpreter. Tumawag sa San Francisco Behavioral Health Services. Available ang iyong mental health plan, 24 na oras kada araw, pitong araw kada 20arti.

Maaari mo ring kontakin ang iyong mental health plan sa 1-888-246-3333 (TTY: 711) kung gusto mong makuha ang handbook na ito o iba pang naka-print na materyales sa alternatibong format gaya ng malalaking titik, Braille, o audio. Tutulungan ka ngiyong mental health plan.

Kung gusto mo ng kopya ng handbook na ito o iba pang nakasulat na 20articul sa ibang wika bukod sa Ingles, tawagan ang iyong mental health plano. Tutulungan ka ng iyong mental health plan sa iyong wika sa telepono.

Makukuha ang impormasyong ito sa mga wika na nakalista sa ibaba  
English, Chinese, Russian, Tagalog at Vietnamese

### **Ano ang Responsibilidad ng Mental Health Plan K?**

Responsibilidad ng iyong mental health plan ang mga sumusunod:

- Pagtukoy kung natutugunan mo ang pamantayan para makuha ang mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan mula sa county o network ng provider nito.
- Pagbibigay ng pagsusuri para matukoy kung kailangan mo ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan.
- Pagbibigay ng numero ng telepono para sa libreng tawag na may sumasagot 24 na oras, pitong araw sa isang liggo, na makakapagsabi 20artic kung paano makakakuha ng mga serbisyo mula sa iyong mental health plan. Puwede kang tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 711).
- Pagkakaroon ng sapat na bilang ng provider na malapit 20artic para matiyak na



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

makukuha mo ang mga serbisyo ng paggamot sa mental na kalusugan na sakop ng mental health plan kung kailangan mo ang mga ito.

- Pagbibigay-alam at pagtuturosa iyo tungkol sa mga serbisyonang available mula sa iyong mental health plan.
- Pagbibigay 21artic ng mga serbisyo sa wika mo o sa pamamagitan ng interpreter (kung kailangan) nang libre at pagbibigay-alam 21artic na available ang mga serbisyonang ito ng interpreter.
- Pagbibigay 21artic ng nakasulat na impormasyon tungkol sa kung ano ang available para 21artic sa ibang wika o alternatibong format gaya ng Braille o naka-print sa malalaking titik. Nagbibigay kami ng impormasyon sa mga wika kabilang ang English, Chinese, Russian, Spanish, Tagalog, at Vietnamese. Kapag hiniling, makukuha 21artic ang impormasyong ito sa ibang wika o format.
- Pagbibigay 21artic ng paunawa sa anumang mahalagang pagbabago sa impormasyon na tinukoy sa handbook na ito nang hindi bababa sa 30 araw bago ang pinaplanong petsa ng pagkakaroon ng bisa ng pagbabago. Itinuturing na mahalaga ang pagbabago kapag mayroong dagdag o pagbabawas sa bilang o mga uri ng available na, o kung may dagdag o pagbabawas sa bilang ng mga network provider, o kung mayr iba pang pagbagago na makakaapekto sa mga benepisyong natatanggap mo sa pamamagitan ng mental health plan.
- Pag-uugnay ng iyong pangangalaga sa iba pang plano o 21articu ng paghatid kung kinakailangan para mapadali ang paglilipat ng pangangalaga at magabayan ang mga referral para sa mga benepisiyaryo, na tinitiyak na hindi magpapabalik-balik ang referral, at tinatanggap ng bagong provider ang pangangalaga sa benepisiyaryo.
- Tinitiyak na mayroong patuloy 21artic-access sa iyong nauna at kasalukuyang provider sa labas ng network sa loob ng isang takdang panahon kung ang pagbabago sa provider ay maaaring magdulot ng pinsala saiyong kalusugan o madagdagan ang panganib na maospital ka.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## MAHALAGANG IMPORMASYON TUNGKOL SA MEDI-CAL PROGRAM

### Mayroon Magagamit bang Transportasyon?

Kung nahihirapan kang magpunta sa mga 22articu na appointment mo o sa appointment para sa mental na kalusugan, puwede kang matulungan ng Medi-Cal program para makakuha ng sasakyan. Maaaring ilaan ang transportasyon sa mga benepisiyaryo ng Medi-Cal na walang sariling sasakyan at may pangangailangang 22articu para makatanggap ng mga serbisyong sakop ng Medi-Cal. May dalawang uri ng transportasyon para sa mga appointment.

- Ang di-medikal na transportasyon ay transportasyon sa pamamagitan ng pribado o pampublikong sasakyan para sa mga tao na walang ibang paraan para makapunta sa kanilang appointment.
- Ang di-emergency na 22articu na transportasyon ay transportasyon sa pamamagitan ng ambulansya, wheelchair van, o litter van para sa mga taong hindi kayang gumamit ng pampubliko o pribadong sasakyan.

Ang transportasyon ay available para sa mga biyahe papunta sa botika o biyahe para kumuha ng mga kinakailangang 22articu na supply, prosthetics, orthotics, at iba pang equipment. Para sa higit pang impormasyon at tulong kaugnay ng transportasyon, kontakin ang iyong managed care plan.

Kung mayroon kang Medi-Cal pero hindi ka naka-enroll sa isang managed care plan (plano ng pinamamahalaang pangangalaga), at kailangan mo ng di-medikal na transportasyon para sa serbisyong nauugnay sa kalusugan, maaari mong kontakin nang direkta ang provider ng di-medikal na transportasyon o ang iyong provider para sa tulong. Kapag kinontak mo ang kumpanya ng sasakyan, hihingin nila ang impormasyon tungkol sa petsa at oras ng appointment mo. Kung kailangan mo ng di-emergency na 22articu na transportasyon, maaaring magtakda ang iyong provider ng di-emergency na



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

23articu na transportasyon at iugnay ka sa isang provider ng transportasyon para maisaayos ang iyong sasakyan papunta at pauwi mula sa (mga) appointment mo.

### **Ano ang mga Serbisyong Pang-emergency?**

Ang mga serbisyong pang-emergency ay mga serbisyo para sa mga benepisiyaryong dumaranas ng hindi inaasahang 23articu na kondisyon, kasama ang psychiatric emergency. Ang isang 23articu na kondisyon na pang-emergency ay may mga sintomas na napakatindi (maaaring kasama ang matinding kirott) anupa't makatuwirang maaasahan ng isang karaniwang tao na mangyari ang sumusunod anumang oras:

- Maaaring nasa matinding panganib ang kalusugan ng indibidwal (o kalusugan ng sanggol na hindi pa naipapanganak).
- Nagdudulot ng malubhang pinsala sa pagkilos o paggana ng iyong katawan.
- Nagdudulot ng malubhang pinsala sa anumang organ o bahagi ng katawan.

Nangyayari ang 23articu na kondisyon na psychiatric emergency kapag iniisip ng isang karaniwang tao na siya ay:

- Isang kasalukuyang panganib sa kaniyang sarili o sa ibang tao dahil sa kondisyon ng mental na kalusugan o hinihinalang kondisyon ng mental na kalusugan.
- Biglaang hindi makapaglaan o hindi makakain ng pagkain, o makagamit ng damit o tirahan dahil sa kondisyon ng mental na kalusugan o hinihinalang kondisyon ng mental na kalusugan.

Sakop ang mga serbisyong pang emergency 24 na oras kadaaraw, pitong araw kada 23arti para sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal. Hindi kinakailangan ng pangunahing awtorisasyon para sa mga serbisyong pang-emergency. Sasagutin ng Medi-Cal program ang mga kondisyong pang-emergency, ito man ay dahil sa kondisyon ng pisikal na kalusugan o mental na kalusugan (kaisipan, nararamdaman, pag-uugali na mga sanhi ng pagkabalisa at/o hindi normal na pakikitungo sa sarili o sa ibang tao.) Kung naka-enroll ka sa Medi-Cal, hindi ka sisingilin dahil sa pagpunta sa emergency



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

room, kahit na hindi pala ito isang emergency. Kung sa tingin mo ay dumaranas ka ng emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa anumang ospital o iba pang lokasyon ng paggamot para sa tulong.

### **Kailangan Ko bang Magbayad para sa Medi-Cal?**

Karamihan ng mga tao ay hindi kailangang magbayad para sa Medi-Cal. Sa ilang kaso, maaaring kailangan mong magbayad para sa Medi-Cal depende sa halaga ng perang nakukuha okinikita mo kada buwan.

- Kung mas mababa ang kita mo kaysa sa mga limitasyon ng Medi-Cal para sa laki ng pamilya mo, hindi mo kailangang magbayad para sa mga serbisyo ng Medi-Cal.
- Kung mas mataas ang kita mo kaysa sa mga limitasyon ng Medi-Cal para sa laki ng pamilya mo, kakailanganin mong magbayad ng kaunti para sa mga serbisyo ng paggamot sa karamdaman kaugnay ng paggamit ng droga or iba pang karamdaman. Ang halagang babayaran mo ay tinatawag na ‘share of cost’ (24articu gastos). Kapag nabayaran mo na ang ‘share of cost’ mo, babayaran ng Medi-Cal ang nalalabing bayarin sa paggamot para sa buwang iyon. Sa mga buwan na wala kang gastos na 24articu, wala kang kailangang bayaran.
- Maaaring kailangan mong magbayad ng ‘co-payment’ para sa anumang paggamot sa ilalim ng Medi-Cal. Ibig sabihin, magbababayad ka mula sa iyong sariling bulsa sa tuwing tumatanggap ka ng serbisyong 24articu o pumunta sa emergency room ng ospital para sa mga regular na serbisyo 24artic.

Sasabihin 24artic ng provider mo kung kailangan mong magbigay ng co-payment.

### **Sino ang Kokontakin Ko Kung Naiisip Kong Magpakamatay?**

Kung ikaw o ang isang kakilala mo ay nasa krisis, mangyaring tumawag sa National Suicide Prevention Lifeline sa **988** o **1-800-273-TALK (8255)**. Pwede ring mag-chat sa <https://988lifeline.org/>



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



Para sa mga 25arti na residenteng naghahanap ng tulong sa isang krisis at para ma-access ang 25arti na mga programa sa mental na kalusugan, mangyaring tumawag sa San Francisco Suicide Prevention sa 415-781-0500.

### **Saan Ako Puwedeng Magpunta para sa Higit pang Impormasyon tungkol sa Medi-Cal?**

Bumisita sa website ng Department of Health Care Services sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para sa higit pang impormasyon tungkol sa Medi-Cal.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## KUNG PAANO MALALAMAN KUNG IKAW O ANG KAKILALA MO AY NANGANGAILANGAN NG TULONG

### Paano Ko Malalaman kung Kailangan Ko ng Tulong?

Maraming tao ang nahihirapan sa buhay at maaaring nakakaranas ng mga kondisyon sa mental na kalusugan o mga problema sa emosyon. Ang pinakamahalagang dapat 26artic ay may makukuhang tulong. Kung ikaw o ang kapamilya mo ay kwalipikado sa Medi-Cal at nangangailangan ng mga serbisyo sa mental na kalusugan, dapat kang tumawag sa access line ng iyong mental health plan sa 1-888-246-3333 (TTY:711). Matutulungan ka rin ng iyong managed care plan na kontakin ang iyong mental health plan kung sa tingin nila ay nangangailangan ka o ang kapamilya mo ng mga serbisyo sa mental na kalusugan na hindi sinasagot ng iyong managed care plan. Tutulungan ka ng mental health plan na maghanap ng provider para sa mga serbisyong kailangan mo.

Kung napansin mo na ikaw o ang kapamilya mo ay dumaranas ng malubha o namamalaging pagkabalisa, na nakakaapekto sa kakahayan mo o 26articu asikasuhin ang pang araw-araw na buhay o pakiramdam mo ay ayaw mo nang mabuhay, tawagan ang iyong mental health plan. Tawagan ang iyong mental health plan kung gusto mo ng tulong sa isa o higit pa sa mga sumusunod na sintomas:

- Sobrang pag-aalala o takot.
- Matinding kalungkutan o panlulumo.
- Mga problema 26artic-iisip:
  - Problema sa pagpopokus, memorya o makatwirang pag-iisip at pagsasalita na mahirap ipaliwanag.
- Matinding pagbabago sa mood o damdamin, kasama ang:
  - Masyadong masaya, parang nasa tuktok ng mundo.
  - Masyadong 26articula o nagagalit nang matagal.
- Umiibas sa mga kaibigan at pakikihalubilo.
- Mga problema sa mga relasyon sa ibang tao.
- Tulog nang tulog o kaunti lang ang oras kung matulog.



