



Santa Clara Family  
Health Plan™

# Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) Gabay para sa Bagong Miyembro



# Talaan ng mga nilalaman

**04** Pagsisimula bilang miyembro

**06** Saan at paano makakakuha ng pangangalaga

**10** Mga benepisyo at serbisyo

**12** Mga bagay na kailangan mong malaman

- Kailangan ko bang magbayad para sa SCFHP Cal MediConnect Plan?
- Nag-aalok ba ng mga serbisyo ng interpreter ang SCFHP?
- Paano ako makakapagpaikedyul ng transportasyon?
- Paano ako pipili ng taong kakatawan sa akin?
- Paano ko maiuulat at lulutasin ang mga problema?
- Ano ang maitutulong sa akin ng Serbisyo sa Customer?
- Paano ako makikibahagi bilang isang miyembro?
- Paano ko mapapanatili ang aking pagiging kwalipikado at maa-update ang aking impormasyon sa pakikipag-ugnayan?

**15** Mahahalagang numero ng telepono

**17** Mga salitang dapat malaman

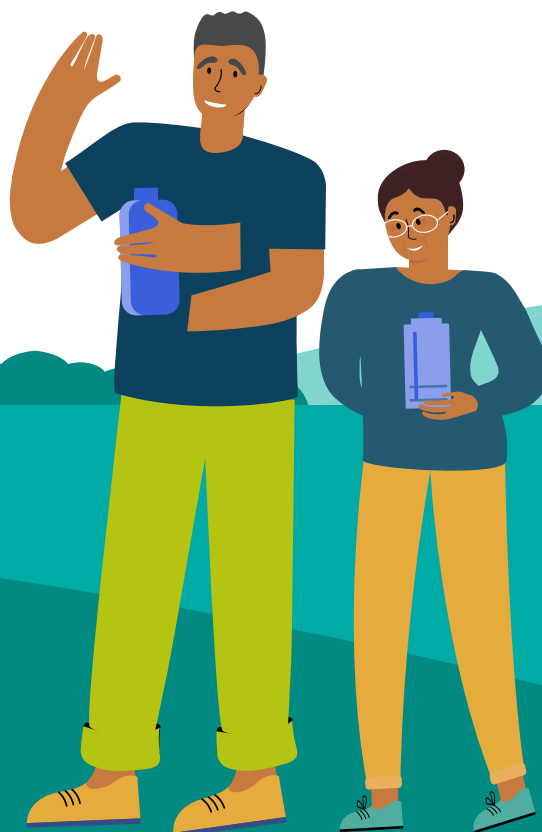
**18** Mga tala



# Salamat sa pagsali sa Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect Plan!

Nagbibigay ang Gabay para sa Bagong Miyembro na ito ng pangkalahatang-ideya ng iyong saklaw sa ilalim ng Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) (SCFHP Cal MediConnect Plan). Makakatulong itong maunawaan mo ang iyong mga benepisyo at serbisyo, kanino dapat makipag-ugnayan kung kailangan mo ng tulong, at ang mga mapagkukunang available sa iyo.

\*Ang mga salitang *naka-italic* ay ipinapaliwanag sa seksyong “Mga salitang dapat malaman.”



# Pagsisimula bilang miyembro



## Paggamit ng iyong ID card ng SCFHP

Sa ilalim ng SCFHP Cal MediConnect Plan, magkakaroon ka ng isang card para sa iyong mga serbisyo at reseta sa Medicare at Medi-Cal. Matatanggap mo ang iyong ID card ng miyembro sa SCFHP Cal MediConnect Plan sa loob ng dalawang linggo ng pagpapatala. Dapat mong ipakita ang iyong ID card sa tuwing kukuha ka ng anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta. Mayroong mahalagang impormasyon ang iyong ID card para sa iyong mga provider ng pangangalagang pangkalusugan. Hindi mo dapat kailanganing ipakita ang iyong mga card sa Medicare o Medi-Cal.

### Mayroon ding kapaki-pakinabang na impormasyon para sa iyo ang iyong ID card, kasama ang:

- Iyong numero ng ID ng miyembro, pangalan, at petsa ng kapanganakan
- Iyong doktor o klinika at ang kanilang numero ng telepono
- 24-oras na linya para sa payo ng nars (nurse advice line)
- Numero ng telepono ng Santa Clara County Mental Health Services
- Numero ng telepono ng Serbisyo sa Customer

Mangyaring tiyaking tama ang impormasyon sa iyong ID card. Kung hindi, tumawag sa Serbisyo sa Customer. Kung hindi mo natanggap ang iyong ID card o kung nawala mo ang iyong card, maaari kang humiling ng bagong card sa pamamagitan ng mySCFHP na portal para sa miyembro o pagtawag sa **Serbisyo sa Customer**.



## Piliin ang iyong provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)

Napakahalaga ng iyong personal na doktor, na tinatawag ding provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider) o PCP. Tutulungan ka ng iyong PCP na makuha ang pangangalagang medikal na kinakailangan mo. Dapat kang pumili ng PCP sa loob ng 30 araw mula noong sumali ka sa SCFHP. Kung hindi ka pipili ng PCP, pipili ang SCFHP ng isa para sa iyo.

