SA ESPESYAL NA PANDAGDAG NA ITO SA USAPIN SA KALUSUGAN

Pangangalaga sa emergency at post-stabilization
Mga referral at paunang pagpapahintulot
Mga apila at hinaing
Mga karapatan at pananagutan
Mayroon ding higit pang impormasyon tungkol sa kung paano mo magagamit ang iyong plano

UnitedHealthcare® Community Plan

Kailangang malaman

Matutunan kung paano umuubra para sa iyo ang iyong plano.

Kailangan ngayon ng pangangalaga?

Paano kumuha ng pangangalagang pang-emergency at post-stabilization

Kung mayroon kang emergency, pumunta kaagad sa emergency room (ER) sa pinakamalapit na ospital o tumawag sa **911**. Hindi mo kailangan ng pag-apruba ng UnitedHealthcare Community Plan o ng iyong doktor.

Isang medikal na emergency kapag biglaan kang nagkaroon ng malalang pinsala o malubhang sakit, at ang hindi pagkuha ng agarang pangangalaga ay maaaring magresulta sa:

- paglalagay ng iyong kalusugan sa malalang panganib.
- paglalagay ng iyong kalusugan, isang bahagi ng katawan o paggana ng katawan sa panganib.
- pinsala sa iyong sarili o pinsala sa katawan ng iba.
- sa sitwasyon ng buntis na babae, paglalagay ng iyong buhay o ng buhay ng iyong hindi pa naisisilang na anak sa panganib.

Ang ilang halimbawa ng emergency ay:

- malalang pananakit
- kombulsyon
- pagkawala ng malay
- matindi o hindi karaniwang pagdurugo
- seryosong aksidente
- pinaghihinalaang atake sa puso o stroke
- para sa mga buntis na babae, paghilab

Kung mayroon kang medikal na emergency, maaari mong gamitin ang *anumang* ospital o provider. Kung kailangan mo, maaari kang pumunta sa isang ospital o provider na wala sa network. Hindi mo kailangan ng pag-apruba ng UnitedHealthcare Community Plan o ng iyong doktor.

PANGANGALAGANG POST-STABILIZATION

Ang pangangalagang post-stabilization ay mga saklaw na serbisyo na makukuha mo pagkatapos ng pangangalagang pang-emergency upang panatilihing mabuti ang iyong kundisyon. Dapat kang suriin sa emergency room o klinika at dapat nilang siguraduhin na talagang magaling ka na bago ka nila mapalabas (payagan kang umalis sa emergency room). Pagkatapos nito ay maaari ka nang umuwi, i-admit o ilipat sa ibang ospital upang makuha ang pangangalagang kailangan mo kapag pinalabas ka. Babayaran namin ang pangangalagang post-stabilization na makukuha mo pagkatapos ng iyong pangangalaga sa emergency room. Hindi mo kailangan ng paunang pahintulot para sa mga serbisyong post-stabilization.

Mga serbisyong wala sa network

Kung kailan mo kailangan ng paunang pahintulot

Ikaw o ang iyong PCP ay maaaring magpasya na kailangan mong magpatingin sa isang provider para sa mga serbisyo o panggagamot na hindi available sa aming network. Kailangang tumawag sa amin ang iyong PCP upang makakuha ng pagsang-ayon bago maging saklaw ang mga serbisyong ito. Tinatawag itong paunang pahintulot.

Hindi mo kailangan ng paunang pahintulot para sa mga serbisyong pang-emergency o upang magpatingin sa isang provider ng pangangalaga sa kalusugan ng kababaihan para sa kalusugan ng mga babae o kung buntis ka.

MGA SERBISYO MULA SA IBA PANG MGA AHENSYA

Saklaw ang mga karagdagang serbisyo sa pamamagitan ng iba pa naming mga programa sa estado at komunidad. Kung maging kwalipikado ka o ang iyong anak, matutulungan ka naming makipag-ugnayan sa mga programang ito, gaya ng:

- WIC (Women, Infants and Children), ang Programa ng Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Sanggol at Bata
- Early Intervention Section Program (EIS) at mga serbisyo sa paaralan ng Department of Education (DOE)
- Iba pang mga programa sa behavioral health gaya ng Child and Adolescent Mental Health Division (CAMHD)

Dagdagan ang nalalaman. Tumawag sa aming Mga Serbisyo sa Miyembro nang toll-free. Para sa mga miyembro ng QExA, ang numero ay **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Para sa mga miyembro ng QUEST, ang numero ay **1-877-512-9357 (TTY 711)**.

