# "MGA KARAPATAN MO"

## MGA KARAPATAN MO AYON SA KNOX-KEENE
## SA ILALIM NG PINAMAMAHALAANG PANGANGALAGA SA NGIPIN

---

KUNG HINDI KA SANG-AYON SA NAGING PASYA NG IYONG PLANO SA PANGANGALAGA NG NGIPIN, MAAARI KANG HUMILING NG APELA SA IYONG PLANO SA PANGANGALAGA NG NGIPIN.

PAANO AKO MAKAKAHILING NG APELA?

May 60 araw ka mula sa petsa ng sulat ng Abiso ng Pagkilos na ito para humiling ng apela. Kung mapagpasyahan ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin na bawasan, suspindihin o tapusin ang (mga) serbisyong nakukuha mo ngayon, maaaring patuloy mong matanggap ang (mga) serbisyo hanggang sa mapagpasyahan ang iyong apela. Tinatawag itong Aid Paid Pending. Para maging kwalipikado para sa Aid Paid Pending, dapat kang humiling ng apela sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin sa loob ng 10 araw mula sa petsa ng sulat ng Abiso ng Pagkilos na ito, o bago ang petsa kung kailan sinasabi ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin na mangyayari ang pagbabago sa iyong (mga) serbisyo. Kahit na dapat kang bigyan ng Aid Paid Pending ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin kapag humiling ka ng apela sa loob ng mga timeline na ito sa itaas, dapat mong ipaalam sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin kapag humiling ka ng apela na gusto mong tumanggap ng Aid Paid Pending hanggang sa mapagpasyahan ang iyong apela.

Kung hindi ka makakahiling ng apela sa loob ng 10 araw o hindi ka humiling ng apela bago ang petsa kung kailan mangyayari ang pagbabago sa iyong (mga) serbisyo, may 60 araw ka pa rin mula sa petsa ng sulat ng Abiso ng Pagkilos na ito para humiling ng apela. Gayunpaman, hindi ka makakatanggap ng Aid Paid Pending habang pinagpapasyahan ang iyong apela.

Maaaring ikaw mismo ang humiling ng apela. O, maaari mong hilingin sa isang kamag-anak, kaibigan, tagapagtaguyod, dentista, o abogadong humiling nito para sa iyo. Ang taong ito ay tinatawag na Awtorisadong Kinatawan. Maaaring magbigay ng form ang iyong plano sa pangangalaga ng ngipin para tukuyin mo ang iyong Awtorisadong Kinatawan. Maaari mong ipadala, o ng iyong Awtorisadong Kinatawan, ang kahit anong bagay na gusto mong suriin ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin para pagpasyahan ang iyong apela. Susuriin ang iyong apela ng isang dentistang iba sa gumawa ng unang pagpapasya.

Para sa Mga Plano ng Knox-Keene (NOA)

Maaari kang maghain ng apela sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, pagsulat, o elektronikong paraan:

- Sa pamamagitan ng telepono: Makipag-ugnayan sa Health Net Dental sa pagitan ng 8:00 a.m. at 5:00 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-844-233-4522. Kung hindi ka nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, pakitawagan ang 1-844-233-4522.

- Sa pamamagitan ng sulat: Punan ang isang form ng apela o gumawa ng sulat at ipadala ito sa:

  Appeals and Grievances Department
  P.O. Box 10348
  Van Nuys, CA 91410-0348

  Fax: 1-877-713-6189

  Magkakaroon ng mga form ng apela ang tanggapan ng iyong dentista. Maaari ka ring padalhan ng form ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin.

- Sa pamamagitan ng elektronikong paraan: Bisitahin ang website ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin. Pumunta sa www.healthnet.com.

---

KAILAN MAPAGPAPASYAHAN ANG AKING APELA?

Para sa Mga Karaniwang Apela, dapat sagutin ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin ang iyong apela sa pamamagitan ng sulat sa loob ng 30 araw. Kung sa palagay mo'y makakasama sa iyong kalusugan ang paghihintay ng 30 araw, maaari kang makatanggap ng pagpapasya sa loob ng 72 oras. Kapag humihiling ka ng apela sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin, sabihin kung bakit maaaring makasama sa iyong kalusugan ang paghihintay. Tiyaking hihiling ka ng Pinabilis na Apela.

Para sa mga Pinabilis na Apela, dapat subukan ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin na bigyan ka ng pasalitang abiso tungkol sa pagpapasya nito sa iyong apela. Para sa mga Karaniwan at Pinabilis na Apela, padadalhan ka ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin ng sulat ng Abiso ng Pagresolba sa Apela. Sasabihin sa iyo sa sulat na ito kung ano ang napagpasyahan ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin sa iyong apela.

---

MAAARI BA AKONG HUMILING NG INDEPENDIYENTENG MEDIKAL NA PAGSUSURI AT PAGDINIG NG ESTADO?

Sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri, may (mga) dentista na walang kaugnayan sa plano sa pangangalaga ng ngipin na titingin sa iyong kaso. Sa Pagdinig ng Estado, may hukom na susuri sa iyong kaso.