### Makakahanap ka ng PCP na tumatanggap ng mga bagong pasyente gamit ang aming:

- tool na “Find a Doctor (Maghanap ng Doktor)” sa [www.scfhp.com](http://www.scfhp.com)
- Direktoryo ng Provider at Botika

### Para pumili:

- Mag-log in sa mySCFHP na portal para sa miyembro
- Tumawag sa Serbisyo sa Customer

Maaari mong baguhin ang iyong PCP sa anumang oras, at magiging epektibo ang pagbabago sa unang araw ng susunod na buwan.

Para sa mga tanong o higit pang impormasyon tungkol sa pagpili ng PCP, tingnan ang Kabanata 3, Seksyon D na “Pangangalaga mula sa mga provider ng pangunahing pangangalaga” sa iyong *Handbook ng Miyembro* ng SCFHP Cal MediConnect Plan o tumawag sa **Serbisyo sa Customer**.



## Kumpletuhin ang iyong Pagsusuri ng Panganib sa Kalusugan (Health Risk Assessment)

Ang iyong form ng pagsusuri ng panganib sa kalusugan (health risk assessment, HRA) ay kasama sa iyong kit para sa bagong miyembro. May mga tanong ito tungkol sa iyong pangkalahatang kalusugan at kabutihan ng katawan. Magbibigay ng impormasyon ang HRA sa iyong pang-indibidwal na plano sa pangangalaga (individualized care plan) na maaari mong ibahagi sa iyong tagapag-alaga at iyong mga provider.

Kung may mga tanong ka o kailangan mo ng tulong sa pagsagot ng form na ito, tumawag sa **Pamamahala ng Kaso (Case Management) sa 1-877-590-8999 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8:30 a.m. hanggang 5 p.m.**



## Mag-sign up para sa mySCFHP na portal ng miyembro

Bumisita sa [www.member.scfhp.com](http://www.member.scfhp.com) upang mag-sign up para sa iyong portal para sa miyembro! Para magparehistro, kakailanganin mo ng impormasyon mula sa iyong ID card ng miyembro ng SCFHP Cal MediConnect Plan. **Magagawa mong:**

- Tingnan ang mga benepisyo at buod ng iyong planong pangkalusugan
- Humiling ng bagong ID card
- Mag-print ng pansamantalang ID card
- Pumili o magpalit ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)
- Maghanap ng provider ng pangangalagang pangkalusugan na nasa network
- Humiling ng transportasyon papunta sa mga medikal na appointment
- Mag-sign up para sa mga klase ng edukasyong pangkalusugan



## Suriin ang iyong materyales para sa miyembro

Para matuto pa tungkol sa iyong saklaw sa SCFHP Cal MediConnect Plan, **sumangguni sa mga sumusunod na materyales para sa miyembro:**

- *Handbook ng Miyembro*
- *Direktoryo ng Provider at Botika*
- *Listahan ng Mga Saklaw na Gamot (Pormularyo)*

Makukuha ang mga materyales ng miyembro na ito online sa:

[www.scfhp.com/healthcare-plans/cal-mediconnect/](http://www.scfhp.com/healthcare-plans/cal-mediconnect/) o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Serbisyo sa Customer.**

# Saan at paano makakakuha ng pangangalaga

## Ano ang mga provider sa network?

Ang mga provider na nakikipagtulungan sa SCFHP Cal MediConnect Plan ay tinatawag na **mga provider sa network**. Habang miyembro ka ng aming plano, dapat kang gumamit ng mga provider sa network para makakuha ng **mga saklaw na serbisyo**.

### Kabilang dito ang:

- Mga doktor, nars, at iba pang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan na maaari mong puntahan bilang isang miyembro ng aming plano
- Mga klinika, ospital, pasilidad sa pangangalaga (nursing facility), at iba pang lugar na nagbibigay ng mga serbisyong pangkalusugan sa aming plano
- Mga botika
- Mga pangmatagalang serbisyo at suporta, serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, ahensiya sa pangangalagang pangkalusugan sa tahanan, supplier ng matibay na kagamitang medikal, at iba pang nagbibigay ng mga produkto at serbisyo na nakukuha mo sa pamamagitan ng Medicare o Medi-Cal.

Hindi tumatanggap ang mga provider sa Palo Alto Medical Foundation (PAMF) ng mga bagong pasyente ng SCFHP. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa pagpili sa PAMF bilang iyong PCP, tumawag sa **Serbisyo sa Customer sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m.**

**Kung hindi ka sigurado tungkol sa kung anong pangangalaga ang kailangan mo o kung may mga tanong ka tungkol sa iyong pangangalaga, maaari mong tawagan ang iyong PCP o ang Linya para sa Payo ng Nars (Nurse Advice Line).**

## Paano ako makakahanap ng mga provider sa network ng SCFHP?

- Gamitin ang tool na **“Find a Doctor (Maghanap ng Doktor)” ng SCFHP sa [www.scfhp.com/for-members/find-a-doctor](http://www.scfhp.com/for-members/find-a-doctor)**. Maaari kang maghanap ng mga provider na nasa network ayon sa lokasyon, uri ng provider, kasarian, wikang ginagamit, at higit pa. Kasama rin sa mga listahan ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng provider, mga espesyalidad ng provider, at kung tumatanggap ba ng mga bagong pasyente ang provider.
- Gamitin ang *Direktoryo ng Provider at Botika* na available sa **[www.scfhp.com](http://www.scfhp.com)**.



