

Hawaii Libro ti Miembro

Community Care Services (CCS)





'Ohana Community Care Services (CCS)...

TI PLANOM PARA ITI SALUN-AT TI UGALI

Ti 'Ohana CCS ket maysa a maimatmatonan a plano iti taripato ti salun-at ti kababalin para kadagiti miembro ti Medicaid nga agkualipika para iti ad-adu pay a dagiti serbisio iti salun-at ti kababalin kumpara kadagiti regular nga idiaya ti Medicaid. Ti 'Ohana CCS ket kinontrata ti Departamento ti Serbisio ti Tao tapno mangipaay kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin para iti buo nga estado. Makitintinnulongkami kadagiti agduduma a klase ti tagaipaay iti serbisio nga adda iti uneg ti networkmi.

Mairaman ditoy dagiti:

- Dagiti Doktor.
- Lisensiado a klinikal nga empleado.
- Dagiti Espesialista.
- Dagiti Ospital.
- Laboratorio.
- Dagiti dadduma a pasilidad ti taripato ti salun-at iti uneg ti network ti tagaipaaymi.

It-ited dagitoy a tagaipaay iti serbisio kadagiti miembromi dagiti serbisio iti taripato ti salun-at ti kababalin a kasapulanda.

Maysa kadagiti espesyal a benepisio ti CCS ket ti Mangimanehar iti Kaso. Kas maysa a miembro, mabalinmo ti agpili iti maysa a Mangimanehar iti Kaso manipud iti maysa kadagiti bukodmi a CCS nga Ahensia a Mangimanehar iti Kaso. Ti Mangimanehar iti Kaso ket makipagtrabaho kenka tapno masigurado a maawatmo ti serbisio ti panagagas a para kenka. Maamuamto pay ti ad-adu maipapan iti Mangimanehar iti Kaso iti daytoy a libro.

Ti 'Ohana CCS ket isu ti maimatmatonan a plano iti taripato ti salun-at ti *kababalinmo*. Maalam ti medikal a taripato ti salun-atmo babaen iti QUEST (Medicaid) a plano iti taripato ti salun-at. Siguraduenyo nga agpada nga itugotyo ti ID kard tapno makaawatkayo iti taripato no kasapulanyo dayta.



Iyun-unanaka ken ti pamiliam ti 'Ohana CCS. Aramidenmi daytoy tapno makaalaka iti nasaysayaat a taripato ti salun-at ti kababalin. Ikagkagumaanmi a siguraduen a magun-odmo ti pannakataripato a kasapulam tapno agtalinaedka a nasalun-at.

Ilawlawag daytoy a libro iti ad-adu pay maipapan kadagiti benepisiom. Ilawlawagna pay kenka no kasano ti panagkurri ti planom iti salun-at ti ugali. Basaem daytoy ken idulinmo iti natalged a lugar. Inanamaenmi a masungbatanna ti kaaduan kadagiti saludsodmo. Para ti dadduma pay a tulong, maidawat nga awagam ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Mabalindakami nga awagan 24 nga oras kada aldaw, pito nga aldaw kada lawas. Kabaelan dagiti mannakigayyem nga empleadomi a sungbatan dagiti amin a saludsodmo. Mabalín met a bisitaennakami iti **ohanahealthplan.com/ccs**.

Addakami iti Facebook ken Twitter. Umayka ket agi-innammotayo pay ita nga aldaw!



