



Hanbook ng Miyembro

Ang kailangan mong malaman tungkol sa
iyong mga benepisyo

Pinagsamang Evidence of Coverage
(EOC, Katibayan ng Coverage) at Form
sa Pagsisiwalat ng Health Net Dental
2022

Los Angeles County

Prepaid Health Plan (PHP, Prepaid na Plan sa Kalusugan)



Ibang mga wika at format

Ibang mga wika

Makukuha mo ang Handbook ng Miyembro na ito at ibang mga materyal ng plano nang libre sa ibang mga wika.

Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Libre ang pagtawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito para matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa tulong sa wika, tulad ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasalin ng wika.

Ibang mga format

Makukuha mo ang impormasyong ito nang libre sa ibang mga format, tulad ng Braille, malalaking letrang 20-point ang laki ng font at audio. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Libre ang pagtawag.

Mga serbisyo ng interpreter

Hindi mo kailangang italaga ang isang miyembro ng pamilya o kaibigan bilang interpreter. Para sa mga libreng serbisyo ng interpreter, serbisyong pangwika at pangkultura, at tulong na available 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, o para makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Libre ang pagtawag.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-977-7307 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-800-977-7307 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-977-7307 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-977-7307 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការបាន និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

Chinese: 如果您或您正在幫助的其他人需要語言服務，請致電1-800-977-7307 (TTY: 711)。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如易於讀取的 PDF 和大字版文件。這些服務對您免費提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-977-7307 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद करे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-977-7307 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-977-7307 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-977-7307 (TTY: 711) にお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-977-7307 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-977-7307 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-977-7307 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-977-7307 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੜ੍ਹਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-977-7307 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-977-7307 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyonang ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-977-7307 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-977-7307 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-977-7307 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Paunawa ng Walang Diskriminasyon

Ang diskriminasyon ay labag sa batas. Ang Health Net Dental ay sumusunod sa Pang-estado at Pederal na mga batas sa mga karaparang sibil. Ang Health Net Dental ay hindi labag sa batas na nagdidiskrimina, nagbubukod sa mga tao, o nagtatrato sa kanila nang naiiba dahil sa seks, lahi, kulay, relihiyon, angkan, bansang pinagmulan, kinikilalang etnikong grupo, edad, kapansanan ng isipan, kapansanan ng katawan, kondisyong medikal, impormasyong henetiko, katayuang marital, kasarian, kinikilalang kasarian, o oryentasyong sekswal.

Ang Health Net Dental ay nagkakaloob ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may kapansanan upang tulungan silang makipag-ugnayan nang mahusay, tulad ng:
 - ✓ Mga kuwalipikadong interpreter ng senyas na wika
 - ✓ Mga nakasulat na impormasyon sa ibang mga anyo (malalaking letra, audio, madaling makuha ng mga elektronikong anyo, at ibang mga anyo)
- Mga libreng serbisyong pangwika sa mga taong ang pangunahing wika ay hindi Ingles, tulad ng:
 - ✓ Mga kuwalipikadong interpreter
 - ✓ Impormasyong nakasulat sa ibang mga wika

Kung kailangan mo ang mga serbisyong ito, o upang humiling ng dokumentong ito sa isang alternatibong format, kontakin ang Health Net Dental sa pagitan ng 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-977-7307. Kung hindi ka mahusay na nakakarinig o nakakapagsalita, tumawag sa TTY. 711.

PAANO DAPAT MAGHARAP NG KARAINGAN

Kung naniniwala ka na ang Health Net Dental ay nabigong magkaloob ng mga serbisyong ito o labag sa batas na nagdidiskrimina sa ibang paraan batay sa seks, lahi, kulay, relihiyon, angkan, bansang pinagmulan, kinikilalang etnikong grupo, edad, kapansanan ng isipan, kapansanan ng katawan, kondisyong medikal, impormasyong henetiko, katayuang marital, kinikilalang kasarian, o oryentasyong sekswal, maaari kang magharap ng karaingan sa Health Net Dental. Maaari kang magharap ng karaingan sa pamamagitan ng telepono, sa pamamagitan ng sulat, nang personal o sa paraang elektronikal:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tawagan ang Health Net Civil Rights Coordinador sa pagitan ng 8 a.m. at 5 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa 1-866-458-2208. O, kung hindi ka mahusay na nakakarinig o nakakapagsalita, mangyaring tumawag sa TTY: 711.
- Sa pamamagitan ng sulat: Kumpletuhin ang isang form ng reklamo o gumawa ng isang liham at ipadala ito sa:
Health Net Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Nang personal: Bisitahin ang tanggapan ng iyong doktor o ng Health Net Dental at sabihin na gusto mong magharap ng karaingan.
- Sa paraang elektronikal: Bisitahin ang website ng Health Net Dental sa https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/dental.html

OPISINA NG MGA KARAPATANG SIBIL – KAGAWARAN NG MGA SERBISYONG PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN NG CALIFORNIA

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **916-440-7370**. Kung hindi ka mahusay na nakakapagsalita o nakakarinig, mangyaring tumawag sa **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- Sa pamamagitan ng sulat: Kumpletuhin ang isang form ng reklamo o magpadala ng isang liham 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
Ang mga form ng reklamo ay makukuha sa http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- Sa paraang elektronikal: Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.

OPISINA NG MGA KARAPATANG SIBIL – KAGAWARAN NG MGA SERBISYONG PANGKALUSUGAN AT PANTAO NG U.S.

Kung naniniwala ka na ikaw ay nadiskrimina batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan o seks, maaari ka ring magharap ng reklamong kaugnay ng mga karapatang sibil sa Kagawaran ng mga Serbisyon Pangkalusugan at Pantao ng U.S. (U.S. Department of Health and Human Services), Opisina para sa mga Karapatang Sibil (Office for Civil Rights) sa pamamagitan ng telepono, sulat, o sa paraang elektronikal:

- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa **1-800-368-1019**. Kung hindi ka mahusay na nakakapagsalita o nakakarinig, mangyaring tumawag sa **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- Sa pamamagitan ng sulat: Kumpletuhin ang isang form ng reklamo o magpadala ng isang liham sa:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Ang mga form ng reklamo ay makukuha sa <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Sa paraang elektronikal: Bisitahin ang Office for Civil Rights Complaint Portal sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Malugod na pagbati sa Health Net Dental!

Salamat sa pagsali sa Health Net Dental (Health Net). Ang Health Net ay isang plan sa ngipin para sa mga taong may Medi-Cal. Nakikipagtulungan kami sa estado ng California para tulungan kang matanggap ang pangangalaga sa ngipin na kailangan mo.

Handbook ng Miyembro

Sinasabi sa iyo ng Handbook ng Miyembro na ito ang tungkol sa iyong coverage sa ilalim ng Health Net. Mangyaring basahin ito nang mabuti. Tutulungan ka nitong maunawaan at gamitin ang iyong mga benepisyo at serbisyo. Ipinapaliwanag din nito ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Health Net.

Ang Handbook ng Miyembro na ito ay tinatawag ding Evidence of Coverage (EOC, Katibayan ng Coverage). Isa lamang itong buod ng mga tuntunin at patakaran ng Health Net. Kung gusto mong malaman ang mga eksaktong tuntunin at kondisyon ng coverage, maaari kang humiling ng isang kopya ng kontrata mula sa Mga Serbisyo para sa Miyembro.

Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711) para humingi ng isang kopya ng kontrata. Maaari ka ring humingi ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang wala kang babayaran o bisitahin ang aming website sa www.hndental.com upang tingnan ang Handbook ng Miyembro.

Makipag-ugnayan sa amin

Narito kami para tumulong. Kung mayroon kang mga tanong, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Narito kami mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. Maaari mo rin kaming bisitahin online sa anumang oras sa www.hndental.com.

Maraming salamat,

Health Net Dental
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91409



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Talaan ng mga Nilalaman

Ibang mga wika at format	2
Ibang mga wika.....	2
Ibang mga format.....	2
Mga serbisyo ng interpreter	2
Paunawa ng Walang Diskriminasyon	5
Malugod na pagbati sa Health Net Dental!	7
Handbook ng Miyembro	7
Makipag-ugnayan sa amin	7
Talaan ng mga Nilalaman	8
1. Pagsisimula bilang isang miyembro	11
Paano kumuha ng tulong	11
Sino ang maaaring maging miyembro	11
Mga card ng pagkakakilanlan (ID)	12
Mga paraan para makilahok bilang isang miyembro	12
2. Tungkol sa iyong plan sa ngipin	14
Pangkalahatang ideya ng plan sa ngipin	14
Paano tumatakbo ang iyong plan sa ngipin	15
Pagpapalit ng mga plan sa ngipin	15
Pagpapatuloy ng pangangalaga	17
Mga estudyanteng nasa kolehiyo na lumipat sa bagong county	17
Mga dentistang umalis sa Health Net	18
Mga gastos	18
Mga gastos ng miyembro	18
Paano binabayaran ang isang dentista	19
Paghiling sa amin na bayaran ang isang singil	19
3. Paano kumuha ng pangangalaga sa ngipin	20
Pagtanggap ng mga serbisyo sa ngipin	20
Regular na pangangalaga sa ngipin	21



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Agarang pangangalaga sa ngipin	22
Pang-emergency na pangangalaga sa ngipin.....	22
Saan makakatanggap ng pangangalaga sa ngipin	23
Direktoryo ng Provider sa Ngipin	23
Network ng provider sa ngipin.....	24
Sa loob ng network	24
Sa labas ng network.....	24
Mga dentista	24
Dentista ng pangunahing pangangalaga (PCD).....	25
Pagpili ng mga Dentista.....	25
Mga appointment at pagbisita.....	26
Pagbabayad	26
Mga Pagrekomenda	27
Paunang pag-apruba.....	27
Mga ikalawang opinyon	28
Napapanahong Access sa Pangangalaga.....	28
Mga Serbisyo sa Edukasyon sa Kalusugan ng Ngipin.....	28
4. Mga benepisyo at serbisyo.....	29
Ano ang nasasaklaw ng iyong plan sa ngipin	29
Buod ng mga benepisyo.....	30
Mga serbisyong tele-dentistry (serbisyo sa ngipin sa telepono).....	31
Dalas ng mga serbisyo	31
Mga karagdagang serbisyo sa pangangalaga sa ngipin sa bata	32
Hindi Emergency na Medikal na Transportasyon.....	32
Hindi Medikal na Transportasyon	33
Ang hindi sinasakop ng iyong planong dental	34
Mga serbisyo sa ngipin Hindi nasasaklaw ng Medi-Cal ang mga serbisyo sa ngiping ito, para sa mga higit sa 21 taong gulang:	34
Mga serbisyong hindi mo matatanggap sa pamamagitan ng Health Net o Medi-Cal.....	35
California Children Services (CCS, Mga Serbisyo sa Bata ng California).....	36
Ibang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal.....	37
Pag-uugnay ng mga benepisyo	37
5. Mga serbisyo sa pag-iwas sa problema sa ngipin para sa bata at kabataan	38



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga pag-check up sa ngipin	38
Mga 1 hanggang 4 na taong gulang na sanggol:	38
Mga batang 5-12 taong gulang:.....	39
Mga batang 13-20 taong gulang:.....	39
Tulong sa pagtanggap ng mga serbisyo sa pag-iwas sa problema sa ngipin para sa bata at kabataan	39
6. Mga karapatan at responsibilidad	40
Iyong mga karapatan	40
Iyong mga responsibilidad	41
Abiso sa mga Gawi sa Pagkapribado	42
Abiso tungkol sa mga batas	42
Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang isang pinakahuling magsisilbing tagabayad	42
Abiso sa Hindi Pabor na Pagpapasiya sa Benepisyo	43
7. Pag-uulat at paglutas sa mga problema	44
Mga reklamo	45
Mga apela	46
Mga Pagdinig ng Estado	47
Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso	48
8. Mahahalagang numero at salitang dapat malaman	50
Mahahalagang numero ng telepono	50
Mga salitang dapat malaman	50
9. Mga Form	54
Form para sa Karaingan at mga Apela ng Miyembro.....	54



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711).
 Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m.
 Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita
 online sa www.hndental.com.

1. Pagsisimula bilang isang miyembro

Paano kumuha ng tulong

Gusto ng Health Net na maging masaya ka sa iyong pangangalaga sa ngipin. Kung mayroon kang anumang tanong o alalahanin tungkol sa iyong pangangalaga, gustong makarinig ng Health Net mula sa iyo!

Mga Serbisyo para sa Miyembro

Narito ang Mga Serbisyo para sa Miyembro ng Health Net para tulungan ka. Ang Health Net ay maaaring:

- ☐ Sumagot ng mga tanong tungkol sa iyong plan sa ngipin at mga sakop na serbisyo
- ☐ Tulungan kang pumili ng isang Primary Care Dentist (PCD, Dentista sa Pangunahing Pangangalaga)
- ☐ Sabihin sa iyo kung saan dapat kumuha ng pangangalagang kailangan mo
- ☐ Mag-alok ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi ka nagsasalita ng Ingles
- ☐ Mag-alok ng impormasyon sa ibang mga wika at format

Kung kailangan mo ng tulong, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Narito kami mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Libre ang pagtawag. Maaari mo rin kaming bisitahin online sa anumang oras sa www.hndental.com.

Sino ang maaaring maging miyembro

Kwalipikado ka para sa Health Net dahil kwalipikado ka para sa Medi-Cal at naninirahan ka sa Los Angeles County. Maaari ka ring maging kwalipikado para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security. Mangyaring tumawag sa Departamento ng Pantangong Tulong sa (916) 874-3100 o (209) 744-0499. Para sa mga tanong tungkol sa pagpapatala, tumawag sa Health Care Options (Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan) sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O bumisita sa <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Maaari kang magtanong tungkol sa pagiging kwalipikado para sa Medi-Cal sa lokal na tanggapan para sa mga serbisyong pantao ng iyong county. Hanapin ang iyong lokal na opisina sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> (TTY 1-888-889-4500) upang makaugnayan ang Covered California.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga card ng pagkakakilanlan (ID)

Bilang isang miyembro ng Health Net, makakatanggap ka ng isang ID card ng Health Net. Dapat mong ipakita ang iyong ID card sa Health Net at ang iyong Benefits Identification Card (BIC, Card ng Pagkakakilanlan para sa Mga Benepisyo) ng Medi-Cal kapag tatanggap ka ng anumang serbisyo sa ngipin. Dapat mong dalhin ang parehong card sa lahat ng pagkakataon. Narito ang isang halimbawa ng ID card sa Health Net para maipakita sa iyo kung ano ang magiging hitsura ng sa iyo:

 health net.	(800) 977-7307 www.hndental.com
NAME: Subscriber Name (First Name Last Name)	
ID#:	000000000-01 PLAN: Plan Name
EFF:	01/01/2022
GRP#:	[000000]
	Group Name
PRV:	Dental Office Name
	Dental Office Address
	Dental Office City, ST Zip
	(000) 000-0000

If you have a dental emergency, you should first contact your Primary Care Dentist for an immediate appointment. If your Primary Care Dentist is not available, contact Health Net Dental Member Services for assistance. You can receive emergency dental care from any licensed dentist without prior authorization from Health Net Dental. Please refer to your Evidence of Coverage for specific emergency care coverage.

Specialty service must be pre-authorized.
Health Net Dental Member Services: (800) 977-7307
Monday – Friday: 8:00 am – 5:00 pm

California Relay Service (TTY) for the hearing impaired: 711 or call 1-800-735-2929 (English) 1-800-855-3000 (Spanish)

This card does not guarantee eligibility.