# Saan ako pupunta para sa pangangalaga?

Uri ng pangangalaga	Sino ang tatawagan o bibisitahin	Mga serbisyong maaari mong matanggap
<b>Regular na pangangalaga</b>	Provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)	<p>Mga medikal na kinakailangang serbisyo at pang-iwas na pangangalaga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mga regular na pagpapatingin o check-up</li> <li>• Mga bakuna</li> <li>• Paggamot</li> <li>• Mga reseta</li> <li>• Medikal na payo</li> <li>• Mga referral sa mga espesyalista, kung kinakailangan</li> <li>• Mag-uutos ng mga X-ray, mammogram, o pagsusuri sa laboratoryo, kung kinakailangan</li> </ul>
<b>Agarang pangangalaga</b>	PCP – Tumawag sa iyong PCP o Linya para sa Payo ng Nars bago bumisita sa pasilidad ng agarang pangangalaga.	<p>Pangangalagang makukuha mo para sa biglaang karamdaman, pinsala, o kondisyon na hindi pang-emergency, ngunit agad na nangangailangan ng pangangalaga. Hindi mo kailangan ng <b>paunang pahintulot</b> para matanggap ang pangangalagang ito. Kasama sa mga halimbawa ang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sipon</li> <li>• Pamamaga ng lalamunan</li> <li>• Lagnat</li> <li>• Pananakit ng tainga</li> <li>• Napilayang kalamnan (muscle)</li> <li>• Mga serbisyo sa panganganak</li> </ul>
<b>Pangangalagang pang-emergency</b>	Para sa pangangalagang pang-emergency, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER).	<p>Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga kondisyong medikal na nagbabanta sa buhay. Ito ang mga kondisyong medikal o kondisyon sa pag-iisip na may malalalang sintomas na kung hindi makatanggap ng agarang pangangalagang medikal ay maaaring mailagay ang iyong kalusugan sa malubhang panganib, magdulot ng kapansanan sa paggalaw ng katawan, o magdulot ng hindi paggana ng isang bahagi o organo ng katawan.</p> <p>Kasama sa mga halimbawa ang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktibong pagle-labor</li> <li>• Nabaling buto</li> <li>• Matinding pananakit</li> <li>• Pananakit ng dibdib</li> <li>• Matinding pagkapaso</li> <li>• Pagka-overdose sa gamot</li> <li>• Pagkahimatay</li> <li>• Matinding pagdurugo</li> <li>• Mga pang-emergency na psychiatric na kondisyon, tulad ng matinding depresyon o pag-iisip tungkol sa pagpapakamatay o suicide</li> </ul> <p><b>Huwag pumunta sa ER para sa regular na pangangalaga.</b></p>

Narito ang SCFHP upang matiyak na nakakakuha ka ng pangangalaga sa tamang oras. Kung kailangan mo ng tulong sa pagkuha ng appointment, tumawag sa **Serbisyo sa Customer sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m.**

# Ano ang Linya para sa Payo ng Nars (Nurse Advice Line)?

Ang Linya para sa Payo ng Nars ng SCFHP ay isang linya ng teleponong maaari mong tawagan nang 24/7, nang walang bayad, para makipag-usap sa isang lisensiyadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan tungkol sa medikal na payo o payo sa kalusugan ng pag-uugali.

## Ang isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan ay maaaring makatulong sa:

- ✔ Mga tagubilin sa pangangalaga sa sarili sa tahanan
- ✔ Ano ang dapat gawin kung kailangan mo ng pangangalaga at sarado ang tanggapan ng provider ng pangangalagang pangkalusugan
- ✔ Payo sa kung ikaw ba ay dapat kumuha ng pangangalagang medikal
- ✔ Paano at saan makakakuha ng pangangalaga
- ✔ Pakikipag-ugnayan sa isang telehealth na doktor - Pagkatapos suriin ng nars kung gaano kalala ang iyong sakit (o ma-triage ng nars), maaaring talakayin ng isang doktor ang iyong mga sintomas at magrekomenda ng paggamot, at ang lahat ng ito ay habang nasa bahay ka.

Kung may mga tanong ka sa kalusugan, maaari mong tawagan ang **Linya para sa Payo ng Nars (Nurse Advice Line):**  
**1-844-803-6962**  
**(TTY:711).**





# Sino ang nasa aking team ng pangangalaga?

Tinutulungan ka ng isang team ng pangangalaga na makuha ang pangangalagang kailangan mo. Maaaring kabilang sa iyong team ng pangangalaga ang iyong PCP at mga espesyalista at ospital kung kanino at saan siya nakikipagtulungan para maibigay ang iyong pangangalaga.



