



Gabay para sa Bagong Miyembro ng Medi-Cal



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 Medi-Cal?
- Nag-aalok ba ng mga serbisyo ng interpreter ang SCFHP?
- Paano ako makakapagpaiskedyul ng transportasyon?
- Paano ako pipili ng taong kakatawan sa akin?
- Paano ko maiuulat at lulutasin ang mga problema?
- Ano ang maitutulong ng Serbisyo para sa Mamimili sa akin?
- 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!

Ang Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal. Nakikipagtulungan ang SCFHP sa iyong mga provider upang tulungan kang makuha ang pangangalagang pangkalusugan na kinakailangan mo.

Nagbibigay ang Gabay para sa Bagong Miyembro na ito ng pangkalahatang-ideya ng iyong saklaw sa Medi-Cal sa pamamagitan ng SCFHP. 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 ipinaliwanag sa bahaging “Mga salitang dapat malaman”.



Pagsisimula bilang miyembro



Paggamit ng iyong ID card ng SCFHP

Bilang miyembro ng SCFHP, makakatanggap ka ng isang ID card. Dapat mong ipakita ang iyong ID card at ang iyong Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) sa tuwing kukuha ka ng anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o mga reseta. Palagi mo dapat dalhin ang lahat ng iyong card na pangkalusugan. Mayroong mahahalagang impormasyon ang iyong mga ID card para sa iyong mga provider ng pangangalagang pangkalusugan.

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

- Iyong numero ng ID ng miyembro, pangalan, petsa ng kapanganakan, at gustong wika
- Pangalan ng iyong doktor o klinika, numero ng telepono, at/o pangalan ng network
- 24 oras na numero ng telepono ng linya para sa payo ng nars (nurse advice line)
- Ang numero ng telepono ng Medi-Cal Rx
- Numero ng telepono ng Serbisyo para sa Mamimili ng SCFHP

Mangyaring tiyaking tama ang impormasyon sa iyong ID card. Kung hindi, tumawag sa Serbisyo para sa Mamimili ng SCFHP. 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 para sa Mamimili**. Maaari kang humiling ng bagong BIC card sa pamamagitan ng **Ahensya ng Mga Serbisyong Panlipunan ng County ng Santa Clara (County of Santa Clara Social Services Agency) sa 1-408-758-3800 (TTY 1-408-758-3822)**.



Piliin ang iyong primary care provider (PCP)

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

Sa aming website, mayroong dalawang paraan para maghanap ng PCP na tumatanggap ng mga bagong pasyente:

- Tool na “Find a Doctor” (Maghanap ng Doktor)
- Direktoryo ng Provider

Para pumili:

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

Para sa mga tanong o karagdagang impormasyon tungkol sa pagpili ng PCP, tingnan ang Kabanata 3 – “Primary care provider (PCP)” sa Handbook ng Miyembro o tumawag sa **Serbisyo para sa Mamimili**.



Kumuha ng pagsusuri ng kalusugan

Kapag napili mo na ang iyong PCP, magpaskedyul kaagad ng Paunang Pagsusuri ng Kalusugan (Initial Health Assessment, IHA). Ito ay isang napakainam na paraan para makilala ang iyong PCP at para malaman ng iyong PCP ang tungkol sa iyo at kasaysayan ng iyong kalusugan. Sinasaklaw namin ang lahat ng pagsusuri ng kalusugan!



Sagutan ang (mga) form sa iyong kit para sa bagong miyembro

Form ng impormasyong pangkalusugan (health information form, HIF)

Ang HIF ay ang form na sinasagutan mo kapag bago ka sa planong pangkalusugan ng Medi-Cal. Gagamitin ng SCFHP ang form na ito upang matiyak na nakakakuha ka ng kailangang pangangalaga.

Pagsusuri ng panganib sa kalusugan (health risk assessment, HRA)

Para sa mga miyembrong nakatatanda o may mga kapansanan, naglalaman ang HRA ng mga tanong tungkol sa pangkalahatang kalusugan at kabutihan ng katawan (wellness). Magbibigay ng impormasyon ang HRA sa iyong pang-indibidwal na plano sa pangangalaga (individualized care plan, ICP) na maaari mong ibahagi sa iyong tagapangalaga at iyong mga provider.