Kung hindi mo natanggap ang iyong ID card sa plan sa ngipin sa loob ng ilang linggo pagkatapos ng pagpapatala, o kung nasira, nawala o ninakaw ang iyong card, tumawag agad sa Mga Serbisyo para sa Miyembro. Padadalhan ka namin ng isang bagong card. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Mga paraan para makilahok bilang isang miyembro

Gusto ng Health Net na makarinig mula sa iyo. Bawat taon, mayroon mga pagpupulong ang Health Net para pag-usapan ang tungkol sa kung ano ang mahusay na gumagana at paano kami magiging mas mahusay. Iniimbitahang dumalo ang mga miyembro. Samahan kami at sabihin sa amin ang iyong mga saloobin!

Komite sa Pampublikong Patakarang ng Health Net

Mayroon ang Health Net ng isang grupong tinatawag na Komite sa Pampublikong Patakarang. Binubuo ang grupong ito ng mga miyembro at provider. Boluntaryo ang pagsali sa grupong ito. Pinag-uusapan ng grupong ito ang tungkol sa kung paano mapahusay ang mga patakarang ng Health Net at responsable ito para sa:

- Pagrekomenda ng mga paraan para mapaglingkuran nang mas mabuti ang aming mga miyembro
- Pagsusuri ng mga panukat ng kalidad para tiyakin ang kasiyahan ng miyembro
- Pagmumungkahi ng mga pagpapahusay sa programa ng LIBERTY
- Pagrepaso ng mga ulat ng pananalapi ng LIBERTY

Kung gusto mong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa 1-800-977-7307/TTY 711.

Kung ikaw ay tinanggap na sumali sa Komite, ikaw ay babayaran para sa bawat pulong na



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

dumalo ka.

- Ipakoreo sa:
Health Net Dental
Attn: Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

2. Tungkol sa iyong plan sa ngipin

Pangkalahatang ideya ng plan sa ngipin

Ang Health Net ay isang plan sa ngipin para sa mga taong may Medi-Cal sa Los Angeles County. Nakikipagtulungan kami sa estado ng California para tulungan kang matanggap ang pangangalaga sa ngipin na kailangan mo. Maaari kang makipag-usap sa isa sa aming mga Kinatawan ng Mga Serbisyo para sa Miyembro para matuto pa tungkol sa plan sa ngipin at paano ito mapapaangkop para sa iyo. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Kailan magsisimula at matatapos ang iyong coverage

Kapag nagpatala ka sa Health Net, makakatanggap ka ng isang ID card ng Miyembro ng Health Net sa loob ng pitong araw sa kalendaryo pagkatapos magpatala. Mangyaring ipakita ang card na ito tuwing bibisita ka sa dentista para sa anumang serbisyo sa ilalim ng Health Net. Ang card na ito ay katibayan na nakatala ka sa Health Net.

Kakailanganing ipanibago ang iyong coverage sa Medi-Cal bawat taon. Padadalhan ka ng county ng isang form sa pagpapanibago ng Medi-Cal. Kumpletuhin at ibalik ang form na ito sa lokal na ahensiya para sa mga serbisyong pantao ng iyong county.

Dapat kang magpatingin sa dentistang nakalista sa iyong ID card. Kung hindi ka pumili ng Dentista noong nagpatala ka, magtatalaga ng isang dentista sa iyo. Maaari kang tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711) para pumili ng ibang dentista. Nasa iyong ID card ang pangalan at numero ng telepono ng iyong Dentista sa Pangunahing Pangangalaga.

Maaari mong hilingin na tapusin ang iyong coverage ng Health Net at pumili ng iba pang plan sa ngipin sa anumang oras. Para sa tulong sa pagpili ng bagong plan, tumawag sa Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). O bisitahin ang <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

Maaari mo ring hilingin na tapusin ang iyong Medi-Cal. Dapat mong sundin ang mga pamamaraan ng DHCS kung hihilingin mong tapusin ang iyong coverage.

Paminsan-minsan, hindi na makakapaglingkod ang Health Net sa iyo. Dapat tapusin ng Health Net ang iyong coverage kung:

- Umalis ka sa county o nasa bilangguan ka
- Wala ka nang Medi-Cal
- Humiling ka na maalis sa pagkakatala sa Health Net
- Kwalipikado ka para sa mga partikular na programa sa waiver (pag-alis).



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Kailangan mo ng mahalagang paglipat ng organo (hindi kasama ang mga bato)
- Naitala ka sa isang komersiyal na plan sa ngipin
- Ipinagamit mo sa iba ang iyong mga benepisyo sa ngipin

Kung isa kang Katutubong Amerikano, hindi mo kailangang magpatala sa isang plan sa ngipin ng pinamamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal. Kung nakatala ka na sa Health Net, maaari mong hilingin na alisin ka sa anumang oras. Makakatanggap ka rin ng pangangalaga sa ngipin sa isang lugar ng Division of Oral Health (DOH, Dibisyon sa Kalusugan ng Ngipin) ng Indian Health Service (IHS, Indiyangong Serbisyo sa Kalusugan)

Paano tumatakbo ang iyong plan sa ngipin

Ang Health Net ay isang plan sa ngipin na nakakontrata sa DHCS. Ang Health Net ay isang plan sa pinamamahalaang pangangalaga sa ngipin. Ang mga plan sa pinamamahalaang pangangalaga ay isang sulit na paggamit ng mga dulugan sa pangangalaga sa ngipin na nagpapahusay ng pag-access ng pangangalaga sa ngipin at tumitiyak ng kalidad ng pangangalaga. Nakikipagtulungan ang Health Net sa mga dentista at ibang provider sa aming lugar ng serbisyo (ang aming network) para makapagbigay ng pangangalaga sa ngipin sa iyo, ang aming miyembro.

Sasabihin sa iyo ng Mga Serbisyo para sa Miyembro kung paano tumatakbo ang Health Net at kung paano kumuha ng pangangalaga sa ngipin na kailangan mo.

Ang Mga Serbisyo para sa Miyembro ay makakatulong sa iyo na:

- Humanap ng isang primary care dentist (PCD, dentista sa pangunahing pangangalaga)
- Magpaikedyul ng isang appointment sa iyong PCD
- Kumuha ng bagong ID card sa Health Net
- Kumuha ng impormasyon tungkol sa mga serbisyong nasasaklaw at hindi nasasaklaw
- Kumuha ng mga serbisyo sa transportasyon
- Maunawaan kung paano iulat at lutasin ang mga karaingan at apela
- Kumuha ng listahan ng mga dentista
- Humiling ng mga materyal ng miyembro
- Sagutin ang iba pang mga tanong mo

Para matuto pa, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). O humanap ng impormasyon tungkol sa serbisyo sa miyembro online sa www.hndental.com.

Pagpapalit ng mga plan sa ngipin

Maaari kang umalis sa Health Net at sumali sa ibang plan sa ngipin sa anumang oras. Tumawag sa Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) para pumili ng bagong plan. Makakatawag ka sa mula 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m., Lunes hanggang Biyernes, o bumisita sa www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Kailangan ng hanggang apatnaput'limang (45) araw ng kalendaryo para maproseso ang



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

iyong kahilingang umalis sa Health Net. Para malaman kung inaprubahan ng Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan ang iyong kahilingan, tumawag sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Kung gusto mong umalis sa Health Net nang mas maaga, maaari kang humiling sa Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan ng isang pinadali (mabilis) na pag-alis sa pagkakatala. Kung nakakatugon ang iyong kahilingan sa mga tuntunin para sa pinabilis na pag-alis sa pagkakatala, makakatanggap ka ng isang liham na nagsasabi sa iyo na inalis ka na sa pagkakatala.

Ang mga miyembrong maaaring humiling ng pinabilis na pag-alis sa pagkakatala ay kinabibilangan ng, pero hindi limitado sa, mga batang tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng mga programa sa Foster na Pangangalaga o Tulong sa Pag-ampon, mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, at miyembrong nakatala na sa Medicare o ibang Medi-Cal o komersiyal na plan sa pinamamahalaang pangangalaga.

Maaaring kwalipikado ka para sa pinabilis na pag-alis sa pagkakatala kung natutugunan mo ang mga sumusunod:

- Hindi nagamit ng kwalipikadong miyembro ang kanyang mga benepisyo sa ilalim ng iyong plan sa ngipin, na kailangang bayaran ng Health Net, sa buwan kung kailan hiniling ang pag-alis sa pagkakatala
- Kinakailangan ang sumusuportang dokumentasyon sa pag-alis sa pagkakatala ng mga kwalipikadong miyembro para sa isa sa mga sumusunod na dahilan:
 - Ang miyembro ay isang Amerikano Indiyano, isang miyembro ng isang Amerikano Indiyang sambahayan, o pinipili niyang tumanggap ng mga serbisyo sa ngipin sa pamamagitan ng isang IHS at mayroon siyang nakasulat na pagtanggap mula sa pasilidad ng IHS para sa pangangalaga sa batayang bayad-para-sa-serbisyo
 - Tumatanggap ang miyembro ng mga serbisyo sa ilalim ng Programa sa Foster na Pangangalaga o Tulong sa Pag-ampon o inilagay siya sa pangangalaga ng Mga Serbisyo sa Proteksyon ng Bata. Dapat na isumite ang kahilingan para sa pag-alis sa pagkakatala ng awtorisadong pangunahing magulang, ng awtorisadong umampong magulang, o ng lisensiyadong ahensiyang nagbibigay ng mga serbisyo sa proteksyon
 - Mayroong mga komplikadong medikal na kondisyon ang miyembro, isinumite ang kahilingan sa pag-alis sa pagkakatala nang may sumusuportang dokumentasyon sa medikal na kondisyon, plan sa paggamot, at tagal ng paggamot mula sa bayad-para-sa-serbisyong dentista ng Medi-Cal.
 - Nakatala ang miyembro sa isang Programa sa Waiver (Pag-alis) ng Medi-Cal na nangangailangan ng espesyal na pangangalaga sa bahay
 - Nakikilahok ang miyembro sa isang pilot na proyekto sa estado
 - Maling naitala ng Health Care Options (HCO, Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan) ang miyembro sa maling Plan o nakapagbigay ito ng maling impormasyon.
 - Nagsumite ang miyembro ng hindi pinabilis na kahilingang nakakatugon sa mga kinakailangan na hindi naproseso ng HCO sa tamang oras
 - Lumipat o pinaalis ang miyembro sa lugar ng serbisyo ng plan



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Nakaranas ang miyembro ng pagkasira ng kaugnayan ng doktor sa pasyente na hindi na maaayos
- Nangangailangan ang miyembro ng mga serbisyo ng pasilidad para sa pangangalaga at mananatili siya sa pangmatagalang pangangalaga nang hanggang sa dalawang magkasunod na buwan.
- Namatay na ang miyembro pero hindi pa ito naipapakita sa Sistema ng Medi-Cal sa Petsa ng Pagiging Kwalipikado.

Maaari mong hilinging umalis sa Health Net nang personal sa lokal na tanggapan para sa mga serbisyon pantao ng iyong county. Hanapin ang iyong lokal na tanggapan sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal> o tumawag sa 1-800-300-1506 para makipag-ugnayan sa Covered California.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Bilang isang miyembro ng Health Net, matatanggap mo ang iyong pangangalaga sa ngipin mula sa mga provider na nasa network ng Health Net. Kung nagpapatingin ka ngayon sa mga dentistang wala sa network ng Health Net, maaari kang patuloy na magpatingin sa kanila nang hanggang labindalawang (12) buwan. Kung hindi sumali ang iyong mga dentista sa aming network bago matapos ang labindalawang (12) buwan, kakailanganin mong lumipat sa mga dentistang nasa network ng Health Net.

May karapatan ka sa mga serbisyo sa ngipin sa pamamagitan ng (mga) dentistang wala sa network ng Health Net para sa mga partikular na benepisyo sa ngipin. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711) para makita kung kwalipikado ka para sa serbisyon ito, o para makakuha ng isang kopya ng patakaran sa Pagpapatuloy ng Pangangalaga ng Health Net.

Mga estudyanteng nasa kolehiyo na lumipat sa bagong county

Kung lumipat ka sa isang bagong county para mag-aral sa kolehiyo, maaari ka pa ring makatanggap ng mga serbisyo ng Health Net, kahit hindi naglilingkod sa iyong bagong county ang Health Net. O maaari kang tumanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng regular na Medi-Cal, na kilala rin bilang Fee-for-Service (FFS, Bayad-para-sa-Serbisyo) na Medi-Cal. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Nagbibigay ang Health Net ng mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga para sa mga estudyanteng nasa kolehiyo kung:

- Ito ay isang emergency

Para matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga dentistang umalis sa Health Net

Kung tumigil na sa pagtatrabaho sa Health Net ang iyong dentista, maaari kang patuloy na tumanggap ng serbisyo mula sa dentistang iyon. Isa pa itong uri ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Nagbibigay ang Health Net ng mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga para sa:

Nagbibigay ang Health Net ng mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga para sa:

- Mga serbisyong hindi pa natatapos ng dentista bago umalis sa Health Net
- Mga serbisyong hindi pa natatapos ng isang dentistang wala sa network mula noong naging aktibo ka sa Health Net

Nagbibigay ang Health Net ng mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga kung matutugunan ang mga sumusunod na tuntunin:

- Nasasaklaw ang mga serbisyo sa ilalim ng iyong plan sa ngipin
- Medikal na kinakailangan ang mga serbisyo
- Nakakatugon ang mga serbisyo sa aming mga klinikal na alituntunin
- Hindi ka nagkaroon ng access sa isang provider sa ngipin ng Health Net

Hindi nagbibigay ang Health Net ng mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga kung matutugunan ang mga sumusunod na tuntunin:

- Hindi nasasaklaw ang mga serbisyo sa ilalim ng iyong plan sa ngipin
- Hindi medikal na kinakailangan ang mga serbisyo
- Hindi nakakatugon ang mga serbisyo sa aming mga klinikal na alituntunin
- Nagkaroon ka ng access sa isang provider sa ngipin ng Health Net

Para matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa pagpapatuloy ng pangangalaga, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Mga gastos

Mga gastos ng miyembro

Pinaglilingkuran ng Health Net ang mga taong kwalipikado para sa Medi-Cal. **Hindi** kailangang magbayad ng mga miyembro ng Health Net para sa mga nasasaklaw na serbisyo. Hindi ka magkakaroon ng mga premium, co-pay o deductible. Maaaring kailanganin mong magbayad ng isang bahagi ng iyong mga gastos sa pangangalaga sa ngipin bawat buwan bago magkaroon ng bisa ang mga benepisyo. Tinatawag itong bahagi mo sa gastos. Ang halaga ng bahagi mo sa gastos ay nakadepende sa iyong kita at mga kakayahan. Para sa mga tanong tungkol sa bahagi sa gastos, makipag-ugnayan sa lokal na tanggapan para sa mga serbisyong pantao ng iyong county. Hanapin ang iyong lokal na tanggapan sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal>.

Kung pipiliin mong tumanggap ng mga serbisyo sa ngipin na hindi mga nasasaklaw na serbisyo sa ilalim ng plan na ito, maaari kang singilin ng isang kalahok na provider sa ngipin ng kanyang karaniwan at nakaugaliang kabayaran para sa mga serbisyong iyon. Bago magbigay ang dentista sa isang pasyente ng mga serbisyo sa ngipin na hindi isang



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

nasasaklaw na benepisyo, dapat siyang magbigay sa pasyente ng plano sa paggamot na kasama ang bawat serbisyong inaasahang ibibigay at ang tinantiyang halaga ng bawat serbisyo. Kung gusto mo ng higit pang impormasyon tungkol sa mga opsiyon sa coverage sa ngipin, maaari kang tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY 711) o sa broker ng iyong insurance. Para ganap na maunawaan ang iyong coverage, maaari mong hilingin na suriin nang mabuti ang dokumentong katibayan sa coverage na ito.