Para sa Mga Plano ng Knox-Keene (NOA)

Kung hindi ka sumasang-ayon sa pagpapasya ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin kaugnay ng iyong (mga) serbisyo, maaari kang humiling ng apela sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin. Kung hindi ka pa rin sumasang-ayon sa pagpapasya ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin sa iyong apela, o hindi bababa sa 30 araw na ang lumipas mula noong inihain mo ang iyong apela sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin, maaari kang humiling ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri sa Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (DMHC). Tutukuyin ng kawani ng DMHC kung kwalipikado ang iyong isyu para sa isang Independiyenteng Medikal na Pagsusuri.

Kadalasan, hindi ka kwalipikadong humiling ng Pagdinig ng Estado maliban kung nakumpleto mo muna ang panloob na proseso ng apela ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin. Gayunpaman, may mga pagkakataon kung saan maaari kang direktang humiling ng Pagdinig ng Estado. Maaari itong mangyari kung hindi ka inabisuhan nang tama o nang nasa oras ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin tungkol sa iyong (mga) serbisyo. Tinatawag itong Deemed Exhaustion. Narito ang ilang halimbawa ng Deemed Exhaustion:

- Hindi ginawang available sa iyo ng plano sa pangangalaga ng ngipin ang sulat ng Abiso ng Pagkilos na ito sa gusto mong wika.
- Nakagawa ng pagkakamaling nakakaapekto sa alinman sa iyong mga karapatan ang plano sa pangangalaga ng ngipin.
- Hindi ka binigyan ng plano sa pangangalaga ng ngipin ng sulat ng Abiso ng Pagkilos na nagpapaalam sa iyo ng tungkol sa nilalayon nitong pagkilos kaugnay ng iyong (mga) serbisyo.
- Nakagawa ng pagkakamali ang plano sa pangangalaga ng ngipin sa nakasulat nitong Pagresolba sa Apela.
- Hindi napagpasyahan ng plano sa pangangalaga ng ngipin ang iyong apela sa loob ng 30 araw at nagpadala ito sa iyo ng sulat ng Abiso ng Pagresolba sa Apela.
- Napagpasyahan ng plano sa pangangalaga ng ngipin na agaran ang iyong kaso, pero hindi nito sinagot ang iyong apela sa loob ng 72 oras at nagpadala ito sa iyo ng sulat ng Abiso ng Pagresolba sa Apela.

Kung minsan, maaari kang humiling ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri at Pagdinig ng Estado nang magkasabay. Puwede ka ring humiling ng isa bago ang isa pa para tingnan muna kung mareresolba ng isa ang iyong problema. Halimbawa, kung humiling ka muna ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri, at hindi ka sumasang-ayon sa naging pasya, maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado. Pero kung hihiling ka muna ng Pagdinig ng Estado, at naganap na ang iyong pagdinig, hindi ka na maaaring humiling ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri. Sa ganitong sitwasyon, ang Pagdinig ng Estado ang may huling pasya.

Hindi mo kakailanganing magbayad para sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri o Pagdinig ng Estado.

## PAANO AKO MAKAKAHILING NG INDEPENDIYENTENG MEDIKAL NA PAGSUSURI?

Nasa talata sa ibaba ang impormasyon para sa iyo tungkol sa kung paano humiling ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri sa DMHC. [1] Tandaang ang salitang karaingan ay parehong tumutukoy sa mga reklamo at mga apela:

“Ang Departamento ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California ang responsable sa pagkontrol ng mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung may karaingan ka laban sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin, dapat mo munang tawagan ang iyong plano sa pangangalaga ng ngipin sa 1-844-233-4522 at gamitin ang proseso ng karaingan ng plano sa pangangalaga ng ngipin mo bago makipag-ugnayan sa departamento. Ang paggamit sa pamamaraan ng karaingang ito ay hindi nagbabawal sa anumang potensyal na legal na karapatan o remedyong maaaring available sa iyo. Kung kailangan mo ng tulong sa isang karaingan na kinabibilangan ng emergency, karaingang hindi kasiya-siyang naayos ng iyong plano sa pangangalaga ng ngipin, o karaingang nanatiling hindi naaayos nang mahigit sa 30 araw, maaari kang tumawag sa departamento para humingi ng tulong. Maaari ka ring maging kwalipikado para sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (IMR). Kung kwalipikado ka para sa IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng walang kinikilingang pagsusuri ng mga medikal na desisyong ginawa ng plano sa pangangalaga ng ngipin. Kaugnay ito sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga desisyon sa coverage para sa mga paggamot na sinusubukan o sinisiyasat pa lang at mga hindi pagkakasundo sa pagbabayad para sa mga medikal na serbisyo na emergency o apurahan. Ang departamento ay may walang bayad na numero ng telepono din (**1-888-466-2219**) at linya ng TDD (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang internet website ng departamento na https://www.dmhc.ca.gov/ ay may mga form ng reklamo, mga application form ng IMR at mga instruksyon sa online.

## PAANO AKO MAKAKAHILING NG PAGDINIG NG ESTADO?

Gaya ng nakasaad sa itaas, maaari kang maging kwalipikadong humiling ng Pagdinig ng Estado.

