

Mga Pamamaraan ng Referral at Paunang Pahintulot para sa Mga Miyembro

Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan

MANGYARING BASAHIN ANG SUMUSUNOD NA IMPORMASYON PARA MALAMAN MO KUNG MULA KANINO O SA ANONG GRUPO NG MGA PROVIDER MAAARING MATANGGAP ANG PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN

Maaari kang magsimulang makakuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng iyong pagpapatala. Palaging dalhin ang iyong San Francisco Health Plan ID card, Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC), at anupamang card ng insurance sa kalusugang mayroon ka. Huwag papayagan kailanman ang ibang tao na gamitin ang iyong BIC o SFHP ID card.

Ang mga bagong miyembro na may coverage ng Medi-Cal lamang ang dapat pumili ng provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa network ng SFHP. Ang mga bagong miyembro na may Medi-Cal at komprehensibong iba pang coverage sa kalusugan ay hindi kailangang pumili ng PCP. Ang network ng SFHP ay isang grupo ng mga doktor, ospital at iba pang provider na nagtatrabaho sa SFHP. Dapat kang pumili ng PCP sa loob ng 30 araw mula nang maging miyembro ka sa SFHP. Kung hindi ka pipili ng PCP, ang SFHP ang pipili para sa iyo.

Maaari kang pumili ng iisang PCP o magkakaibang PCP para sa lahat ng miyembro ng pamilya sa SFHP, basta't available ang PCP.

Kung mayroon kang doktor na gusto mong panatilihin, o gusto mong humanap ng bagong PCP, maaari kang tumingin sa Direktoryo ng Provider. Mayroon itong listahan ng lahat ng PCP sa network ng SFHP. Mayroong ibang impormasyon ang Direktoryo ng Provider para tulungan kang pumili ng PCP. Kung kailangan mo ng Direktoryo ng Provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). Maaari mo ring mahanap ang Direktoryo ng Provider sa website ng SFHP sa **sfhp.org**.

Kung hindi mo makukuha ang pangangalagang kailangan mo mula sa isang kalahok na provider sa network ng SFHP, dapat humingi ang iyong PCP sa SFHP ng pag-apruba para ipadala ka sa isang provider na wala sa network.

Tinatawag itong referral. Hindi mo kailangan ng pag-apruba para pumunta sa isang provider na wala sa network para makakuha ng mga sensitibong serbisyong inilalarawan sa ilalim ng heading na "Mga Sensitibong Serbisyo".

Mga Referral

Bibigyan ka ng referral ng iyong PCP o ibang espesyalista para bumisita sa isang espesyalista sa loob ng takdang panahong nakalista sa seksyong "Napapanahong pag-access sa pangangalaga" ng iyong Handbook ng Miyembro, kung kailangan mo nito. Ang espesyalista ay isang doktor na may karagdagang edukasyon sa isang larangan ng medisina. Makikipagtulungan sa iyo ang iyong PCP sa pagpili ng espesyalista. Maaari kang tulungan ng tanggapan ng iyong PCP na magtakda ng oras para pumunta sa espesyalista.

Kabilang sa iba pang serbisyo na maaaring mangailangan ng isang referral ang mga pamamaraan sa tanggapan, X-ray, gawain sa laboratoryo at iba pang pagsusuring diagnostic, pangalawang opinyon, operasyon, at anumang serbisyong ibinibigay ng isang provider na wala sa network o provider na hindi bahagi ng iyong medikal na grupo.

Maaari kang bigyan ng iyong PCP ng isang form na dadalhin sa espesyalista. Sasagutan ng espesyalista ang form at ipadadala ito pabalik sa iyong PCP. Gagamutin ka ng espesyalista hangga't sa palagay niya ay kailangan mo ng paggamot. Kung kailangan din ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot), magsusumite ang PCP o espesyalista ng paunang pahintulot sa SFHP o sa iyong medikal na grupo. Para sa higit pang impormasyon, basahin ang "Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)" sa iyong Handbook ng Miyembro.

Kung mayroon kang problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga nang matagalan, maaaring kailangan mo ng permanenteng referral. Nangangahulugan ito na maaari kang pumunta sa parehong espesyalista nang mahigit sa isang beses nang hindi kumukuha ng referral sa bawat pagkakataon.