Kung mayroon kang anumang tanong o kailangan mo ng tulong sa pagsagot sa mga form na ito, tumawag sa **Serbisyo para sa Mamimili**.



Mag-sign up para sa mySCFHP na portal ng miyembro

Bumisita sa www.member.scfhp.com para mag-sign up para sa iyong portal para sa miyembro! Para magparehistro, kakailanganin mo ang impormasyon mula sa iyong ID card ng miyembro ng SCFHP. **Magagawa mong:**

- Tingnan ang mga *benepisyo* at buod ng iyong planong pangkalusugan
- Humiling ng bagong ID card
- Mag-print ng pansamantalang ID card
- Tingnan o palitan ang iyong 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, **sumangguni sa mga sumusunod na materyales para sa miyembro:**

- Handbook ng Miyembro
- Direktoryo ng Provider
- Formulary

Available ang materyales na ito online sa: www.scfhp.com/healthcare-plans/medi-cal/forms-documents/ o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Serbisyo para sa Mamimili**.

Para sa listahan ng iyong mga saklaw na gamot, i-download ang Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata ng Medi-Cal Rx sa www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/cdl.

Saan at paano makakakuha ng pangangalaga

Ano ang network ng provider?

Ang network ng provider ay isang grupo ng mga doktor, ospital, at iba pang provider na nakikipagtulungan sa isa't isa at sa SCFHP para pag-ugnayin ang iyong pangangalaga. Gagamitin mo ang mga provider na nasa iyong network ng SCFHP para sa iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Nakikipagtulungan ang bawat PCP sa ilang espesyalista at ospital. Kapag namili ka ng PCP, pinipili mo ring gamitin ang mga espesyalista at (mga) ospital kung kanino o saan nakikipagtulungan ang doktor. **Tinatawag namin itong “network.”** Makikita mo ang network ng bawat doktor na nakalista sa Direktoryo ng Provider ng SCFHP sa ilalim ng kaniyang pangalan sa buong listahan ayon sa lungsod.

Ang SCFHP ay mayroon ng mga sumusunod na network:

- SCFHP Direct
- Kaiser Permanente
- Palo Alto Medical Foundation
- Physicians Medical Group of San Jose
- Premier Care of Northern California
- VHP Network at ang mga kaugnay na klinika nito at mga Community Clinic

Hindi tumatanggap ang mga provider sa Kaiser at Palo Alto Medical Foundation (PAMF) ng mga bagong pasyente ng SCFHP. Para sa higit pang impormasyon sa pagpili ng Kaiser o PAMF bilang iyong PCP, tingnan ang Kabanata 3 – “Pagpili ng primary care provider” sa Handbook ng Miyembro.

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 ko makikita kung aling mga provider ang nasa isang network ng SCFHP?

- Gamitin ang tool na **“Find a Doctor” (Maghanap ng Doktor) ng SCFHP sa 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 isinasalita, 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 na available sa www.scfhp.com.



Saan ako pupunta para sa pangangalaga?

Uri ng pangangalaga	Sino ang tatawagan o bibisitahin	Mga serbisyong maaari mong matanggap
Regular na pangangalaga	Primary care provider (PCP)	<p>Mga medikal na kinakailangang serbisyo at pang-iwas na pangangalaga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mga regular na pagpapatingin o check-up • Mga bakuna • Paggamot • Mga reseta • Medikal na payo <ul style="list-style-type: none"> • Mga referral sa mga espesyalista, kung kinakailangan • Mag-uutos ng mga X-ray, mammogram, o pagsusuri sa laboratoryo, kung kinakailangan
Agarang pangangalaga	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 paunang awtorisasyon para matanggap ang pangangalagang ito. Kasama sa mga halimbawa ang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sipon • Pamamaga ng lalamunan • Lagnat • Pananakit ng tainga • Napilayang kalamnan (muscle) • Mga serbisyo sa panganganak
Pangangalagang pang-emergency	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 medikal na kondisyon o kondisyon sa kalusugan ng pag-iisip na may malalalang sintomas na kung hindi makakatanggap ng agarang pangangalaga ay maaaring maglagay sa iyong kalusugan o sa kalusugan ng iyong hindi pa ipinapananak na sanggol sa malubhang panganib, magdulot ng kapansanan sa katawan, o magdulot ng hindi maayos na paggalaw ng bahagi o organo ng katawan. Hindi mo kailangan ng paunang awtorisasyon para matanggap ang pangangalagang ito. Kasama sa mga halimbawa ang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktibong pagle-labor • Nabaling buto • Matinding pananakit • Pananakit ng tainga • Napilayang kalamnan (muscle) • Mga serbisyo sa panganganak • Pananakit ng dibdib • Mga pang-emergency na psychiatric na kondisyon, tulad ng matinding depresyon o pag-iisip tungkol sa pagpapakamatay o suicide <p>Huwag pumunta sa ER para sa regular na pangangalaga.</p>