Maaari kang humiling ng Pagdinig ng Estado sa mga sumusunod na paraan:

- Online sa https://www.cdss.ca.gov/
- Sa pamamagitan ng telepono: Tumawag sa 1-800-743-8525. Maaaring maging sobrang abala ang numerong ito. Maaaring makatanggap ka ng mensaheng tumawag sa ibang pagkakataon. Kung hindi ka nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, tumawag sa TTY/TDD 1-800-952-8349.

[1] Seksyon 1368.02(b) ng Kodigo ng Kalusugan at Kaligtasan (HSC). Mahahanap ang HSC sa: https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codesTOCSelected.xhtml

Para sa Mga Plano ng Knox-Keene (NOA)

- Sa pamamagitan ng sulat: Punan ang isang form para sa Pagdinig ng Estado o magpadala ng sulat. Ipadala ito sa pamamagitan ng koreo o fax sa:

  Koreo: California Department of Social Services
  Dibisyon sa Pagdinig ng Estado
  P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
  Sacramento, CA 94244-2430

  Fax: (916) 309-3487 o walang bayad sa 1-833-281-0903

May kasamang Form para sa Pagdinig ng Estado sa sulat na ito. Tiyaking isama ang iyong pangalan, address, numero ng telepono, Social Security Number, at/o CIN number, at ang dahilan kung bakit gusto mo ng Pagdinig ng Estado. Kung may tumutulong sa iyo sa paghiling para sa Pagdinig ng Estado, idagdag ang kanyang pangalan, address, at numero ng telepono sa form o sa sulat. Kung kailangan mo ng interpreter, sabihin sa Dibisyon sa Pagdinig ng Estado kung ano ang wikang sinasalita mo. Hindi mo kailangang magbayad para sa isang interpreter. Hahanapan ka ng Dibisyon sa Pagdinig ng Estado nito. Kung may kapansanan ka, maaari kang bigyan ng Dibisyon sa Pagdinig ng Estado ng mga espesyal na tulong nang libre para matulungan kang lumahok sa pagdinig. Maglagay ng impormasyon tungkol sa iyong kapansanan at tulong na kailangan mo.

Pagkatapos mong humiling ng Pagdinig ng Estado, posibleng abutin nang hanggang 90 araw para mapagpasyahan ang iyong kaso at maipadala sa iyo ang sagot. Kung sa palagay mo ay makakasama sa iyong kalusugan ang paghihintay nang 90 araw, maaari kang humiling ng Pinabilis na Pagdinig. Kung aaprubahan ng Dibisyon sa Pagdinig ng Estado ang iyong kahilingan para sa Pinabilis na Pagdinig, maaari mong matanggap ang pagpapasya sa pagdinig sa loob ng 3 araw mula sa petsa kung kailan nito natanggap ang file ng iyong kaso mula sa iyong plano sa pangangalaga ng ngipin.

Maaari kang humiling ng Pinabilis na Pagdinig sa pamamagitan ng pagtawag sa Dibisyon sa Pagdinig ng Estado sa numero sa itaas. O maaari mong ipadala ang form para sa Pagdinig ng Estado o sulat sa Dibisyon sa Pagdinig ng Estado. Dapat mong ipaliwanag kung bakit makakasama ang paghihintay nang hanggang 90 araw sa iyong buhay, kalusugan, o kakayahan mong patuloy na makakilos nang maayos. Puwede ka ring makatanggap ng sulat mula sa iyong dentista para makatulong na ipakita kung bakit mo kailangan ng Pinabilis na Pagdinig.

Maaaring ikaw mismo ang magsalita sa Pagdinig ng Estado. O, maaari mong hilingin sa isang kamag-anak, kaibigan, tagapagtaguyod, dentista, o abogadong magsalita para sa iyo. Kung gusto mong may ibang kumilos para sa iyo, dapat kang lumagda ng form na nagsasabi sa Dibisyon sa Pagdinig ng Estado na maaaring magsalita para sa iyo ang taong iyon. Ang taong ito ay tinatawag na Awtorisadong Kinatawan.

Para sa Mga Plano ng Knox-Keene (NOA)

LEGAL NA TULONG

Maaari kang makakuha ng libreng legal na tulong. Tawagan ang

| **Entity Name** | **Telephone** | **County Served** |
|---|---|---|
| Legal Services of Northern California | (888) 354-4474 | Alpine, Amador, Butt, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, iyo, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sacramento, San Joaquin, Sierra, Sutter, Tehama, Yuba |
| Greater Bakersfield Legal Assistance, Inc. | (888) 292-4252 | Kern |
| Central California Legal Services, Inc. | (559) 570-1200 | Fresno, Kings, Madera, Mariposa, Stanislaus, Tulare, Tuolumne |
| California Rural Legal Assistance, Inc. | (760) 353-0220 | Imperial |
| Legal Aid Foundation of Los Angeles | (800) 399-4529 | Los Angeles |
| Legal Aid Society of San Diego | (877) 534-2524 | San Diego |

Maaari mo ring tawagan ang lokal na Tanggapan para sa Legal na Tulong sa iyong county sa 1-888-804-3536.