Paano binabayaran ang isang dentista

Nagbabayad ang Health Net sa mga dentista sa mga sumusunod na paraan:

- Mga kapitulong pagbabayad
 - Nagbabayad ang Health Net sa ilang dentista ng nakatakdang halaga ng pera bawat buwan para sa bawat miyembro ng Health Net. Tinatawag itong kapitulong pagbabayad. Nagtutulungan ang Health Net at mga dentista para makapagpasiya sa halaga ng bayad.
- Bayad-para-sa-serbisyo na mga pagbabayad
 - Ang ilang dentista ay nagbibigay ng pangangalagang dental sa mga miyembro ng Health Net at saka ipinadadala sa Health Net ang isang singil para sa mga serbisyong ipinagkaloob nila. Tinatawag itong bayad-para-sa-serbisyo na pagbabayad. Nagtutulungan ang Health Net at mga dentista para makapagpasiya sa kung magkano ang mga halaga ng bawat serbisyo.

Para matuto pa tungkol sa kung paano nagbabayad ang Health Net sa mga dentista, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Paghiling sa amin na bayaran ang isang singil

Kung makatanggap ka ng isang singil para sa nasasaklaw na serbisyo, tumawag agad sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Kung nagbabayad ka para sa isang serbisyo na sa palagay mo ay dapat saklawan ng Health Net, maghain ng claim sa amin. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711) upang humingi ng isang form para sa claim, o para sa tulong sa paghahain ng isang claim. Gumamit ng isang form para sa claim at sabihin sa amin nang pasulat kung bakit kinailangan mong magbayad.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

3. Paano kumuha ng pangangalaga sa ngipin

Pagtanggap ng mga serbisyo sa ngipin

MANGYARING BASAHIN ANG SUMUSUNOD NA IMPORMASYON PARA MALAMAN MO KUNG KANINO O SA ANONG GRUPO NG MGA PROVIDER NG PANGANGALAGA SA NGIPIN MAAARING TUMANGGAP NG PANGANGALAGA.

Maaari kang magsimulang tumanggap ng mga serbisyo sa pangangalaga sa ngipin sa petsa ng pagkakabisa ng iyong coverage. Laging dalhin ang iyong ID card sa iyong plan sa ngipin at kord ng BIC ng Medi-Cal. Huwag hayaang gamitin ng iba ang iyong ID card o card ng BIC. Ang mga dentista ay tinatawag ding mga provider sa ngipin.

Dapat pumili ang mga bagong miyembro ng isang Primary Care dentist (PCD, dentista sa pangunahing pangangalaga) na nasa aming network. Ang network ng Health Net ay isang grupo ng mga dentista na nagtatrabaho sa amin. Dapat kang pumili ng isang PCD sa loob ng tatlong (30) araw mula sa panahon na naging miyembro ka ng Health Net. Kung hindi ka pumili ng isang PCD, pipili kami para sa iyo.

Maaari mong piliin ang iisang PCD o magkakaibang mga PCD para sa lahat ng miyembro ng pamilya na nasa Health Net. Kung mayroon kang isang dentistang gusto mong panatilihin, o gusto mong humanap ng bagong PCD, maaari kang tumingin sa Direktoryo ng Provider sa ngipin. Mayroon itong listahan ng lahat ng PCD sa aming network sa plan. May ibang impormasyon ang Direktoryo ng Provider sa ngipin para matulungan kang pumili. Kung kailangan mo ng Direktoryo ng Provider sa ngipin, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Matatagpuan mo rin ang Direktoryo ng Provider sa ngipin sa aming website sa www.hndental.com.

Kung hindi mo matatanggap ang pangangalagang kailangan mo mula sa isang kalahok na provider sa ngipin na nasa aming network, dapat humiling ang iyong PCD ng pag-apruba sa Health Net para mapadala ka sa isang provider na wala sa network. Basahin ang iba pang bahagi ng Kabanatang ito para matuto pa tungkol sa mga PCD, sa aming Direktoryo ng Provider sa ngipin, at aming network ng provider sa ngipin.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Kapag tatawag ka para sa isang appointment sa iyong PCD, sabihin sa taong sasagot sa telepono na isa kang miyembro ng Health Net. Ibigay ang iyong numero ng ID sa plan sa ngipin.

Para masulit ang iyong pagbisita sa dentista:

- Dalhin ang iyong Card ng Pagkakakilanlan sa Medi-Cal (BIC)
- Dalhin ang iyong Card ng Pagkakakilanlan (ID) para sa plan sa ngipin.
- Dalhin ang iyong balidong ID card sa California o lisensiya sa pagmamaneho
- Alamin ang iyong Numero ng Social Security
- Dalhin ang iyong listahan ng mga gamot
- Maging handang makipag-usap sa iyong PCD tungkol sa anumang mga problema sa ngipin na napansin mo para sa sarili o sa iyong mga anak.
- Tiyaking tatawagan ang tanggapan ng iyong PCD kung mahuhuli o hindi ka makapupunta sa iyong appointment.

Regular na pangangalaga sa ngipin

Ang kalusugan ng bibig ay isang mahalagang bahagi ng pangkalahatang kalusugan at kabutihan. Inirerekomenda ng programang Medi-Cal Dental na magsimulang magpatingin ang kabataan sa isang dentista kapag nagkaroon na sila ng unang ngipin o bago ang kanilang unang kaarawan. Ang rutinang pangangalaga ay regular na pangangalaga sa ngipin. Nasasaklaw ng Health Net ang regular na pangangalaga mula sa iyong PCD. Maaaring irekomenda ang ilang serbisyo sa mga dentistang espesiyalista, at maaaring mangailangan ang ilang serbisyo ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon).

Initial health assessment (IHA, Pangunahing pagtatasa ng kalusugan)

Inirerekomenda ng Health Net na, bilang isang bagong miyembro, makipagkita ka sa iyong bagong PCD sa susunod na siyamnapung (90) araw para sa isang initial health assessment (IHA, pangunahing pagtatasa ng kalusugan). Ang layunin ng IHA ay ang matulungan ang iyong PCD na malaman ang iyong kasaysayan at mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Maaari kang tanungin ng iyong PCD tungkol sa kasaysayan ng iyong kalusugan o maaari niyang hilingin na kumpletuhin mo ang isang talatanungan. Sasabihin din sa iyo ng iyong PCD ang tungkol sa pagpapayo at mga klase sa edukasyon sa kalusugan na maaaring makatulong sa iyo.

Kapag tatawag ka para magpaiskedyul ng iyong IHA, sabihin sa taong sasagot sa telepono na isa kang miyembro ng Health Net. Ibigay ang iyong numero ng ID sa Health Net. Dalhin sa iyong appointment ang iyong card ng BIC at ID sa Health Net.

Mabuting ideya ang pagdadala ng listahan ng mga gamot at tanong sa iyong pagbisita. Maging handang makipag-usap sa iyong PCD tungkol sa iyong mga pangangailangan at alalahanin sa pangangalagang pangkalusugan. Tiyaking tatawagan ang tanggapan ng iyong PCD kung mahuhuli o hindi ka makapupunta sa iyong appointment.

Dapat makatugon ang lahat ng serbisyo sa ngipin sa mga kinakailangan ng programang Medi-Cal Dental para masaklaw ang mga ito.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Ang mga serbisyo sa ngipin na maaaring nasasaklaw para sa kabataan ay ang:

- Mga pagsusuri at x-ray
- Mga paglilinis
- Mga paggamot ng fluoride
- Mga sealant
- Mga pasta
- Mga crown
- Mga pagbunot ng ngipin
- Mga root canal
- Braces

Ang mga serbisyo sa ngipin na maaaring masaklaw para sa mga nasa hustong gulang ay ang:

- Mga pagsusuri at x-ray
- Mga paglilinis
- Mga masidhing paglilinis (scaling at root planing)
- Mga paggamot ng fluoride
- Mga pasta
- Mga crown na pinroseso sa laboratoryo
- Mga root canal na paggamot
- Mga pagbunot ng ngipin
- Mga prefabricated crown
- Mga buo at di-buong pustiso (sa ilalim ng mga partikular na pangyayari)
- Ibang medikal na kinakailangang serbisyo sa ngipin

Para sa buong listahan ng mga serbisyo sa ngipin para sa bata at nasa hustong gulang, basahin ang Kabanata Apat (4) sa Handbook na ito.

Agarang pangangalaga sa ngipin

Nasasaklaw ng Health Net ang agarang pangangalaga sa ngipin. Kung kailangan mo kaagad ng dentista pero hindi ito isang emergency, available ang mga appointment para sa agarang pangangalaga sa loob ng pitumpu't-dalawang (72) oras.

Sa mga pangkaraniwang oras ng tanggapan, maaari kang tumawag sa iyong dentista para sa tulong. Kung lampas na ang mga oras ng tanggapan, subukang tawagan muna ang iyong dentista. Kung hindi mo makausap ang iyong dentista, tumawag sa Health Net sa anumang oras sa 1-800-977-7307 (TTY 711) para sa tulong.

Pang-emergency na pangangalaga sa ngipin

Nasasaklaw ng Health Net ang pang-emergency na pangangalaga sa ngipin. Ang emergency sa ngipin ay maaaring isang pananakit, pagdurugo, o pamamaga na maaaring magdulot ng pinsala sa iyo o sa iyong mga ngipin kung hindi agad na malalapatan ng lunas. Makukuha ang pang-emergency na pangangalaga sa ngipin nang dalawampu't apat (24) na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Hindi mo kailangan ng pag-apruba mula sa Health Net para makatanggap ng pang-emergency na pangangalaga.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Sa mga pangkaraniwang oras ng tanggapan, maaari kang tumawag sa iyong dentista para sa tulong. Kung lampas na ang mga oras ng tanggapan, subukang tawagan muna ang iyong dentista. Kung hindi mo makausap ang iyong dentista, tumawag sa Health Net sa anumang oras sa 1-800-977-7307 (TTY 711) para sa tulong.

Maaari ka ring tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na ospital. Kung wala ka sa bahay, makakahanap ka ng dentistang malapit sa iyo para tumanggap ng pang-emergency na pangangalaga. Maaari kang singilin ng mga dentistang hindi kinontrata ng Health Net para sa pang-emergency na pangangalaga. Kung nagbayad ka para sa pang-emergency na pangangalaga, babayaran ka namin.

Para sa mga medikal na emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Kung kailangan mo ng tulong, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Narito kami mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Libre ang pagtawag.

Saan makakatanggap ng pangangalaga sa ngipin

Makukuma mo ang karamihan ng iyong pangangalaga mula sa iyong PCD. Ibibigay sa iyo ng iyong PCD ang karamihan ng iyong regular na pangangalaga sa ngipin. Irerekomenda (ipapadala) ka ng iyong PCD sa mga espesiyalista kung kailangan mo sila.

Direktoryo ng Provider sa Ngipin

Inilista ng Direktoryo ng Provider sa ngipin ng Health Net ang mga provider na nakikilahok sa network ng Health Net. Ang network ay ang grupo ng mga provider na nagtatrabaho sa Health Net.

Inilista ng Direktoryo ng Provider sa ngipin ng Health Net ang mga dentista, espesiyalistang dentista, mga Federally Qualified Health Center (FQHC, Pederal na Kwalipikadong Sentrong Pangkalusugan) at Rural Health Clinic (RHC, Kanayunang Klinika ng Kalusugan)

Ang Direktoryo ng Provider sa ngipin ay may mga pangalan, address, numero ng telepono, oras ng negosyo at mga wikang ginagamit. Sinasabi nito kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider, ang mga pangkultura at pangwikang kakayahan ng provider (hal., mga wikang iniaalok ng provider o may kasanayang medikal na interpreter sa tanggapan ng provider, kasama ang American Sign Language), at kung nakumpleto ng provider ang pagsasanay sa kagalingan sa kultura. Nagbibigay ito ng antas ng pisikal na kadaliang puntahan ang gusali.

Mahamanap mo ang online na Direktoryo ng Provider sa ngipin sa www.hndental.com. Kung kailangan mo ng isang naka-print na Direktoryo ng Provider, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Network ng provider sa ngipin

Ang network ng provider sa ngipin ay ang grupo ng mga dentista at mga espesiyalistang dentista na nagtatrabaho sa Health Net. Matatanggap mo ang iyong mga nasasaklaw na serbisyo sa pamamagitan ng aming network.

Sa loob ng network

Gagamitin mo ang mga dentistang nasa network ng Health Net para sa iyong mga pangangailangan ng pangangalaga sa ngipin. Makakatanggap ka ng pang-iwas at regular na pangangalaga mula sa iyong PCD. Gagamit ka rin ng mga espesiyalista at ibang provider na nasa aming network.

Para kumuha ng isang Direktoryo ng Provider sa ngipin ng mga provider na nasa network tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). O mahahanap mo ang aming Direktoryo ng Provider sa ngipin online sa www.hndental.com.

Para sa agaran o pang-emergency na pangangalaga sa ngipin, tumawag sa iyong PCD. Kung gusto mo ng tulong sa pagpapaiskedyul ng appointment, o wala sa iyong lugar ng tahanan, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Para sa pang-emergency na medikal na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Sa labas ng network

Ang mga provider na wala sa network ay ang mga provider na walang kasunduang magtrabaho sa Health Net. Maliban sa agaran o pang-emergency na pangangalaga, maaaring kailangan mong bayaran ang pangangalaga mula sa mga provider na nasa labas ng network. Kung kailangan mo ng mga nasasaklaw na mga serbisyo sa pangangalaga ng ngipin, maaari mong matanggap ang mga ito sa labas ng network nang wala kang babayaran, hangga't medikal na kinakailangan at hindi available ang mga ito sa network.

Kung kailangan mo ng tulong sa mga serbisyong wala sa network, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Kung nasa labas ka ng aming lugar ng serbisyo at kailangan mo ng pangangalagang **hindi** isang emergency, agad na tumawag sa iyong PCD. O tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Kung may mga tanong ka tungkol sa wala-sa-network o labas-ng-lugar na pangangalaga, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Mga dentista

Pipili ka ng isang primary care dentist (PCD, dentista sa pangunahing pangangalaga) mula sa Direktoryo ng Provider sa ngipin ng Health Net. Dapat ay isang kalahok na dentista ang iyong PCD. Ito ay nangangahulugang nasa aming network ang dentista. Para kumuha ng kopya ng aming Direktoryo ng Provider sa ngipin, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Dapat ka ring tumawag kung gusto mong matiyak na tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto mong PCD. Kung nagpapatingin ka sa isang dentista para sa mga



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

partikular na kondisyon bago ka naging miyembro ng Health Net, maaari kang patuloy na magpatingin sa dentistang iyon. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari kang magbasa pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa kabanata 2 ng handbook na ito. Para matuto pa, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Dentista ng pangunahing pangangalaga (PCD)

Dapat pumili ang mga bagong miyembro ng isang PCD sa loob ng tatlung (30) araw ng pagpapatala sa Health Net. Maaari kang pumili ng isang pangkalahatang dentista bilang iyong PCD.

Maaari mong piliin ang isang Federally Qualified Health Center (FQHC, Pederal na Kwalipikadong Sentrong Pangkalusugan), klinika ng komunidad, Klinikang Pangkalusugan ng Katutubong Amerikano o ibang pasilidad ng pangunahing pangangalaga na may mga serbisyo sa ngipin bilang iyong PCD kung nasa network ng Health Net ang mga ito at kung kwalipikado ka para sa kanilang mga serbisyo. Matatagpuan ang mga sentrong sa mga lugar na wala gaanong serbisyo sa pangangalaga ng ngipin.

Maaari kang pumili ng kapareho o ibang PCD para sa lahat sa iyong pamilya na miyembro ng Health Net.

Kung hindi ka pumili ng isang PCD sa loob ng tatlung (30) araw, ang isang dentistang nagtatrabaho sa Health Net ay pipili ng isang PCD para sa iyo.