Pagkuha ng mga referral

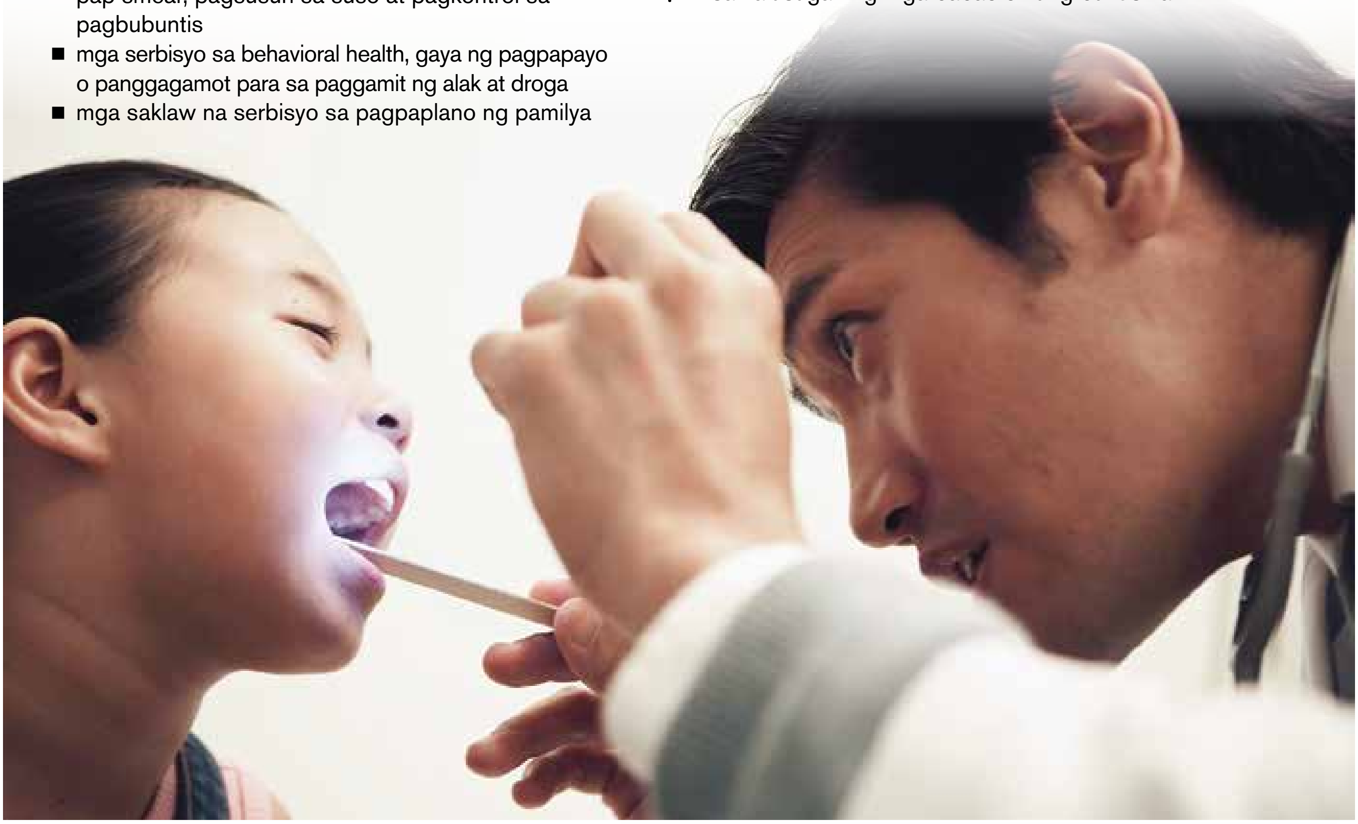
Ang referral ay isang kahilingan mula sa iyong PCP upang magpatingin ka sa isang espesyalista. Hindi kailangan ng referral kapag magpapatingin ka sa sinumang espesyalista sa aming network. Hindi mo rin kailangan ng referral para sa mga sumusunod na serbisyo:

- mga serbisyong pang-emergency
- mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan ng kababaihan, kasama ang mga taunang pagsusuri, pap smear, pagsusuri sa suso at pagkontrol sa pagbubuntis
- mga serbisyo sa behavioral health, gaya ng pagpapayo o panggagamot para sa paggamit ng alak at droga
- mga saklaw na serbisyo sa pagpaplano ng pamilya

Paunang pahintulot

Maaaring kailanganin mo ng pag-apruba o pahintulot upang makuha ang ilang serbisyo sa ilalim ng aming mga plano. Tinatawag itong paunang pahintulot. Ang ilang serbisyong nangangailangan ng referral ay nangangailangan din ng paunang pahintulot. Makikipagtulungan sa amin ang iyong PCP upang makakuha ng paunang pahintulot kung kailangan.

Hindi mo kailangan ng paunang pahintulot para sa mga emergency. Hindi mo ito kailangan upang magpatingin sa isang provider ng kalusugan ng kababaihan para sa kalusugan ng mga babae o kung buntis ka.



PAG-UULAT NG MGA PAGBABAGO

Kung nagkaroon ng malaking pagbabago sa iyong buhay, kailangan mo itong sabihin sa amin at sa iyong eligibility worker sa lalong madaling panahon. Kabilang sa mga pagbabagong ito ang, ngunit hindi ito limitado sa:

- pagpapalit ng pangalan
- pagpapalit ng address o numero ng telepono
- kapanganakan ng anak, pag-aasawa, pakikipagdiborsyo, pagkamatay ng isang miyembro ng pamilya (dependent o asawa)
- pagkakaroon ng bagong trabaho
- pagkakaroon ng ibang medical insurance, o kung ginagamot ka dahil sa mga pinsala mula sa isang workers compensation claim o aksidente sa sasakyan
- pagbubuntis
- permanenteng kapansanan

Ipaalam sa amin. Tumawag sa aming Mga Serbisyo sa Miyembro nang toll-free. Para sa mga miyembro ng QExA, ang numero ay **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Para sa mga miyembro ng QUEST, ang numero ay **1-877-512-9357 (TTY 711)**.

Pangangalaga sa kalusugan ng kababaihan at pagpaplano ng pamilya

Ang mga babae ay may direktang access sa pagpaplano ng pamilya, mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan ng kababaihan at mga provider ng pangangalaga sa kalusugan ng kababaihan na available sa aming network. Walang kinakailangang referral o paunang pahintulot. Kasama sa pangangalaga sa kalusugan ng kababaihan ang regular at pang-iwas na pangangalaga gaya ng:

- breast cancer screening, mga pap smear at pelvic exam.
- pangangalagang may kaugnayan sa pagbubuntis.
- pangangalaga para sa anumang kundisyong medikal ng babae.

Mahalaga ka sa amin

Ang UnitedHealthcare Community Plan ay nagbibigay ng pamamahala sa pangangalaga sa mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan. Nakikipagtulungan ang mga care manager sa planong pangkalusugan, sa iyong manggagamot at mga hiwalay na ahensya. Tumutulong sila sa mga miyembro na makuha ang mga espesyal na serbisyo at pangangalagang kailangan nila. Nakakatulong ang pamamahala sa pangangalaga sa mga taong may:

- mga pisikal na kapansanan
- malalang sakit sa pag-iisip
- mga kumplikadong problema sa kalusugan
- iba pang mga espesyal na pangangailangan

Mayroon din kaming mga programa sa pamamahala sa sakit. Ang mga miyembro sa mga programang ito ay nakakatanggap ng mga paalala tungkol sa kanilang pangangalaga at payo mula sa isang nars. Nakakatulong ang pamamahala sa sakit sa mga miyembrong may malalang mga sakit at peligrosong kundisyon gaya ng:

- diabetes
- CHF
- hika
- COPD
- sobrang katabaan
- mapang-abusong paggamit ng droga
- mga peligrosong pagbubuntis

Narito na ang tulong. Kung mayroon kang mga espesyal na pangangailangan o kailangan mo ng tulong sa pamamahala sa isang pangmatagalang sakit, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro nang toll-free. Para sa mga miyembro ng QExA, ang numero ay **1-888-980-8728 (TTY 711)**. Para sa mga miyembro ng QUEST, ang numero ay **1-877-512-9357 (TTY 711)**. Itanong kung karapat-dapat ka para sa pamamahala sa pangangalaga o pamamahala sa sakit.

PAKIKIBAHAGI SA GASTOS

Maaaring kailanganing makibahagi ng mga miyembro sa halaga ng kanilang mga serbisyo sa pangangalaga sa kalusugan. Batay ito sa pagiging karapat-dapat ng Medicaid ayon sa pinansya. Ang iyong eligibility worker sa Medicaid sa Estado ng Hawaii ang magkakalkula ng halaga ng iyong bahagi sa gastos at ipapaalam niya ito sa iyo at sa UnitedHealthcare Community Plan. Kung mayroon kang bahagi sa gastos, dapat mo itong bayaran sa isa sa iyong mga provider bawat buwan.

Mga apela at karaingan

Paano humingi ng tulong kung hindi ka kuntento sa amin o sa iyong doktor

Narito ang aming lokal na kawani ng Mga Serbisyo sa Miyembro upang tulungan ka kung hindi ka nasisiyahan sa mga serbisyong nakukuha mo mula sa plano o mula sa iyong doktor.

MGA KARAINGAN

Ang karaingan ay kapag hindi ka nasisiyahan sa amin o sa isa sa aming mga provider. Kasama sa mga halimbawa ng mga bagay na maaaring hindi ka nasisiyahan ang:

- mga isyu sa kalidad ng serbisyo o pangangalaga.
- kung paano pinapamahalaan ng plano o ng iyong provider ang kanilang tanggapan.
- kung walang galang ang plano o ang iyong provider.
- mga oras ng paghihintay kapag bumibisita sa provider.
- kung hindi mo nakukuha ang impormasyong kailangan mo.

Hindi kasama sa karaingan ang pagkadismaya sa isang pagkilos na ginawa ng Plano.

ANG GAGAWIN KAPAG MAYROON KANG KARAINGAN

Gusto naming tumulong. Maaari mo itong ipaalam sa amin, o maaari itong ipaalam sa amin ng iyong kinatawan o provider sa iyong ngalan sa pamamagitan ng pagtawag o pagsulat sa amin. Kung kailangan mo, maaaring magbigay ng libreng translator. Maaari kang tumawag sa amin sa:

- QUEST: Toll-free **1-877-512-9357 (TTY 711)**
- QExA: Toll-free **1-888-980-8728 (TTY 711)**

MAAARI MO RIN ITONG IPADALA NANG NAKASULAT SA:

UnitedHealthcare Community Plan
Attention: Appeals Department
P.O. Box 2960
Honolulu, HI 96802

Walang limitasyon sa oras sa paghahain ng karaingan sa amin. Pagkatanggap namin ng iyong karaingan, papadalhan ka namin ng liham sa loob ng limang araw na may pasok. Sasabihin sa iyo sa liham na ito na natanggap namin ang iyong karaingan. Ipapaalam din namin sa iyo ang mga resulta ng iyong karaingan nang pasulat. Ipapadala sa iyo ang liham na ito sa loob ng 30 araw pagkatapos naming matanggap ang iyong karaingan.

MGA PINABILIS NA APELA

Ang pinabilis na apela ay kapag sa palagay mo, ng iyong pinapahintulutang kinatawan o ng iyong provider ay kailangan naming magpasya nang mabilis batay sa iyong kalusugan. Ito ay kapag maaaring malagay sa panganib ang iyong buhay o kalusugan dahil sa matagal na proseso ng karaniwang apela.