---

Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- Masyadong marami kung kumain o masyadong kaunti kung kumain.
- Problema sa pandinig, paningin o nakakaramdam ng mga bagay na mahirap ipaliwanag o mga bagay na ayon sa maraming tao ay hindi totoo.
- Problema sa paglalasing at paggamit ng droga
- Maraming pisikal na <sup>27</sup>articular<sup>27</sup> walang maliwanag na dahilang tulad ng:
  - Sakit ng ulo
  - Sakit ng tiyan
- Nag-iisip na magpakamatay
- Pabigla-bigla o hindi pangkaraniwang pagbabago sa pagkilos:
  - Hindi magawa ang mga pang-araw-araw na <sup>27</sup>artic, problema sa trabaho, paaralan, o mga karaniwang <sup>27</sup>artic.
- Matinding takot sa pagtaas ng timbang o alalahanin sa hitsura.

### **Paano Ko Malalaman kung Kailangan ng Tulong ng Isang Bata O Teenager?**

Maaari mong kontakin ang access line ng iyong mental health plan sa 1-888-246-3333 (TTY: 711) o managed care plan para sa pagsusuri at pagtatasa sa iyong anak na bata o teenager kung sa tingin mo ay mayroon siya ng alinman sa sumusunod na mga palatandaan ng kondisyon sa mental na kalusugan. Kung kwalipikado ang iyong anak na bata o teenager para sa Medi-Cal at ipinapahiwatig sa pagtatasa ng mental health plan na kailangan ang espesyal na mga serbisyo sa mental na kalusugan na sakop ng mental health plan, gagawa ng kaayusan ang mental health plan para makatanggap ng mga serbisyo ang iyong anak na bata o teenager. Matutulungan ka rin ng iyong managed care plan sa pagkontak ng iyong mental health plan kung sa tingin nila ay kailangan ng iyong anak na bata o teenager ng mga serbisyo sa mental na kalusugan na hindi sakop ng managed care plan. Mayroon ding mga serbisyo para sa mga magulang na nahihirapan sa pagiging magulang o mayroong kondisyon sa mental na kalusugan.

Makakatulong ang sumusunod na checklist para masuri mo kung kailangan ng anak mo ng tulong, tulad ng mga serbisyo sa mental na kalusugan. Kung mayroong mahigit sa



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

isang palatandaan o nananatili ito sa loob ng mahabang panahon, maaaring nangangahulugan ito ng mas malubhang 28articular28 kailangan ng propesyonal na tulong. Narito ang ilan sa mga palatandaan na dapat bantayan:

- Nahihirapang magtuon ng pansin o pumirme, na naglalagay sa kanila sa panganib o nagdudulot ng mga problema sa paaralan.
- Matinding pag-aalala o takot na nagiging hadlang sa mga pang-araw-araw na aktibidad.
- Biglaang matinding takot nang walang dahilan, na kung minsan ay may kasamang mabilis na pagtibok ng puso o paghinga.
- Napakalungkot o lumalayo sa iba sa loob ng dalawang 28arti o mahigit pa, na nagdudulot ng mga problema sa mga pang araw-araw na aktibidad
- Matinding mood swing na nagdudulot ng mga problema sa mga relasyon.
- Bilaang pagbabago 28artic-uugali.
- Hindi kumakain, nagsusuka, o gumagamit ng laxative para mabawasan ang timbang.
- Paulit-ulit na paggamit ng 28articu o droga.
- Matindi, hindi makontrol 28artic-uugali na maaaring makasakit sa saril o sa iba.
- Seryosong pagpaplano o pagtatangka na saktan o patayin ang sarili.
- Paulit-ulit na pakikipag-away, o paggamit ng sandata, o seryosong pagpaplano na saktan ang iba.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## PAG-ACCESS SA MGA ESPESYAL NA SERBISYO SA MENTAL NA KALUSUGAN

### Ano ang mga Espesyal na Serbisyo sa Mental na Kalusugan?

Ang mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ay mga serbisyo para sa mga tao na mayroong kondisyon sa mental na kalusugan mga problema sa emosyon na hindi maggamot ng pediatrician o ng general 29articlar29r. Ang mga kondisyong ito ay masyadong malubha anupa't nakakasabagal sa kanilang kakayahan na gampanan ang mga pang-araw-araw na 29artic.

Kasama sa mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ang mga:

- Mga serbisyo sa mental na kalusugan.
- Mga suportang serbisyo sa 29arti.
- Naka-target na pamamahala sa kaso.
- Mga serbisyo sa interbensyon sa krisis.
- Mga serbisyo sa pagiging matatag sa krisis.
- Mga serbisyo sa residensyal na paggamot sa mga nasa hustong gulang.
- Mga serbisyo sa residensyal na paggamot sa krisis.
- Pang-araw na mga serbisyo sa matinding paggamot.
- Pang-araw na rehabilitasyon.
- Mga serbisyo na pang-inpatient sa psychiatric na ospital.
- Mga serbisyo sa pasilidad ng psychiatric na kalusugan.
- Mga serbisyo ng pagsuporta sa kapwa (para lamang sa mga adulto sa ilang county, pero ang mga benepisyaryo na wala pang 21 ay maaaring maging karapat-dapat para sa serbisyo sa ilalim ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment o Maaga at Pana-panahong, Pagsusuri, Pagda-diagnose, at Paggamot saanmang county sila nakatira).
- Mobile na Krisis

Bukod sa espesyal na mga serbisyo sa mental na kalusugan nakalista sa itaas, ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon ay maaaring makakuha ng karagdagang serbisyo sa



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

mental na kalusugan sa ilalim ng benepisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment. Kasama sa mga serbisyong ito ang:

- Mga intensibong serbisyo sa bahay.
- Koordinasyon ng intensibong pangangalaga.
- Mga terapyutikong serbisyo 30artic-uugali.
- Terapiyutikong foster na pangangalaga.

Kung gusto mong matutunan pa ang tungkol sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan na maaari mong makuha, tingnan ang seksyon na “Sakop ng mga Serbisyo” sa handbook na ito.

### **Paano Ako Makakakuha ng Espesyal na Serbisyo sa Mental na?**

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan, maaari mong tawagan ang iyong mental health plan para makatanggap ng panimulang pagsusuri at para magpa-iskedyul ng appointment para sa isang pagtatasa. Maaari mong tawagan nang libre ang numero ng iyong county. Maaari ko ring humiling ng mga serbisyo sa mental na kalusugan mula sa iyong managed care plan kung ikaw ay isang benepisyaryo. Kung natukoy ng managed care na natugunan mo ang mga pamantayan para 30artic-access ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan tutulungan ka ng managed care plan para makatanggap ng pagtatasa nang makakuha ng mga serbisyo sa mental na sa pamamagitan ng mental health plan. Walang maling paraan para makakuha ng mga serbisyo sa mental na kalusugan, ibig sabihin maaari ka pa ngang makatanggap ng hindi espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan sa pamamagitan ng iyong managed care plan bukod pa sa mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan. Maaari mong makuha ang mga serbisyong ito sa pamamagitan ng iyong mental health provider kung natukoy ng iyong provider na ang mga serbisyo ay klinikal na angkop 30artic at hangga’t ang mga serbisyong iyon ay magkakaungay at hindi nauulit.

Maaari ka ring i-refer sa iyong mental health plan para sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ng ibang tao o organisasyon, kasama ang iyong general



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

31articular31r, paaralan, kapamilya, tagapag-alaga, ang iyong managed care plan, o ng iba pang ahensya ng county. Kadalasan, kakailanganin ng iyong general practitioner o ng managed care plan ng iyong pahintulot o ng permiso mula sa magulang o tagapag-alaga ng bata, para direktang makagawa ng referral sa mental health plan, maliban kung mayroong emergency. Hindi maaaring tanggihan ng iyong mental health plan hiling na gumawa ng panimulang pagtatasa para matukoy kung natugunan ang pamantayan para makatanggap ng mga serbisyo mula sa mental health plan.

Ang mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ay maaaring ibigay ng mental health plan (county) o ng iba pang provider na nakakontra sa mental health plan (tulad ng mga klinika, sentro ng gamutan, mga organisasyon na nakabase sa komunidad, o mga indibidwal na provider).

### **Saan Ako Makakuha ng Espesyal Na Serbisyo sa Mental na Kalusugan?**

Maaari kang makakuha ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan sa county kung saan ka nakatira, at sa labas ng county kung kinakailangan. Mangyaring tingnan ang seksyon sa itaas na may pamagat na “Pangkalahatang Impormasyon” para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ng San Francisco County. Bawat county ay mayroong espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan para sa mga bata, kabataan, adulto, at mga nakakatandang adulto. Kung ikaw ay wala pang 21 taong gulang, karapat-dapat ka para sa karagdagang pagsakop at mga benepisyo sa ilalim ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment.

Tutulungan ka ng iyong mental health plan para makahanap ng provider na makakakuha ng kinakailangan mong pangangalaga. Dapat kang i-refer ng iyong mental health plan sa provider na pinakamalapit sa bahay mo, o sa loob ng mga pamantayan sa oras o distansya na makakatugon sa mga pangangailangan mo.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Kailan Ako Makakuha ng Espesyal na Serbisyo sa Mental na Kalusugan?**

Kailangang matugunan ng iyong mental health plan ang mga pamantayan ng estado sa oras ng appointment kapag nagpapa-iskedyul ng appointment para makatanggap ka ng mga serbisyo mula sa mental health plan. Dapat ialok 32artic ng mental health plan ang appointment:

- Sa loob ng 10 araw ng trabaho mula sa iyong mga hindi madaliang hiling para masimulan ang serbisyo sa mental health plan;
- Sa loob ng 48 oras kung humiling ka ng mga serbisyo para sa isang agarang kondisyon;
- Sa loob ng 15 araw para sa mga hindi madaliang hiling para sa appointment sa psychiatrist; at,
- Sa loob ng 10 araw mula sa naunang appointment para sa hindi madaliang follow-up na mga appointment para sa mga patuloy na kondisyon.

Gayunpaman, maaaring maging mas mahaba ang mga panahong ito kung natukoy ng iyong provider na ang mas mahabang panahon ng paghihintay ay angkop sa 32articu na aspeto at hindi makakasama sa iyong kalusugan. Kung nasabihan ka na ikaw ay nailagay sa waitlist at sa tingin mo ay makakasama sa iyong kalusugan ang haba ng panahon, kontakin ang mental health plan 1-888-246-3333 (TTY: 711). Mayroon kang 32articula na maghain ng reklamo kung hindi ka nakatanggap ng napapanahong pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon sa paghahain ng reklamo mangyaring tingnan ang seksyon ng “Proseso ng Hinaing” sa handbook na ito.

## **Sino ang Magpapasya Kung Aling mga Serbisyo ang Matatanggap Ko?**

Ikaw, ang iyong provider, at ang mental health plan ay sangkot sa pagpapasiya sa kung anong mga serbisyo ang matatanggap mo sa pamamagitan ng mental health plan. Isang propesyonal sa mental na kalusugan ang kakausap 32artic at aalamin niya kung anong uri ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ang angkop base sa mga pangangailangan mo.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



Hindi mo kailangang malaman kung ikaw ay may diagnosis sa mental na kalusugan o 33articular na kondisyon sa mental na kalusugan para humingi ng tulong.

Magsasagawa ang mental health plan ng pagtatasa sa iyong kondisyon. Pag-aaralan ng provider kung mayroon kang kondisyon sa mental na kalusugan na may posibilidad na lubhang makaapekto sa iyong pang-araw-araw na pamumuhay kung hindi ka makatanggap ng paggamot. Makatanggap ka ng klinikal na angkop at mga sinasakop na serbisyo habang isinasagawa ng provider ang pagtatasa.

Kung wala ka pang 21 taon, maaari mo ring ma-access ang espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan kung mayroon kang kondisyon sa mental na kalusugan na dulot ng trauma, pagkasangkot sa child welfare system (33articu ng kapakanan ng bata), pagkasangkot sa juvenile justice (hustisya ng kabataan), o dumaranas ng kawalan ng tirahan. Karagdagan pa, kung wala ka pang 21 taon, ang mental health plan ay dapat maghatid ng mga serbisyong 33articu na kinakailangan para 33articu o mapaginhawa ang iyong mental na kalusugan. Ang mga serbisyo na nagtatama, nagpapanatili, nagsusuporta, nagpapainam, o ginagawang mas mas madaling kayanin ang kondisyon sa mental na kalusugan ay itinuturing na 33articu na kinakailangan.

Maaaring mangailangan ang ilang serbisyo ng pahintulot mula sa mental health plan. Kasama sa mga serbisyong nangangailangan ng patiunang pahintulot ang: Intensibong Serbisyo sa Bahay, Pang-araw na Intensibong Paggamot. Pang-araw na Rehabilitasyon, Mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali, at Terapiyutikong Foster na Pangangalaga. Maaari kang humingi sa mental health plan ng karagdagang impormasyon tungkol sa proseso ng patiunang pahintulot. Tawagan ang iyong mental health plan para humiling ng karagdagang impormasyon.