## Provider ng Pangunahing Pangangalaga (Primary Care Provider, PCP)

Ang iyong PCP ang iyong pangunahing makakaugnayan para sa regular na pangangalaga, agarang pangangalaga, at mga hindi pang-emergency na pangangailangan.



### 24/7 na Payo ng Nars

Kung hindi available ang iyong PCP at gusto mong makakuha ng pangangalaga para sa mga simpleng medikal na problema o kung hindi ka sigurado kung anong pangangalaga ang kailangan mo, tumawag sa **1-844-803-6962**.



### Tagapag-ugnay ng Pangangalaga ng SCFHP

Ang iyong nakatalagang tagapag-ugnay ng pangangalaga ng SCFHP ay makakatulong sa iyong maunawaan ang iyong mga benepisyo at matutulungan kang i-access ang mga iyon. Makikipagtulungan siya sa iyong mga provider at tutulungan ka niyang gumawa ng indibidwal na plano ng pangangalaga para matugunan ang iyong mga layunin sa pangangalagang pangkalusugan.



### Botika

Kapag kailangan mo ng gamot, magreseta nito ang iyong PCP. Maaaring ipadala ng iyong doktor ang iyong reseta sa botika sa network na pipiliin mo o maaari mong gamitin ang serbisyo sa mail order ng botika ng SCFHP.

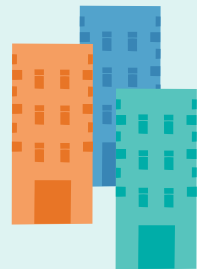
### Mga Espesyalista

Ire-refer ka ng iyong PCP sa isang espesyalista kung kanino sila nakikipagtulungan kung kailangan mo ng payo o paggamot para sa partikular na problema o ng pangalawang opinyon.



### Mga Ospital

Kapag pumipili ka ng PCP, pumipili ka rin ng mga ospital kung saan ka maaaring makatanggap ng pangangalaga. Kapag may emergency, maaari kang pumunta sa anumang ospital o emergency room.



### Kakailanganin mo ng *mga referral* mula sa iyong PCP bago ka maaaring magpatingin sa ibang provider.

Para sa ilang uri ng pangangalaga o serbisyo, kakailanganin ng iyong PCP o espesyalista na humingi ng pahintulot bago mo matanggap ang pangangalaga. Ito ay tinatawag na paunang pag-apruba o *paunang awtorisasyon*.



# Mga benepisyo at serbisyo sa 2022



## Mga Benepisyo

Wala kang kahit anong gagastusin para sa iyong **mga saklaw na serbisyo hangga't ang mga ito ay medikal na kinakailangan at ibinibigay ng provider sa network.**

**Kabilang sa mga benepisyo ang:**

- Pangangalaga sa kalusugan ng pag-uugali
  - Mga pagpapatingin sa doktor
  - Mga pang-emergency na serbisyo
  - Benepisyo sa fitness
  - Edukasyong pangkalusugan—Mga serbisyong idinisenyo para suportahan ang mga miyembro sa pamumuhay nang mas malusog, tulad ng:
    - Programa sa Pag-iwas sa Diyabetes (Diabetes Prevention Program)
    - Mga programa sa edukasyong pangkalusugan
    - Sariling pamamahala ng paulit-ulit o hindi gumagaling na sakit
    - Pagpapayo at suporta
- Para sa karagdagang impormasyon, bumisita sa [www.scfhp.com/for-members/health-education/](http://www.scfhp.com/for-members/health-education/)**
- Pamamalagi sa ospital
  - Mga serbisyo sa laboratoryo at X-ray
  - Mga pangmatagalang serbisyo at suporta
  - Pansariling tagapamahala ng pangangalaga (personal care manager)—Maaaring magtalaga ang SCFHP ng isang pansariling tagapamahala ng pangangalaga para matulungan ka sa paggamit ng sistema ng pangangalagang pangkalusugan at kumuha ng pangangalaga. Depende sa iyong mga pangangailangan, ang iyong pansariling tagapamahala ng pangangalaga ay maaaring isang:
    - Rehistradong nars (registered nurse, RN) na tagapamahala ng kaso
    - Tagapamahala ng kaso sa social work
    - Tagapamahala ng kaso sa Kalusugan ng Pag-uugali
    - Iba pang sinanay na propesyonal
    - Kombinasyon ng lahat
  - Mga reseta
  - Pang-iwas na pangangalaga
  - Transportasyon—Walang limitasyong pagbiyahe sa mga lokasyong may kaugnayan sa kalusugan
  - Paningin

Hindi ito kumpletong listahan. Maikling buod lang ang impormasyon ng benepisyo, at hindi ito kumpletong paglalarawan ng mga benepisyo. Para sa higit pang impormasyon, makipag-ugnayan sa plano o basahin ang *Handbook ng Miyembro* ng SCFHP Cal MediConnect Plan.



# Paano ko ia-access ang mga benepisyo sa paningin, pandinig, reseta, at ngipin?



## Paninig

- Isang regular na pagsusuri sa mata bawat taon (maaaring kailanganin ang **referral**).
- Hanggang \$200 para sa mga salamin sa mata o hanggang \$200 para sa mga contact lens kada dalawang taon.