Sasabihin namin sa iyo at sa iyong doktor sa loob ng 24 na oras kung natutugunan nito ang mga pamantayan para sa aming proseso ng mga pinabilis na apela. Kung ipoproseso namin ito bilang pinabilis na apela, aabisuhan ka namin tungkol sa aming pasya sa loob ng tatlong araw na may pasok. Ipapaalam din namin sa iyo ang pasya para sa iyong apela nang pasulat. Magpapadala kami ng liham sa iyong doktor. Kung hihiling ka ng dagdag na oras, maaari naming palawigin ang tagal ng panahon hanggang 14 na araw. Kung kailangan pa namin ng impormasyon, maaari din naming palawigin ang tagal ng panahon hanggang 14 na araw. Papadalhan ka namin ng liham kung papalawigin namin ang tagal ng panahon.

Kung tinanggihan namin ang isang pinabilis na apela, ipoproseso ang apela sa pamamagitan ng normal na proseso ng pag-apela na mareresolba sa loob ng 30 araw. Tatawagan ka namin upang sabihin sa iyo na hindi ipoproseso ang apela bilang pinabilis na apela. Magpa-follow up kami nang pasulat. Sasabihin sa iyo ng abiso na maaari kang maghain sa amin ng karaingan para sa pagtanggi sa pinabilis na proseso.

MGA APELA

Ang apela ay kapag hindi ka nasisiyahan o hindi ka sumasang-ayon sa aming pasya o pagkilos tungkol sa mga serbisyong may kaugnayan sa pangangalaga sa kalusugan. Halimbawa, maaaring maghain ng apela kapag tinanggihan, naantala, nilimitahan o inihinto ang isang saklaw na serbisyo. Maaari ka ring maghain ng apela kung tinanggihan ang kahilingan para sa pag-reimburse.

PAANO MAGHAIN NG APELA

Maaari mo itong ipaalam sa amin, o maaari itong ipaalam sa amin ng iyong kinatawan o provider sa iyong ngalan sa pamamagitan ng pagtawag o pagsulat sa amin. Kung kailangan mo, maaaring magbigay ng libreng translator. Maaari kang tumawag sa amin sa:

- QUEST: Toll-free **1-877-512-9357 (TTY 711)**
- QExA: Toll-free **1-888-980-8728 (TTY 711)**

MAAARI MO RIN ITONG IPADALA NANG NAKASULAT SA:

UnitedHealthcare Community Plan
Attention: Appeals Department
P.O. Box 2960
Honolulu, HI 96802

Kung tatawag ka, dapat mo ring ipadala ang iyong apela nang nakasulat, maliban kung humihiling ka ng pinabilis na apela. Maaari ka ring magbigay sa amin ng patunay na susuporta sa iyong apela nang personal o pasulat.

Dapat kang umapela sa loob ng 30 araw mula sa petsa na nasa liham ng pagtanggi, na tinatawag ding Abiso ng Pagkilos. Pagkatanggap namin ng iyong apela, papadalhan ka namin ng liham sa loob ng limang araw na may pasok. Sasabihin sa iyo ng liham na ito na natanggap namin ang iyong apela. Ipapaalam din namin sa iyo ang pasya para sa iyong apela nang pasulat. Ipapadala sa iyo ang liham na ito sa loob ng 30 araw pagkatapos naming matanggap ang iyong apela. Kung hihiling ka ng dagdag na oras, maaari naming palawigin ang tagal ng panahon hanggang 14 na araw. Kung kailangan pa namin ng impormasyon, maaari din naming palawigin ang tagal ng panahon hanggang 14 na araw. Papadalhan ka namin ng liham kung papalawigin namin ang tagal ng panahon.

ANO ANG MANGYAYARI SA IYONG SERBISYO SA PANAHON NG PROSESO NG PAG-APELA?