Ang gagawin ng iyong PCD ay:

- Alamin ang iyong mga pangangailangan sa ngipin
- Itabi ang iyong mga rekord sa ngipin
- Magbigay sa iyo ng pang-iwas at regular na pangangalaga sa ngipin na kailangan mo
- Irerekomenda (ipapadala) ka sa isang espesiyalista kung kailangan mo nito

Maaari mong tingnan ang Direktoryo ng Provider sa ngipin para makahanap ng isang PCD na nasa network ng Health Net. Mayroong listahan ang Direktoryo ng Provider sa ngipin ng mga FQHC na nagtatrabaho sa Health Net.

Makikita mo ang aming Direktoryo ng Provider sa ngipin online sa www.hndental.com. O tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Maaari ka ring tumawag para malaman kung tumatanggap ang gusto mong PCD ng mga bagong pasyente.

Pagpili ng mga Dentista

Ikaw ang pinakamahasag nanakakaalam sa iyong mga pangangailangan ng pangangalaga sa ngipin, kaya pinakamabuti kung ikaw ang pipili ng iyong PCD. Pinakamabuting manatili sa isang PCD para malaman niya ang iyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa ngipin. Gayunman, kung gusto mong palitan ang iyong PCD, maaari kang magpalit nang isang beses sa bawat buwan. Dapat kang pumili ng isang PCD na nasa network ng provider sa ngipin ng Health Net at tumatanggap ng mga bagong pasyente.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Ang bagong pinili mo ay ang magiging PCD mo sa unang araw ng susunod na buwan pagkatapos mong gawin ang pagpapalit. Para baguhin ang iyong PCD, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Maaaring hilingin naming palitan mo ang iyong PCD kung ang PCD ay hindi tumatanggap ng mga bagong pasyente, umalis na sa aming network, o hindi nagbibigay ng pangangalaga sa mga pasyenteng kasaing edad mo. Maaari ding hilingin sa iyo ng Health Net o ng iyong PCD na palitan ang isang PCD kung hindi mo nakakasundo o hindi ka sumasang-ayon sa iyong PCD, o kung hindi ka nakakarating o nahuhuli ka sa mga appointment. Kung kailangan naming palitan ang iyong PCD, sasabihin namin sa iyo nang pasulat.

Kung magpapalit ka ng PCD, makakatanggap ka sa mail ng isang bagong ID card ng miyembro sa plan sa ngipin. Magtataglay ito ng pangalan ng iyong bagong PCD. Tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro kung may mga tanong ka tungkol sa pagkuha ng isang bagong ID card.

Mga appointment at pagbisita

Kapag kailangan mo ng pangangalaga sa ngipin:

- Tumawag sa iyong PCD
- Ihanda ang iyong numero ng ID sa Health Net sa pagtawag
- Mag-iwan ng mensahe na kasama ang iyong pangalan at numero ng telepono kung sarado ang tanggapan
- Dalhin sa iyong appointment ang iyong card ng BIC at ID sa plan sa ngipin
- Magdala ng card ng pagkakakilanlan o lisensiya sa pagmamaneho
- Dumating sa oras ng iyong appointment
- Tumawag agad kung hindi ka aabot o mahuhuli ka sa iyong appointment
- Ihanda ang iyong mga tanong kung sakaling kailanganin mo ang mga ito

Pagbabayad

Hindi mo kailangang magbayad ng anumang deductible o co-pay para sa mga nasasaklaw na serbisyo. Hindi ka dapat tumanggap ng pagsingil mula sa isang dentista. Maaari kang makatanggap ng isang Explanation of Benefits (EOB, Paliwanag ng mga Benepisyo) o isang pahayag mula sa isang dentista. Hindi mga pagsingil ang mga EOB at pahayag.

Kung nakatanggap ka nga ng pagsingil, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Sabihin sa amin ang halagang siningil, ang petsa ng serbisyo at dahilan para sa pagsingil. Kung nakatanggap ka ng pagsingil o pinagbabayad ka ng isang co-pay, maaari ka ring maghain ng isang form sa claim. Kakailanganin mong pasulat na sabihin sa amin kung bakit kinailangan mong magbayad para sa aytem o serbisyo. Babasahin namin ang iyong claim at pagpapasiyahan kung mababawi mo ang pera.

Para sa mga tanong o para humiling ng isang form para sa claim, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga Pagrekomenda

Bibigyan ka ng iyong PCD ng pagrekomenda para maipadala ka sa isang espesyalista kung kailangan mo nito. Ang isang espesyalista ay isang dentistang may karagdagang edukasyon sa isang bahagi ng dentistriya. Makikipagtulungan sa iyo ang iyong PCD sa pagpili ng isang espesyalista. Matutulungan ka ng tanggapan ng iyong PCD na magtakda ng panahon para magpatingin sa isang espesyalista.

Maaari kang bigyan ng iyong PCD ng isang form na dadalhin sa espesyalistang dentista. Kukumpletuhin ng espesyalista sa ngipin ang form at ipadadala ito pabalik sa iyong PCD. Kung gusto mo ng isang kopya ng aming patakaran sa pagrekomenda, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Hindi mo kailangan ng pagrekomenda para sa:

- Mga pagbisita ng PCD
- Agaran o pang-emergency na pangangalaga

Paunang pag-apruba

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng iyong PCD o dentistang espesyalista na magtanong sa amin bago mo matanggap ang pangangalaga. Tinatawag itong paunang awtorisasyon o paunang pag-apruba. Nangangahulugan itong sumasang-ayon ang Health Net na medikal na kinakailangan ang pangangalaga.

Medikal na kinakailangan ang pangangalaga kung ito ay para maiwasan at matanggal ang orofacial na sakit, impeksyon, at pananakit, para maipanumbalik ang anyo at paggana ng dentition, at para itama ang pagkasira ng pigura o maling paggana ng mukha. Dapat makatugon ang mga serbisyo sa ngipin sa mga tuntunin ng programang Medi-Cal para sa medikal na pangangailangan.

Nangangailangan ang mga serbisyo sa ngiping ito ng paunang pag-apruba, kahit na natatanggap mo ang mga ito mula sa isang provider na nasa network ng Health Net:

- Mga root canal
- Mga crown
- Mga buo/di-buong pustiso
- Mga masidhing paglilinis (scaling at root planing)
- Pangkalahatang Pampamanhid at sedasyong IV

Maaaring mangailangan din ang ibang mga serbisyo sa ngipin na inirekomenda ng iyong dentista ng paunang pag-apruba. Para sa ilang serbisyo, tulad ng pangangalaga mula sa isang dentistang espesyalista, kailangan mo ng paunang pag-apruba kung tinatanggap mo ang pangangalaga mula sa labas ng network. Magpapasiya kami sa loob ng 5 araw ng negosyo, para sa regular na serbisyo, o 72 oras para sa agarang pangangalaga.

Sinusuri namin ang kahilingan para mapagpasiyahan kung medikal na kinakailangan at nasasaklaw ang pangangalaga. **Hindi** namin binabayaran ang aming mga tagasuri para itanggi ang coverage o mga serbisyo sa ngipin. Kung hindi namin aaprubahan ang pangangalaga, sasabihin namin sa iyo kung bakit. Makikipag-ugnayan sa iyo ang Health Net kung kailangan namin ng higit pang impormasyon o karagdagang panahon para suriin ang iyong kahilingan.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga ikalawang opinyon

Maaaring gustuhin mo ng ikalawang opinyon tungkol sa pangangalaga na sinasabi ng iyong PCD na kailangan mo, o tungkol sa pagsusuri sa iyo o ang plano sa iyong paggamot. Halimbawa, maaaring gustuhin mo ng ikalawang opinyon kung hindi ka sigurado kung kailangan mo ng isang iniresetang paggamot o pag-opera. Para humiling ng ikalawang opinyon, tumawag sa amin sa 1-800-977-7307 (TTY 711) at mairerekomenda ka namin sa isang provider na nasa network para sa ikalawang opinyon.

Magbabayad kami para sa isang ikalawang opinyon kung ito ay hihilingin mo o ng iyong dentistang nasa network at kukunin mo ang ikalawang opinyon mula sa isang dentistang nasa network. Kung mayroon kang agarang kahilingan, pagpapasiyahan namin ito sa loob ng pitumpu't-dalawang (72) oras. Tumawag sa Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Kung tinanggihan namin ang iyong kahilingan para sa isang ikalawang opinyon, maaari kang umapela. Para matuto pa tungkol sa mga apela, pumunta sa kabanata 7 ng handbook na ito.

Napapanahong Access sa Pangangalaga

Dapat na magbigay ang mga dentista ng Health Net ng mga appointment sa loob ng mga sumusunod na takdang panahon:

- Mga regular na appointment (kabilang ang pang-iwas na pangangalaga) – apat (4) na linggo
- Mga appointment sa espesyalista – tatlumpung (30) araw ng negosyo (21 taon pataas); 30 araw sa kalendaryo (wala pang 21 taon)
- Mga appointment sa agarang pangangalaga – pitumpu't dalawang (72) oras
- Pang-emergency na pangangalaga – Dapat makuha nang dalawampu't-apat (24) na oras, 7 araw kada linggo
- Oras ng paghihintay sa telepono sa panahon ng mga normal na oras ng negosyo – sampung (10) minuto
- Oras ng paghihintay sa tanggapan para sa mga nakaiskedyul na appointment sa panahon ng mga normal na oras ng negosyo – tatlumpung (30) minuto

Mga Serbisyo sa Edukasyon sa Kalusugan ng Ngipin

Ang mga serbisyo sa edukasyon sa kalusugan ng ngipin ay bahagi ng mga pang-iwas na serbisyo at pangunahing pagbisita para sa pangangalagang pangkalusugan ng ngipin. Maaaring i-access ng mga miyembro ang iba't ibang artikulo tungkol sa kalusugan ng ngipin at mga gamot sa ngipin sa www.healthnetdental.com.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

4. Mga benepisyo at serbisyo

Ano ang nasasaklaw ng iyong plan sa ngipin

Sa seksyong ito, ipinapaliwanag namin ang lahat ng iyong nasasaklaw na serbisyo bilang isang miyembro ng Health Net. Libre ang iyong mga nasasaklaw na serbisyo hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito. Medikal na kinakailangan ang pangangalaga kung ito ay para maiwasan at matanggal ang orofacial na sakit, impeksyon, at pananakit, para maipanumbalik ang anyo at paggana ng dentition, at para itama ang pagkasira ng pigura o maling paggana ng mukha.

Nag-aalok kami ng mga ganitong uri ng serbisyo sa ngipin:

Uri ng Serbisyo	Mga halimbawa
☐ Diyagnostiko	Mga pagsusuri, x-ray
☐ Pang-iwas	Mga paglilinis, paggamot gamit ang fluoride, sealant <u>(para sa mga bata)</u>
☐ Pagpapanumbalik	Mga pasta, crown
☐ Endodontic	Mga pulpotomy, root canal
☐ Periodontal	Masidhing paglilinis
☐ Natatanggal na Prosthodontics	Mga kumpleto at di-buong pustiso, mga relin
☐ Pambibig at Maxillofacial na Pag-opera	Mga Pagbunot
☐ Orthodontics	Mga brace <u>(para sa batang may malubhang pagliko ng ngipin)</u>
☐ Mga Adjunctive	Sedasyon, pangkalahatang pampamanhid

Basahin ang buod ng mga benepisyo at ang bawat isa ng mga seksyon sa ibaba para matuto pa tungkol sa mga eksaktong serbisyong maaari mong matanggap.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Buod ng mga benepisyo

Nasa ibaba ang isang buod ng mga benepisyo sa ngipin para sa mga nasa hustong gulang at kabataan:

	✓ Benepisyo	✗ Hindi benepisyo		
Pamamaraan	Buong Saklaw	Limitado ng Saklaw	Nauugnay sa Pagbubuntis	Naninirahan sa isang Pasilidad (SNF/ICF)
Pagsusuri ng Bibig (Sa mga wala pang 3 taon lamang)	✓	✗	✗	✓
Unang Pagsusuri (Edad 3 pataas)	✓	✗	✓	✓
Pana-panahong Pagsusuri (Edad 3 pataas)	✓	✗	✓	✓
Mga Regular na Paglilinis	✓	✗	✓	✓
Fluoride	✓	✗	✓	✓
Mga Nagpapanumbalik na Serbisyo - Mga Pasta/Crown	✓	✗	✓	✓
Mga crown [^]	✓	✗	✓	✓
Scaling at root planing (masidhing paglilinis) ^{**}	✓	✗	✓	✓
Periodontal na Pagpapanatili (mga gilagid)	✓	✗	✓	✓
Mga Root Canal sa mga Pangharap na Ngipin (sa harap)	✓	✗	✓	✓
Mga Panghulihang Root Canal (sa likod) [^]	✓	✗	✓	✓
Mga Di-buong Pustiso [^]	✓	✗	✓	✓
Mga Buong Pustiso	✓	✗	✓	✓
Mga Pagbunot/Pambibig at Maxillofacial na Pag-opera	✓	✓	✓	✓
Mga Pang-emergency na Serbisyo	✓	✓	✓	✓

Mga Eksepsiyon:

*1. Hindi isang benepisyo para sa wala pang 13 taon.

[^]2. Higit sa 21 taong gulang, pinahihintulutan sa ilalim ng mga natatanging kalagayan.

^{**}Hindi isang benepisyo sa wala pa sa edad na 13. Pinahihintulutan sa ilalim ng mga natatanging kalagayan.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga serbisyong tele-dentistry (serbisyo sa ngipin sa telepono)

Ang tele-dentistry ay isang paraan ng pagtanggap ng mga serbisyo nang hindi pumupunta sa pisikal na lokasyon kung nasaan ang iyong dentista. Maaaring kasama sa tele-dentistry ang aktuwal na pakikipag-usap sa iyong provider. O maaaring kasama sa tele-dentistry ang pagbabahagi ng impormasyon sa iyong dentista nang walang aktuwal na pakikipag-usap.

Mahalagang sumang-ayon ka at ang iyong dentista na naaangkop para sa iyo ang paggamit ng teledentistry para sa isang partikular na serbisyo. Maaari kang makipag-ugnayan sa iyong dentista para malaman kung aling mga uri ng serbisyo ang available sa pamamagitan ng tele-dentistry.