Ang mental health plan ay dapat gumamit ng isang kwalipikadong propesyonal para gawin ang pagsusuri para sa awtorisasyon ng serbisyo. Ang proseso ng pagsusuri na ito ay tinatawag na patiunang pahintulot sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan. Dapat sundin ng proseso ng awtorisasyon ng mental health plan ang mga 33articular na saklaw ng panahon o timeline. Para sa karaniwang patiunang



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

pahintulot, ang mental health plan ay dapat magpasya base sa hiling ng provider mo sa pinakamabilis na panahon na kinakailangan ng iyong kondisyon, ngunit hindi dapat lumagpas ng limang araw ng 34articu mula ng matanggap ng mental health plan ang hiling. Halimbawa, kung ang pagsunod sa pamantayang saklaw ng panahon ay maaaring magsapanganib ng iyong buhay, kalusugan, o kakayahan na makamit, mapanatili, o muling magampanan ang mga tungkulin, dapat madaliin ng iyong mental health plan ang isang desisyon ng awtorisasyon at magbigay ng paunawa base sa saklaw ng panahon kaugnay ng iyong kondisyon sa kalusugan na hindi hihigit sa 72 oras pagkatanggap ng hiling sa serbisyo. Maaring pahabain ng iyong mental health plan hanggang sa 14 na karagdagang araw sa kalendaryo pagkatanggap ng hiling ng mental health plan kung ikaw o ang iyong provider ay humiling ng ekstensyon o ang mental health plan ay nagbigay ng dahilan kung bakit ang ekstensyon ay para sa iyong kapanan.

Isang halimbawa kapag maaring kailanganin ang ekstensyon ay kung sa tingin ng mental health plan na maaari nilang aprubahan ang hiling ng provider para sa paggamot kung makakakuha sila ng karagdagang impormasyon mula sa iyong provider. Kung pinahaba ng mental health plan ang saklaw ng panahon para sa hiling ng provider, magpapadala ang county 34artic ng nakasulat na paunawa tungkol sa ekstensyon.

Kung tatanggihan, patatagalin, babawasan o tatapusin ng mental health plan ang mga serbisyo na hiniling, dapat magpadala ng Paunawa sa Pagpapasiya ng Salungat na Benepisyo (Notice of Adverse Benefit Determination) ang mental health plan na nagsasabi na ang mga serbisyo ay hindi inaprubahan, naantala, nabawasan o inihinto, ipapaalam 34artic na maaari kang maghain ng apela, at bibigyan ka ng impormasyon kung paano maghahain ng apela. Para malaman pa ang tungkol sa iyong mga 34articula para maghain ng reklamo o mag-apela kapag hindi ka sang-ayon sa desisyon ng mental health plan sa pagtanggap ng serbisyo o sa mga aksyon na hindi ka sang-ayon, tignan ang pahina ng seksyon ng Pagpapasiya ng Salungat na Benepisyo sa seksyon ng Iyong Mental na Kalusugan sa pahina 50 ng handbook na ito.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Ano ang Medikal na Pangangailangan?**

Ang mga serbisyong matatanggap mo ay dapat na 35articu na kinakailangan at angkop para matugunan ang iyong kondisyon. Para sa mga indibidwal na 21 taon at mas matanda, ang serbisyo ay 35articu na kinakailangan kapag ito ay makatwiran at kinakailangan para protektahan ang iyong buhay, maiwasan ang malubhang karamdaman, o mapaginhawa ang malubhang kirot.

Para sa mga indibidwal na wala pang 21 taon, ang serbisyo ay 35articu na kinakailangan kung ang serbisyo ay itinatama, pinapanatili, sinusupportahan, pinapahusay o ginagawang maginhawa ang isang kondisyon sa mental na kalusugan. Ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapahusay o ginagawang maginhawa ang isang kondisyon sa mental na kalusugan ay itinuturing na 35articu na kinakailangan at sinasakop ng mga serbisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment.

## **Paano Ako Makakakuha ng Iba pang Serbisyo sa Mental na Kalusugan na Hindi Sakop ng Mental Health Plan?**

Kung ikaw ay naka-enroll sa managed care plan, maaari kang makakuha ng mga sumusunod na outpatient naserbisyo sa mental na kalusugan sa pamamagitan ng iyong managed care plan:

- Pagsusuri at paggamot sa mental na kalusugan, kasama ang terapiya na pang-indibidwal, grupo, at pang-pamilya.
- Psychological at neuropsychological na pagsusuri, kapag klinikal na tinukoy para masuri ang kondisyon sa mental na kalusugan.
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga dahilan ng pagmomonitor ng mga inireresetang 35arti.
- Psychiatric na pagkonsulta.

Para makuha ang isa sa mga serbisyo sa itaas, tawagan ang iyong managed care plan. Kung wala ka sa managed care plan, maaari mong makuha ang mga serbisyong ito



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

mula sa mga indibidwal na provider at mga klinika na tumatanggap ng Medi-Cal. Ang mental health plan ay maaaring makatulong 36artic na makahanap ng provider o klinika na maaaring makatulong 36artic o makapagbigay ng ilang ideya kung paano makahanap ng provider o klinika.

Maaaring punan ng alinmang botika na tumatanggap ng Medi-cal ang mga reseta para gamutin ang isang kondisyon sa mental na kalusugan. Mangyaring 36artic na karamihan ng inireresetang 36arti na galing sa botika, na tinatawag na Medi-Cal Rx, ay sakop ng Fee-For-Service Medi-Cal program, hindi ng managed care plan.

### **Paano Ako Makakakuha ng Ibang Serbisyo ng Medi-Cal (Pangunahing Pangangalaga/Medi-Cal) na Hindi Sakop ng Mental Health?**

Kung ikaw ay nasa managed care plan, responsibilidad ng plano na humanap ng provider para 36artic. Kung hindi ka naka-enroll sa isang managed care plan at mayroon kang “regular” na Medi-Cal, na tinatawag ding Fee-For-Service Medi-Cal, maaari kang pumunta sa sinumang provider na tumatanggap ng Medi-Cal. Kailangan mong sabihin sa provider na mayroon kang Medi-Cal bago ka magsimulang makakuha ng mga serbisyo. Kung hindi, maaari kang singilin para sa mga serbisyo.

Maaari kang gumamit ng provider sa labas ng iyong managed care plan para sa mga serbisyo ng pagpapalano ng pamilya.

### **Paano kung Mayroon Akong Problema sa Alak o Droga?**

Kung sa tingin mo ay kailangan mo ng mga serbisyo sa paggamot ng problema sa alak o droga, kontakin ang county sa:

San Francisco Behavioral Health Services

1380 Howard Street

San Francisco, CA 94103

(415) 255-3737 (o)

(888) 246-3333

TTY: 711



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Bakit Maaaring Kailanganin Ko ng mga Serbisyo na Pang-Inpatient sa Psychiatric na Ospital?**

Maaari kang maospital kung mayroon kang kondisyon sa mental na kalusugan o mga sintomas ng isang kondisyon sa mental na kalusugan na hindi ligtas na magagamot sa mababang antas ng pangangalaga, at dahil ang kondisyon sa mental na kalusugan o sintomas ng kondisyon sa mental na kalusugan, ikaw ay:

- Naghaharap ng kasalukuyang panganib sa sarili o sa iba, o malaking pagkasira ng ari-arian.
- Hindi kayang pakainin ang sarili, makakuha ng maayos na damit, o walang tirahan.
- Nagpapakita ng malubhang panganib sa pisikal na kalusugan.
- Kamakailan lamang ay humina ang kakayahan sa pagkilosbilang resulta ng kondisyon sa mental na kalusugan.
- Kailangan ng psychiatric evaluation o pagsusuri, paggamot, o iba pang paggamot na makukuha lamang sa ospital.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## PAGPILI NG PROVIDER

### Paano Ako Makakahanap ng Provider para sa Espesyal na Serbisyo sa Mental na Kalusugan na Kailangan Ko?

Inaatasan ang iyong mental health plan na mag-post ng directory ng kasalukuyang provider online . Kung may mga tanong ka tungkol sa mga kasalukuyang provider o gusto mo ng mas bagong directory ng provider, bisitahin ang website ng iyong mental health plan sa

(<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>) o

tumawag sa libreng numero ng mental health plan (1-888-246-3333). Kapag hiniling, makukuha ang directory ng provider na ito sa papel na format nang walang bayad sa loob ng limang araw ng 38articu. Maaari ring ipadala sa email ang handbook na ito sa elektronikong format, kung ipapahintulot mo.

Ang mental health plan ay maaaring maglagay ng limitasyon sa mga provider na pagpipilian mo. Sa 38articul pagtanggap ng espesyal na mga serbisyo sa mental na kalusugan, maaari mong hilingin na bigyan ka ng iyong mental health plan ng panimulang pagpipiliian ng di-bababa sa dalawang provider. Dapat kang pahintulutan ng iyong mental health plan na magpalit ng mga provider. Kung hiniling mo na magpalit ng provider, dapat kang payagan ng mental health plan na mamili sa pagitan ng di-bababa sa dalawang provider hangga't maaari.

Responsibilidad ng iyong mental health plan na tiyaking makukuha mo ang napapanahong pangangalaga at na mayroong sapat na provider para masiguro na makukuha mo ang mga serbisyo ng paggamot sa mental na kalusugan na sakop ng mental health plan kung kailangan mo ang mga ito. Kung minsan, pinipili ng mga kinontratang provider ng mental health plan na hindi na magbigay ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan. Ang mga provider ng mental health plan ay maaaring wala ng kontrata sa mental health plan, o hindi na tinatanggap ang mga pasyente ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ng Medi-Cal o ayon sa hiling ng mental health plan. Kapag nangyari ito, ang mental health plan ay dapat magsikap na



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

magbigay ng sulat ng paunawa sa bawat tao na tumatanggap ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan mula sa provider. Ang paunawa sa benepisyaryo ay ibibigay sa loob ng 30 na araw ng kalendaryo bago ang petsa ng bisa ng pagwawakas o 15 araw ng kalendaryo matapos malaman ng mental health plan na hindi magtatrabaho ang provider. Kapag nangyari ito, dapat kang payagan ng iyong mental health plan na ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo mula sa provider na umalis sa mental health plan, kung ikaw at ang provider ay sumang-ayon. Tinatatawag itong “patuloy na pangangalaga” at ipinapaliwanag ito sa ibaba.

### **Maaari ba Akong Magpatuloy sa Pagtanggap ng mga Serbisyo mula sa Kasalukuyan Kong Provider?**

Kung ikaw ay nakakatanggap na ng mga serbisyo sa mental na kalusugan mula sa managed care plan, maaari kang magpatuloy sa pagtanggap ng pangangalaga mula sa provider na iyon kahit na tumatanggap ka ng mga serbisyo sa mental na kalusugan mula sa iyong mental health plan provider, basta’t may koordinasyonang mga serbisyo sa pagitan ng mga provider at ang mga serbisyo ay hindi magkakatulad.

Karagdagan pa, kung tumatanggap ka na ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan mula sa ibang mental health plan, managed care plan, o indibidwal na provider ng Medi-Cal, maaari kang humiling ng “patuloy na pangangalaga,” para manatili sa kasalukuyang provider hanggang sa loob ng 12 na buwan. Maari mong hilingin ang patuloy na pangangalaga kung kailangan mong manatili sa iyong kasalukuyang provider para maipagpatuloy ang kasalukuyang paggamot o dahil maaaringmagdulot ng malubhang pinsala sa iyong kondisyon sa mental na kalusugan kung magpapalit ng bagong provider. Ang iyong hiling sa patuloy na pangangalaga ay maaaring ipagkaloob kung ang mga sumusunod ay totoo:

- May kasalukuyang pakikipag-ugnayan sa provider na iyong hinihiling at nagpatingin ka sa provider na iyon sa loob ng 12 buwan.
- Kwalipikado at natutugunan ng provider ang mga kahilingan ng Medi-Cal.
- Sang-ayon ang provider sa mga kahilingan sa pagkontrata ng mental health plan



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

at pagbabayad sa mga serbisyo; at

- Ibinabahagi ng provider ang mga dokumentasyon sa mental health plan kaugnay ng pangangailangan mo para sa mga serbisyo.

### **ANG IYONG KARAPATAN PARA SA PAG-ACCESS SA MGA MEDIKAL NA REKORD AT IMPORMASYON NG DIREKTORYO NG PROVIDER GAMIT ANG MGA SMART DEVICE**

Inaatasan ang iyong county na lumikha at magpanatili ng isang ligtas na 40articu 40artic-access ng iyong mga 40articu na 40artic at makahanap ng provider sa pamamagitan ng mga karaniwang teknolohiya tulad ng computer, smart tablet, o mobile device. Tinatawag na Patient Access Application Programming Interface (API) ang sistemang ito. Ang impormasyon sa pagpili ng application para ma-access ang iyong mga 40articu na 40artic, makahanap ng provider at mga sanggunian ng edukasyon ng miyembro ay makikita sa:

<https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>.