Maghanap ng provider sa [www.vsp.com](http://www.vsp.com) o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Serbisyo sa Customer ng VSP sa 1-800-877-7195 (TTY: 1-800-428-4833), Lunes hanggang Sabado, 6 a.m. hanggang 5 p.m., nakasara tuwing Linggo.**



## Pandinig

Nagbabayad ang SCFHP ng hanggang \$1,510 kada piskal na taon (Hulyo 1-Hunyo 30) para sa mga hearing aid para sa parehong tainga na ibinibigay ng espesyalista sa network.



## Mga reseta

Maaaring ipadala ng iyong doktor ang iyong reseta sa botika sa network na pipiliin mo o maaari mong gamitin ang serbisyo sa mail order ng botika ng SCFHP.



## Ngipin

Maghanap ng provider sa <https://smilecalifornia.org/> o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Linya ng Serbisyo sa Customer para sa Programa sa Ngipin ng Medi-Cal sa 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922), Lunes hanggang Biyernes, 5 a.m. hanggang 5 p.m.**

Para maghanap ng mga provider sa paninig at pandinig o botika, gamitin ang tool na **“Find a Doctor (Maghanap ng Doktor)”** ng SCFHP o ang *Direktoryo ng Provider at Botika* ng SCFHP Cal MediConnect Plan.



# Mga bagay na kailangan mong malaman

## Kailangan ko bang magbayad para sa SCFHP Cal MediConnect Plan?

Hindi ka magkakaroon ng anumang buwanang **premium** o **copay** para sa mga saklaw na serbisyong medikal sa SCFHP Cal MediConnect. Sa 2022, ang halaga ng iyong mga copay para sa mga resetang gamot ay maaaring magmula sa \$0 hanggang sa \$9.85. Ang lahat ng generic na resetang gamot ay may \$0 na copay.

## Nag-aalok ba ng mga serbisyo ng interpreter ang SCFHP?

Oo, nag-aalok ang SCFHP ng mga libreng serbisyo ng interpreter para sa mga taong hindi nagsasalita ng Ingles o nangangailangan ng interpreter ng American Sign Language. Tumawag sa **Serbisyo sa Customer** para magpaiskedyul ng mga serbisyo ng interpreter. Maaaring magpaiskedyul ng interpreter sa telepono sa anumang oras at hindi nito kailangan ng paunang abiso. Kailangan ng 72 oras na paunang abiso para sa harapang interpreter sa iyong appointment sa doktor.

## Paano ako makakapagpaiskedyul ng transportasyon?

Nag-aalok ang SCFHP ng mga walang limitasyong pagbiyahe sa mga lokasyong may kaugnayan sa kalusugan. Magpaiskedyul ng transportasyon sa pamamagitan ng mySCFHP na portal ng miyembro sa [www.member.scfhp.com](http://www.member.scfhp.com) o tumawag sa **Serbisyo sa Customer**.

### Dapat na paunang ipaiskedyul ang transportasyon bago ang petsa ng appointment:

- Ang hindi medikal na transportasyon (non-medical transportation, NMT) ay nangangailangan ng 3 araw ng negosyo na paunang abiso.
- Ang hindi pang-emergency na medikal na transportasyon (non-emergency medical transportation, NEMT) ay nangangailangan ng 5 araw ng negosyo na paunang abiso .

Sumangguni sa seksyong “Paano makakakuha ng mga serbisyo sa transportasyon” sa Kabanata 3 ng iyong *Handbook ng Miyembro* para sa higit pang impormasyon.

## Paano ako pipili ng taong kakatawan sa akin?

Kung gusto mong pumili ng kaibigan, kamag-anak, o iba pang tao para maging iyong kinatawan para makipag-ugnayan sa SCFHP, kakailanganin mong sagutan ang isang form ng Pagtatalaga ng Kinatawan (Appointment of Representative, AOR). Makikita ang form sa [www.scfhp.com](http://www.scfhp.com) o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Serbisyo sa Customer**.

# Paano ako makikibahagi bilang isang miyembro?

Ang SCFHP Cal MediConnect Plan ay may grupong tinatawag na Lupon ng Tagapayo sa Mamimili (Consumer Advisory Board, CAB). Binubuo ang grupong ito ng mga kinatawang, kasama ang, pero hindi limitado sa:

- Mga miyembro ng SCFHP
- Mga miyembro ng pamilya at tagapag-alaga ng mga miyembro
- Mga kinatawan ng mga organisasyong nakabase sa komunidad

Nagpupulong ang grupong ito nang apat na beses kada taon para pag-usapan ang tungkol sa kung ano ang maayos na gumagana at kung paano maaaring humusay ang SCFHP Cal MediConnect Plan. Kung gusto mong sumali sa grupong ito, tumawag sa **Serbisyo sa Customer**.