Dalas ng mga serbisyo

Nasasaklaw ang mga serbisyo sa ngipin kung medikal na kinakailangan ang mga ito. Gayunman, para sa ilang serbisyo, may mga limitasyon sa kung ilang beses ka maaaring tumanggap ng serbisyo sa loob ng isang tinukoy na panahon. Nasa ibaba ang mga karaniwang serbisyo na may mga limitasyon:

- Mga pagsusuri – Bawat anim (6) na buwan (wala pang 21 taon); Bawat labindalawang (12) buwan (21 taon pataas)
- Bite-wing na mga x-ray – Bawat anim (6) na buwan
- Mga x-ray sa buong bibig – Bawat tatlumpu't anim (36) na buwan (11 taon pataas)
- Mga panoramic na x-ray – Bawat tatlumpu't anim (36) na buwan
- Mga pagtasa ng panganib ng caries – Mababang panganib bawat anim (6) na buwan; Katamtamang panganib bawat apat (4) na buwan – Mataas na panganib bawat tatlong (3) buwan; 0-6 na taon para sa lahat ng antas ng panganib
- Paglilinis ng ngipin – Bawat anim (6) na buwan (wala pang 21 taon); Bawat labindalawang (12) buwan (21 taon pataas)
- Topical fluoride – Bawat apat (4) na buwan (0-6 na taon); Bawat anim (6) na buwan (6-21 taon); Bawat labindalawang (12) buwan (21 taon pataas)
- Mga dental sealant – Bawat tatlumpu't-anim (36) na buwan (sa mga wala pang 21 taong gulang lamang)
- Mga pasta – Bawat labindalawang (12) buwan (kada ngipin ng sanggol); Bawat tatlumpu't-anim (36) na buwan (kada permanenteng ngipin)
- Mga crown – Bawat limang (5) taon (edad 13 pataas)
- Masidhing paglilinis (scaling/root planning) – Bawat dalawampu't-apat (24) na buwan kada quadrant (edad 13 pataas)
- Mga buo at di-buong pustiso – Bawat limang (5) taon
- Pag-aayos at mga relin ng pustiso – Dalawang (2) beses kada taon



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga karagdagang serbisyo sa pangangalaga sa ngipin sa bata

Mga serbisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment Program (EPSDT, Programa sa Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Diyagnostiko at Paggamot)

Nasasaklaw namin ang mga serbisyong EPSDT. Kabilang sa mga serbisyong EPSDT ang lahat ng serbisyong nasasaklaw ng Denti-Cal. Kung wala ka pang 21 taong gulang, maaari kang makatanggap ng mga karagdagang serbisyo na hindi nasasaklaw ng Denti-Cal hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito. Dagdag ang mga serbisyong ito sa mga regular na benepisyo sa Denti-Cal, kahit na lumalampas ang mga serbisyo sa mga pinahihintulatang limitasyon sa dalas. Kung kailangan mo ng isa sa mga karagdagang serbisyong ito, magtatanong sa amin ang iyong dentista. Ipinadadala ang lahat ng kahilingan sa Health Net para sa pag-apruba.

Kung gusto mo ng higit pang impormasyon tungkol sa mga benepisyo sa EPSDT, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Hindi Emergency na Medikal na Transportasyon

May karapatan kang gumamit ng (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT, Hindi Emergency na Medikal na Transportasyon) kapag ikaw ay pisikal o medikal na walang kakayahang makapunta sa iyong medikal na appointment sa pamamagitan ng sasakyan, bus, tren, o taxi, at nagbabayad ang plan para sa iyong kondisyon sa ngipin.

Ang NEMT ay isang ambulansiya, litter van, wheelchair van o transportasyong panghimpapawid. Ang NEMT ay hindi isang sasakyan, bus o taxi. Pinahihintulutan ng Health Net ang NEMT na may pinakamababang halaga para sa iyong mga medikal na pangangailangan kapag kailangan mo ng masasakyan patungo sa iyong appointment. Nangangahulugan iyon, halimbawa, na kung ikaw ay pisikal o medikal na may kakayahang ihatid sa pamamagitan ng isang wheelchair van, hindi magbabayad ang Health Net para sa isang ambulansiya. May karapatan ka lamang sa transportasyong panghimpapawid kung ginagawang imposible ng iyong medikal na kondisyon ang anumang anyo ng transportasyon sa lupa.

Dapat gamitin ang NEMT kapag:

- Pisikal o medikal na kinakailangan, gaya ng tinukoy sa isang nakasulat na reseta ng isang doktor; o
- Hindi mo kayang pisikal o medikal na gumamit ng isang bus, taxi, sasakyan o van para makapunta sa iyong appointment;
- Naunang inaprubahan ng Health Net na may nakasulat na tagubilin ng isang doktor.

Para humingi ng NEMT, mangyaring tumawag sa Health Net sa 1-800-977-7307 (TTY 711) nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo (Lunes-Biyernes) bago ang iyong appointment. Para sa agarang appointment, mangyaring tumawag sa lalong madaling panahon. Mangyaring ihanda ang iyong ID card ng miyembro kapag tatawag ka.

Mga Limitasyon ng NEMT



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Walang limitasyon para sa pagtanggap ng NEMT papunta o pabalik sa mga appointment sa ngipin na nasasaklaw sa ilalim ng Health Net kapag inireseta ito para sa iyo ng isang provider.

Ano ang Hindi Nalalapat?

Kung pinahihintulutan ka ng iyong pisikal at medikal na kondisyon na makapunta sa iyong medikal na appointment sa pamamagitan ng sasakyan, bus, taxi, o iba pang madaling ma-access na paraan ng transportasyon. Hindi magbibigay ng transportasyon kung hindi sinasaklaw ng Health Net ang serbisyo. Nasa loob ng handbook ng miyembro na ito at sa Handbook ng Provider sa Ngipin ng Medi-Cal ang isang listahan ng mga nasasaklaw na serbisyo.

Gastos ng Miyembro

Walang gastos kapag ang transportasyon ay inaawtorisahan ng Health Net.

Hindi Medikal na Transportasyon

Magagamit mo ang Non-Medical Transportation (NMT, Hindi Medikal na Transportasyon) kapag ikaw ay:

- Papunta o pabalik mula sa isang appointment para sa nasasaklaw na serbisyo ng Health Net na inireseta ng iyong provider.

Pinahihintulutan ka ng Health Net na gumamit ng sasakyan, taxi, bus, o iba pang pampubliko/pribadong paraan ng pagpunta sa iyong appointment sa ngipin sa mga serbisyo sa ngipin na nasasaklaw ng plan, kabilang ang pagsasauli ng gastos batay sa milyahe kapag ang transportasyon ay sa isang pribadong sasakyang inihanda ng benepisyaryo at hindi sa pamamagitan ng isang broker ng transportasyon, mga pass sa bus, voucher ng taxi o tiket sa bus. Pinahihintulutan ng Health Net ang pinakamababang halaga ng uri ng NMT para sa iyong mga medikal na pangangailangan na available sa oras ng iyong appointment.

Para humiling ng mga serbisyo ng NMT, mangyaring tumawag sa Health Net sa 1-800-977-7307 (TTY 711) nang hindi bababa sa sampung (10) araw ng negosyo (Lunes-Biyernes) bago ang iyong appointment o tumawag sa lalong madaling panahon kapag mayroon kang agarang appointment. Mangyaring ihanda ang iyong ID card ng miyembro kapag tatawag ka.

Mga Limitasyon ng NMT

Walang limitasyon para sa pagtanggap ng NMT papunta o pabalik sa mga appointment sa ngipin na nasasaklaw sa ilalim ng Health Net kapag inireseta ito para sa iyo ng isang provider.

Ano ang Hindi Nalalapat?

Hindi nalalapat ang NMT kung:

- Medikal na kinakailangan ang isang ambulansiya, litter van, wheelchair van, o ibang form ng NEMT para makatanggap ng nasasaklaw na serbisyo.
- Hindi nasasaklaw ng Health Net ang serbisyo. Ang isang listahan ng mga nasasaklaw na serbisyo ay nasa loob ng handbook ng miyembro na ito.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Gastos ng Miyembro

Walang gastos kapag ang pinahihintulutan ng Health Net ang transportasyon.

Ang hindi sinasakop ng iyong planong dental

Mga serbisyo sa ngipin Hindi nasasaklaw ng Medi-Cal ang mga serbisyo sa ngiping ito, para sa mga higit sa 21 taong gulang:

- Mga crown na may mataas na noble metal (ginto)
- Gingival irrigation
- Mga pamamaraang itinuturing na “pandaigdigan” o “napapabilang”, kasama ng benepisyong hindi nasasaklaw
- Mga di-buong pustiso na umaayon ang pundasyon
- Mga pagkonsulta sa espesyalistang dentista
- Orthodontic na paggamot (mga brace)
- Mga crown na pinroseso sa laboratoryo sa mga panlikod na ngipin na hindi sumusuporta sa isang umiiral o inaprubahang pustisong planado sa paggamot.
- Mga crown sa laboratoryo para sa mga pangharap na ngipin na hindi nagpapakita ng kasiraan ng ngipin tulad ng kawalan ng $\frac{1}{2}$ ng surface (ibabaw) ng pagkagat, $\frac{1}{2}$ ng haba ng ngipin, o kasali ang $\frac{1}{2}$ ng buong ngipin.
- Hindi isang benepisyo ang mga mapagpanumbalik na serbisyo at serbisyo sa crown kapag kaduda-duda ang palatandaan ng ngipin dahil sa kawalan ng kakayahang maipanumbalik ito o sa kaugnayan sa periodontics.
- Hindi isang benepisyo ang mga mapagpanumbalik na serbisyo at serbisyo sa crown na ibinibigay lamang para palitan ang estruktura ng ngipin na nawala dahil sa pagkasira, pagkagargas, pagkaagnas o para lamang sa mga pangkosmetikong layunin.
- Masidhing Paglilinis/Scaling kapag hindi nagpapakita ang mga x-ray ng makabuluhang dami ng kawalan ng buto at pagkakaroon ng mga deposito ng calculus sa ilalim ng linya ng gilagid.
- Mga di-buong pustisong metal ang pundasyon, maliban kung may umiiral o inaprubahang buong pustisong planado sa paggamot sa kabilang arko
- Nakapirming di-buong pustiso (bridge) maliban kung mayroong mga natatanging medikal na kondisyon
- Mga implant at mga serbisyong kaugnay ng implant, maliban kung umiiral ang mga natatanging medikal na kondisyon. Ang mga kumplikasyong ito ay kabilang ang, pero hindi limitado sa mga sumusunod:
 - Kanser sa bibig na nangangailangan ng ablative na pag-opera at/o radyasyong magdudulot ng kasiraan ng alveolar na buto, kung saan hindi kayang suportahan ng mga nawawalang osseous na estruktura ang mga karaniwang prosthesis sa ngipin.
 - Malubhang atropiya ng mandible at/o maxilla na hindi maaayos ng mga pamamaraan sa vestibular na ekstensiyon o pamamaraan sa pagpapalaki ng osseus, at hindi kayang kumilos ng pasyente nang may mga karaniwang prosthesis.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Mga depormidad sa buto na hinahadlangan ang paggamit ng mga karaniwang prosthesis (tulad ng arthrogryposis, ectodermal dysplasia, partial anodontia at cleidocranial dysplasia).
- Pagkasira ng panga, mukha o ulo na nagdulot ng trauma, kung saan hindi kayang suportahan ng mga natitirang osseous na istruktura ang mga karaniwang prosthesis sa ngipin.

Hindi nasasaklaw ang mga serbisyo sa ngiping ibinigay sa labas ng Los Angeles County, maliban kung ginawa ang mga ito para sa isang emergency. Kung mayroon kang mga tanong o gusto mong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Maaari mo ring bisitahin ang website ng Programa sa Ngipin ng Medi-Cal sa www.smilecalifornia.org

Mga serbisyong hindi mo matatanggap sa pamamagitan ng Health Net o Medi-Cal

May ilang serbisyo na hindi sasakupin ng Health Net o Medi-Cal, kabilang ang:

- California Children Services (CCS, Mga Serbisyo sa Kabataan ng California)
- Mga serbisyong hindi para sa ngipin
- Anumang serbisyo sa ngipin na hindi nasasaklaw ng programang Medi-Cal Dental
- Mga serbisyo sa ngipin na sinimulan bago ang aktibong coverage o pagkaraan ng pagtatapos ng coverage sa Plan
- Mga serbisyo, pamamaraan, kasangkapan o pagpapanumbalik sa ngipin para gamutin ang Temporomandibular Joint Dysfunction (TMJ)
- Mga serbisyo sa ngipin na tinukoy bilang para sa mga pangkosmetikong layunin batay sa isang propesyonal na pagsusuri
- Mga serbisyo sa ngipin na tinukoy bilang hindi medikal na kinakailangan batay sa isang propesyonal na pagsusuri
- Mga serbisyo sa ngipin para maipanumbalik ang istruktura ng ngipin na nawala mula sa pagkagasgas, pagkaagnas, paggiling o pag-clinch ng ngipin
- Mga serbisyo o kagamitang ibinigay ng isang dentistang may espesiyalidad sa Prosthodontics.
- Mga serbisyo sa ngipin para sa pagtanggap ng ikatlong molar na ngipin (wisdom teeth) na walang makabuluhang tanda ng pagkabulok, hindi maalís na pananakít at impeksyon at/o mga ngipin na hindi nakakahadlang sa pagkasira ng ibang mga ngipin.
- Mga serbisyo sa ngipin na mababago ang paraan kung paano nagkikita ang mga ngipin sa pagkagat at pagnguya
- Anumang serbisyo sa ngipin na isinagawa sa labas ng iyong itinalagang tanggapan sa ngipin, maliban kung malinaw na inawtorisahan ito ng Health Net
- Anumang regular na serbisyo sa ngipin na isinagawa ng isang dentista o espesiyalistang dentista sa isang kapaligiran ng inpatient/outpatient na ospital

Basahin ang bawat isa ng mga seksyon sa ibaba para matuto pa. O tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

California Children Services (CCS, Mga Serbisyo sa Bata ng California)

Ang CCS ay isang programa ng estado na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may mga partikular na kondisyon sa kalusugan, sakit o hindi gumagaling na mga problema sa kalusugan at nakakatugon sa mga tuntunin ng programang CCS. Kung naniniwala ang Health Net o ang iyong PCP na ang iyong anak ay may isang kondisyon sa CCS, irerekomenda siya sa programang CCS.

Magpapasiya ang mga tauhan ng programang CCS kung kwalipikado ang iyong anak para sa mga serbisyong CCS. Kung makakatanggap ang iyong anak ng mga uri ng pangangalagang ito, gagamutin siya ng mga provider ng CCS para sa kondisyon sa CCS. Patuloy na sasaklawin ng Health Net ang mga uri ng serbisyong walang kinalaman sa kondisyon sa CCS tulad ng mga pisikal na checkup, bakuna at pagtingin sa malusog na bata.

Hindi nasasaklaw ng Health Net ang pangangalagang ibinibigay ng serbisyong CCS. Para saklawin ng CCS ang mga problemang ito, dapat aprubahan ng CCS ang provider, mga serbisyo at kagamitan. Hindi nasasaklaw ng CCS ang lahat ng problema. Sinasaklaw ng CCS ang karamihan ng mga problemang pisikal na humahadlang o kailangang gamutin sa pamamagitan ng mga gamot, pag-opera o rehabilitasyon (rehab). Sinasaklaw ng CCS ang kabataang may mga problemang tulad ng:

- Sakit sa pusong mula sa pagkabata
- Mga kanser
- Mga tumor
- Hemophilia
- Sick cell anemia
- Mga problema sa thyroid
- Diabetes
- Malulubhang hindi gumagaling na problema sa bato
- Sakit sa atay
- Sakit sa bituka
- May bingot na labi/ngalangala
- Spina bifida (may bitak na gulugod)
- Pagkawala ng pandinig
- Mga katarata
- Cerebral palsy
- Mga seizure na hindi makontrol
- Rheumatoid arthritis (sakit sa kasukasuan)
- Muscular dystrophy (pagkasira ng kalamnan)
- AIDS
- Matitinding pinasala sa ulo, utak o spinal cord (gulugod)
- Matitinding pagkasunog
- Lubhang liku-likong mga ngipin

Nagbabayad ang estado para sa mga serbisyo ng CCS. Kung hindi kwalipikado ang iyong anak para sa mga serbisyo sa programang CCS, patuloy siyang makakatanggap ng



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

medikal na kinakailangang pangangalaga mula sa Health Net. Para matuto pa tungkol sa CCS, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Ibang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal

Mayroong ibang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal, kabilang ang:

Nag-aalok ang Departamento ng Edukasyon sa Kalusugan ng Health Net ng mga libreng programa, serbisyo at dulugan para matulungan ang mga miyembro ng Medi-Cal na manatiling malusog at pamahalaan ang kanilang mga kondisyon sa kalusugan. Maaaring makakuha ang mga miyembro at provider ng higit pang impormasyon tungkol sa mga available na programa, serbisyo at dulugan sa pamamagitan ng pagbisita sa:

https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/health-net-medi-cal-wellness-programs.html o tumawag sa Health Education Information Line (Linya para sa Impormasyon sa Edukasyon sa Kalusugan) sa (800) 804-6074 (TTY: 711).