Kung nagkakaproblema ka sa pagkuha ng pangmatagalang referral o gusto mo ng kopya ng patakaran sa referral ng SFHP, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**).

Hindi mo kailangan ng referral para sa:

Mga pagpapatingin sa PCP

- Mga pagpapatingin sa Obstetrics/Gynecology (OB/GYN)
- Mga pagpapatingin sa agaran o emergency na pangangalaga
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, tulad ng pangangalaga para sa sekswal na pang-aabuso
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (para matuto pa, tumawag sa Tanggapan ng Serbisyo sa Impormasyon at Referral sa Pagpapalano ng Pamilya sa **1(800) 942-1054**)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (12 taong gulang pataas)
- Mga serbisyo para sa impeksyong naipapasa sa pakikipagtalik (12 taong gulang pataas)
- Mga serbisyong chiropractic (posibleng kailanganin ng referral kapag ibinibigay ito ng mga FQHC, RHC, at IHCP na nasa labas ng network)
- Paunang pagsusuri sa kalusugan ng pag-iisip
- Mga serbisyo ng acupuncture

Maaari ding makakuha ang mga menor de edad ng ilang serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip na pang-outpatient, mga sensitibong serbisyo, at mga serbisyo sa sakit sa paggamit ng droga nang walang pahintulot ng magulang. Para sa higit pang impormasyon, basahin ang “Mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad” at “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng droga”.

Handa nang tumigil sa paninigarilyo?

Tumawag sa English: 1(800) 300-8086 o

Spanish: 1(800) 600-8191 para malaman kung paano.

O pumunta sa kickitca.org.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng iyong PCP o espesyalista na humingi ng pahintulot sa SFHP o sa iyong medikal na grupo bago mo makuha ang pangangalaga. Tinatawag itong paghingi ng paunang pahintulot, paunang pagsang-ayon, o paunang pag-apruba. Nangangahulugan ito na dapat tiyakin ng SFHP o ng iyong

medikal na grupo na kinakailangan ang pangangalaga dahil sa medikal na kalagayan o kinakailangan.

Makatuwiran at kinakailangan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan para maprotektahan ang iyong buhay, makaiwas ka sa malubhang sakit o pagkakaroon ng kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit mula sa na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, kabilang sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan para ayusin o matulongang paginhawahin ang isang sakit o kondisyong pisikal o sa pag-iisip.

Palaging kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ng mga sumusunod na serbisyo, kahit kinukuha mo ang mga ito mula sa isang provider sa network ng SFHP:

- Pagpapaospital, kung hindi emergency
- Mga serbisyo sa labas ng lugar na sineserbisyuhan ng County ng San Francisco, kung hindi emergency o agaran
- Mga serbisyong ibinibigay ng mga provider na wala sa network, kung hindi emergency o para sa mga sensitibong serbisyo
- Mga serbisyong ibinibigay ng mga provider ng SFHP na hindi bahagi ng iyong medikal na grupo, kung hindi emergency, agaran, o para sa mga sensitibong serbisyo
- Pang-outpatient na operasyon
- Pangmatagalang pangangalaga o mga serbisyo ng sanay na pag-aalaga sa isang pasilidad ng pag-aalaga
- Mga espesyal na paggamot, imaging, pagsusuri, at mga pamamaraan, tulad ng mga pagsusuring diagnostic ng genetic at molecular pathology. Hindi kailangan ang paunang pag-apruba para sa pagsusuri ng biomarker ng kanser para sa mga miyembrong mayroong malubha o metastatic stage 3 o 4 na kanser.
- Mga serbisyo sa medikal na transportasyon kapag hindi ito emergency. Hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba ang mga serbisyong pang-emergency ng ambulansya.
- Mga gamot na ibinibigay sa tanggapan ng doktor
- Ilang matibay na kagamitang medikal at medikal na supply
- Acute na Rehabilitasyon
- Pangmatagalang Pangangalaga para sa Malubhang Sakit

Sa ilalim ng Seksyon 1367.01(h)(1) ng Kodigo sa Kalusugan at Kaligtasan, magpapasya ang SFHP o ang iyong medikal

na grupo ng mga rutinang paunang pag-apruba (mga paunang pahintulot) sa loob ng 5 araw ng trabaho ng kung kailan makukuha ng SFHP o ng iyong medikal na grupo ang impormasyong makatwirang kinakailangan para magpasya.