# Paano ko mapapanatili ang aking pagiging kwalipikado at maa-update ang aking impormasyon sa pakikipag-ugnayan?

Para mapanatili ang iyong saklaw sa pangangalagang pangkalusugan bilang isang miyembro ng SCFHP Cal MediConnect Plan, kailangan mong panatilihin aktibo ang iyong mga benepisyo sa Medi-Cal. Kailangang i-renew ng karamihan sa mga tao ang kanilang mga benepisyo kada taon. Tiyaking kukumpletuhin ang anumang form na matatanggap mo mula sa County of Santa Clara Social Services Agency. Kung may nagbago sa iyong impormasyon sa pakikipag-ugnayan, tulad ng iyong address o numero ng telepono, ipaalam ito sa Serbisyo sa Customer. Kakailanganin mo ring sabihin ito sa parehong County of Santa Clara Social Services Agency at Social Security Administration. **Para sa impormasyon sa pakikipag-ugnayan, tingnan ang pahina 15.**

# Paano ko maiuulat at lulutasin ang mga problema?

Nais naming maging pinakamahusay na planong pangkalusugan na posible. Kung mayroon kang mga tanong o kailangan mo ng tulong, narito kami para sa iyo. Makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng pagtawag sa **Serbisyo sa Customer**, mail, o bumisita sa [www.scfhp.com/for-members/grievance-and-appeal-process/](http://www.scfhp.com/for-members/grievance-and-appeal-process/).

# Ano ang maitutulong ng Serbisyo sa Customer sa akin?



## Narito ang Serbisyo sa Customer upang tulungan ka (na)

- ✓ Sagutin ang mga tanong tungkol sa iyong planong pangkalusugan at **mga saklaw na serbisyo**
- ✓ Pumili o magpalit ng primary care provider (PCP)
- ✓ Sabihin sa iyo kung saan ka maaaring makakuha ng pangangalagang kailangan mo
- ✓ Mag-alok ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi ka nagsasalita ng Ingles
- ✓ Mag-alok ng impormasyon sa iba pang wika at format
- ✓ Magpaiskedyul ng transportasyon papunta sa mga medikal na appointment
- ✓ Kung nakatanggap ka ng bill
- ✓ Maghain ng reklamo



## Tulong sa telepono

Telepono: **1-877-723-4795**

TTY: **711**

Oras ng Tanggapan: 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes



## Harapang tulong

### SCFHP Main Office

6201 San Ignacio Ave, San Jose, CA 95119

Oras ng Tanggapan: 8:30 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes hanggang Biyernes

### SCFHP Blanca Alvarado Community Resource Center

408 North Capitol Ave, San Jose, CA 95127

Oras ng Tanggapan: 8:30 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes hanggang Biyernes



# Mahahalagang numero ng telepono

Pangalan ng ahensiya	Numero ng telepono	Mga oras ng pagpapatakbo
Serbisyo sa Customer ng SCFHP <a href="http://www.scfhp.com">www.scfhp.com</a>	1-877-723-4795 (TTY: 711)	8 a.m. hanggang 8 p.m. Lunes – Biyernes
Linya para sa Payo ng Nars (Nurse Advice Line) ng SCFHP	1-844-803-6962 (TTY: 711)	24 na oras sa isang araw 7 araw sa isang linggo
Pamamahala ng Kaso (Case Management) ng SCFHP	1-877-590-8999 (TTY: 711)	8:30 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes – Biyernes
Vision Service Provider (VSP) <a href="http://www.vsp.com">www.vsp.com</a>	1-800-877-7195 (TTY: 1-800-428-4833)	5 a.m. hanggang 8 p.m. Tuwing Lunes – Biyernes, at 7 a.m. hanggang 8 p.m. tuwing Sabado at Linggo
County of Santa Clara Social Services Agency <a href="http://www.MyBenefitsCalWIN.org">www.MyBenefitsCalWIN.org</a>	1-877-96-BENEFITS (1-877-962-3633) o 1-408-758-3800 (TTY: 1-408-758-3822)	Available nang 24/7  8 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes – Biyernes
Social Security Administration <a href="http://www.ssa.gov">www.ssa.gov</a>	1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)	8 a.m. hanggang 7 p.m. Lunes – Biyernes
Santa Clara County Mental Health Services <a href="http://www.sccgov.org/sites/bhd">www.sccgov.org/sites/bhd</a>	1-800-704-0900	24 na oras sa isang araw 7 araw sa isang linggo
Medi-Cal Dental Program <a href="http://www.smilecalifornia.org">www.smilecalifornia.org</a>	1-800-322-6384	8 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes – Biyernes

# Ang aking impormasyon sa kalusugan

**PCP:**

---

**Botika:**

---

**(Mga) espesyalista**

Pangalan:

Uri:

---

Pangalan:

Uri:

---

Pangalan:

Uri:

---

Pangalan:

Uri:

---

Pangalan:

Uri:

---

**Mga gamot:**

---

---

---

**Iba pang taong tumutulong sa pangangalaga ko:**

---

---

---



# Mga salitang dapat malaman

**Apela:** Paraan para tutulan mo ang aming aksiyon kung sa palagay mo ay nagkamali kami. Maaari mong hilingin sa amin na baguhin ang isang desisyon sa saklaw sa pamamagitan ng paghahain ng apela.