Upang patuloy na makatanggap ng serbisyo kapag may apela, dapat naming matanggap ang iyong kahilingan para sa isang apela sa loob ng 10 araw pagkapadala ng Abiso ng Pagkilos o ng petsa kung kailan ihihinto o babawasan ang serbisyo. Magpapatuloy lang ang mga serbisyo sa ilalim ng mga sumusunod na kundisyon:

- Humiling ka ng pagpapalawig ng mga benepisyo.
- Inihain ang apela o kahilingan para sa Administratibong Pagdinig ng Estado sa tamang oras.
- Kasama sa apela o kahilingan para sa Administratibong Pagdinig ng Estado ang pagwawakas, pagsuspinde o pagbawas sa mga serbisyong dating pinapahintulutan.
- Hiniling ng isang pinapahintulutang provider ang mga serbisyo.
- Hindi pa natatapos ang orihinal na panahon ng pahintulot.

Kung hindi ka humiling ng apela o pagdinig sa loob ng 10 araw, maaaring ihinto ang iyong serbisyo.

MGA ADMINISTRATIBONG PAGDINIG NG ESTADO

Kung hindi ka sang-ayon sa aming pasya, maaari kang humiling ng Administratibong Pagdinig ng Estado. Mayroon kang 30 araw pagkatapos ng petsa ng aming pasya upang humiling ng pagdinig.

MAAARI KANG HUMILING NG PAGDINIG SA PAMAMAGITAN NG PAGSULAT SA:

State of Hawaii Department of Human Services
Administrative Appeals Office
P.O. Box 339
Honolulu, HI 96809

May karapatan kang kumuha ng kakatawan sa iyo sa pagdinig, gaya ng provider, eligibility worker o sinumang pinapahintulutang kinatawan.

Ang Med-QUEST Division Ombudsman Program. Ang ombudsman ay isang taong makakatulong sa iyo sa mga problema sa QExA o QUEST. Pinapangasiwaan ng Department of Human Services ng Estado ng Hawaii ang programang ito. Ang mga numero ng telepono ng Med-QUEST Division Ombudsman Program ay: **808 791-3467** (Oahu), **(808) 270-1536** (Maui at Lanai), **(808) 240-0485** (Kauai), **808-333-3053** (Hawaii) at **808-660-0063** (Molokai).

Mga karapatan at responsibilidad ng miyembro

BILANG MIYEMBRO NG UNITEDHEALTHCARE COMMUNITY PLAN, MAY KARAPATAN KANG:

- makakuha ng impormasyon sa wikang nauunawaan mo.
- magamot nang may paggalang sa iyong dignidad at privacy.
- panatilihing pribado ang lahat ng talaan at medikal at personal na impormasyon.
- makakakuha ng impormasyon sa mga opsyon sa panggagamot sa isang paraan na mauunawaan mo, anuman ang halaga o saklaw ng benepisyo.
- makibahagi sa mga pagpapasya tungkol sa iyong pangangalaga, kasama ang karapatang tumanggi sa panggagamot.
- maging malaya sa mga limitasyon sa paggalaw o pagkakahiwalay sa iba maliban kung kailangan ito para sa iyong kalusugan.
- humingi at magkaroon ng kopya ng iyong mga talaan at hilinging baguhin o itama ang mga ito.
- makakuha ng mga serbisyong pangkalusugan.
- gamitin ang iyong mga karapatan at maghain ng reklamo o mag-apela tungkol sa UnitedHealthcare Community Plan nang walang anumang epekto sa paraan ng paggamot sa iyo.
- magkaroon ng access sa isang doktor ng mga babae na nakikilahok sa UnitedHealthcare Community Plan.
- kumuha ng pangalawang opinyon nang walang bayad.
- kumuha ng mga serbisyo mula sa mga doktor na hindi kasama sa UnitedHealthcare Community Plan kung ang uri ng doktor na kailangan mo ay hindi kalahok sa UnitedHealthcare Community Plan, at huwag magbayad ng dagdag.
- makakuha ng impormasyon tungkol sa UnitedHealthcare Community Plan, mga serbisyo at provider nito.
- makakakuha ng impormasyon sa mga karapatan at pananagutan at magbigay ng mga rekomendasyon sa mga karapatan at pananagutan ng mga miyembro ng UnitedHealthcare Community Plan.
- makakuha ng mga serbisyo alinsunod sa mga pamantayan sa oras ng paghihintay.
- makatanggap ng pangangalaga sa paraang naaangkop sa iyong kultura.
- makakuha ng mga coordinated na serbisyo.
- maprotektahan ang iyong privacy.
- makibahagi sa iyong plano ng pangangalaga.
- magkaroon ng access sa mga espesyal na doktor (kung kailangan mo).
- huwag tanggihan o bawasan ang mga serbisyo dahil lang sa diagnosis o kundisyon.
- makibahagi sa pagpili ng mga nursing home o ospital at mga serbisyo sa iyong bahay o iba pang setting ng komunidad.
- makakuha ng mga katotohanan tungkol sa pakikibahagi sa gastos, kung mayroon.
- huwag panagutin para sa:
  - mga utang ng UnitedHealthcare Community Plan kung malugi ang UnitedHealthcare Community Plan.
  - mga saklaw na serbisyo na ibinibigay ng UnitedHealthcare Community Plan na hindi babayaran ng Department of Human Services (DHS) ng Estado ng Hawaii sa UnitedHealthcare Community Plan.
  - mga saklaw na serbisyo na hindi babayaran ng DHS o UnitedHealthcare Community Plan sa provider ng pangangalaga sa kalusugan.
  - pagbabayad sa mga saklaw na serbisyo na ibinigay sa ilalim ng kontrata, referral o iba pang kasunduan na mas malaki kaysa sa magiging utang mo kung direktang ibinigay ng UnitedHealthcare Community Plan ang mga serbisyo.
- magkaroon lang ng responsibilidad sa pakikibahagi sa gastos na pinapayagan ng estado.
- makatanggap ng abiso 30 araw bago ang petsa ng pagkakabisa ng isang malaking pagbabago sa benepisyo.