Para sa mga kahilingan kung saan tinukoy ng provider o ng SFHP o ng iyong medikal na grupo na ang pagsunod sa karaniwang takdang panahon ay malubhang magsasapanganib sa iyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o maibalik ang pinakamahasay na paggana, gagawa ang SFHP o ang iyong medikal na grupo ng pinabilis (mabilis) na desisyon sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Aabisuhan ka ng SFHP o ng iyong medikal na grupo nang mabilis ayon sa kinakailangan ng iyong kondisyong pangkalusugan at hindi lalagpas sa 72 oras matapos makuha ang kahilingan para sa mga serbisyo.

Sinusuri ang mga kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ng tauhan ng klinika o medikal, gaya ng mga doktor, nars, at parmasyutiko.

Ang SFHP ay **hindi** nagbabayad sa mga tagasuri para tanggihan ang coverage o mga serbisyo. Kung hindi aprubahan ng SFHP o ng iyong medikal na grupo ang kahilingan, padadalhan ka ng SFHP o ng iyong medikal na grupo ng sulat na Abiso ng Aksyon (NOA). Sasabihin sa iyo ng sulat na NOA kung paano maghain ng isang apela kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon.

Makikipag-ugnayan sa iyo ang SFHP o ang iyong medikal na grupo kung kailangan ng SFHP o ng iyong medikal na grupo ng karagdagang impormasyon o karagdagang panahon upang suriin ang iyong kahilingan.

Hindi mo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa pangangalagang pang-emergency, kahit wala ito sa network at wala sa iyong lugar ng serbisyo. Kasama rito ang pagle-labor at panganganak kung ikaw ay buntis. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba para sa ilang partikular na serbisyo na sensitibong pangangalaga. Matuto pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa ibaba.

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**).

Mga pangalawang opinyon

Maaaring gusto mo ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalaga na sinasabi sa iyo ng iyong provider na kailangan mo o tungkol sa iyong diagnosis o plano ng

paggamot. Halimbawa, maaaring gusto mo ng pangalawang opinyon kung hindi ka sigurado kung kailangan mo ng iniresetang paggamot o operasyon, o sinubukan mong sundin ang isang plano ng paggamot at hindi ito gumana.

Kung gusto mong kumuha ng pangalawang opinyon, irefer ka namin sa isang kwalipikadong provider sa network na makapagbibigay sa iyo ng pangalawang opinyon.

Para sa tulong sa pagpili ng provider, tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**).

Babayaran ng SFHP ang pangalawang opinyon kung hihilingin mo ito o ng iyong provider sa network at kukunin mo ang pangalawang opinyon mula sa isang provider sa network. Hindi mo kailangan ng pahintulot mula sa SFHP para kumuha ng pangalawang opinyon mula sa isang provider sa network. Gayunpaman, kung kailangan mo ng referral, makatutulong ang iyong provider sa network na kumuha ng referral para sa pangalawang opinyon kung kailangan mo nito.

Kung walang provider sa network ng SFHP na magbibigay sa iyo ng pangalawang opinyon, babayaran ng SFHP ang pangalawang opinyon mula sa isang provider na wala sa network. Sasabihin sa iyo ng SFHP sa loob ng 5 araw ng negosyo kung aprubado ang pinili mong provider para sa pangalawang opinyon. Kung mayroon kang hindi gumagaling, matindi, o malubhang sakit, o nahaharap ka sa isang agaran at malubhang banta sa iyong kalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, pagkawala ng buhay, braso o binti, o pangunahing bahagi ng katawan o paggana ng katawan, sasabihin ito sa iyo ng SFHP sa sulat sa loob ng 72 oras.

