

# MGA KARAPATAN NG MIYEMBRO



Kung hindi ka sang-ayon sa desisyon sa saklaw na ginawa ng Health Plan of San Mateo (HPSM), mayroon kang karapatan na magsampa ng reklamo. Kung hindi ka kontento sa resulta ng iyong reklamo, mayroon kang mga pagpipilian. Ang paggawa ng mga pagkilos na ito ay hindi magbabago sa iyong saklaw sa kalusugan.

## Mga pagpipilian para sa mga miyembro sa Medi-Cal at HealthWorx

- Tumawag sa Help Center ng Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) sa **1-888-466-2219** kung:
  - Hindi ka sang-ayon sa desisyon ng HPSM tungkol sa isang reklamo o apela.
  - Hindi nalutas ng HPSM ang iyong reklamo o apela sa loob ng 30 araw.
  - Agaran ang iyong kaso at ang paghihintay sa pagsusuri ng HPSM ay magsasapanganib ng iyong kalusugan.
- Kung tinanggihan ang iyong apela, maaari kang humiling sa DMHC ng Hiwalay na Pagsusuring Medikal (Independent Medical Review, IMR). Kung karapat-dapat ang iyong kaso, isang eksperto sa IMR ang magpapasya kung dapat saklawin ng HPSM ang serbisyong pangangalagang pangkalusugan. Upang matuto pa, tawagan ang Karaingan at Apela ng HPSM sa **650-616-2850** o ang Help Center ng DMHC sa **1-888-466-2219**.

## Pagpipilian para lang sa mga miyembro ng MCE at Medi-Cal

Maaari mong ipasuring muli ang iyong tinanggihang karaingan o apela sa pamamagitan ng Pagdinig ng Estado para sa Medi-Cal. Ito ay pagpupulong sa pagitan ng administratibong hukom ng batas mula sa Departamento ng Mga Serbisyong Panlipunan ng California, isang ahente mula sa HPSM, at miyembro ng Medi-Cal o MCE (o isang aprubadong proxy). Upang humiling ng Pagdinig ng Estado, tumawag sa **1-800-952-5253**.

- Dapat kang humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 90 araw (3 buwan) pagkatapos ng petsa ng desisyon ng HPSM.
- Maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado habang sinusuri pa ng HPSM ang iyong kaso.
- Habang sinusuri ang iyong kaso sa pamamagitan ng Pagdinig ng Estado, babayaran pa rin ng HPSM ang iyong pangangalagang pangkalusugan.

## Paano makakahingi ng tulong

### Para sa DMHC at IMR

DMHC Help Center **1-888-466-2219**

TDD: **1-877-688-9891**

[www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov)

### Para sa Pagdinig ng Estado (tumawag o magpadala ng liham o fax)

California Department of Social Services **1-800-952-5253**

PO Box 944243, MS 19-37

Sacramento, CA 94244-2430

Fax: **916-651-5210** o **916-651-2789**

Maaari mong hilingin na makuha ang impormasyong ito sa ibang wika (Russian, Tagalog)