Narito ang SCFHP upang matiyak na nakakakuha ka ng pangangalaga sa tamang oras. Para sa karagdagang impormasyon sa kung kailan mo maaasahan ang isang appointment, basahin ang bahaging “Napapanahong access sa pangangalaga” ng Handbook ng Miyembro. Kung kailangan mo ng tulong sa pagkuha ng appointment, tumawag sa **Serbisyo para sa Mamimili sa 1-800-260-2055 (TTY: 711)**.

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 ay dapat bang kumuha ng pangangalagang medikal
- ✔ Paano at saan makakakuha ng pangangalaga
- ✔ Pagkonekta sa isang doktor sa telehealth. Matapos kang suriin ng nars para matukoy kung gaano kalala ang sakit (triage), maaaring talakayin ng doktor ang iyong mga sintomas at maaari siyang magrekomenda ng paggamot, habang nasa bahay ka

Kung mayroon kang mga tanong sa kalusugan, maaari kang tumawag sa **Linya para sa Payo ng Nars: 1-877-509-0294.**



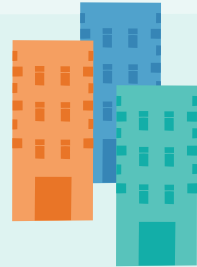
Sino ang nasa aking network ng SCFHP?

Binubuo ang iyong network ng pangangalaga ng iyong PCP at mga espesyalista at mga ospital kung saan nakikipagtulungan siya para maibigay ang iyong 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.



Botika

Kapag kailangan mo ng gamot, irereseta ito ng iyong PCP. Maaaring ipadala ng iyong doktor ang reseta sa pinili mong Botika ng Medi-Cal Rx.

Mga Ospital

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

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 **1-877-509-0294**.

Mga Espesyalista

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



Kakailanganin mo ng mga referral mula sa iyong PCP bago ka maaaring magpatingin sa ibang provider. Para sa ilang uri ng pangangalaga, 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



Mga Benepisyo

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

- Pangangalaga sa kalusugan ng pag-uugali
- Mga pagpapatingin sa doktor
- Mga pang-emergency na serbisyo
- Edukasyong pangkalusugan—Mga serbisyong idinisenyo para suportahan ang mga miyembro para mamuhay nang mas malusog, at kasama rito ang mga programa tulad ng:
 - Programa sa Pag-iwas sa Diyabetes (Diabetes Prevention Program)
 - Sariling Pamamahala ng Paulit-ulit o Hindi Gumagaling na Sakit
 - Pagpapayo at suporta
 - Edukasyon bago ang panganganak

Para sa karagdagang impormasyon, bumisita sa www.scfhp.com/for-members/health-education/

- Pamamalagi sa ospital
- Mga serbisyo sa laboratoryo at X-ray
- Mga pangmatagalang serbisyo at suporta
- Mga reseta
- Pang-iwas na pangangalaga
- Transportasyon—Walang limitasyong balikang biyahe nang walang gagastusin para sa mga saklaw na medikal na **benepisyo**
- Paningin

Tingnan ang **Handbook ng Miyembro** para sa kumpletong listahan ng mga saklaw na serbisyo at kung ano ang kasama sa mga serbisyong ito.