Kung tinanggihan ng SFHP ang iyong kahilingan para sa pangalawang opinyon, maaari kang maghain ng karaingan. Para matuto pa tungkol sa mga karaingan, pumunta sa heading na “Mga Reklamo” sa Kabanatang may pamagat na “Pag-uulat at paglutang ng mga problema” sa iyong Handbook ng Miyembro

Mga sensitibong serbisyo

Mga serbisyo sa pagpapahintulot sa menor de edad

Kung ikaw ay wala pang edad na 18, maaari kang makatanggap ng ilang serbisyo nang walang pahintulot ng magulang o tagapag-alaga. Tinatawag ang mga serbisyong ito na mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad.

Maaari mong makuha ang mga sumusunod na serbisyo nang walang pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga:

- Mga serbisyo para sa sekswal na pang-aabuso, kabilang ang pang-outpatient na pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip
- Pagbubuntis
- Pagpapalano ng pamilya at pagkontrol sa pagbubuntis
- Mga serbisyo sa pagpapalaglag

Kung ikaw ay 12 taong gulang pataas, maaari mo ring makuha ang mga serbisyong ito nang walang pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga:

- Pang-outpatient na pangangalaga sa kalusugan ng pag-iisip para sa:
 - Sekswal na pang-aabuso
 - Insesto
 - Pisikal na pang-aabuso
 - Pang-aabuso sa bata
 - Kapag naiisip mong saktan ang iyong sarili o ang iba
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot sa mga impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik
- Paggamot sa sakit sa paggamit ng droga (Para sa higit pang impormasyon, pumunta sa “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit sa paggamit ng droga” sa iyong Handbook ng Miyembro.)

Para sa pagsusuri kung buntis, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, mga serbisyo sa pagkontrol sa pagbubuntis, o mga serbisyo para sa impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik, hindi kailangang maging bahagi ng network ng SFHP ang doktor o klinika. Maaari kang pumili ng sinumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa kanila para sa mga serbisyong ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Para sa mga serbisyo sa pahintulot sa menor de edad na hindi espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip, maaari kang pumunta sa isang provider na nasa network nang walang referral at walang paunang pag-apruba. Hindi ka kailangang i-refer ng iyong PCP at hindi mo kailangang kumuha ng paunang pag-apruba mula sa SFHP para makakuha ng mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad na sinasaklaw.

Ang mga serbisyong may pahintulot sa menor de edad na may espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip ay sinasaklaw ng plano sa kalusugan ng pag-iisip ng county para sa county kung saan ka nakatira.

Maaaring makipag-usap nang pribado ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga

alalahanin sa kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa telepono o video sa isang doktor sa **1(800) 835-2362** o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.

Hindi magpapadala ang SFHP ng impormasyon tungkol sa pagkuha ng mga sensitibong serbisyo sa mga magulang o tagapag-alaga. Mangyaring sumangguni sa “Abiso tungkol sa Mga Kagawian sa Pagkapribado” ng SFHP para sa impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayang nauugnay sa mga sensitibong serbisyo.

Mga serbisyong sensitibong pangangalaga para sa nasa hustong gulang

Bilang nasa hustong gulang (18 taong gulang pataas), posibleng hindi mo gustong pumunta sa iyong PCP para sa ilang partikular na sensitibo o pribadong pangangalaga. Kung gayon, maaari mong piliin ang sinumang doktor o klinika para sa mga sumusunod na uri ng pangangalaga:

- Pagpapalano ng pamilya at pagkontrol sa pagbubuntis (kabilang ang isterilisasyon para sa mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang pataas)
- Pagsusuri at pagpapayo tungkol sa pagbubuntis
- Pag-iwas at pagsusuri para sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot sa mga impeksiyong naipapasa sa pakikipagtalik
- Pangangalaga para sa sekswal na pang-aabuso
- Mga pang-outpatient na serbisyo sa pagpapalaglag

Hindi kailangang maging bahagi ng network ng SFHP ang doktor at klinika. Maaari kang pumili ng sinumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa kanila nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong ito. Posibleng hindi saklawin ang mga serbisyo mula sa isang provider na wala sa network at hindi nauugnay sa sensitibong pangangalaga. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga serbisyong ito, o para sa tulong sa pagpunta sa mga serbisyong ito (kasama ang transportasyon), maaari kang tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). Maaari ka ring tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa telepono o video sa isang doktor sa **1(800) 835-2362** o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.