Basahin ang bawat isa ng mga seksyon sa ibaba para matuto pa tungkol sa ibang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal. Maaaring makakuha ang mga miyembro at provider ng higit pang impormasyon tungkol sa mga available na programa, serbisyo at dulugan sa pamamagitan ng pagbisita sa:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalDenti-Cal.aspx>

Kasama sa ilan sa mga karagdagang programang available sa pamamagitan ng Medi-Cal ang:

Mga Waiver ng Medi-Cal: isang programa na nagbibigay ng mga karagdagang serbisyo sa mga partikular na grupo ng indibidwal, limitadong serbisyo sa mga partikular na heograpikong lugar, at nagbibigay ng medikal na coverage sa mga indibidwal na maaaring kwalipikado para sa Medi-Cal.

Programang sa Inireresetang Gamot ng Bahagi D ng Medicare: Isang batas kung saan kasama ang benepisyo sa inireresetang gamot para sa mga miyembro ng Bahagi D ng Medicare.

Programang sa Pangangalaga sa Paningin: Isang benepisyo sa kalusugan na nasasaklaw para sa karamihan ng miyembrong kwalipikado sa ilalim ng Medi-Cal.

Pag-uugnay ng mga benepisyo

Nag-aalok ang Health Net ng mga serbisyo para tulungan kang iugnay ang iyong mga pangangailangan sa pangangalaga sa ngipin nang wala kang babayaran. Kung may mga tanong o alalahanin ka tungkol sa iyong pangangalaga sa ngipin o sa pangangalaga sa ngipin ng iyong anak, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

5. Mga serbisyo sa pag-iwas sa problema sa ngipin para sa bata at kabataan

Awtomatikong binibigyan ng Health Net ang mga bata at kabataang miyembrong wala pang 21 taong gulang ng mga serbisyo sa ngipin para tiyaking natatanggap nila ang mga tamang serbisyo sa ngipin. Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga serbisyong ito.

Mga pag-check up sa ngipin

Panatilihing malinis ang mga gilagid ng iyong sanggol sa pamamagitan ng araw-araw na marahang pagpupunas sa mga gilagid gamit ang tela. Sa loob ng humigit-kumulang apat hanggang anim na buwan, magsisimula ang “pagngingipin” sa panahong lumalabas na ang mga ngipin ng sanggol. Dapat na magpaiskedyul ka ng isang appointment para sa unang pagbisita ng iyong anak sa dentista sa oras na lumabas ang kanyang unang ngipin o bago ang kanyang unang kaarawan, alinman ang mauuna.

Ang mga sumusunod na serbisyo sa ngipin ng Medi-Cal ay mga libre o murang serbisyo para sa:

Mga 1 hanggang 4 na taong gulang na sanggol:

- Unang pagbisita ng sanggol sa dentista
- Unang pagsusuri sa ngipin ng sanggol
- Mga pagsusuri ng ngipin (bawat 6 na buwan; bawat 3 buwan mula sa pagkapanganak hanggang 3 taong gulang)
- Mga x-ray
- Pagpapalinis ng ngipin (bawat 6 na buwan)
- Paglalapat ng fluoride sa ngipin (bawat 6 na buwan)
- Mga pasta
- Pagbunot ng ngipin
- Mga Pang-emergency na Serbisyo
- Mga serbisyo sa outpatient



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Sedasyon (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 5-12 taong gulang:

- Mga pagsusuri ng ngipin (bawat 6 na buwan)
- Mga x-ray
- Pagpapalinis ng ngipin (bawat 6 na buwan)
- Paglalapat ng fluoride sa ngipin (bawat 6 na buwan)
- Mga sealant sa bagang
- Mga pasta
- Mga root canal
- Pagbunot ng ngipin
- Mga Pang-emergency na Serbisyo
- Mga serbisyo sa outpatient
- Sedasyon (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 13-20 taong gulang:

- Mga pagsusuri ng ngipin (bawat 6 na buwan)
- Mga x-ray
- Paglalapat ng fluoride sa ngipin (bawat 6 na buwan)
- Pagpapalinis ng ngipin (bawat 6 na buwan)
- Orthodontics (braces) para sa mga kwalipikado
- Mga pasta
- Mga crown
- Mga root canal
- Mga di-buo at buong pustiso
- Scaling at root planing
- Pagbunot ng ngipin
- Mga Pang-emergency na Serbisyo
- Mga serbisyo sa outpatient
- Sedasyon (kung medikal na kinakailangan)

Kung mayroon kang mga tanong o gusto mong matuto pa tungkol sa mga nasasaklaw na serbisyo sa ngipin ng Medi-Cal, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Maaari mo ring bisitahin ang Health Net sa www.hndental.com.

Tulong sa pagtanggap ng mga serbisyo sa pag-iwas sa problema sa ngipin para sa bata at kabataan

Tutulungan ng Health Net ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang na matanggap ang mga serbisyong kailangan nila. Ang Health Net ay maaaring:

- Sabihan ka tungkol sa mga serbisyo
- Humanap ng mga provider
- Gumawa ng mga appointment para sa iyo.
- Magkaloob ng pag-uugnay upang makuha ang tamang pangangalaga sa tamang panahon mula sa tamang provider.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

6. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang isang miyembro ng Health Net, mayroon kang mga partikular na karapatan at responsibilidad. Ipapaliwanag ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na iyon. Magbibigay din ang kabanatang ito ng mga legal na paunawang may karapatan ka bilang isang miyembro ng Health Net.

Iyong mga karapatan

May mga sumusunod na karapatan ang mga miyembro ng Health Net:

- Para mapakitunguhan nang may respeto, habang isinasaalang-alang ang karapatan sa pagkapribado ng Miyembro at ang pangangailangang panatilihin ang pagiging kumpidensiyal ng medikal at pangngiping impormasyon ng Miyembro.
- Para mabigyan ng impormasyon tungkol sa plan at sa mga serbisyo nito, kabilang ang Mga Nasasaklaw na Serbisyo, ang mga dentista nito, at ang mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.
- Para makapili ng isang Dentista sa Pangunahing Pangangalaga na nasa network ng Health Net.
- Para lumahok sa paggawa ng desisyon tungkol sa kanilang sariling pangangalaga sa ngipin, kabilang ang karapatang tanggiin ang paggamot.
- Para magsabi ng mga reklamo tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang natanggap, nang pabigkas o pasulat man.
- Para tumanggap ng mga libreng serbisyo sa pabigkas na pagsasalin para sa iyong wika.
- Para ma-access ang Mga Pederal na Kwalipikadong Sentrong Pangkalusugan, Mga Pasilidad ng Indiyang Serbisyo sa Kalusugan, at mga Pang-emergency na Serbisyo na nasa labas ng network ng Health Net, alinsunod sa pederal na batas.
- Para humiling ng isang Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang isang serbisyo o benepisyo at nakapaghain ka na ng apela sa Health Net at hindi ka pa rin nasisiyahan sa desisyon, o kung hindi ka nakatanggap ng desisyon sa iyong apela matapos ang 30 araw, kasama ang impormasyon sa mga pangyayari kung saan posible ang pinabilis na pagdinig.
- Para ma-access, at kung saan legal na naaangkop, tumanggap ng mga kopya ng iyong rekord sa ngipin, at humiling na baguhin o itama ang mga ito, tulad ng tinukoy sa 45 Kodigo ng mga Pederal na Regulasyon 164.524 at 164.526.
- Para humiling ng pag-alis sa pagkakatala mula sa Health Net at magpalit ng plan sa ngipin sa county kung hihilingin.
- Para tumanggap ng mga nakasulat na materyal na nagbibigay sa Miyembro ng impormasyon sa mga alternatibong format (kabilang ang Braille, malalaking letra, at



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

audio na format) kapag hiniling at sa napapanahong paraan na angkop sa format na hiniling at alinsunod sa Seksyon 14182 (b)(12) ng W & I Code.

- Para maging malaya mula sa anumang anyo ng pagpigil o paghihiwalay na ginagamit bilang paraan ng pamimilit, disiplina, kaginhawahan, o pagganti.
- Para tumanggap ng impormasyon tungkol sa mga available na opsiyon at alternatibo sa paggamot, na ipinapakita sa paraang naaangkop sa kondisyon at kakayahang umunawa ng Miyembro.
- Kalayaang gamitin ang mga karapatan nang hindi negatibong nakakaapekto sa kung paano sila pinapakitunguhan ng Kontratista, mga provider, o ng Estado

Iyong mga responsibilidad

May mga sumusunod na responsibilidad ang mga miyembro ng Health Net:

- Pagpapakumpleto ng paggamot sa iyong itinalagang PCD.
- Pagsunod sa lahat ng mga tuntunin ng tanggapang dental tungkol sa pangangalaga at pagkilos.
- Pagsunod sa proseso ng pagrekomenda para sa pangangalaga ng espesyalista.
- Pagbibigay sa iyong PCD, sa abot ng iyong kaalaman, ng tamang impormasyon tungkol sa iyong kalusugang pisikal at dental.
- Pagsasabi sa iyong PCD kung may anumang biglang mga pagbabago sa iyong pisikal at dental na kalusugan.
- Pagsasabi sa iyong PCD o espesyalista na naiintindihan mo ang direksiyon ng paggamot at kung ano ang inaasahan sa iyo.
- Pananatili sa plan sa paggamot na naiintindihan mo at pinagkasunduan ninyo ng iyong PCD o espesyalista.
- Pagpapanatili ng iyong mga nakaplanong appointment sa iyong PCD.
- Pagsasabi sa iyong PCD o espesyalista kung hindi ka makakarating sa iyong mga nakaplanong appointment.
- Iyong mga sariling aksiyon kung tumanggi ka sa paggamot o hindi sumusunod sa plano sa paggamot, mga tagubilin at payo ng iyong PCD
- Unawain ang iyong mga benepisyong sa ngipin, kabilang ang kung ano ang nasasaklaw at hindi nasasaklaw.
- Pagbabayad ng anumang bayarin o pera sa iyong ngipin kapag sumang-ayon kang kumpletuhin ang mga serbisyong hindi nasasaklaw sa ilalim ng iyong plan.

Mga paraan para makilahok bilang isang miyembro

Gusto ng Health Net na makarinig mula sa iyo. Bawat taon, mayroon kaming mga pagpupulong para pag-usapan ang tungkol sa kung ano ang mahusay na tumatakbo at paano kami makakapagpahusay. Iniimbitahang dumalo ang mga miyembro. Samahan kami at sabihin sa amin ang iyong mga saloobin!

Komite sa Pampublikong Patakarang ng Health Net

Mayroon kaming isang grupong tinatawag na Komite sa Pampublikong Patakarang. Binubuo ang grupong ito ng mga miyembro, sumusuportang tauhan, at miyembro ng komite sa pakikilahok. Pinag-uusapan ng grupong ito ang tungkol sa kung paano mapahusay ang mga patakarang ng Health Net at responsable ito para sa:



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Pagrekomenda ng mga paraan para mapaglingkuran nang mas mabuti ang aming mga miyembro
- Pagsusuri ng mga panukat ng kalidad para tiyakin ang kasiyahan ng miyembro
- Pagmumungkahi ng mga pagpapahusay sa programa ng Health Net
- Pagsusuri ng pinansiyal na kakayahan ng Health Net na magbigay ng mga serbisyo sa ngipin

Kung gusto mong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Abiso sa mga Gawi sa Pagkapribado

Available at ibigay sa iyo ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Health Net para sa pagpapanatili ng pagiging kumpidensiyal ng mga rekord sa ngipin kapag hiniling.

Gaya ng iniaatas ng batas, ang abisong ito ay tungkol sa iyong mga karapatan, aming mga legal na tungkulin at mga gawain sa pagkapribado tungkol sa pagkapribado ng Personal Health Information (PHI, Personal na Impormasyon sa Kalusugan). Tinatalakay din ng abisong ito ang tungkol sa paraan na maaari naming kolektahin, gamitin at isiwalat ang iyong PHI. Dapat nating sundin ang mga kautusan ng abisong kasalukuyang may bisa. Pinapanatili namin ang karapatang pana-panahong gumawa ng mga pagbabago sa abisong ito at isabisa ang binagong abiso para sa lahat ng PHI na pinapanatili namin. Makikita mo ang aming pinakabagong abiso sa pagkapribado sa aming website sa www.hndental.com.

Tumawag sa aming Mga Serbisyo para sa Miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY 711) Lunes hanggang Biyernes para sa isang nakasulat na kopya ng abisong ito.

Abiso tungkol sa mga batas

Maraming batas na nalalapat sa Handbook ng Miyembro na ito. Maaaring makaapekto ang mga batas na ito sa iyong mga karapatan at responsibilidad, kahit na hindi kasama o ipinaliwanag ang mga batas sa handbook na ito. Ang mga pangunahing batas na nalalapat sa handbook na ito ay ang mga pang-estado at pederal na batas tungkol sa programang Medi-Cal. Maaaring nalalapat din ang ibang mga pederal at pang-estadong batas.

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang isang pinakahuling magsisilbing tagabayad

Paminsan-minsan, kailangan munang magbayad ng ibang tao para sa mga serbisyong ibinigay sa iyo ng Health Net. Halimbawa, kung mayroon ka nang insurance mula sa iyong employer. Ang Kagawaran ng mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California ay may karapatan at responsibilidad na sumingil para sa mga nasasaklaw na serbisyo ng Medi-Cal kung saan ang Medi-Cal ay hindi ang unang tagabayad. Sumusunod ang programang Medi-Cal sa mga pang-estado at pederal na batas at regulasyon na may kaugnayan sa legal na pananagutan ng mga ikatlong partido para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga benepisyaryo. Gagawin namin ang lahat ng mga



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

makatuwirang hakbang para tiyakin na ang programang Medi-Cal ay ang pinakahuling magsisilbing tagabayad.

Abiso sa Hindi Pabor na Pagpapasiya sa Benepisyo

Dapat naming gamitin ang form ng Notice of Adverse Benefit Determination (NABD, Abiso sa Hindi Pabor na Pagpapasiya sa Benepisyo) para abisuhan ka tungkol sa isang pagtanggì, pagtatapos, at pag-antala o pagbabago sa mga benepisyo. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng Health Net, maaari kang maghain ng apela sa Health Net. Ang impormasyon tungkol sa kung paano maghain ng apela ay matatagpuan sa Kabanata pito (7) ng Handbook na ito.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

7. Pag-uulat at paglutas sa mga problema

May dalawang uri ng mga problemang maaari mong maranasan sa iyong Health Net Dental:

- Ang isang **reklamo** (o **karaingan**) ay kapag may problema ka sa Health Net, o sa isang provider, o sa pangangalaga o paggamot sa ngipin na natanggap mo mula sa isang provider
- Ang **apela** ay ang kapag hindi ka sumasang-ayon sa desiyon ng Health Net na hindi saklawin ang mga serbisyo

Dapat gamitin mo muna ang proseso sa karaingan at apela ng Health Net para ipaalam sa amin ang tungkol sa iyong problema. Hindi nito inaalis ang alinman sa iyong mga legal na karapatan at remedyo. Hindi rin kami magdidiskrimina o kikilos laban sa iyo dahil sa pagrereklamo sa amin. Makakatulong ang pagpapaalam sa amin ng tungkol sa iyong problema na mapahusay ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro. Kung hindi nalutas ang iyong **karaingan**, maaari kang maghain ng reklamo sa Department of Managed Health Care (DMHC, Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan) ng California. Kung hindi ka sumasang-ayon sa resulta ng iyong **apela**, maaari kang humiling ng isang Patas na Pagdinig ng Estado. Dapat na kumpletuhin mo ang panloob na proseso ng pag-apela ng Health Net bago ka makahiling ng isang Patas na Pagdinig ng Estado.