Paano ko maa-access ang mga benepisyo sa paningin, reseta, at ngipin?



Paningin

Maghanap ng provider sa www.vsp.com o tumawag sa **Serbisyo para sa Mamimili ng VSP sa 1-800-877-7195 (TTY: 1-800-428-4833).**



Mga reseta

Ang mga benepisyo sa reseta ay direktang ibinibigay sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx. Maaaring ipadala ng iyong doktor ang reseta sa pinili mong botika ng Medi-Cal Rx. Maghanap ng Botika ng Medi-Cal Rx sa www.medi-calrx.dhcs.ca.gov.



Ngipin

Maghanap ng provider sa www.smilecalifornia.org/ o tumawag sa **Linya ng Serbisyo para sa Mamimili ng Medi-Cal Dental sa 1-800-322-6384.**

Para maghanap ng mga provider o botika para sa paningin, gamitin ang tool na **“Find a Doctor” (Maghanap ng Doktor)** o ang **Direktoryo ng Provider ng SCFHP.**



Mga bagay na kailangan mong malaman

Kailangan ko bang magbayad para sa SCFHP Medi-Cal?

Para sa karamihan ng mga miyembro ng SCFHP, walang **premium**, walang **copayment**, at walang gastos mula sa sariling balsa. Ang mga miyembrong kwalipikado para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Programa sa Insurance sa Kalusugan ng Mga Bata ng County (County Children's Health Insurance Program, CCHIP) at ang mga miyembrong kwalipikado para sa Programang Medi-Cal para sa Mga Pamilya (Medi-Cal for Families Program) ay maaaring magkaroon ng buwanang **premium** at **copayment**.

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 para sa Mamimili** 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 libreng transportasyon papunta sa mga medikal na appointment at serbisyo. Magpaiskedyul ng transportasyon sa pamamagitan ng mySCFHP na portal ng miyembro sa www.member.scfhp.com o tumawag sa **Serbisyo para sa Mamimili**.

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 mga seksyong "Hindi pang-emergency na medikal na transportasyon at hindi medikal na transportasyon" sa Kabanata 4 ng iyong Handbook ng Miyembro para sa karagdagang 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 Awtorisadong Kinatawan (Authorized Representative Form, ARF). Makikita ang form sa www.scfhp.com o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Serbisyo para sa Mamimili**.

Paano ako makikibahagi bilang isang miyembro?

Ang SCFHP ay may isang pangkat na tinatawag na Consumer Advisory Committee (CAC). Binubuo ang grupong ito ng mga kinatawang kasama ang, pero hindi limitado sa:

- Mga miyembro ng SCFHP
- Mga magulang o legal na tagapangalaga ng mga miyembro ng SCFHP
- Mga tagapagtaguyod at provider na nagtatrabaho para sa mga organisasyong pangkomunidad na naglilingkod sa mga miyembro ng SCFHP
- Mga propesyonal sa pangangalagang pangkalusugang nangangalaga para sa mga miyembro ng SCFHP

Pinag-uusapan ng pangkat ang tungkol sa kung paano mapapabuti ang mga patakaran ng SCFHP, ano ang maayos na gumagana, at paano mapapabuti ang SCFHP.

Kumikilos ang CAC bilang isang mapagkukunan ng impormasyon at payo para sa SCFHP. Kung gusto mong maging bahagi ng pangkat na ito, tumawag sa **Serbisyo para sa Mamimili**.



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

Para mapanatili ang saklaw ng iyong pangangalagang pangkalusugan bilang isang miyembro ng SCFHP, kailangan mong panatilihin aktibo ang iyong mga benepisyo sa Medi-Cal. Kailangan ng lahat na i-renew ang kanilang mga benepisyo kada taon. Maaaring awtomatikong kumpletuhin ng County of Santa Clara Social Services Agency ang ilang pag-renew o maaari nilang ipadala sa iyo ang form para sa pag-renew ng Medi-Cal. Siguraduhing kumpletuhin ang anumang form na matatanggap mo mula sa County of Santa Clara Social Services Agency. Kung mayroon kang pagbabago sa iyong impormasyon sa pakikipag-ugnayan, tulad ng iyong address o numero ng telepono, ipalam ito sa Serbisyo para sa Mamimili ng SCFHP. 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 pinakamahasay 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 para sa Mamimili**, mail, o bumisita sa www.scfhp.com/for-members/grievance-and-appeal-process/.