Hindi magpapadala ang SFHP ng impormasyon tungkol sa pagkuha ng mga sensitibong serbisyo sa ibang miyembro ng sambahayan. Mangyaring sumangguni sa “Abiso tungkol sa Mga Kagawian sa Pagkapribado” ng SFHP para sa impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayang nauugnay sa mga sensitibong serbisyo.

Moral na Pagtangi

May moral na pagtangi ang ilang provider sa ilang saklaw na serbisyo. Nangangahulugan ito na mayroon silang karapatang hindi mag-alok ng ilang saklaw na serbisyo kung hindi sila sumasang-ayon nang moral sa mga serbisyo. Kung may moral na pagtangi ang iyong provider, tutulong siya sa iyo na humanap ng isa pang provider para sa mga kinakailangang serbisyo. Maaari ding makipagtulungan sa iyo ang SFHP para makahanap ng provider.

Ang ilang ospital at iba pang provider ay hindi nagbibigay ng isa o higit pa sa mga sumusunod na serbisyo na maaaring sinasaklaw sa ilalim ng kontrata ng iyong plano at maaaring kailanganin mo o ng miyembro ng iyong pamilya:

- Pagpapalano ng pamilya;
- Mga serbisyo sa kontraseptibo, kabilang ang emergency na kontrasepsyon;
- Isterilisasyon, kabilang ang tubal ligation sa panahon ng pagle-labor at panganganak;
- Mga paggamot sa pagkabaog;
- Pagpapalaglag.

Dapat kang kumuha ng higit pang impormasyon bago ka magpatala. Tawagan ang gusto mong maging doktor, medikal na grupo, asosasyon sa independiyenteng pagsasanay, o klinika, o tumawag sa SFHP sa 1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 o 711) para tiyaking makukuha mo ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo.

Available ang mga serbisyong ito at dapat tiyakin ng SFHP na ikaw o ang miyembro ng iyong pamilya ay nagpapatingin sa isang provider o na-admit sa isang ospital na magsasagawa ng saklaw na serbisyo. Tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**) kung mayroon kang mga tanong o kailangan mo ng tulong sa paghahanap ng provider.

Agarang pangangalaga

Ang agarang pangangalaga ay **hindi** para sa isang emergency o kondisyong nagbabanta sa buhay. Ito ay para sa mga serbisyong kailangan mo para maiwasan ang malubhang pinsala sa iyong kalusugan mula sa biglaang pagkakasakit, pinsala o komplikasyon ng isang kondisyong mayroon ka na. Hindi kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ng karamihan sa mga appointment para sa agarang pangangalaga at magagamit ang mga ito sa loob ng 48 oras mula sa iyong kahilingan para sa isang appointment. Kung ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga na kailangan mo ay nangangailangan ng paunang pag-apruba, aalukin ka ng isang appointment sa loob ng 96 na oras mula sa iyong kahilingan.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga, tumawag sa iyong PCP. Kung hindi mo makaugnayan ang iyong PCP, tumawag sa Serbisyo sa Customer ng SFHP sa **1(800) 288-5555**

(TTY **1(888) 883-7347** o **711**). O maaari kang tumawag sa Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**, para malaman ang antas ng pangangalaga na pinakamahusay para sa iyo. O maaari kang tumawag sa Teladoc® para sa konsultasyon sa telepono o video sa isang doktor sa **1(800) 835-2362** o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad para sa agarang pangangalaga.

Ang mga pangangailangan sa agarang pangangalaga ay maaaring:

- Sipon
- Pananakit ng lalamunan
- Lagnat
- Pananakit ng tainga
- May pilay na kalamnan
- Mga serbisyo sa panganganak

Dapat mong kunin ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga mula sa isang provider na nasa network kapag ikaw ay nasa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa agarang pangangalaga mula sa mga provider na nasa network sa loob ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP. Kung ikaw ay nasa labas ng lugar na sineserbisyuhan ng SFHP, ngunit nasa loob ka ng Estados Unidos, hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba upang makakuha ng agarang pangangalaga.

Pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Hindi saklaw ng Medi-Cal ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga sa labas ng Estados Unidos. Kung nagbibiyaha ka sa labas ng Estados Unidos at kailangan ng agarang pangangalaga, hindi namin sasaklawin ang iyong pangangalaga.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga para sa kalusugan ng pag-iisip, tumawag sa plano ng kalusugan ng pag-iisip ng iyong county o Serbisyo sa Customer ng SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**).

Maaari mong tawagan ang plano ng kalusugan ng pag-iisip ng iyong county o ang iyong Behavioral Health Organization ng SFHP anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para hanapin ang librenang numero ng telepono ng lahat ng county online, bumisita sa **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**.

Maaaring bigyan ka ng iyong provider ng agarang pangangalaga ng gamot bilang bahagi ng iyong pagpapatingin na agarang pangangalaga. Kung kukuha ka ng mga gamot bilang bahagi ng iyong pagbisita, sasaklawin ng SFHP ang mga gamot bilang bahagi ng iyong saklaw na agarang pangangalaga. Kung bibigyan ka ng iyong provider ng agarang pangangalaga ng resetang dadalhin sa isang botika, sasaklawin ng programang Medi-Cal Rx ang mga gamot. Para malaman ang higit pa tungkol sa programang Medi-Cal Rx, pumunta sa heading na “Mga inireresetang gamot na saklaw ng Medi-Cal Rx” sa seksyong “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” ng iyong Handbook ng Miyembro.

Emergency na pangangalaga

Para sa emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER). Para sa emergency na pangangalaga, **hindi** mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa SFHP.

Sa loob ng Estados Unidos, kabilang ang anumang teritoryo ng U.S., may karapatan kang gumamit ng alinmang ospital o iba pang lugar para sa emergency na pangangalaga.

Sa labas ng U.S., ang mga emergency na serbisyo lang na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico ang sinasaklaw. Hindi saklaw ang pangangalagang pang-emergency at iba pang pangangalaga sa ibang bansa.

Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga medikal na kondisyon na nagbabanta sa buhay. Ang pangangalagang ito ay para sa isang sakit o pinsala kung saan ang isang maalam (makatuwiran) na karaniwang

tao (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangalusugan) na may katamtamang kaalaman sa kalusugan at medisina ay maaaring umasa na, kung hindi ka makakuha kaagad ng pangangalaga, ilalagay mo ang iyong kalusugan (o ang kalusugan ng iyong sanggol sa sinapupunan) sa malubhang panganib, o isinasapanganib mo ang paggana ng iyong katawan, organ ng katawan o bahagi ng katawan. Maaaring kasama sa mga halimbawa ang, ngunit hindi limitado sa:

- Aktibong pagle-labor
- Baling buto
- Matinding pananakit
- Pananakit ng dibdib
- Hirap sa paghinga
- Matinding paso
- Labis na dosis ng gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Mga psychiatric na emergency na kondisyon, tulad ng matinding depresyon o mga saloobing pagpapakamatay (maaaring saklawin ng mga plano sa kalusugan ng pag-iisip ng county)

Huwag pumunta sa ER para sa rutinang pangangalaga o pangangalaga na hindi kinakailangan kaagad.

Dapat kang kumuha ng rutinang pangangalaga mula sa iyong PCP, na siyang nakakikilala sa iyo nang husto. Kung hindi ka sigurado kung ang iyong medikal na kondisyon ay isang emergency, tumawag sa iyong PCP. Maaari ka ring tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng SFHP sa **1(877) 977-3397**. O maaari kang tumawag sa Teladoc® konsultasyon sa telepono o video sa isang doktor sa **1(800) 835-2362** o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.

Kung kailangan mo ng emergency na pangangalaga na malayo sa bahay, pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER), kahit wala ito sa network ng SFHP. Kung pumunta ka sa isang ER, hilingin sa kanila na tumawag sa SFHP. Ikaw o ang ospital kung saan ka na-admit ay dapat tumawag sa SFHP sa loob ng 24 na oras matapos kang makakuha ng emergency na pangangalaga. Kung magbibiyaha ka sa labas ng U.S., maliban sa Canada o Mexico, at kailangan mo ng emergency na pangangalaga, **hindi** sasaklawin ng SFHP ang iyong pangangalaga.