Maglalabas ang San Francisco County ng Patient Access API sa 2024 na taon ng kalendaryo. Kapag lubusan nang available ang API, ia-update at ipapamahagi ang handbook na ito.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



## SAKLAW NG MGA SERBISYO

Kung natutugunan mo ang batayan 41artic-access ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan, makukuha mo ang mga sumusunod na serbisyo base sa iyong pangangailangan. Ang iyong provider ay makikipagtulungan 41artic para makapagdesisyon kung aling serbisyo ang pinakamabuti para 41artic.

### Mga Serbisyo sa Mental na Kalusugan

- Ang mga serbisyo sa mental na kalusugan ay mga serbisyo ng paggamot na pang-indibidwal, panggrupo, o pampamilya na tumutulong sa mga taong may kondisyon sa mental na kalusugan na bumuo ng mga kasanayan para makayanan ang pang-araw-araw na pamumuhay. Kasama rin sa mga serbisyong ito ang mga ginagawa ng mga provider upang mas mapabuti ang mga serbisyo para sa mga taong tumatanggap ng mga serbisyo. Kasama sa mga bagay na ito ang: pagtatasa para malaman kung kailangan mo ang serbisyo at kung gumagana 41artic; pagpapalano sa paggamot para pagpasyahan ang mga layunin ng iyong paggamot sa mental na kalusugan at ang 41articular na mga serbisyong ibibigay; at ang “kolateral,” ibig saihin ay ang pakikipagtulungan sa mga kapamilya at mga importanteng tao sa iyong buhay (kung papayagan mo) para makatulong na bumuti o mapanatili ang iyong kakayahan sa mga pang-araw-araw na pamumuhay. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa mental na kalusugan sa isang klinika o opisina ng provider, o sa iyong tahanan o iba pang lugar sa komunidad, sa pamamagitan ng telepono o telehealth (na kasama ang audio o video na interaksyon.)

### Mga Serbisyo sa Suporta sa Gamot

- Kasama sa mga serbisyong ito ang mga pagrereseta, pagpapainom, pagbibigay, at pagsubaybay sa mga psychiatric na gamot; at pagtuturo kaugnay sa mga psychiatric na gamot. Maaaring ibigay ang mga serbisyo sa suporta sa gamot sa klinika o opisina ng provider, o sa iyong tahanan o iba pang lugar sa komunidad, sa pamamagitan ng telepono o telehealth (na



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

kasama ang audio o video na interaksyon).

### **Naka-target na Pamamahala ng Kaso**

- Tumutulong ang serbisyong ito sa pagkuha ng medikal, pang edukasyon, panlipunan, prevocational, vocational, pangrehabilitasyon, o iba pang mga serbisyo ng komunidad kapag nahihirapan ang mga taong may kondisyon sa mental na kalusugan na makuha ang mga serbisyong ito sa sarili nila. Kasama sa naka-target na pamamahala ng kaso ang, ngunit hindi limitado sa, ang pagbuo ng plano; komunikasyon, koordinasyon, at pag-refer; pagsubaybay sa paghahatid ng serbisyo para matiyak ang akses ng tao sa serbisyo at ang sistema ng paghahatid ng serbisyo; at pagsubaybay sa pag-unlad ng tao.

### **Mga Serbisyo sa Interbensyon sa Krisis**

- Ang serbisyong ito ay available para matugunan ang apuruhang kondisyon na nangangailangan ng agarang atensyon. Layunin ng interbensyon sa krisis na tulungan ang mga tao sa komunidad para hindi sila maospital. Maaaring tumagal ng walong oras ang isang interbensyon sa krisis at maaaring ibigay sa isang klinika o opisina ng provider, o sa iyong tahanan o iba pang lugar sa komunidad, sa pamamagitan ng telepono o telehealth (na kasama ang audio o video na interaksyon).

### **Serbisyo ng Pagpatatag Habang nasa Krisis**

- Ang serbisyong ito ay available para tugunan ang apurahang kondisyon na nangangailangan ng agarang atensyon. Ang pagpatatag sa krisis ay tumatagal ng mas mababa sa 24 na oras at dapat ibigay sa isang lisensyadong pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan na bukas 24 na oras, sa isang pang-outpatient na programa sa ospital, o sa lugar ng provider na sertipikadong magbigay ng mga serbisyo para maging matatag habang nasa krisis.

### **Mga Serbisyo sa Residensyal na Paggamot sa Adulto**

- Ang mga serbisyong ito ay nagbibigay ng paggamot sa mental na kalusugan at pagbuo ng mga kasanayan para sa mga nakatira sa mga lisensyadong pasilidad



---

Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

na nagbibigay ng mga serbisyo sa residensyal na paggamot para sa mga taong may kondisyon sa mental na kalusugan. Available ang mga serbisyong ito 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo. Hindi saklaw ng Medi-Cal ang mga gastusin sa kwarto at pananatili sa pasilidad na nag-aalok ng mga serbisyo ng residensyal na paggamot sa adulto.

### **Mga Serbisyo ng Residensyal na Paggamot sa Krisis**

- Ang mga serbisyong ito ay nagbibigay ng paggamot sa mental na kalusugan at pagbuo ng mga kasanayan para sa mga may seryosong krisis sa pag-iisip o emosyon, ngunit hindi kailangan ng psychiatric na ospital. Available ang mga serbisyo 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo sa mga lisensyadong pasilidad. Hindi sagot ng Medi-Cal ang mga gastusin sa kwarto at pananatili sa pasilidad na nag-aalok ng mga serbisyo sa residensyal na paggamot sa krisis.

### **Mga Serbisyo ng Pang-araw na Intensibong Paggamot**

- Ito ay isang organisadong programa sa paggamot sa mental na kalusugan na ibinibigay sa grupo ng mga tao na maaaring hindi kailangang ipaospital o sa iba pang pasilidad na bukas 24 na oras. Tumatagal ang programa ng hindi bababa sa tatlong oras kada araw. Kasama sa programang ito ang mga aktibidad sa pagbuo ng mga kasanayan at mga therapy at psychotherapy.

### **Pang-araw na Rehabilitasyon**

- Ito ay isang organisadong programa na dinisenyo para tulungan ang mga taong mayroong kondisyon sa mental na kalusugan na matuto at bumuo ng mga kasanayan sa pamumuhay at para mas mahusay na pamahalaan ang mga sintomas ng kondisyon sa mental na kalusugan. Tumatagal ang programa ng hindi bababa sa tatlong oras bawat araw. Kasama sa programa ang mga aktibidad sa pagbuo ng mga kasanayan at mga therapy.

### **Mga Inpatient na Serbisyo sa Psychiatric na Hospital**

- Ibinibigay ang mga serbisyong ito sa isang lisensyadong psychiatric na ospital ayon sa pasya ng isang lisensyadong propseyonal sa mental na kalusugan na



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

nangangailangan ang isang tao ng 24 na oras ng intensibong paggamot sa mental na kalusugan.

### **Mga Serbisyo sa Pasilidad Para sa Psychiatric na Kalusugan**

- Ibinibigay ang mga serbisyong ito sa isang lisensyadong pasilidad para sa psychiatric na kalusugan na dalubhasa sa 24 na oras na pangrehabilitasyong paggamot sa malulubhang kondisyon sa mental na kalusugan. Ang mga pasilidad para sa psychiatric na kalusugan ay dapat na mayroong kasunduan sa mga kalapit na ospital o klinika para matugunan ang mga pangangailangan sa pangangalaga ng pisikal na kalusugan ng mga tao sa pasilidad. Ang mga pasilidad para sa psychiatric na kalusugan ay maaari lamang tumanggap at gamutin ang mga tao na walang pisikal na karamdaman o injury na mangangailangan ng paggamot na higit sa karaniwang magagamot nang outpatient.

### **Mga Serbisyo ng Mobile Crisis (naiiba sa bawat county)**

- Available ang mga serbisyo ng mobile crisis kung nakakaranas ka ng krisis sa mental na kalusugan at/o paggamit ng droga (“krisis sa kalusugan ng pag-uugali”). Ang mga serbisyo ng mobile crisis ay mga serbisyong ibinibigay ng mga propesyonal ng kalusugan sa lugar kung saan ka dumaranas ng krisis, kasama ang iyong bahay, trabaho, paaralan, o anumang iba pang lugar, maliban sa mga ospital o iba pang kaayusan ng pasilidad. Available ang mga serbisyo ng mobile crisis 24 na oras kada araw, 7 araw kada linggo, at 365 araw kada taon.
- Kasama sa mga serbisyo ng mobile crisis ang mabilis na pagresponde, indibidwal na pagtatasa at pagpapatatag sa komunidad. Kung kailangan mo ng higit pang pangangalaga, magsasagawa din ang mga mobile provider ng warm handoff o mga referral sa ibang serbisyo.
- Ang San Francisco Behavioral Health Services ay may Comprehensive Crisis Services (CCS) na nagti-triage ng mga tawag at rumeresponde sa mga tawag ng krisis sa field. Ang mga field team ay binubuo ng dalawang indibidwal, kung saan ang isa ay lisensyado o lisensyadong waiver clinician at ang isa ay health worker.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- Nag-aalok ang CCS ng mga serbisyo na may kakayahang angkop sa iba't ibang etniko at wika, kasama ang wika sa mga hangganan ng county: Spanish, Cantonese, Mandarin, Russian at Tagalog. Available ang iba pang wika sa pamamagitan ng mga serbisyo ng interpreter sa telepono o in-person.
- Nagsasagawa ang kawani ng CCS ng mga estratehiyang sa pagbabawas ng pinsala mula sa trauma.
- Ang CCS ay may kolaborasyon at koordinasyon sa mga provider na sangkot sa pangangalaga sa benepisyaryo at sa mga pasilidad na tumatanggap ng krisis at nagpapatatag kaugnay ng krisis kung kinakailangan.
- May access ang CCS sa mga elektronikong rekord ng kalusugan para masuri ang mga tsart ng benepisyaryo para sa impormasyon ng kasaysayan at ng provider para sa mga nasa pangangalaga namin.

### **Mayroon bang mga Espesyal na Serbisyo na Available para sa mga Bata, at/o Nakababatang Adulto na wala pang 21 Taon?**

Ang mga benepisyaryong wala pang 21 taon ay kwalipikadong tumanggap ng karagdagang mga serbisyo ng Medi-Cal sa pamamagitan ng benepisyong tinatawag na Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment.

Para maging kwalipikado sa mga serbisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, ang benepisyaryo ay dapat na wala pang 21 taon at may kabuuang saklaw ng Medi-Cal. Saklaw ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment ang mga serbisyong kinakailangan para itama o mapabuti ang anumang kondisyon sa kalusugan ng pag-uugali. Ang mga serbisyong nagpapanatili, sumusuporta, nagpapabuti, o tumutulong para makayanan ang kondisyon sa kalusugan ng pag-uugali ay isinasaalang-alang para mapabuti ang kondisyon sa mental na kalusugan at dahil diyan ay medikal na kailangan at saklaw bilang mga serbisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

Kung may mga tanong ka tungkol sa mga serbisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, mangyaring tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY 711) o bisitahin ang [DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage](#). Available din ang mga sumusunod na serbisyo mula sa mental health plan para sa mga bata, teenager, at kabataan na wala pang 21 taon: Mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali, Intensibong Pangangalaga sa Bahay, at Mga Terapiyutikong Serbisyo ng Foster Care.

### **Mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali**

Ang mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali ay intensibo, pang-indibidwal, panandaliang mga interbensyon na pang-outpatient na paggamot para sa mga benepisyaryo na hanggang 21 taon. Ang mga inbidwal na tumatanggap ng mga serbisyonang ito ay mayroong malubhang emosyonal na pagkagambala, nakakaranas ng nakaka-stress na pagbabago o krisis sa buhay, at nangangailangan ng karagdagang panandalian, espesipikong suporta na mga serbisyo.

Ang mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali ay isang uri ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan na available sa pamamagitan ng bawat mental health plan kung mayroon kang mga seryosong emosyonal na problema. Para makakuha ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali, dapat na tumatanggap ka ng serbisyo sa mental na kalusugan, wala pang 21 taon, at may buong saklaw ng Medi-Cal.