Ano ang maitutulong ng Serbisyo para sa Mamimili sa akin?



Narito ang Serbisyo para sa Mamimili ng SCFHP upang tulungan kang

- ✓ 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: **1-800-260-2055**

TTY: 711

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



Harapang tulong

SCFHP Main Office

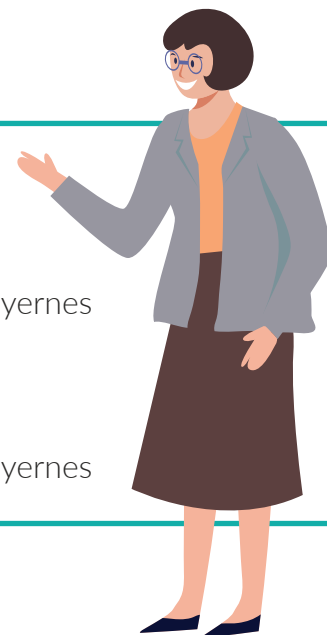
6201 San Ignacio Ave, San Jose, CA 95119

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 para sa Mamimili ng SCFHP www.scfhp.com	1-800-260-2055 (TTY: 711)	8:30 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes – Biyernes
Linya para sa Payo ng Nars (Nurse Advice Line) ng SCFHP	1-877-509-0294 (TTY: 711)	24 na oras sa isang araw 7 araw sa isang linggo
Pangangasiwa 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) www.vsp.com	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 www.MyBenefitsCalWIN.org	1-877-96-BENEFITS (1-877-962-3633) o 1-408-758-3800 (TTY: 1-408-758-3822)	8 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes – Biyernes
Social Security Administration www.ssa.gov	1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)	8 a.m. hanggang 7 p.m. Lunes – Biyernes
Mga Serbisyo ng County sa Kalusugan ng Pag-iisip www.sccgov.org/sites/bhd	1-800-704-0900	24 na oras sa isang araw 7 araw sa isang linggo
Medi-Cal Dental www.smilecalifornia.org	1-800-322-6384	8 a.m. hanggang 5 p.m. Lunes – Biyernes

Ang aking impormasyon sa kalusugan

Network:

PCP:

Botika:

Espesyalista:

Pangalan:

Uri:

Pangalan:

Uri:

Pangalan:

Uri:

Pangalan:

Uri:

Pangalan:

Uri:

Mga gamot:

Iba pang taong tumutulong sa pangangalaga ko:

Salitang dapat malaman

Apela: Isang kahilingan ng miyembro sa SCFHP na suriin at baguhin ang isang pasyang ginawa tungkol sa saklaw para sa isang hiniling na serbisyo.

Mga Benepisyo: Mga serbisyo at gamot sa pangangalagang pangkalusugan na sinasaklaw sa ilalim ng SCFHP at Medi-Cal.

Copayment: Bayad na karaniwang ibinibigay mo sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng insurer.

Karaingan: Isang pasalita o pasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa SCFHP, isang provider, o sa kalidad ng pangangalaga o mga serbisyong ibinigay. Kapareho ng reklamo ang **karaingan**.

Network: Isang pangkat ng mga doktor, klinika, ospital at iba pang provider na may kontrata sa SCFHP na magbigay ng pangangalaga.

Paunang pag-apruba (o paunang pahintulot): Maaaring kailanganin ng iyong PCP na kumuha ng pag-apruba mula sa SCFHP o sa iyong network bago ka makakuha ng ilang partikular na serbisyo. Aaprubahan lang ng SCFHP o ng iyong network ang mga serbisyong kailangan mo. Hindi aaprubahan ng SCFHP o ng iyong network ang mga serbisyo ng mga provider na hindi kalahok kung naniniwala ang SCFHP o ang iyong network na makakakuha ka ng mga katulad o mas naaangkop na serbisyo sa pamamagitan ng mga provider ng SCFHP. Ang **referral** ay hindi isang pag-apruba. Dapat ay kumuha ka ng pag-apruba mula sa SCFHP o sa iyong network.