BILANG MIYEMBRO NG UNITEDHEALTHCARE COMMUNITY PLAN, MAY RESPONSIBILIDAD KANG:

- maunawaan ang bawat karapatang mayroon ka sa ilalim ng UnitedHealthcare Community Plan.
- magtanong kung hindi mo nauunawaan ang iyong mga karapatan.
- sumunod sa mga patakaran at pamamaraan ng UnitedHealthcare Community Plan at Medicaid. Upang:
  - malaman at sundin ang mga panuntunan ng UnitedHealthcare Community Plan at Medicaid.
  - pumili ng primary care provider.
  - gumawa ng mga pagbabago sa iyong primary care provider ayon sa inihanda ng UnitedHealthcare Community Plan.
  - pumunta sa iyong mga appointment.
  - magkansela ng mga appointment nang maaga.
  - makipag-ugnayan muna sa iyong primary care provider para sa mga pangangailangang medikal na hindi emergency.
  - tiyakin na mayroon kang pag-apruba ng iyong primary care provider bago magpatingin sa isang espesyalista.
  - maunawaan kung kailan ka dapat pumunta at hindi dapat pumunta sa emergency room.
- magbahagi ng impormasyon tungkol sa iyong kalusugan sa iyong primary care provider at magkaroon ng kaalaman tungkol sa mga pagpipilian sa panggagamot. Upang:
  - magbigay ng impormasyong kailangan ng UnitedHealthcare Community Plan at ng iyong mga provider upang mabigyan ka ng pangangalaga.
  - makipag-usap sa iyong mga provider tungkol sa iyong kalusugan at magtanong tungkol sa iyong pangangalaga.
  - tulungan ang iyong mga provider na kunin ang iyong mga medikal na talaan.
- makibahagi sa mga pagpapasya tungkol sa panggagamot, pumili at gumawa ng pagkilos upang mapanatili ang iyong kalusugan. Upang:
  - maunawaan ang iyong mga problema sa kalusugan. Makipagtulungan sa iyong provider upang magpasya kung anong pangangalaga ang makakabuti at bumuo ng mga layunin sa panggagamot.
  - sumunod sa mga plano ng pangangalaga at tagubilin na sinang-ayunan mo.
  - maunawaan kung paano nakakaapekto sa iyong kalusugan ang mga bagay na ginagawa mo.
  - gawin ang lahat ng iyong makakaya upang manatiling malusog.
  - pakitunguhan ang mga provider at kawani nang may paggalang.

AMC-027-HI-INSERT-TAG