Maaari kang humiling ng isang Independent Medical Review (IMR, Hiwalay na Medikal na Pagsusuri) mula sa DMHC. Ang IMR ay isang patas na pagsusuri ng desisyon ng Health Net. Pinagpapasiyahan ng IMR ang mga pagtatalong kaugnay ng medikal na pangangailangan, coverage, at pagbabayad para sa mga agaran at pang-emergency na serbisyo. Dapat kang mag-apply para sa isang IMR sa loob ng anim (6) na buwan pagkatapos magpadala sa iyo ang Health Net ng nakasulat na desisyon tungkol sa iyong apela.

Kung humiling ka muna ng isang Pagdinig ng Estado (tingnan ang nasa ibaba para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga apela at Pagdinig ng Estado), **hindi** ka makakahiling ng isang Independent Medical Review (IMR, Hiwalay na Medikal na Pagsusuri). Pero kung humiling ka muna ng isang IMR at hindi ka nasiyahan sa resulta, makakahiling ka ng isang Pagdinig ng Estado. Makahihingi ka ng tulong mula sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Ang Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California ay responsable sa pangangasiwa ng mga plan sa serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kang karaingan laban sa iyong plan sa kalusugan, dapat mo munang tawagan ang iyong plan sa kalusugan sa **1-800-977-7307 (TTY 711)** at gamitin ang proseso sa karaingan ng iyong plan sa kalusugan bago ka makipag-ugnayan sa departamento. Hindi pinagbabawalan ng paggamit ng pamamaraan sa karaingang ito ang anumang posibleng legal na karapatan o remedyo na maaaring makukuha mo. Kung kailangan mo ng tulong sa karaingang may kaugnayan sa isang emergency, isang karaingang hindi pa kasiya-siyang nalutas ng iyong plan sa kalusugan, o isang karaingang higit sa 30 araw nang hindi pa nalulutas, maaari kang tumawag sa kagawaran para sa tulong. Maaaring kwalipikado ka rin para sa isang Independent Medical Review (IMR, Hiwalay na Medikal na Pagsusuri). Kung kwalipikado ka para sa IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng patas na pagsusuri ng mga medikal na desisyong ginawa ng isang plan sa kalusugan na may kaugnayan sa medikal na pangangailangan ng isang iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga desisyon sa coverage para sa mga paggamot na pagsubok o nag-iimbistiga, at mga pagtatalo sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang medikal na serbisyo. Ang departamento ay may isang walang-bayad na numero ng telepono (**1-888-466-2219**) at isang TDD line (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang Internet Web site ng departamento na **www.dmhca.gov** ay may mga form para sa reklamo, mga form ng aplikasyon para sa IMR at mga tagubilin online.

Makakatulong din ang Ombudsman ng Pinamamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal ng Department of Health Care Services (DHCS, Kagawaran ng mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan) ng California. Makatutulong ang Ombudsman sa mga problemang hindi pa nalulutas ng plan; mga problema sa pagsali, pagbabago o pag-alis sa isang plan; at ibang mga problema sa isang plan sa pinamamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal. Maaari kang tumawag sa Ombudsman sa **1-888-452-8609**, Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m.

Maaari ka ring maghain ng isang karaingan sa tanggapan sa pagiging kwalipikado ng iyong county tungkol sa pagiging kwalipikado mo sa Medi-Cal. Kung hindi ka sigurado kung saan ka maaaring maghain ng karaingan, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Mga reklamo

Ang isang reklamo (o karaingan) ay maaaring tungkol sa pangangalagang natatanggap mo mula sa isang provider na nasa network. Ang isang reklamo ay maaaring tungkol din sa Health Net. Tumingin sa ibaba para sa higit pa tungkol sa mga apela at Pagdinig ng Estado. Maaari mong ihain ang iyong reklamo sa iyong PCD o sa Health Net.

Maaari kang maghain sa amin ng reklamo sa pamamagitan ng telepono o mail. Walang limitasyon sa panahon para makapaghain ng reklamo. Para maghain ng reklamo sa pamamagitan ng telepono, tumawag sa tanggapan ng iyong PCD o tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Ibigay ang numero ng ID sa iyong plan sa ngipin, iyong pangalan, at ang dahilan para sa iyong reklamo.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Para maghain ng reklamo sa pamamagitan ng mail, tumawag 1-800-977-7307 (TTY 711). Hilingin na magpadala sa iyo ng isang form. Kapag natanggap mo ang porma, kumpletuhin ito. Tiyaking isasama ang iyong pangalan, numero ng ID sa iyong plan sa ngipin, at ang dahilan para sa iyong reklamo. Sabihin sa amin ang nangyari at kung paano kami makatutulong sa iyo.

- Ipakoreo sa:
Health Net Dental
Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- Online: www.hndental.com

May mga available na form sa reklamo ang tanggapan ng iyong dentista, o makikita mo rin ang mga form online sa aming website. Kung kailangan mo ng tulong sa pagsasampa ng iyong reklamo, makatutulong kami sa iyo. Maaari kaming magbigay sa iyo ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw pagkatapos matanggap ang iyong reklamo, magpapadala kami sa iyo ng isang liham na nagsasabi sa iyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa iyo kung paano namin nilutas ang iyong problema.

Kung gusto mong gumawa kami ng mabilis na desisyon dahil malalagay sa panganib ng panahong kinakailangan para lutasin ang iyong reklamo ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang ganap na kumilos, maaari kang humiling ng isang pinadali (mabilis) na pagsusuri. Para humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Gagawa kami ng desisyon sa loob ng 72 oras matapos matanggap ang iyong reklamo.

Mga apela

Ang apela ay naiiba sa isang reklamo. Ang apela ay isang kahilingan para repasuhin at baguhin ng Health Net ang isang desisyong ginawa namin tungkol sa coverage para sa isang hiniling na serbisyo. Kung nagpadala kami sa iyo ng isang Notice of Adverse Benefit Determination (NABD, Abiso sa Hindi Pabor na Pagpapasiya sa Benepisyo) at hindi ka sumasang-ayon sa aming desisyon, maaari kang maghain ng isang apela, o maaaring maghain ang iyong PCD ng isang apela para sa iyo.

Maaari kang maghain ng isang apela sa pamamagitan ng telepono o mail. Dapat kang maghain ng isang apela sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo mula sa petsa na natanggap mo ang paunawa.

- Sa pamamagitan ng telepono: tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Ibigay ang iyong pangalan, numero ng ID sa plan sa kalusugan, at ang serbisyong inaapela mo.
- Sa pamamagitan ng koreo: tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Hilingin na magpadala sa iyo ng isang form. Kapag natanggap mo ang porma, kumpletuhin ito. Tiyaking isasama ang iyong pangalan, numero ng ID sa iyong plan sa ngipin, at ang serbisyong inaapela mo.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

- Ipakoreo sa:
Health Net Dental
Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- Online: www.hndental.com

Kung sinasabi ng abisong ipinadala namin sa iyo na ititigil ang mga serbisyo, maaari kang patuloy na tumanggap ng mga serbisyo sa panahon ng iyong apela. Para magawa iyon, dapat humiling ka o ang iyong PCD ng isang apela sa loob ng sampung (10) araw ng petsa na ipinadala sa iyo ang abiso sa koreo. Dapat mong sabihin sa amin na gusto mong patuloy na tumanggap ng mga serbisyo.

Kung kailangan mo ng tulong sa paghahain ng iyong apela, makatutulong kami sa iyo. Maaari kaming magbigay sa iyo ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Sa loob ng limang (5) araw pagkatapos matanggap ang iyong apela, magpapadala kami sa iyo ng isang liham na nagsasabi sa iyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng tatlong (30) araw, sasabihin namin sa iyo ang aming desisyon sa apela.

Kung gusto ng iyong doktor na gumawa kami ng mabilis na desisyon dahil malalagay sa panganib ng panahong kinakailangan para lutasin ang iyong reklamo ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang ganap na kumilos, maaari kang humiling ng isang pinadali (mabilis) na pagsusuri. Para humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Gagawa kami ng desisyon sa loob ng pitumpu't-dalawang (72) oras matapos matanggap ang iyong apela.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang isang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong sa mga tao mula sa Department of Social Services (DSS, Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan) ng California. Tutulong ang isang hukom na lutasin ang iyong problema. Maaari ka lamang humiling ng isang Pagdinig ng Estado **pagkatapos** mong makumpleto ang isang proseso sa apela sa loob ng Health Net at hindi ka pa rin nasisiyahan sa desisyon o kung hindi ka nakatanggap ng isang desisyon sa iyong apela pagkaraan ng tatlong (30) araw.

Maaari kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng telepono o mail. Dapat kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa loob ng isang daan at dawampung (120) araw sa kalendaryo mula sa petsang nasa abiso na nagsasabi sa iyo ng desisyon sa apela. Makakahiling ang iyong PCD ng isang Pagdinig ng Estado para sa iyo kung makakakuha siya ng pag-apruba mula sa DSS.

Tumawag sa DSS para humiling sa estado na magbigay ng pag-apruba para sa iyong PCD para humingi ng isang Pagdinig ng Estado. Kung sinabi ng abisong ipinadala namin na ititigil ang mga serbisyo, makatanggap ka pa rin ng mga serbisyo sa panahon ng iyong Pagdinig ng Estado.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Para magawa iyon, ikaw o ang iyong PCD ay dapat humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa loob ng sampung (10) araw ng petsa na ipinadala sa iyo sa koreo ang abiso. Dapat mong sabihing gusto mong patuloy na tumanggap ng mga serbisyo.

Para humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng telepono, tumawag sa Yunit sa Pagtugon sa Publiko ng Department of Social Services (DSS, Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan) ng California sa **1-800-743-8525 (TTD 1-800-952-8349)**.

Para humingi ng isang Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng mail, kumpletuhin ang form na ibinigay sa iyo kasama ng abiso sa paglutas ng iyong mga apela. Ipadala ito sa:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Kung kailangan mo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, makatutulong kami sa iyo. Maaari kaming magbigay sa iyo ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-977-7307 (TTY 711). Sa pagdinig, ibibigay mo ang iyong panig. Ibibigay namin ang aming panig. Maaaring umabot ng hanggang siyamnapung (90) araw para makapagpasiya ang hukom sa iyong kaso.

Kung gusto mong gumawa kami ng mabilis na desisyon dahil malalagay sa panganib ng panahong kinakailangan para magkaroon ng Pagdinig ng Estado ang iyong buhay, kalusugan, o kakayahang ganap na kumilos, ikaw o ang iyong PCD ay maaaring sumulat sa DSS. Maaari kang humingi ng isang pinadali (mabilis) na Pagdinig ng Estado. Dapat gumawa ang DSS ng desisyon nang hindi lalampas sa tatlong (3) araw ng trabaho pagkatapos nitong matanggap ang iyong kahilingan.

Kung sumailalim ka na sa isang Pagdinig ng Estado, **hindi** ka makakahiling ng isang IMR. Pero, kung humiling ka muna ng isang IMR at hindi ka nasisiyahan sa resulta, makakahiling ka pa rin ng isang Pagdinig ng Estado.

Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso

Kung naghihinala ka na nakagawa ang isang provider o isang taong tumatanggap ng Medi-Cal ng pandaraya, pag-aaksaya o pang-aabuso, karapatan at responsibilidad mong iulat ito.

Kabilang sa pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso ng tagapagkaloob ang:

- Pagpapalit ng mga rekord sa ngipin
- Pagreseta ng gamot na higit sa medikal na kinakailangan
- Pagbibigay ng mga serbisyo sa pangangalaga sa ngipin na higit sa medikal na kinakailangan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ibinigay
- Pagsingil para sa mga propesyonal na serbisyo gayong hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Kabilang sa pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso ng isang taong tumatanggap ng mga benepisyo ang:

- Pagpapahiram, pagbebenta o pagbibigay ng isang ID card sa plan sa ngipin o Benefits Identification Card (BIC, Card ng Pagkakakilanlan para sa Mga Benepisyo) ng Medi-Cal sa ibang tao
- Pagtanggap ng magkatulad o magkaparehong paggamot o gamot mula sa higit sa isang provider
- Pagpunta sa isang emergency room kapag hindi emergency
- Paggamit ng numero ng Social Security o numero ng ID sa plan sa ngipin ng ibang tao

Para iulat ang pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso, isulat ang pangalan, address at numero ng ID ng taong gumawa ng pandaraya, pag-aaksaya o pang-aabuso. Magbigay ng impormasyon tungkol sa tao hanggang sa makakaya mo, tulad ng numero ng telepono o ang espesyalidad kung isa siyang provider. Ibigay ang mga petsa ng mga pangyayari at isang buod ng kung ano ang eksaktong nangyari.

Ipakoreo sa:

Health Net Dental
C/O LIBERTY Dental Plan
Special Investigation Unit
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799-6440

O tumawag sa aming dalawampung-apat (24) na oras na Nakahandang Linya sa Pandaraya, Pag-aaksaya at Pang-aabuso sa 1-888-704-9833.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

8. Mahahalagang numero at salitang dapat malaman

Mahahalagang numero ng telepono

- Mga Serbisyo para sa Miyembro ng Health Net 1-800-977-7307 (TTY 711)
- Mga Benepisyaryo ng Medi-Cal Dental 800-322-6384 (TTY 800-735-2922)
- Sentro ng Tulong ng DMHC 888-466-2219
- Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan – Pinamamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal 800-430-4263
- Health Consumer Alliance 888-804-3536
- Pagiging Kwalipikado sa Medi-Cal 916-552-9200
- Makatarungang Pagdinig ng Medi-Cal 800-952-5253 (TTY 800-952-8349)
- Pinamamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal 916-449-2000
- Ombudsman ng Medi-Cal 888-452-8609

Mga salitang dapat malaman

Nasa hustong gulang: Sinumang miyembro na nakatala sa Medi-Cal mula sa edad na 21 at higit

Apela: Isang pormal na kahilingan na pinarerepaso sa Health Net ang mga tinanggihang serbisyo para sa ibinigay na paggamot. Ang isang apela ay maaaring ihain ng iyong dentista.

Apela: Isang kahilingan ng miyembro para repasuhin at baguhin ng Health Net ang isang desisyong ginawa tungkol sa coverage para sa isang hiniling na serbisyo.

Angkop: Angkop sa, o tumutukoy sa pagkakaroon ng epekto sa isang tao o bagay.

Awtorisasyon: Tingnan ang Paunang Awtorisasyon.

Pagsingil ng Balanse: Pagsingil sa isang pasyente para sa diperensiya sa pagitan ng aktuwal na singil ng dentista at sa halagang ibinayad ng Health Net. Maliban sa mga copayment at Pagbabahagi ng Gastos, hindi pinahihintulutan ang pagsingil ng balanse para sa mga nasasakop na serbisyo.

Benepisyaryo: Isang taong kwalipikado para sa mga benepisyong Medi-Cal.

Benefits Identification Card (BIC, Card ng Pagkakakilanlan para sa Mga Benepisyong):

Ang card ng identipikasyon na ibinibigay ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan sa mga benepisyaryo. Kabilang sa BIC ang numero ng benepisyaryo at iba pang mahalagang impormasyon.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Mga benepisyo: Ang mga medikal na kinakailangang serisyo sa ngipin na ibinibigay ng isang dentista ng Health Net na available sa pamamagitan ng programa sa ngipin ng Medi-Cal.

Programa ng California Children Services (CCS, Mga Serbisyo sa Kabataan ng California): Isang programa sa pampublikong kalusugan na nagbibigay ng mga natatanging serbisyo sa pagsusuri, paggamot, at therapy sa mga kwalipikadong kabataang wala pang 21 taong gulang na may mga kondisyong kwalipikado sa CCS, tulad ng tinukoy ng mga regulasyon ng estado.