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

Referral: Kapag sinabi ng iyong PCP na maaari kang kumuha ng pangangalaga mula sa isa pang provider. Nangangailangan ng **referral** at **paunang pag-apruba ang ilang sinasaklaw na serbisyo sa pangangalaga**.



Mga tala

Paunawa Tungkol Sa Pagbabawal Sa Diskriminasyon

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod ang Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) sa mga Pederal na batas ukol sa mga karapatang sibil. Ang SCFHP ay hindi nandiskrimina, nagsasantabi o pinakikitunguhan ang mga tao nang naiiba 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 sa kasal, kasarian, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon.

Nagbibigay ang SCFHP ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang matulungan silang makipag-usap nang mas madali, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong sign language interpreter
 - Mga nakasulat na impormasyon 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 ninyo ng mga ganitong serbisyo, makipag-ugnayan sa SCFHP mula 8:30 a.m. hanggang 5:00 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-260-2055**. O kaya, 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
1-800-260-2055 (TTY: 711)

Paano Maghain Ng Hinaing

Kung naniniwala kang hindi naibigay ng Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) 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, pagkakakilanlan ng kasarian, o seksuwal na oryentasyon, maaari kang maghain ng hinaing sa SCFHP. Maaari kang maghain ng hinaing sa pamamagitan ng telepono, pagsulat, pagpunta nang personal, o sa elektronikong paraan:

- **Sa pamamagitan ng telepono:** : Makipag-ugnayan sa SCFHP mula 8:30 a.m. hanggang 5 p.m., Lunes hanggang Biyernes, sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-260-2055**. O kaya, kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang mabuti, mangyaring tumawag sa **711**.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Punan ang isang form ng reklamo o sumulat at ipadala ito sa:

Attn: Appeals and Grievances Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Avenue
San Jose, CA 95119

- **Sa personal:** Bisitahin ang opisina ng iyong doktor o SCFHP at sabihin na gusto mong maghain ng hinaing.
- **Sa elektronikong paraan:** Bisitahin ang website ng SCFHP sa 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, tumawag sa **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Punan ang isang form ng reklamo 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

Makakakuha ng mga form ng reklamo sa http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Sa elektronikong paraan:** Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.

Office of Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

Kung naniniwala kang ikaw ay nadiskrimina 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:** Punan ang isang form ng reklamo o sumulat sa:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Makakakuha ng mga form ng reklamo 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>.

Language Assistance Services

English Tagline – ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-260-2055 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-260-2055 (TTY: 711). These services are free of charge.

Mensaje en español (Spanish) – ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-260-2055 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-260-2055 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese) – CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (TTY: 711) . Các dịch vụ này đều miễn phí.

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1-800-260-2055 (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1-800-260-2055 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

Tagalog Tagline (Tagalog) – ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (TTY: 711) . Libre ang mga serbisyonang ito.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-260-2055 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-260-2055 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian) – ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-260-2055 (TTY: 711) : Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյուրթեր: Չանգահարեք 1-800-260-2055 (TTY: 711) : Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្លាសម្ព័ន្ធជាភាសាខ្មែរ (Cambodian) – ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-260-2055 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រម ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-260-2055 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

(Farsi) فارسی زبان به مطلب

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-260-2055 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-260-2055 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi) – ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-260-2055 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-260-2055 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong) – CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (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。1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 접자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-260-2055 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໂລພາສາລາວ (Laotian) – ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-260-2055 (TTY: 711) . ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-260-2055 (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 1-800-2602055 (TTY: 711). ਆਪਣੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-260-2055 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian) – ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-260-2055 (линия ТTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-260-2055 (линия ТTY:711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

ແທັກໂລນ໌ພາສາໄທຍ (Thai) – โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-260-2055 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-260-2055 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian) – УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-260-2055 (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 1-800-260-2055 (TTY: 711) . Ці послуги безкоштовні.



www.scfhp.com



facebook.com/scfhp



**Santa Clara Family
Health Plan™**

50492T

Copyright © 2022 Santa Clara Family Health Plan