- Kung nakatira ka sa bahay, isang tauhan ng Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali ang maaaring makipagtulungan nang personal sa iyo para mabawasan ang malulubhang problema ng pag-uugali para hindi ka na kailangan pang umabot sa mas mataas na antas ng pangangalaga, tulad ng panggrupong tahanan para sa mga bata at mga kabataan na wala pang 21 na taon na may napakalubhang problema sa emosyon.
- Kung ikaw ay nakatira sa isang panggrupong tahanan para mga bata na wala pang 21 na may napakalubhang problema ng emosyon, isang tauhan ng



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali ang maaaring makipagtulungan sa iyo para mailipat ka sakaayusang nakabatay sa pamilya, tulad ng foster home or bumalik sa iyong tahanan.

Ang mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali ay tutulong sa iyo at sa pamilya mo, tagapangalaga, o tagapag-alaga na matuto ng mga bagong paraan sa pagtugon sa mga problema sa pag-uugali at mga paraan para mapaunlad ang mga uri ng pag-uugali na tutulong sa iyo na magtagumpay. Ikaw, ang kawani ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali, at pamilya mo, tagapangalaga, o tagapag-alaga ay magtutulong para matugunan ang problemadong mga pag-uugali sa loob ng maikling panahon hanggang sa hindi mo na kailangan ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali. Magkakaroon ka ng plano ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali na magsasabi sa iyo, pamilya mo, tagapangalaga, o tagapag-alaga, at kawani ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali kung ano ang gagawin sa panahon ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali, at kung kailan at saan magaganap ang mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali. Makikipagtulungan sa iyo ang kawani ng mga Terapiyutikong Serbisyo sa Pag-uugali sa mga lugar kung saan pinakakailangan mo ng tulong sa problema mo sa pag-uugali. Kasama dito ang tahanan mo, foster na tahanan, panggrupong tahanan, paaralan, programa sa pang-araw na paggamot, at iba pang lugar sa komunidad.

### **Koordinasyon ng Intensibong Pangangalaga**

Ang Koordinasyong ng Intensibong Pangangalaga ay isang naka-target na pamamahala ng kaso na pinapadali ang pagtatasa sa pagpapalano ng pangangalaga, at koordinasyon ng mga serbisyo sa mga benepisiyaryong wala pang 21 na karapat-dapat para sa kumpletong sakop ng mga serbisyo ng Medi-Cal at na-refer sa serbisyong ito base sa pangangailangang medikal.

Ang Koordinasyon ng Intensibong Pangangalaga ay ibinibigay ayon sa mga prinsipyo ng Integrated Core Practice Model, kasama ang pagtatatag ng Team ng Bata at



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

Pamilya nang matiyak na mapadali ang pagtutulongan ng bata, kanilang pamilya, at nasasangkot na mga sistema na nagseserbisyo sa mga bata.

Kasama sa Team ng Bata at Pamilya ang mga pormal na suporta (tulad ng mga coordinator ng pangangalaga, provider, at mga case manager mula sa mga ahensyang nagseserbisyo sa mga bata), natural na suporta (tulad ng mga miyembro ng pamilya, kapitbahay, kaibigan at klero) at iba pang mga indibidwal na nagtutulongan para buuin at ipatupad ang mga plano ng kliyente at responsable sa pagsuporta sa mga bata at kanilang mga pamilya sa pagkamit ng mga layunin. Ang Koordinasyon ng Intensibong Pangangalaga ay nagbibigay din ng Coordinator ng Koordinasyon ng Intensibong Pangangalaga na:

- Tinitiyak na ang mga serbisyong medical na kinakailangan ay makukuha, naiugnay at nahatid sa paraang sa kalakasan, pang-indibidwal, hinihimok ng kliyente, at may kakayahang pangkultura at wika.
- Tinitiyak na ang mga serbisyo at suporta ay ginagabayan ng mga pangangailangan ng bata.
- Pinangangasiwaan ang may-pagtutulongang ugnayan sa bata, kanilang pamilya at mga sistema na kasali sa pagbibigay ng serbisyo sa kanila.
- Sinusuportahan ang magulang/tagapag-alaga sa pagtugon sa mga pangangailangan ng kanilang anak.
- Tumutulong sa pagbuo ng Team ng Bata at Pamilya at nabibigay ng patuloy na suporta.
- Inoorganisa at pinagtutugma ang pangangalaga ng mga provider at mga sistemang nagseserbisyo sa bata para mapagsilbihan ang bata sa kanilang komunidad.

### **Intensibong mga Serbisyo sa Bahay**

Ang Intensibong Serbisyo sa Bahay ay mga interbensiyong pang indibidwal, nabatay sa kalakasan na dinesenyo para mapabuti ang mga kondisyon ng mental na kalusugan na nakakasagabal sa mga pagkilos ng bata/kabataan, at naglalayong tulungan ang



---

Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



bata/kabataan na makabuo ng mga kasanayan na kailangan para maging matagumpay sa pagkilos sa tahanan, at komunidad at pagpapahusay ng abilidad ng pamilya ng bata/kabataan na tulungan ang mga bata/kabataan na maging matagumpay sa pagkilos sa tahanan at komunidad.

Ibinibigay an Intensibong Serbisyo sa Bahay sa ilalim ng Integrated Core Practice Model ng Team ng Bata at Pamilya sa tulong ng pangkalahatang plano sa serbisyo ng pamilya. Ang Intensibong Serbisyo sa Bahay ay para sa mga benepisiyaryong wala pang 21 taon na karapat-dapat para sa kumpletong sakop ng serbisyo ng Medi-Cal na ini-refer para sa ganitong mga serbisyo base sa pangangailangang medikal.

### **Terapiyutikong Foster Care**

Ang modelo ng serbisyo ng Terapiyutikong Foster Care ay nagpapahintulot sa pagbibigay ng panandalian, intensibo, may kinalaman sa trauma, at pang-indibidwal na espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan para sa mga bata na hanggang 21 taon na may komplikadong pangangailangan para sa emosyon at pag-uugali. Sa Terapiyutikong Foster Care, ang mga bata ay inilalagay sa mga magulang ng foster care na sinanay, sinusubaybayan, at sinusupportahan.

### **Mga Serbisyon Available sa Telepono o Telehealth**

Ang personal, o harapan na kontak sa pagitan mo at ng iyong provider ay hindi laging kinakailangan para makatanggap ng mga serbisyo sa mental na kalusugan. Depende sa iyong mga serbisyo, maaari mong matanggap ang mga serbisyo mo sa pamamagitan ng telepono o telehealth.

Dapat ipaliwanag sa iyo ng iyong provider ang tungkol sa paggamit ng telepono o telehealth at siguraduhin na sang-ayon ka bago simulan ang serbisyo. Kahit na sumang-ayon ka na tumanggap ng serbisyo sa pamamagitan ng telepono o telehealth, maaari mong piliin sa ibang panahon na tumanggap ng serbisyo sa personal o harapan. Ilang uri ng serbisyo sa mental na kalusugan ay hindi maibibigay sa pamamagitan lang ng telehealth o telepono dahil maaaring hinihiling nito na nasa partikular na lugar ka para sa serbisyo, tulad ng serbisyo ng residensyal na gamutan o serbisyo ng ospital.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **PAGAPASYA SA SALUNGAT NA BENEPISYO (ADVERSE BENEFIT DETERMINATIONS) NG IYONG MENTAL HEALTH PLAN**

### **Ano ang mga Karapatan Ko Kung Tinanggihan ng Mental Health Plan ang mga Serbisyo na Gusto o Kailangan Ko?**

Kung ang mental health plan mo, o isang provider sa ngalan ng mental health plan mo, ay tinanggihan, nilimitahan, binawasan, ipinagpaliban, o winakasan ang mga serbisyong gusto mo o pinaniniwalaang dapat mong makuha, may karapatan kang makatanggap ng nakasulat na Paunawa (tinatawag na “Paunawa sa Pagpapasiya sa Salungat na Benepisyo”) mula sa mental health plan. May karapatan ka ring tumutol sa pasya sa pamamagitan ng paghahain ng apela. Tinatalakay ng mga seksyon sa ibaba ang karapatan mong makatanggap ng Paunawa at kung ano ang gagawin kung tutol ka sa pasya ng mental health plan mo.

### **Ano ang Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo?**

Ang Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo o Adverse Benefit Determination ay nangangahulugan ng alinman sa mga sumusunod na aksyon na isinagawa ng mental health plan:

1. Ang pagtangi o limitadong awtorisasyon ng hiniling na serbisyo, kasama ang pagpapasya base sa uri o antas ng serbisyo, pangangailangang medikal, pagiging angkop, kapaligiran, o bisa ng isang benepisyong sakop;
2. Ang pagbabawas, suspensyon, o pagwawakas ng dating pinahintulutang serbisyo;
3. Ang pagtangi, sa kabuuan o sa bahagi, ng bayad para sa serbisyo;
4. Ang hindi napapanahong pagbibigay ng mga serbisyo;
5. Ang hindi pag-aksyon sa loob ng kinakailangang saklaw ng panahon para sa karaniwang paglutas ng mga reklamo at apela (Kung naghain ka reklamo sa mental health plan at wala kang natanggap na nakasulat na pasya tungkol sa reklamo mula sa mental health plan sa loob ng 90 araw. Kapag naghain ka ng apela sa mental health plan at wala kang natanggap na nakasulat na pasya sa



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- apela mula sa mental health plan sa loob ng 30 araw, o kung naghain ka ng pinabilis na apela, at wala kang natanggap na tugon sa loob ng 72 oras.); o
6. Ang pagtanggì sa hiling ng benepisyaryo na kwestyunin ang pinanasyal na pananagutan.

### **Ano Ang Paunawa Sa Pagpapasya sa Salungat na?**

Ang Paunawa Sa Pagpapasya sa Salungat Na Benepisyo ay isang nakasulat na liham na ipapadala sa iyo ng iyong mental health plan kung magpasya itong tanggihan, limitahan, bawasan, iantala, o wakasan ang mga serbisyong pinaniniwalaan mo at ng iyng provider mo na dapat mong matanggap. Kasama dito ang pagtanggì ng bayad para sa serbisyo, pagtanggì batay sa pag-aangkin na hindi saklaw ang mga serbisyo, pagtanggì batay sa pag-aangkin na hindi medikal na kailangan ang mga serbisyo, pagtanggì na ang serbisyo ay para sa maling sistema ng paghahatid, o pagtanggì sa kahilingan na i-dispute ang pananagutan sa pananalapi. Ginagamit din ang Paunawa sa Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo para ipaalam sa iyo na hindi nalutas sa tamang panahon ang reklamo mo, apela, o pinabilis na apela, o kung hindi mo natanggap ang mga serbisyo sa loob ng mga pamantayan ng timeline sa pagbibigay ng serbisyo ng mental health plan.

### **Panahon ng Paunawa**

Dapat ipadala ng mental health plan ang paunawa sa benepisyaryo sa loob ng di-bababa sa 10 araw bago ang petsa ng aksyon para sa pagwawakas, suspensyon, o pagbabawas ng dating pinahintulutang espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan. Dapat ding ipadala ng mental health plan ang paunawa sa benepisyaryo sa loob ng dalawang araw ng negosyo mula sa desisyon ng pagtanggì sa pagbabayad o mga desisyon na nagresulta sa pagtanggì, pag-antala, o pagbabago sa lahat o bahagi ng hiniling espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Palagi Ba Akong Makatanggap ng Paunawa ng Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo Kapag Hindi Ko Nakuha ang mga Serbisyon Gusto Ko?**

Oo, dapat kang makatanggap ng Notice of Adverse Benefit Determination. Gayunman, kung hindi ka nakatanggap ng paunawa o notice, maaari kang maghain ng apela sa county mental health plan o kung nakumpleto mo na ang proseso ng apela, maaari kang humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado (State Fair Hearing). Kapag kinontak mo ang county, ipalam na dumanas ka ng adverse benefit determination ngunit hindi ka nakatanggap ng paunawa. Ang impormasyon kung paano maghahain ng apela o hihiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado ay isinama sa handbook na ito. Mayroon ding impormasyon sa opisina ng iyong provider.