Kung kailangan mo ng transportasyon na pang-emergency, tumawag sa **911**. Hindi mo kailangang magtanong muna sa iyong PCP o sa SFHP bago ka pumunta sa ER.

Kung kailangan mo ng pangangalaga sa ospital sa labas ng network pagkatapos ng iyong emergency (pangangalaga pagkatapos ng pag-stabilize), tatawagan ng ospital ang SFHP.

Tandaan: Huwag tumawag sa **911** maliban kung ito ay isang emergency. Kumuha lang ng pangangalagang pang-emergency para sa isang emergency, hindi para sa rutinang pangangalaga o isang banayad na sakit gaya ng sipon o masakit na lalamunan. Kung ito ay isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Nurse Advice Line

Magbibigay sa iyo ang Nurse Advice Line ng SFHP ng libreng medikal na impormasyon at payo 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa loob ng isang taon. Tumawag sa **1(877) 977-3397** (TTY **711**) para:

- Makipag-usap sa isang nurse na sasagot sa mga medikal na tanong, magbibigay ng payo sa pangangalaga, at tutulungan kang magpasya kung dapat kang bumisita kaagad sa isang provider
- Humingi ng tulong sa mga medikal na kondisyon tulad ng diabetes o hika, kabilang ang payo tungkol sa kung anong uri ng provider ang naaangkop para sa iyong kondisyon

Ang Nurse Advice Line **ay hindi** makatutulong sa mga appointment sa klinika o muling pagkuha ng gamot. Tumawag sa tanggapan ng iyong provider kung kailangan mo ng tulong sa mga ito.

Maaari ka ring tumawag sa Teladoc® para sa 24/7 na konsultasyon sa telepono o video sa isang doktor sa **1(800) 835-2362** o bumisita sa **sfhp.org/teladoc**.

Handbook ng Miyembro

Sinasabi sa iyo ng Handbook ng Miyembro mo ang tungkol sa iyong saklaw sa ilalim ng SFHP. Mangyaring basahin ito nang mabuti at tapusin. Tutulong ito sa iyo na maunawaan at magamit ang iyong mga benepisyo at serbisyo. Ipinaliliwanag din dito ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang miyembro ng SFHP. Kung mayroon kang mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, siguraduhing babasahin ang lahat ng seksyon na naaangkop sa iyo.

Tumawag sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**) para humingi ng kopya ng kontrata sa pagitan ng SFHP at DHCS. Maaari ka ring humingi ng kopya ng iyong

Handbook ng Miyembro nang libre o bumisita sa website ng SFHP sa **sfhp.org** para tumingin o mag-download ng kopya. Maaari ka ring humiling, nang libre, ng kopya ng mga patakaran at pamamaraan ng SFHP na hindi rehistradong pangklinika at pampangasiwaan, o kung paano ma-access ang impormasyong ito sa website ng SFHP.

Iba pang wika

Maaari mong makuha ang iyong Handbook ng Miyembro at iba pang babasahin tungkol sa plano sa iba pang wika nang libre. Nagbibigay kami ng mga nakasulat na pagsasalin mula sa mga kwalipikadong tagasalin. Tumawag sa Serbisyo sa Customer ng San Francisco Health Plan sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). Libre ang tawag. Basahin ang iyong Handbook ng Miyembro para malaman ang tungkol sa mga serbisyong tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasalin.

Iba pang format

Makukuha mo nang libre ang impormasyong ito sa iba pang format, gaya ng braille, malalaking titik na 20 ang laki ng font, audio, at naa-access na mga electronic format. Tumawag sa Serbisyo sa Customer ng SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). Toll-free ang tawag na ito.

Mga serbisyo ng interpreter

Nagbibigay ang SFHP ng mga serbisyo na oral interpretation mula sa kwalipikadong interpreter, nang 24 na oras, nang libre. Hindi mo kailangang gumamit ng iyong miyembro ng pamilya o kaibigan bilang isang interpreter. Sinisikap naming pigilin ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban kung emergency ito. May magagamit kang mga libreng serbisyo ng interpreter, mga serbisyong pangwika at pangkultura. Available ang tulong 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa wika o para makuha ang handbook sa ibang wika, tumawag sa SFHP sa **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** o **711**). Toll-free ang tawag na ito.