Caries: Isa pang katawagan para sa pagkabulok ng ngipin o mga cavity.

Anak: Sinumang miyembro na nakatala sa Medi-Cal mula sa edad na 0 hanggang wala pang 21

Mga Serbisyo ng Programang Child Health and Disability Prevention (CHDP, Kalusugan ng Bata at Pag-iwas sa Kapansanan) Ang mga pang-iwas na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan para sa mga benepisyaryong wala pang 21 taong gulang na ibinigay sa ilalim ng batas at mga regulasyon ng estado.

Klinikal na Pag-screen: Isang pagsusuri ng isang dentista para makapagbigay ng opinyon tungkol sa kaangkupan ng paggamot na iminungkahi o ibinibigay ng ibang dentista ng DMC. Maaarin kailanganin ng DMC ang isang klinikal na pag-screen sa ilalim ng mga partikular na pangyayari.

Reklamo: Isang pabigkas o nakasulat na pahayag ng kawalan ng kasiyahan, kabilang ang anumang hindi pagkakasundo, paghiling ng muling pagsasaalang-alang, o apelang ginawa mo, o ng iyong dentista sa ngalan mo. Maaari ding gawin ng iyong kinatawan ang isang reklamo.

Copayment: Isang maliit na bahagi ng bayad sa dentista na binabayaran ng benepisyaryo.

Mga Nasasaklaw na Serbisyo: Ang set ng mga pamamaraan sa ngipin na mga benepisyo ng Health Net. Magbabayad lamang ang Health Net para sa mga medikal na kinakailangang serbisyo na ibinibigay ng isang dentista ng Health Net na mga benepisyo ng programa sa ngipin ng Medi-Cal.

Espesyalistang sa Ngipin: Isang dentistang nagbibigay ng pangangalagang may espesyalidad tulad ng endodontics, pag-opera ng bibig, dentistriya ng bata, periodontics, at orthodontics (mga brace).

Dentista ng Denti-Cal: Isang dentistang inaprubahang magbigay ng mga nasasaklaw na serbisyo sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal.

Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment Program (EPSDT, Programa sa Maaga at Pana-panahong Pag-screen, Diagnosis at Paggamot): Isang pederal na programang nagbibigay ng pangangalagang pangkalusugan para sa kabataan sa pamamagitan ng mga pana-panahong serbisyo sa pag-screen, diyagnostiko at paggamot. Kasama ang pangangalaga sa ngipin sa programang EPSDT.

Pagiging Kwalipikado: Tumutukoy sa pagtugon sa mga kinakailangan para makatanggap ng mga benepisyo sa Medi-Cal.

Pang-emergency na Pangangalaga: Isang pagsusuri at/o pagtatasa sa ngipin na ginawa ng isang dentista o espesyalista sa ngipin ng Health Net para matukoy kung mayroong emergency na kondisyon sa ngipin, at para mabigyan ang Palliative Care (Pampatighaw na Pangangalaga) para gamutin ang anumang pang-emergency na sintomas sa loob ng kakayahan ng pasilidad at sa loob ng mga propesyonal na kinikilalang pamantayan ng pangangalaga.

Emergency na Kondisyon sa Ngipin: Isang kondisyon sa ngipin na kung walang agad na atensiyon ay makatuwirang maaasahang magresulta sa paglalagay sa panganib ng



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

kalusugan ng indibidwal, na magdudulot na matinding pananakit o paghina ng paggalaw.

Endodontist: Isang espesiyalista sa ngipin na inililimita ang kanyang gawain sa paggamot ng sakit at mga pinsala ng pulp at root ng ngipin.

Hindi Kasama: Tumutukoy sa anumang pamamaraan o serbisyo sa ngiping hindi available sa ilalim ng programa sa ngipin ng Medi-Cal.

Karaingan: Isang pabigkas o nakasulat na pahayag ng kawalan ng kasiyahan, kabilang ang anumang hindi pagkakasundo, paghiling ng muling pagsasaalang-alang, o apelang ginawa mo, o ng iyong dentista sa ngalan mo. Maaari ding gawin ng iyong kinatawan ang isang reklamo.

Pagkakakilanlan: Tumutukoy sa isang bagay na nagpapatunay sa kung sino ang tao, tulad ng isang lisensiya sa pagmamaneho.

Mga limitasyon: Tumutukoy sa bilang ng mga serbisyong pinahihintulutan, uri ng serbisyong pinahihintulutan, at/o ang pinakaabot-kayang naaangkop na serbisyo sa ngipin.

Medikal na Kinakailangan: Mga nasasaklaw na serbisyong kailangan at angkop para sa paggamot ng mga ngipin, gilagid, at mga sumusuportang istruktura at na (a) ibinigay alinsunod sa mga propesyonal na kinikilalang pamantayan ng gawain; (b) tinukoy ng gumagamot na dentista na naaayon sa kondisyon ng ngipin; at (c) ang pinakaangkop na uri, supply at antas ng serbisyo batay sa mga posibleng panganib, benepisyo, at nasasaklaw na serbisyo na mga alternatibo.

Hindi Nasasaklaw na Serbisyo: Isang pamamaraan o serbisyo sa ngiping hindi isang nasasaklaw na benepisyo.

Hindi Kalahok na Dentista: Isang dentistang hindi awtorisadong magbigay ng mga serbisyo sa mga benepisyaryong kwalipikado sa Medi-Cal.

Abiso sa Hindi Pabor na Pagpapasiya sa Benepisyo: Isang form na nilikha ng computer na ipinadadala sa mga dentista bilang tugon sa kanilang kahilingan para sa awtorisasyon ng mga serbisyo, upang ipagkait, gawan ng pagbabago o antalahin ang mga serbisyo. (Tingnan ang Kahilingan sa Awtorisasyon sa Paggamot.)

Ibang Coverage sa Kalusugan / Ibang Insurance sa Kalusugan: Coverage para sa mga serbisyong nauugnay sa ngipin na maaari mong matanggap sa ilalim ng anumang pribadong plan sa ngipin, anumang programa ng insurance, anumang iba pang pang-estado o pederal na programa sa pangangalaga ng ngipin, o sa ilalim ng ibang karapatang pangkontrata o pambatas.

Siruhano ng Bibig: Isang espesiyalista sa ngipin na inililimita ang kanyang gawain sa pagsusuri at pag-operang paggamot ng mga sakit, pinsala, depormidad, depekto at anyo ng bibig, panga at mukha.

Orthodontist: Isang espesiyalista sa ngipin na inililimita ang kanyang gawain sa pag-iwas sa at paggamot ng mga problema sa paraan na ang mga itaas at ibabang ngipin ay nagtutugma sa pagkagat o pagnguya.

Provider na Wala sa Network: Isang provider na hindi bahagi ng network ng Health Net.

Palliative Care (Pampatighaw na Pangangalaga): Paggamot na nagpapatighaw ng pananakit pero hindi nilulutas ang problemang nagdudulot ng pananakit, o nagbibigay lamang ng pansamantalang pag-aayos.

Kalahok na Provider sa Ngipin: Isang provider na nakatala sa programang Medi-Cal Dental na nagbibigay ng mga serbisyo sa ngipin sa miyembro ng Plan.

Dentista ng mga Bata: Isang espesiyalista sa ngipin na inililimita ang kanyang gawain sa paggamot ng mga bata mula sa pagkapanganak hanggang sa pagiging binata o dalaga, na nagbibigay ng pangunahin at buong paggamot na pang-iwas na pangangalaga.

Periodontist: Isang espesiyalista sa ngipin na inililimita ang kanyang gawain sa paggamot



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

ng mga sakit ng gilagid at tisyu sa paligid ng mga ngipin.

Premium: Ang halaga ng pera na dapat bayaran ng isang tao bawat buwan para sa coverage sa ngipin Hindi kailangang magbayad ng mga miyembro ng plan ng premium.

Paunang Awtorisasyon: Isang kahilingan ng isang dentista ng Health Net para aprubahan ang mga serbisyo bago gawin ang mga ito. Makakatanggap ang mga dentista ng isang Notice of Authorization (NOA, Abiso sa Awtorisasyon) mula sa Health Net para sa mga inaprubahang serbisyo.

Kodigo sa Pamamaraan: Isang code na numerong tumutukoy sa isang partikular na medikal na serbisyo o serbisyo sa ngipin.

Prosthodontist: Isang espesiyalista sa ngipin na inililimita ang kanyang gawain sa pagpapalit ng mga nawalang ngipin sa pamamagitan ng mga pustiso, bridge o iba pang pamalit.

Provider: Isang indibidwal na dentista, Registered Dental Hygienist in an Alternative Practice (RDHAP, Nakarehistrong Hygienist sa Ngipin sa isang Alternatibong Gawain), grupo sa ngipin, paaralan o klinika sa ngipin na nakatala sa programa sa ngipin ng Medi-Cal para makapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan at/o mga serbisyo sa ngipin sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal.

Direktoryo ng Provider: Isang listahan ng lahat ng provider na nasa network ng Health Net.

Pagrekomenda: Kapag sinabi ng iyong PCD na makatatanggap ka ng pangangalaga mula sa ibang provider. Nangangailangan ang ilang nasasaklaw na pangangalaga at mga serbisyo ng isang pagrekomenda at paunang pag-apruba.

Mga kinakailangan: Tumutukoy sa isang bagay na dapat mong gawin, o mga tuntuning dapat mong sundin.

Responsibilidad: Tumutukoy sa isang bagay na dapat mong gawin, o inaasahang gawin mo.

Lugar ng serbisyo: Ang heograpikong lugar na pinaglilingkuran ng Health Net. Kabilang dito ang mga county ng Sacramento at Los Angeles.

Pagbahagi ng Gastos: Ang bahagi ng mga gastusin sa kalusugan na dapat bayaran o ipangakong bayaran ng isang benepisyaryo bago magawa ang anumang pagbabayad ng Medi-Cal para sa buwang iyon.

Lagda: Tumutukoy sa iyong pangalan na isinulat sa iyong sulat-kamay.

Pagdinig ng Estado: Ang Pagdinig ng Estado ay isang legal na prosesong nagbibigay-daan sa mga benepisyaryo na humiling ng muling pagsusuri ng anumang tinanggihan o binagong Treatment Authorization Request (TAR, Paghiling ng Awtorisasyon sa Paggamot). Ito ay nagpapahintulot din sa isang benepisyaryo o dentista na humiling ng isang muling pagtaya ng isang kaso sa pagbabalik ng ibinayad.

Treatment Authorization Request (TAR, Paghiling ng Awtorisasyon sa Paggamot): Isang kahilingang isinumite ng isang dentista ng Health Net para sa pag-apruba ng mga partikular na sakop na serbisyo bago makapagsimula ang paggamot. Ang isang TAR ay iniaatas para sa mga partikular na serbisyo at sa ilalim ng mga natatanging kalagayan.

Form ng TAR/Claim: Ang form na ginagamit ng isang dentista kapag humihiling ng awtorisasyon para magsagawa ng isang serbisyo o tumanggap ng bayad para sa isang nakumpletong serbisyo.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

9. Mga Form



Form para sa Karaingan at mga Apela ng Miyembro

FORM NG KARAINGAN/REKLAMO NG MIYEMBRO

Petsa: _____

Paki-limbag ang lahat ng impormasyon.

Impormasyon sa Nagreklamo:

()		()	
Pangalan	Numero ng Telepono sa Trabaho:	Numero ng Telepono sa Bahay:	
Address	Lungsod	State	Zip Code

Pangalan ng (mga) taong may kaugnayan sa nagreklamo:

	#:
Pangalan	Numero ng ID
Pangalan	Numero ng ID
Pangalan	Numero ng ID

Dahilan ng reklamo [Markahan ang lahat ng angkop]

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Pag-market | ☐ Mahirap na pag-alis sa pagkakatala | ☐ Pagsingil sa miyembro |
| ☐ Kalidad | ☐ Transportasyon | ☐ Pagkuha ng Pangangalaga |
| ☐ Pang-emerhensiyang pangangalaga | ☐ Ugali ng mga tauhan | ☐ Awtorisasyon |
| ☐ Iba: _____ | | |



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

Pahayag ng problema: Petsa na Nangyari: _____ Lokasyon: _____

Pangalan ng Provider _____

Ilarawan nang detalyado ang problema/reklamo:

Gamitin ang likod ng form na ito kung kailangan ng karagdagang espasyo

Lagda ng Miyembr

Petsa

(o lagda ng magulang kung saan ang miyembro ay isang menor na edad o may kapansanan)

PAGLABAS NG MEDIKAL

MIYEMBRO: Mangyaring ibigay ang pangalan at numero ng telepono ng sinumang mga provider na maaaring gumamot sa iyo para sa kondisyon, na may kaugnayan sa karaingang ito.

Lahat ng mga Rekord na Medikal na nakuha ay istriktong pananatiliing kompidensiyal at gagamitin lamang para sa pagsusuri ng iyong karaingan.

SA PAMAMAGITAN NITO AY PINAHIHINTULUTAN AT HINIHLING KO SA (MGA) PROVIDER NA NAKALISTA SA ITAAS NA ILABAS ANG ANUMAN AT LAHAT NG MGA REKORD NA MEDIKAL SA HEALTH NET NA SUMUSUPORTA SA PANGANGAILANGANG MEDIKAL PARA SA PINAG-UUKULAN NG KARAINGANG ITO:

LAGDA: _____ **PETSA:** _____

(Kung pinirmahan ng hindi Miyembro)

RELASYON: _____
(INA, AMA, GUARDIAN)

Kung may iba ka pang mga tanong o nangangailangan ng karagdagang tulong na nauukol sa bagay na ito, mangyaring kontakín ang aming Departamento ng mga Serbisyo para sa Miyembro nang



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.

walang bayad sa 1-800-977-7307 (TTY: 711). Kapag kumpleto na, mangyaring isumite ang form na ito sa: Health Net, Attn: Medi-Cal Member Appeals and Grievance Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Numero ng Fax: (877) 831-6019.

Ang Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California ay responsable sa pangangasiwa ng mga plan sa serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kang karaingan laban sa iyong plan sa kalusugan, dapat mo munang tawagan ang iyong plan sa kalusugan sa **1-800-977-7307 (TTY: 711)** at gamitin ang proseso sa karaingan ng iyong plan sa kalusugan bago ka makipag-ugnayan sa departamento. Hindi pinagbabawalan ng paggamit ng pamamaraan sa karaingang ito ang anumang posibleng legal na karapatan o remedyo na maaaring makukuha mo. Kung kailangan mo ng tulong sa karaingang may kaugnayan sa isang emergency, isang karaingang hindi pa kasiya-siyang nalutas ng iyong plan sa kalusugan, o isang karaingang higit sa 30 araw nang hindi pa nalulutas, maaari kang tumawag sa kagawaran para sa tulong. Maaaring kwalipikado ka rin para sa isang Independent Medical Review (IMR, Hiwalay na Medikal na Pagsusuri). Kung kwalipikado ka para sa IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng patas na pagsusuri ng mga medikal na desisyong ginawa ng isang plan sa kalusugan na may kaugnayan sa medikal na pangangailangan ng isang iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga desisyon sa coverage para sa mga paggamot na pagsubok o nag-iimbistiga, at mga pagtatalo sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang medikal na serbisyo. Ang departamento ay may isang walang-bayad na numero ng telepono (**1-888-466-2219**) at isang TDD line (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang internet website ng departamento www.dmhca.gov ay may form para sa reklamo, mga form ng aplikasyon para sa IMR, at mga instruksiyon online.



Tumawag sa mga serbisyo para sa miyembro sa 1-800-977-7307 (TTY/TDD 711). Narito ang Health Net mula Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. Walang bayad ang pagtawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.hndental.com.