## **Ano Ang Ipapaalam sa Akin ng Paunawa Sa Pagpapasiya sa Salungat na Benepisyo?**

Ipapaalam sa iyo ng Paunawa sa Pagpapasiya sa Salungat na Benepisyo:

- Kung ano ang ginawa ng iyong mental health plan na nakaapekto sa iyo at sa iyong abilidad na makakuha ng mga serbisyo.
- Ang petsa kung kailan magsisimulang magkaroon ng bisa ang desisyon at ang dahilan para sa desisyon.
- Mga tuntuning pang-estado o pederal kung saan binase ang desisyon.
- Ang iyong mga karapatan para mag-apela kung hindi ka sang-ayon sa desisyon ng mental health plan.
- Kung paano makatanggap ng mga dokumento, rekord at iba pang mga impormasyon kaugnay sa desisyon ng mental health plan.
- Kung paano maghahain ng apela sa mental health plan.
- Kung paano humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado kung hindi kasiya-siya sa iyo ang desisyon ng mental health plan sa iyong apela.
- Kung paano humiling madaliang apela o madaliang Makatarungang Pagdinig ng Estado.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- Kung paano humingi ng tulong sa paghahain ng apela o paghiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.
- Kung gaano katagal bago maghain ng apela o hiling para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado.
- Ang iyong karapatan na magpatuloy sa pagtanggap ng mga serbisyo habang hinihintay ang desisyon sa apela o Makatarungang Pagdinig ng Estado, kung paano humiling ng pagpapatuloy ng mga serbisyong ito, at kung sasaklawin ba ng Medi-Cal ang mga gastos sa serbisyong ito.
- Kung kailan ka maghahain ng apela o hihiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado kung gusto mong magpatuloy ang mga serbisyo.

### **Ano ang Dapat Kong Gawin Kapag Nakatanggap Ako ng Paunawa ng Pagpasiya sa Salungat Na Benepisyo?**

Kapag nakatanggap ka ng Paunawa ng Pagpasiya sa Salungat na Benepisyo, dapat mong basahing mabuti ang lahat ng impormasyon. Kung hindi mo maintindihan ang paunawa, maaari kang tulungan ng iyong mental health plan. Maaari ka ring humingi ng tulong sa ibang tao.

Maaaring mong hilingin ang pagpapatuloy ng serbisyo na inihinto nang maghain ka ng apela o humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado. Dapat mong hilingin ang pagpapatuloy ng mga serbisyo nang hindi lalagpas sa 10 araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng pagtanggap ng Paunawa ng Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo na post-marked o personal na ibinigay sa iyo, o bago ang petsa ng simula ng pagbabago.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## ANG PROSESO SA PAGLUTAS NG PROBLEMA: PAGHAHAIN NG REKLAMO O APELA

### Paano kung Hindi Ko Makuha ang mga Serbisyong Gusto Ko mula Sa Aking Mental Health Plan?

Ang iyong mental health plan ay dapat na mayroong proseso para malutas mo ang ang reklamo o problema tungkol sa anumang isyu kaugnay sa mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan na gusto o tinananggap mo. Tinatatawaag itong proseso ng paglutas ng problema at maaaring kasama nito:

1. **Ang Proseso ng Hinaing:** pahayag ng hindi pagkakontento sa anumang espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan o mental health plan
2. **Ang Proseso ng Apela:** pagsusuri ng desisyon (hal. pagtangi, pagwawakas, o pagbabawas sa serbisyo) na isinagawa tungkol sa iyong espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ng iyong mental health plan o ng iyong provider.
3. **Ang Proseso Ng Makatarungang Pagdinig Ng Estado:** proseso para makahiling ng administratibong pagdinig sa harap ng hukom ng administratibong batas ng estado kung tinanggihan ng mental health plan ang iyong apela.

Hindi gagamitin laban sa iyo ang paghahain mo ng reklamo o apela, o ang paghiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado, hindi rin ito makakaapekto sa mga serbisyong tinatanggap mo. Makakatulong sa iyo ang paghahain ng reklamo o apela na makuha ang mga serbisyong kailangan mo at lutasin ang mga problema mo sa mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan. Nakakatulong din ang mga reklamo at apela sa mental health plan sa pamamagitan ng pagbibigay sa kanila ng impormasyon na maaari nilang gamitin sa pagpapabuti ng mga serbisyo. Kapag nakumpleto na ang reklamo mo o apela, ipapaalam sa iyo ang huling resulta ng mental health plan mo at ng iba pang sangkot. Kapag napagpasyahan na ang iyong Pagdinig ng Estado, ang huling resulta ay ipapaalam sa iyo ng Tanggapan ng Pagdinig ng Estado at ng iba pang sangkot. Malalaman mo ang higit pa tungkol sa bawat proseso ng paglutas ng problema sa ibaba.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Puwede ba Akong Humingi ng Tulong sa Paghahain ng Apela, Reklamo, o Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Ang iyong mental health plan ay tutulong sa pagpapaliwanag ng mga prosesong ito sa iyo at dapat kang tulungan ngna maghain ng reklamo, apela, o humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado. Matutulungan ka din ng mental health plan sa pagpapasya kung kwalipikado ka para sa tinatawag na proseso ng “pinabilis na apela”, na ang ibig sabihin ay mas mabilis itong pag-aaralan dahil nasa panganib ang iyong kalusugan, mental na kalusugan, at/o ang iyong kalagayan. Maaari mo ring pahintulutan ang iba na kumilos para sa iyo, kasama ang iyong provider o tagapagtaguyod ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan.

Kung gusto mo ng tulong, tumawag sa 1-888-246-3333 (TTY: 711). Dapat kang bigyan ng iyong mental health plan ng makatwirang tulong sa pagkumpleto ng mga form at iba pang mga hakbang ng proseso kaugnay sa reklamo o apela. Kasama dito ang, ngunit hindi limitado sa, pagbibigay ng mga serbisyo ng interpreter at libreng numero na may TTY/TDD at puwedeng may interpreter.

## **Matutulungan ba Ako ng Estado sa Aking mga Problema/Tanong?**

Maaari mong kontakin ang Department of Health Care Services, Office of the Ombudsman, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m. (maliban sa mga piyesta opisyal), sa telepono sa **888-452-8609** o sa pag-email sa [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). **Mangyarin tandaan:** Hindi itinuturing na kumpidensyal ang mga mensahe sa email. Hindi ka dapat maglagay ng mga personal na impormasyon sa iyong email.

Makakakuha ka rin ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na legal aid office o sa ibang grupo. Maaari mo ring kontakin ang California Department of Social Services (CDSS) para magtanong tungkol sa iyong mga karapatan sa pagdinig sa pagkontak sa kanilang Public Inquiry and Response Unit sa **800-952-5253** (para sa TTY, tumawag sa **800-952-8349**).



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## ANG PROSESO NG REKLAMO

### Ano ang Reklamo?

Ang reklamo ay pagpapahayag ng hindi pagkakontento tungkol sa anumang bagay na nauugnay sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan na hindi kabilang sa mga problemang sakop ng apela at ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.

### Ano ang Proseso ng Reklamo?

Ang proseso ng reklamo ay:

- Nagsasangkot ng simple, at madaling maintindihan na pamamaraan na nagpapahintulot sa iyo na iharap ang iyong reklamo nang pasalita o sa pamamagitan ng pagsulat.
- Hindi ito mabibilang na laban sa iyo o sa iyong provider sa anumang paraan.
- Pahihintulutan ka na awtorisahan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kasama ang provider o tagapagtaguyod. Kung binigyan mo ng awtorisasyon ang isang tao para kumilos sa ngalan mo, maaaring hilingin sa iyo ng mental health plan na pumirma sa isan form na nagbibigay ng awtorisasyon sa mental health plan na ilabas ang impormasyon sa taong iyon.
- Magtitiyak na ang mga indibidwal na gumagawa ng desisyon ay kwalipikado na gawin iyon at hindi sangkot sa mga naunang antas ng pagsusuri o paggawa ng desisyon.
- Aalamin ang mga tungkulin at responsibilidad mo, ng iyong mental health plan at ng iyong provider.
- Magbibigay ng resolusyon sa reklamo sa iniatas na takdang panahon.

### Kailan Ako Puwedeng Maghain ng Reklamo?

Maaari kang maghain ng reklamo sa mental health plan anumang oras kung hindi ka masaya sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan o mayroon kang ibang alalahanin tungkol sa mental health plan.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



## **Paano Ako Maghahain ng Reklamo?**

Maaari mong tawagan ang iyong mental health plan (1-888-246-3333) para makahingi ng tulong sa reklamo. Maaaring ihain ang mga reklamo nang pasalita o nakasulat. Hindi na kailangang magpadala ng nakasulat na follow-up para sa mga reklamong inihain nang pasalita. Kung gusto mong ihain ang reklamo mo nang nakasulat, ang mental health plan ay , magbibigay ng mga sobrang may address nila sa lahat ng mga site ng provider para maipadala mo sa koreo ang iyong reklamo. Kung wala kang sobrang may address nila, maaari mong direktang ipadala ang iyong reklamo sa address na nakalagay sa harap ng handbook na ito.

## **Paano Ko Malalaman kung Natanggap ng Mental Health Plan ang Reklamo Ko?**

Inatasan ang iyong mental health plan na ipaalam sa iyo na natanggap na nila ng iyong reklamo sa pamamagitan ng nakasulat na kumpirmasyon sa loob ng 5 araw sa kalendaryo mula sa pagkatanggap. Ang reklamong natanggap sa pamamagitan ng tawag sa telepono o sa personal, na sinang-ayunan mong nalutas sa pagtatapos ng kasunod na araw ng Negosyo, ay hindi kasali at maaaring hindi ka makakuha ng sulat.

## **Kailan Mapagpapasyahan ang Reklamo Ko?**

Dapat magpasya ang mental health plan mo tungkol sa reklamo mo sa loob ng 90 araw mula sa petsa na inihain mo ang reklamo mo. Maaaring i-extend ang mga timeframe ng hanggang sa 14 araw kung hihiling ka ng extension, o kung naniniwala ang mental health plan na kailangan ang karagdagang impormasyon at para sa ikabubuti mo ang pagkaantala. Isang halimbawa na maaaring para sa ikabubuti mo ang pagkaantala ay kapag naniniwala ang mental health plan na kaya nitong lutasin ang reklamo mo kung may kaunti pa silang panahon para makakuha ng impormasyon mula sa iyo o sa iba pang taong sangkot.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Paano Ko Malalaman Kung may Pasya na ang Mental Health Plan Ko tungkol sa Reklamo Ko?**

Kapag mayroon nang desisyon tungkol sa iyong reklamo, mag-aabiso ang mental health plan sa iyo o sa iyong kinatawan sa pamamagitan ng sulat. Kung nabigo ang mental health plan na ipaalam sa iyo o sa mga apketadong partido ang tungkol sa desisyon nang nasa oras, inaatasan ang mental health plan na bigyan ka ng Paunawa ng Pagpapasiya na Salungat sa Benepisyo na nagsasaad ng karapatan mong humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado. Maaari mong tawagan ang mental health plan para sa higit pang impormasyon kung hindi ka nakatanggap ng Paunawa ng Pagpapasiya na Salungat sa Benepisyo.

## **Mayroon Deadline ba sa Paghahain ng Reklamo?**

Wala, maaari kang maghain ng reklamo anumang oras.

## **ANG PROSESO NG PAG-APELA (KARANIWAN AT PINABILIS)**

Dapat kang payagan ng iyong mental health plan na tutulan ang desisyon ng iyong mental health plan na hindi mo sinasang-ayunan at humiling ng pagsusuri sa ilang desisyon na isinagawa ng mental health plan o ng iyong mga provider tungkol sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan. Mayroong dalawang paraan sa paghiling ng pagsusuri. Isang paraan ay ang paggamit ng karaniwang proseso ng pag-apela. Ang isa pang paraan ay ang paggamit ng pinabilis na proseso ng pag-apela. Magkatulad ang dalawang uri ng apela na ito; gayunman, may mga partikular na mga kahilingan para maging kwalipikado sa pinabilis na apela. Ipinapaliwanag sa ibaba ang mga espesipikong kahilingan.

## **Ano Ang Karaniwang Apela?**

Ang karaniwang apela ay isang paghiling na suriin ang desisyon na ginawa ng mental health plan o ng iyong provider na kaugnay ang pagtanggì o pagbabago sa mga serbisyo na sa tingin mo ay kailangan mo. Kung humiling ka ng karaniwang apela,



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

maaaring abutin ng 30 araw ang pagsusuri ng mental health plan dito. Kung sa tingin no mailalagay ang iyong kalusugan sa panganib kapag naghintay ka ng 30 araw, dapat kang humiling ng “pinabilis na apela.”