facebook.com/OhanaHealthPlan



@OhanaHealthPlan



Listaan dagiti Linaon

'Ohana Community Care Services (CCS)... Ti Planom para iti Salun-at ti Ugali	1
Addakami Ditoy tapno Tumulong	8
Tulong nga aggapo iti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana CCS	8
Dagiti Lugar ti Serbisiomi	9
Tulong nga aggapo iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia	9
Dagiti Dadduma pay nga Napateg a Numero ti Telepono	10
Bisitaen ti Websitemi Tapno Kanayonka a Maimpormaran	10
Ti Programa ti Ombudsman	11
Ti Diksionario ti 'Ohana CCS.....	12
Dagiti Kangrunaan ti Medicare	19
Panangrugi Kadakami	21
Kasano a Mausarmo ti Kaaduan iti Planom	22
I-tsek ti ID kardmo ken Idulin Daytoy iti Natalged a Lugar.....	22
Piliem ti Ahensia ti Mangimanehar iti Kasom.....	23
Ammoem ti Mangimanehar iti Kasom ken ti Ahensia	23
Panagsukat iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia.....	23
Ammoem ti 24-Oras a Linya iti Balakad ti Nars.....	23
Nu adda ti Emerhensia	24
Awagandakami, Bagaandakami	24
Ti Koordinasion Dagiti Benepisio ti 'Ohana CCS.....	24
Dagiti Miembro ti 'Ohana CCS ket Addaan Kadagiti Karbengan ken Responsibilidad	25
Ti Panangaramid Kadagiti Appointment	25
Ti Planom iti Salun-at	27
Dagiti Masakupan a Serbisio.....	28
Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Kababalin, Sakup ken Dagiti Limitasion	28
Panangawat iti Saan a Masakupan a Serbisio	35
Dagiti Serbisio para kadagiti Naireseta nga Agas	35
Dagiti Reseta ken Akses iti Parmasia.....	35
Kasano a makaalaak iti reseta?	35



Ania dagiti parmasia a mangkumpleto iti resetak?	35
Kasano a makaalaak ti naisurat iti reseta?	35
Listaan ti Naipangruna nga Agas	35
Ania dagiti agas a bayadan ti 'Ohana CCS?	35
Ania dagiti agas a saan a sakupen ti CCS?	36
Makaalaak kadi iti aniaman nga agas a kayatko?	36
Dagiti kadi generic nga agas ket pumada kadagiti branded nga agas?	36
Lock-In ti Parmasia	36
Ania ti Programa nga 'Ohana Pharmacy Lock-In?	36
Parmasia Ti Direkta a Reimbursement kadagiti Miembro (DMR)	37
Ania ti DMR?	37
Pangipaw-itak iti kiddawko a DMR?	37
Ania dagiti masapul nga iramanko iti tunggal kiddawko a pannakaisubli ti nagastos?	37
Mano ti maisubli kaniak?	37
Kasano kabayag ti panagurayko santo maisubli kaniak ti kuartak?	37
Kasano no diak kayat ti desision a naaramid?	38
Dagiti Serbisio a Telehealth	38
Transportasion	38
Addaan kadagiti Saludsod?	39
Tallo nga addang iti panangusar iti benepisiom a transportasion	39
Dagiti palagip ti serbisio ti Saan ng Emerhensia a Transportasion (NET):	39
Ti Reimbursement ti Miliahe	40
Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Kababalin	40
Kasano nga Agpili wenno Agsabali dagiti Parapaay iti Salun-at ti Ugali	40
Ania ti Aramidem no Adda iti Emerhensia wenno Addaka iti Ruar ti Lugar ti Serbisiomi	40
Dagiti Limitasion ken Saan a Sakup ti Salun-at ti Kababalin	40
Dagiti Serbisio ti Ospital	41
Dagiti Serbisio Manipud Kadagiti Tagaipaay nga Awan iti Networkmi	41
Dagiti Serbisio nga Agkasapulan iti Naiyuna nga Autorisasion/Maipakauna nga Sertipikasion ..	41
Kasano ti Mangala iti Taripato Kalpasan ti Oras ti Trabaho	42
Dagiti Para Emerhensia a Serbisio	43
Ania ti Aramiden no adda ti Emerhensia	45
Dagiti Serbisio a Post-Stabilization	45