**Copay:** Bayad na karaniwang ibinibigay mo sa panahon ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng insurer.

**Paghahati sa gastusin:** Ang mga halagang dapat mong bayaran kapag kumuha ka ng ilang partikular na serbisyo o inireresetang gamot. Kabilang sa paghahati sa gastusin ang mga copay.

**Mga saklaw na serbisyo:** Ang pangkalahatang katagang ginagamit namin bilang kahulugan ng lahat ng pangangalagang pangkalusugan, mga pangmatagalang serbisyo at suporta, supply, inirereseta at over-the-counter na gamot, kagamitan, at iba pang mga serbisyong saklaw ng aming plano.

**Karaingan:** Reklamo na iyong ginawa tungkol sa amin o sa isa sa aming mga provider o botika sa network. Kabilang dito ang iyong reklamo tungkol sa kalidad ng iyong pangangalaga o kalidad ng serbisyong ibinibigay ng SCFHP.

**Mga Provider sa Network:** Pangkat ng mga doktor, klinika, ospital, at iba pang provider na may kontrata sa SCFHP upang magbigay ng pangangalaga.

**Premium:** Halagang ibinabayad para sa saklaw; gagastusin para sa saklaw.

**Paunang Pahintulot:** Pag-apruba mula sa SCFHP Cal MediConnect na dapat mong makuha bago ka makakuha ng partikular na serbisyo o gamot o magpatingin sa isang provider sa labas ng network. Maaaring hindi saklawin ng SCFHP Cal MediConnect ang serbisyo o gamot kung hindi ka makakuha ng pag-apruba.

**Referral:** Nangangahulugan ang referral na ang iyong provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) ay dapat magbigay sa iyo ng pag-apruba bago ka magpatingin sa iba na hindi mo PCP. Kung hindi ka makakuha ng pag-apruba, maaaring hindi saklawin ng SCFHP Cal MediConnect ang mga serbisyo. Hindi mo kailangan ng referral para kumonsulta sa ilang espesyalista, tulad ng mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan.



# Mga tala

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Paunawa laban sa diskriminasyon

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod ang Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) (SCFHP Cal MediConnect Plan) sa mga Pang-estado at Pederal na batas sa mga karapatang sibil. Ang SCFHP Cal MediConnect Plan ay hindi nandiskrimina, nagsasantabi ng mga tao, o tinatrato sila sa ibang paraan nang labag sa batas dahil sa kanilang kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan ng pag-aasawa, gender, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang SCFHP Cal MediConnect Plan ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang matulungan silang makipag-usap nang mas madali, tulad ng:
  - Mga kwalipikadong sign language interpreter
  - Mgaimpormasyong nakasulat sa iba pang format (malaking print, audio, mga naa-access na elektronikong format, iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing ginagamit na wika, gaya ng:
  - Mga kwalipikadong interpreter
  - Impormasyong nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan mo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa SCFHP Cal MediConnect Plan mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes, sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-877-723-4795**. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **711**. Kapag hiniling, maaaring gawing available sa iyo ang dokumentong ito sa braille, malaking print, audiocassette, o elektronikong anyo. Para makakuha ng kopya sa isa sa mga alternatibong format na ito, mangyaring tumawag o sumulat sa:

**Santa Clara Family Health Plan**  
**PO Box 18880**  
**San Jose, CA 95158**  
**1-877-723-4795 (TTY: 711)**

## Paano maghain ng karaingan

Kung naniniwala kang hindi naibigay ng SCFHP Cal MediConnect Plan ang mga serbisyong ito o labag sa batas na nandiskrimina ito sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, pagkakakilanlan ng pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, pisikal na kapansanan, kondisyong medikal, henetikong impormasyon, katayuan ng pag-aasawa, gender, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kang maghain ng karaingan sa SCFHP Cal MediConnect Plan. Maaari kang maghain ng karaingan sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, pagpunta nang personal, o sa elektronikong paraan:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Makipag-ugnayan sa SCFHP Cal MediConnect Plan mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-877-723-4795**. O kaya, kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **711**.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Magsagot ng form para sa pagrereklamo o sumulat at ipadala ito sa:  
**Attn: Grievances and Appeals Department**  
**Santa Clara Family Health Plan**  
**6201 San Ignacio Avenue**  
**San Jose, CA 95119**
- **Sa personal:** Bisitahin ang tanggapan ng iyong doktor o ang SCFHP Cal MediConnect Plan at sabihin na gusto mong maghain ng hinaing.
- **Sa elektronikong paraan:** Bisitahin ang website ng SCFHP Cal MediConnect Plan sa **[www.scfhp.com](http://www.scfhp.com)**.