Ang karaniwang proseso ng apela ay:

- Papayagan kang maghain ng apela nang pasalita o nakasulat.
- Tiytiakin na ang paghahain ng apela ay hindi magiging laban sa iyo o sa iyong provider sa anumang paraan.
- Papayagan ka na pahintulutan ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, kasama na dito ang provider. Kung binigyan mo ng pahintulot ang ibang tao na kumilos sa ngalan mo, maaaring hilingin sa iyo ng mental health plan na lumagda sa isang form na nagpapahintulot sa mental health plan na ilabas ang impormasyon sa taong iyon.
- Ipagpapatuloy ang mga benepisyo mo kapag hiniling para sa apela sa loob ng kinakailangan na timeframe, na 10 araw mula sa petsa na ipinadala sa iyo ang Paunawa sa Pagpapasiya na Salungat sa Benepisyo o sa petsa na personal itong ibinigay sa iyo. Hindi mo kailangang magbayad para sa mga ipinagpatuloy na serbisyo habang nakabinbin ang apela. Gayunpaman, kung hiniling mong magpatuloy ang mga benepisyo, at kinumpirma ng huling pasya ng apela na bawasan o itigil ang serbisyong tinatanggap mo, maaaring kailangan mong bayaran ang gastusin sa mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang apela.
- Titiyakin na ang mga indibidwal na gumagagwa ng desisyon sa iyong apela ay kwalipikado na gawin ito at hindi sangkot sa anumang dating antas ng pagsusuri o pagpasya.
- Papayagan ka o ang iyong kinatawan na pag-aralan ang iyong kaso, kasama ang medikal na rekord, at anumang dokumento o rekord na isinaalang-alang sa proseso ng apela.
- Papayagan kang magkaroon ng makatwirang oportunidad para magharap ng ebidensya o testimonya at gumawa ng legal at totoong mga argumeto, sa personal o nakasulat.
- Papayagan ka, ang iyong kinatawan, o legal na kinatawan ng ari-arian ng isang



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

namatay na benepisyaryo na isama bilang mga partido sa apela.

- Ipapaalam sa iyo na ang apela ay pinag-aaralan sa pamamagitan ng pagpapadala sa iyo ng nakasulat na kumpirmasyon.
- Ipapaalam sa iyo ang iyong karapatan na humiling Makatarungang Pagdinig ng Estado, pagkatapos ng pagkumpleto ng proseso ng apela sa mental health plan.

### **Kailan Ako Puwedeng Maghain ng Apela?**

Maari kang maghain ng apela sa iyong mental health plan sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Napagpasyahan ng mental health plan o ng isa sa mga nakakontratang provider na hindi ka kwalipikadong tumanggap ng anumang mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ng Medi-Cal dahil hindi mo natugunan ang mga pamantayan sa pag-access.
- Sa tingin ng iyong provider ay kailangan mo ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan humingi ng pahintulot sa mental health plan, pero tutol ang mental health plan at tinanggihan ang kahilingan ng provider mo, o binago ang uri o dalas ng serbisyo.
- Humingi ng pahintulot ang provider mo mula sa mental health plan, pero kailangan ng mental health plan ang karagdagang impormasyon para makapagpasya at hindi nakumpleto ang proseso ng pag-apruba sa tamang panahon.
- Hindi naibigay sa iyo ng mental health plan mo ang mga serbisyo batay sa mga timeline na itinakda ng mental health plan.
- Naniniwala ka na hindi nagbibigay ang mental health plan ng mga serbisyo sa tamang oras para matugunan ang iyong mga pangangailangan.
- Ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela ay hindi naayos sa oras.
- Hindi kayo magkasundo ng provider mo kung anong mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ang kailangan mo.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Paano Ako Maghahain ng Apela?**

Maaari mong tawagan ang iyong mental health plan sa 1-888-246-3333 (TTY: 711) para makakuha ng tulong sa paghahain ng apela. Magbibigay ang mental health plan ng mga sobreng may address nila sa lahat ng site ng mga provider para maipadala mo sa koreo ang apela mo. Kung wala kang sobreng may address nila, maari mong direktang ipadala ang sulat mo sa address na ibinigay sa harap ng handbook na ito o maaari mong isumite ang apela mo sa pamamagitan ng e-mail o fax sa 415-252-3001.

## **Paano Ko Malalaman Kung Napagpasyahan Na Ang Apela Ko?**

Magpapadala ang mental health plan mo ng nakasulat na abiso sa iyo o sa kinatawan mo tungkol sa pasya para sa apela mo. Nasa abiso ang mga sumusunod na impormasyon:

- Ang mga resulta ng proseso ng paglutas ng apela.
- Petsa kung kailan ginawa ang desisyon ng apela.
- Kung hindi lubusang pabor sa iyo ang pasya, maglalaman din ang abiso ng impormasyon tungkol sa karapatan mo sa Makatarungang Pagdinig ng Estado at ang pamamaraan sa paghahain para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado.

## **Mayroong bang Deadline sa Paghahain ng Apela?**

Dapat kang maghain ng apela sa loob ng 60 na araw mula sa petsa na nasa Paunawa ng Pagpapasiya sa Salungat na Benepisyo. Walang deadline ang paghahain ng apela kapag hindi ka nakatanggap ng Paunawa ng Pagpapasiya sa Salungat na Benepisyo, kaya pwede kang maghain anumang oras.

## **Kailang Mapagpasyahan ang Apela Ko?**

Dapat magpasya ang mental health plan tungkol sa iyong apela sa loob ng 30 araw mula nang matanggap ng mental health plan ang kahilingan mo para sa apela. Maaaring i-extend ang mga timeframe ng hanggang sa 14 na araw kung hihiling ka ng extension, o kung naniniwala ang mental health plan na kailangan ang karagdagang



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

impormasyon at para sa ikabubuti mo ang pagkaantala. Isang halimbawa na maaaring para sa ikabubuti mo ang pagkaantala ay kapag naniniwala ang mental health plan na kaya nitong aprubahan ang apela mo kung may kaunti pa silang panahon para makakuha ng impormasyon mula sa iyo o sa provider mo.

## **Paano kung Hindi Ako Makakapaghintay ng 30 Araw para sa Desisyon Ng Aking Apela?**

Maaaring mapabilis ang proseso ng apela kung kwalipikado ito para sa pinabilis na proseso ng apela.

### **Ano ang Pinabilis na Apela?**

Ang pinabilis na apela ay mas mabilis na paraan ng pagpapasya sa apela. Pareho lang ang sinusunod na proseso ng pinabilis na apela at karaniwang proseso ng apela. Gayunpaman, kailangan mong ipakita na maaaring lumalala ang kondisyon mo sa mental na kalusugan kung hihintayin mo ang karaniwang apela. Magkaiba rin ang sinusunod na deadline ng pinabilis na proseso ng apela at karaniwang proseso ng apela. Mayroong 72 oras ang mental health plan para suriin ang pinabilis na apela. Maaari kang pasalitang humiling ng pinabilis na apela. Hindi mo na kailangang magpadala ng nakasulat na kahilingan para sa pinabilis na apela.

### **Kailan Ako Pwedeng Maghain ng Pinabilis Na Apela?**

Kung sa tingin mo ay manganganib ang buhay mo, kalusugan, o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang iyong maximum na paggana kung maghihintay ka pa ng hanggang sa 30 araw para sa pasya ng apela, maaari kang humiling ng pinabilis na paglutas sa apela. Kung sang-ayon ang mental health plan na natugunan ng apela mo ang mga kinakailangan para sa pinabilis na apela, lulutasin ng mental health plan mo ang pinabilis na apela sa loob ng 72 oras matapos matanggap ng mental health plan ang apela. Maaaring i-extend ang mga timeframe ng hanggang sa 14 na araw sa kalendaryo kung hihiling ka ng extension, o kung ipinapakita ng mental health plan na kailangan ang karagdagang impormasyon at para sa ikabubuti mo ang pagkaantala.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

Kung ang mental health plan mo ay nag-extend ng mga timeframes, magpapadala sa iyo ng nakasulat na paliwanag ang mental health plan kung bakit na-extend ang mga timeframe.

Kung nagpasya ang mental health plan na hindi kwalipikado ang apela para sa pinabilis na apela, dapat gumawa ng mga makatwirang pagsisikap ang mental health plan na agad na pasalitang ipaalam ito sa iyo at magpapadala ng nakasulat na abiso sa loob ng dalawang araw na ibinibigay ang dahilan ng pasya. Pagkatapos ay susundin na iyong apela ang mga karaniwang timeframe na idinetalye ng itaas na bahagi ng seksyong ito. Kung tutol ka sa pasya ng mental health plan na hindi natutugunan ng iyong apela ang pamantayan ng pinabilis na apela, maaari kang maghain ng reklamo

Kapag nalutas na ng mental health plan ang iyong pinabilis na apela, ikaw at lahat ng apektadong partido ay aabisuhan ng mental health plan nang pasalita at nakasulat.

## **ANG PROSESO NG PAGDINIG NG ESTADO**

### **Ano ang Proseso ng Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Ang Makatarungang Pagdinig ng Estado ay isang malayang pagsusuri na isasagawa ng hukom ng administratibong batas na nagtatrabaho para sa California Department of Social Services, para tiyaking matanggap mo ang mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan na karapat-dapat para sa iyo sa ilalim ng Medi-Cal program. Maaari mo ring bisitahin ang California Department of Social Services sa <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para sa karagdagang sanggunian.

### **Ano ang mga Karapatan Ko sa Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Mayroong kang karapatan na:

- Magkaroon ng pagdinig sa harap ng hukom ng administratibong batas (tinatawag ding Pagdinig ng Estado).
- Masabihan kung paano humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.
- Masabihan tungkol sa mga tuntunin na namamahala sa representasyon sa



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

Pagdinig Ng Estado.

- Maipagpatuloy ang iyong mga benepisyo kapag hiniling mo habang nasa proseso ng Makatarungang Pagdinig ng Estado kung humiling ka ng Makatarungang Pagdinig ng Estado sa loob ng kinakailangang takdang panahon.

### **Kailan Ako Maaring Maghain para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Maaari kang maghain para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- Naghain ka ng apela at nakatanggap ng sulat ng resolusyon na nagsasabing tinanggihan ng iyong mental health plan ang kahilingan mo sa apela.
- Ang iyong reklamo, apela, o pinabilis na apela ay hindi nalutas sa tamang panahon.

### **Paano Ako Makakahiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Maaari kang humling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado:

- Online sa: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Sa Pagsulat: Isumite ang hiling sa county welfare department sa address na nasa sa Paunawa ng Pagpapasiya sa Salungat na Benepisyo, o ipadala sa:

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

o i-Fax sa: **916-651-5210** or **916-651-2789**.

Maari ka ring humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado o pinabilis na Makatarungang Pagdinig ng Estado:



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



- Sa Telepono: Tumawag sa State Hearings Division, nang libre sa **800-743-8525** o **855-795-0634**, o tumawag nang libre sa linya ng Public Inquiry and Response, sa **800-952-5253** o TDD sa **800-952-8349**.

### **Mayroon bang deadline para sa paghiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Oo, mayroon kang 120 araw para humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado. Ang 120 araw ay magsisimula mula sa petsa ng paunawa ng nakasulat na desisyon sa apela ng mental health plan.

Kung hindi ka nakatanggap ng Paunawa ng Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo, maaari kang maghain para sa Makatarungang Pagdinig ng Estado anumang oras.

### **Maaari Ko Bang Ipagpatuloy ang mga Serbisyo Habang Naghihintay Ako sa Pasya ng Makatarungang Pagdinig Ng Estado?**

Kung kasalukuyan kang tumatanggap ng awtorisadong serbisyo at gusto mong magpatuloy sa pagtanggap ng mga serbisyo habang hinihintay mo ang desisyon ng Makatarungang Pagdinig ng Estado, kailangan mong humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng pagkatanggap ng Paunawa ng Pagpapasya sa Salungat na Benepisyo, o bago ang petsa na sinabi ng iyong mental health plan na ihihinto o babawasan ang mga serbisyo. Kapag humiling ka ng Makatarungang Pagdinig ng Estado, kailangan mong sabihin na gusto mong magpatuloy sa pagtanggap ng serbisyo habang nasa proseso ng Makatarungang Pagdinig ng Estado.

Kung sakaling humiling ka ng patuloy na serbisyo at ang huling desisyon ng Makatarungang Pagdinig ng Estado ay kinukumpirma ang desisyon na bawasan o hindi ipagpatuloy ang serbisyong natatanggap mo, maaari kang atasan na bayaran ang halaga ng mga serbisyong ibinigay habang nakabinbin ang Makatarungang Pagdinig ng Estado.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## **Kailan Mapagpapasyahan ang Aking Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Pagkatapos humiling ng Makatarungang Pagdinig ng Estado, maaaring umabot ng hanggang 90 araw para mapagpasyahan ang iyong kaso at padalhan ka ng kasagutan.

## **Maaari Ko bang Makuha nang mas Mabilis ang Makatarungang Pagdinig ng Estado?**

Kung sa tingin mo ay makakasama sa kalusugan mo ang paghihintay ng ganoong katagal, maaari kang makatanggap ng tugon sa loob ng tatlong araw ng trabaho. Hilingin sa general practitioner mo o propersyonal sa mental na kalusugan na magsulat ng liham para sa iyo. Maaari ring ikaw mismo ang magsulat ng liham. Dapat detalyadong ipaliwanag ng liham kung paanong ang paghihintay ng 90 araw para mapagpasyahan ang iyong kaso ay malubhang makakaapekto sa buhay mo, kalusugan, o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang maximum na paggana. Pagkatapos, tiyaking humiling ng “pinabilis na pagdinig” at ibigay ang liham ng kahilingan mo para sa isang pagdinig.

Susuriin ng Department of Social Services, State Hearings Division, ang kahilingan mo para sa pinabilis na Makatwirang Pagdinig ng Estado at magpapasya kung kwalipikado ito. Kung aaprubahan ang kahilingan mo sa pinabilis na pagdinig, gaganapin ang isang pagdinig, at ang desisyon ng pagdinig ay ilalabas sa loob ng tatlong araw mula sa petsa ng pagkatanggap ng hiling ng State Hearings Division.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## ADVANCE DIRECTIVE (PAUNANG DIREKTIBA)

### Ano ang Advance Directive?

Mayroong kang karapatan sa isang advance directive. Ang advance directive ay isang nakasulat na instruksyon tungkol sa pangangalaga ng kalusugan na kinikilala ng batas ng California. Kasama dito ang impormasyon ng mga estado sa kung paano maibibigay ang pangangalaga o pinahahayag nito ang mga desisyon na gusto mong maisagawa, kung at kapag hindi ka na makapagsalita para sa iyong sarili. Kung minsan, maaari mong marinig na inilalarawan ang advance directive bilang living will o durable power of attorney.

Inilalarawan ng batas ng California ang advanced directive bilang pasalita o nakasulat na tagubilin sa pangangalaga ng kalusugan o isang power of attorney (isang nakasulat na dokumento na nagbibigay ng permiso sa isang tao na gumawa ng desisyon para sa iyo). Lahat ng mental health plan ay kinakailangan na magbigay ng nakasulat na impormasyon sa mga patakaran ng mental health plan sa advance directive at ang paliwanag ng batas ng estado, kung hiniling ang impormasyon. Kung gusto mong humiling ng impormasyon, dapat kang tumawag sa iyong mental health plan para sa higit pang impormasyon.

Dinisenyo ang advance directive para magkaroon ng kontrol ang mga tao sa sarili nilang paggamot, lalo na kapag hindi na sila makapagbigay ng mga tagubilin tungkol sa sarili nilang pangangalaga. Isa itong legal na dokumento na nagbibigay-daan sa mga tao na sabihin, nang patiuna, ang kanilang mga kagustuhan, kung hindi na sila makagawa ng mga pagpapasya tungkol sa pangangalagang pangkalusugan. Maaaring kabilang dito ang mga bagay na gaya ng karapatang tumanggap o tumanggi ng paggamot, operasyon, o gumawa ng iba pang pagpipili sa pangangalagang pangkalusugan. Sa California, may dalawang bahagi ang advance directive:

- Ang pagtatalaga mo ng isang ahente (isang tao) na gagawa ng desisyon tungkol sa iyong pangangalaga ng kalusugan; at



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- Ang indibidwal na mga instruksyon mo sapangangalaga ng kalusugan.

Maaari kang makakuha ng form ng advance directive mula sa iyong mental health plano o sa online. Sa California, mayroon kang karapatan na magbigay ng instruksyon ng advance directive sa lahat ng iyong mga provider ng pangangalaga ng kalusugan. Mayroon ka ring karapatan na palitan o kanselahin ang iyong advance directive anumang oras.

Kung may tanong ka tungkol sa batas ng California may kinalaman sa mga kahilingan ng advance directive, maaaring magpadala ng sulat sa:

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



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

## MGA KARAPATAN AT RESPONSABILIDAD NG BENEPISYARYO

### Ano ang mga Karapatan Ko bilang Tagatanggap ng mga Espesyal Na Serbisyo sa Mental na Kalusugan?

Bilang isang tao na kwalipikado sa Medi-Cal, mayroon kang karapatan na makatanggap ng mga medikal na kinakailangang espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan mula sa mental health plan. Kapag kumukuha ng mga serbisyong ito, may karapatan kang:

- Tratuhan nang may personal na respeto at respeto sa iyong dignidad at pagiging pribado.
- Makatanggap ng impormasyon sa mga available na mapagpipilian ng paggamot at ipaliwanag ang mga ito sa paraan na maiintindihan mo.
- Maging bahagi sa mga desisyon tungkol sa iyong pangangalaga sa mental na kalusugan, kasama ang karapatan mong tumanggi sa paggamot.
- Maging malaya sa anumang anyo ng pagpigil, o pagbubukod bilang paraan ng pamimilit, pagdidisiplina, kaghinhawahan, parusa, o paghihiganti tungkol sa mga paggamit ng pagpigil at pagbubukod.
- Humingi ng kopya ng iyong mga medikal na rekord, at humiling na baguhin o itama ang mga ito, kung kinakailangan.
- Tumanggap ng impormasyon sa handbook na ito tungkol sa mga serbisyo na sakop ng mental health plan, iba pang obligasyon ng mental health plan, at iyong mga karapatan na inilalarawan dito.
- Tumanggap ng espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan mula sa mental health plan na sinusunod ang kanilang kontrata sa estado para sa mga nakalaang serbisyo, garantiya ng sapat na kakayahan at mga serbisyo, koordinasyon at pagpapatuloy ng pangangalaga at pagsakop at awtorisasyon ng mga serbisyo. Ang plano ng kalusugan ng kaisipan ay inaatasan na:
  - Magkaroon ng mga nakasulat na kontrata sa mga provider para matiyak na lahat ng karapat-dapat na benepisyaryo ng Medi-Cal na kwalipikado para sa espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ay makakatanggap nito sa paraang napapanahon.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- Sakupin ang mga kinakailangang medikal na serbisyo na nasa labas ng network para sa iyo sa paraang napapanahon, kung ang mental health plan ay walang empleyado o kinontratang provider na makakapaghatid ng mga serbisyo. Ang ibig sabihin ng “labas sa network na provider” ay isang provider na wala sa listahan ng mga provider ng mental health plan. Sa kasong ito, dapag tiyakin ng mental health plan na wala kang ekstrang babayaran sa pagpapatingin sa isang provider na nasa labas ng network.
- Siguraduhin na ang mga provider ay sinanay para maghatid ng mga espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan na sinang-ayunang ibigay ng mga provider.
- Siguraduhin na ang sakop na espesyal na serbisyo sa mental na kalusugan ay sapat sa dami, haba ng panahon, at lawak para matugunan ang mga pangangailangan ng mga karapat-dapat na benepisyaryo ng Medi-Cal. Kasama dito ang pagtitiyak na ang sistema ng mental health plan para sa pag-apruba ng bayad sa serbisyo ay base sa pangangailangang medikal at tinitiyak na makatwirang nagagamit ang batayan sa pag-acces.
- Tiyakin na ang mga provider nito ay gumagawa ng sapat na pagsusuri sa mga tao na maaring makatanggap ng serbisyo at na nakikipagtulungan sila sa mga tao na tumatanggap ng mga serbisyo para bumuo ng mga layunin para sa paggamot at mga serbisyong ibibigay.
- Magbigay ng pangalawang opinion mula sa isang kwalipikadong propesyonal na tagapag-alaga ng kalusugan sa loob ng network ng mental health plan, o isang mula sa labas ng network, nang walang karagdagang bayarin kung hilhilingin mo ito.
- Ikonecta ang mga serbisyo na ibinibigay nito sa mga serbisyong ibinibigay sa iyo sa pamamagitan ng managed care plan ng Medi-Cal o sa iyong pangunahing provider, kung kinakailangan, at tiyakin na ang iyong pribasiya ay protektado gaya ng nakasaad sa mga tuntuning pederal tungkol sa pribasiya ng impormasyong ng kalusugan.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

- Makapagbigay ng napapanahong pag-access sa pangangalaga, kasama ang mga serbisyo na handa 24 na oras kada araw, pitong araw kada linggo, kapag kinakailangan para gamutin ang isang pang-emergency na psychiatric na kondisyon o isang agarang kondisyon o kondisyon ng krisis.
- Lumahok sa pagsisikap ng estado na himukin ang pagbibigay ng mga serbisyo sa paraang may kakayahang pangkultura, kabilang na para sa mga taong limitado ang kahusayan sa Ingles at may iba't ibang kultura at etnikong pinagmulan.
- Ang iyong mental health plan ay dapat tiyakin na ang iyong paggamot ay hindi nabago sa paraang nakakasama bilang resulta ng pagpahayag ng iyong mga karapatan. Kinakailangan na sundin ng iyong mental health plan ang mga angkop na pederal at pang-estadong batas (tulad ng: Title VI ng Civil Rights Act of 1964 ayon sa ipinatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR part 80; Age Discrimination Act of 1975 ayon sa ipinatupad ng mga regulasyon sa 45 CFR part 91; ang Rehabilitation Act of 1973; Title IX ng Education Amendments of 1972 (tungkol sa mga programa ng edukasyon at aktibidad); Title II at III ng Americans with Disabilities Act); Section 1557 ng Patient Protection and Affordable Care Act; pati ang mga karapatan na isinalarawan dito.
- Maaaring mayroon kang karagdagang karapatan sa ilalim ng mga batas ng estado tungkol sa paggamot ng mental na kalusugan. Kung gusto mong kontakin ang Patients' Rights Advocate ng iyong county, maaari mo itong gawin sa pagtawag sa 415-552-8100 o 800-729-7727.

### **Ano ang mga Responsibilidad Ko Bilang Tatanggap ng mga Serbisyo ng mga Espesyal na Serbisyo sa Mental na Kalusugan?**

Bilang tagatanggap ng mga espesyal na serbisyo sa mental na, responsabilidad mo na:

- Basahing mabuti ang handbook ng benepisiyaryo at iba pang mahahalagang materyal mula sa mental health plan. Makakatulong ang material na ito sa pag-intindi kung alin sa mga serbisyo ang para sa iyo at kung anong paggamot ang kailangan mo.
- Pumunta sa iyong paggamot ayon sa iskedyul. Makakakuha ng pinakamabuting



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.

resulta kung makikipagtulungan ka sa provider para makabuo ng mga layunin sa paggamot at sundin ang mga layuning iyon. Kung hindi ka makakapunta sa appointment, tawagan ang iyong provider nang di-bababa sa 24 na oras bago ang isedyul at magpa-iskedyul muli sa ibang araw at oras.

- Palaging dalhin ang iyong Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) at photo ID kapag magpapagamot.
- Ipaalam sa provider mo na kailangan mo ng interpreter bago ang appointment.
- Sabihin sa provider ang lahat ng medikal na alalahanin mo. Kung mas kumpletong impormasyon ang maibabahagi mo tungkol sa mga pangangailangan mo, magiging mas matagumpay ang paggamot.
- Tiyaking itanong sa provider mo ang anumang tanong na mayroon ka. Napakahalaga na lubos mong maunawaan ang anumang impormasyong natatanggap mo sa panahon ng paggamot.
- Sundin ang mga nakaplanong hakbang sa pagkilos na napagkasunduan mo at ng provider mo.
- Kontakin ang mental health plan kung may mga katanungan ka tungkol sa iyong mga serbisyo o kung may mga problema sa iyong provider na hindi mo malutas.
- Sabihin sa provider mo at sa mental health plan kung may mga pagbabago sa iyong personal na impormasyon. Kasama dito ang tirahan, telepono at anumang iba pang medikal na impormasyon na maaaring makaapekto sa iyong kakayahan na sumali sa paggamot.
- Tratuhan ang mga tauhan na nagbibigay ng paggamot nang may respeto at paggalang.
- Kung naghihinala ka ng panloloko o kamalian, ireport ito:
  - Ang San Francisco Department of Public Health ay may Privacy Compliance Hotline para maireport ang panloloko sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, 24 na oras kada araw, 365 araw kada taon, sa **855-729-6040**.
  - Puwede ring ireport ang mga alalahanin sa pamamagitan ng pag-email sa [compliance.privacy@sfdph.org](mailto:compliance.privacy@sfdph.org).



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.



- Hinihiling ng Department of Health Care Services sa sinumang naghihinala ng panloloko sa Medi-Cal, pag-aaksaya, o pang-aabuso na tumawag sa DHCS Medi-Cal Fraud Hotline sa **1-800-822-6222**. Kung sa tingin mo ay emergency ito, tumawag sa **911** para sa agarang tulong. Libre ang tawag, at mananatiling hindi nakikilala ang tumawag.
- Maaari ring ireport ang hinihinalang panloloko o pang-aabuso sa pamamagitan ng pag-email sa [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o gamitin ang form na nasa online sa <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Tumawag nang libre sa iyong Mental Health Plan sa 1-888-246-3333 o bumisita online sa <https://www.sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS/default.asp>. Makokontak ang San Francisco Behavioral Health Services 24 na oras/7 araw kada linggo.