# Office of Civil Rights

## California Department of Health Care Services

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

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Magsagot ng form para sa pagrereklamo o sumulat sa:

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

Available ang mga form para sa pagrereklamo sa  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

Sa elektronikong paraan: Magpadala ng email sa [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

# Office of Civil Rights

## U.S. Department of Health and Human Services

Kung naniniwala kang nadiskrimina ka batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan o kasarian, maaari ka ring maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office for Civil Rights ng U.S. Department of Health and Human Services sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, o sa elektronikong paraan:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Magsagot ng form para sa pagrereklamo o sumulat sa:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Available ang mga form para sa pagrereklamo sa  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Sa elektronikong paraan: Bisitahin ang Office for Civil Rights Complaint Portal sa  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

# Mga Serbisyo ng Tulong sa Wika

**English:** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Customer Service at 1-877-723-4795 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. The call is free.

**Español (Spanish):** ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de ayuda de idiomas gratis disponibles para usted. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis.

**Tiếng Việt (Vietnamese):** CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795 (TTY: 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Cuộc gọi là miễn phí.

**中文 (Chinese) :** 注意 : 如果您说中文 , 您可申请免费语言援助服务。请于星期一至星期五早上 8 点至晚上 8 点致电 1-877-723-4795 ( TTY 用户请致电 711 ) 与客户服务部联系。本电话免费。

**Tagalog (Tagalog):** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyonang tulong sa wika na walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Mamimili sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Ang pagtawag ay libre.

**한국어(Korean):** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일 오전 8시부터 저녁 8시까지 1-877-723-4795 (TTY: 711)번으로 고객 서비스부에 연락해 주십시오. 통화는 무료입니다.

**Հայերեն (Armenian).** ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Ձանգահարեք հաճախորդների սպասարկման կենտրոն հետևյալ հեռախոսահամարով՝ 1-877-723-4795 (TTY. 711), երկուշաբթիից ուրբաթ՝ Ժ. 8:00 - 20:00: Ձանգն անվճար է:

**Русский (Russian):** ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00. Звонок бесплатный.

**فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک‌زبانی به‌صورت رایگان در دسترس شما قرار دارد. روزهای دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح الی 8 شب، با واحد خدمات مشتریان به شماره 1-877-723-4795 (TTY: 711) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

**日本語 (Japanese) :** ご注意 : 日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。カスタマーサービス 1-877-723-4795 (TTY : 711) までお電話下さい。サービス時間帯は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 8 時までです。通話は無料です。

**Ntawv Hmoob (Hmong):** LUS CEEV: Yog hais tias koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntawm tus xov tooj 1-877-723-4795 (TTY: 711), hnub Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Qhov hu no yog hu dawb xwb.

**ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi):** ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-877-723-4795 (TTY: 711) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀਂ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਪੈਸਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ।

**:العربية (Arabic)**

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795 (الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً. الاتصال مجاني.

**हिंदी (Hindi):** ध्यान दें: अगर आप हिंदी, भाषा बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 (TTY: 711) पर, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8:00 से शाम 8:00 बजे तक कॉल करें यह कॉल निःशुल्क है।

**ภาษาไทย (Thai):** โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการความช่วยเหลือทางด้านภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าได้ที่ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ได้ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทร

**ខ្មែរ (Khmer):** ជូនចំពោះ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាសេរ៉ាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ទូរស័ព្ទមកផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជនតាមលេខ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ពីថ្ងៃច័ន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រម៉ោង 8 ព្រឹក។ ដល់ម៉ោង 8 យប់ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។


**ພາສາລາວ (Lao):** ໂປດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ຄິດຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ສໍາລັບທ່ານ. ໂທຫາສູນບໍລິການລູກຄ້າໄດ້ທີ່ເບີ 1-877-723-4795 (TTY: 711), ວັນຈັນ ຫາ ວັນສຸກ ເວລາ 8 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8 ໂມງແລງ. ໂທຟຣີ.

**Mien (Mien):** JANGX LONGX: Beiv taux meih benx gorngv ang gitv waac nyei mienh nor, duqv mbenc maaih nzie weih gong tengx wang-henh faan waac bun muangx maiv zuqc cuotv nyaanh, mbenc nzaih liouh bun meih longc. Douc waac daaih lorx taux nzie weih zipv kaeqv gorn zangc yiem njiec naaiv 1-877-723-4795 (TTY: 711), yiem naaiv liv baaiz yietv mingh taux liv baaiz hmz bouc dauh, yiem 8 diemv lungv ndorm ziagh hoc mingh 8 diemv lungv muonz. Naaiv norm douc waac gorn se wang-henh longc maiv zuqc cuotv nyaanh oc.

**Українська (Ukrainian):** УВАГА: Якщо ви розмовляєте англійською мовою, ви можете безкоштовно скористатися доступними послугами перекладача. Телефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-723-4795 (телефонний пристрій із текстовим вводом [Teletype TTY]: 711), понеділок-п'ятниця, з 8:00 до 20:00. Дзвінок безкоштовний.

Ang Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) ay isang planong pangkalusugan na parehong nakikipagkontrata sa Medicare at Medi-Cal upang maibigay ang mga benepisyo ng parehong programa sa mga nagpatala.

 [www.scfhp.com](http://www.scfhp.com)

 [facebook.com/scfhp](https://facebook.com/scfhp)



H7890\_17036T Approved

Copyright © 2022 Santa Clara Family Health Plan