Emerhensia a Taripato iti Ruar ti Serserbisioan a Lugar	46
Ania ti Aramidem no Addaka iti Krisis	46
Masakupan a Ruar-ti-Estado ken Ruar-ti-Isla	46
Ti Panagbaliw ti Pannakataripato	47
EPSDT (Nasapa ken Periodiko nga Screening, Dayagnostiko ken Panangagas)	47
Dagiti Naiyuna a Direktiba.....	47
Ti pannakataripatom ket desisionmo	47
Tumulong Kenka ti Naiyuna a Direktiba a Mangipakaammo kadagiti Kiddawmo	47
Pangalaak iti porma ti naiyuna a direktiba?	47
Kasano a maammuak ti ad-adu pay maipapan dagiti naisakbay a direktiba?	47
Mabalinko kadi a baliwan ti naiyuna a direktiba?	48
Ania ti aramidek kadagiti form-ko kalpasan a mapunnuak dagitoy?	48
Masapul kadi a surotan dagiti tagaipaay iti taripatok ti naiyuna a direktiba?	48
Ania ti mapasamak no saan a masurot dagiti kiddawko?	48
Dagiti Proseso ti Reklamo Ken Apela ti Miembro	48
Dagiti asug.....	48
Ania ti asug?	48
Kaano a mabalinak a mangidatag ti asug?.....	49
Kasanoak a mangidatag ti asug?	49
Ti Panangrepaso ti Estado iti Asug	49
Dagiti Apela	50
Ania iti apela?	50
Kasano a mangidatagak iti apela?	50
Kasano no kasapulak ti napasas (mapadaras) nga apela?	51
Kasano no kayatko ti mangisumite iti nayon nga impormasion?	51
Mabalin kadi a mapaatiddog ti apela?	51
Kasano no diak magustuan ti desision iti apela?.....	51
Ania ti mapasamak kadagiti benepisiok iti salun-at ti ugali (dagiti serbisio) kabayatan ti apela wenno proseso ti Administratibo a Panagbista ti Estado?.....	52
Napateg nga Impormasion ti Miembro.....	53
Impormasion iti Panagpalista	54
Panagpalista	54
Pannakaisubli.....	54



Panagikkat iti pannakalista	54
Napateg nga Impormasion maipapan iti ‘Ohana CCS	55
Dagiti Lugar ti Serbisiomi	55
Dagiti Programa iti Istruktura ti Plano, Operasion ken Insentibo ti Tagaipaay	55
Kasano a Mabaybayadan dagiti Tagaipaaymi	55
Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Kababalin Direkta a Panagsubli ti Miembro	56
Panangtingiting iti Baro a Teknolohia	57
Impormasion iti Kalidad ken Pannakapnek ti Miembro	57
Panangsaar, Panangsayang, Ken Panangabuso.....	57
Dagiti Digital a Rekord ti Salun-at.....	58
Ania dagiti Pagpiliak iti Panangtarawidwid kadagiti Digital a Rekord ti Salun-atko?	58
Dagiti Karbengan ken Responsibilidad ti Miembro.....	59
Dagiti Karbengan ti Miembro	59
Dagiti Responsibilidad ti Miembro.....	61



Addakami Ditoy tapno Tumulong



Addakami Ditoy tapno Tumulong

Mabalinmo nga awagam ti Serbisio ti Kostumer wenno ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia no kasapulam iti tulong.

Tulong nga aggapo iti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana CCS

Awagam ti Serbisio ti Kostumer a libre 24 nga oras kada aldaw, pito nga aldaw kada lawas para kadagiti saludsod maipapan iti:

- Dagiti Benepisio.
- Panagsukat iti napukaw wenno natakaw nga 'Ohana CCS ID kard.
- Panangidatag iti asug.
- Panagsukat iti Ahensia a Mangimanehar iti Kasom.
- Panagsapul iti listaan dagiti Ahensia a Mangimanehar iti Kaso iti networkmi.
- Panagsapul iti listaan dagiti botika iti networkmi.
- Panangala kadagiti material iti sabali a pagsasao wenno format.



Libre a Numero ti Telepono ti Serbisio ti Kostumer
1-866-401-7540 (TTY: 711)



Mabalinmo met a suratan ti Serbisio iti Kostumer iti:
'Ohana CCS Customer Service
820 Mililani Street
Suite 200
Honolulu, HI 96813

Maseknankami maipapan iti Kinapribadom!

Adda responsabilidad ti 'Ohana CCS a protektaran ken pagtalinaeden ti impormasionmo a kompidensial, kas kalikaguman ti linteg. Ti Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) Privacy Rule kalikagumanna nga iberipikami ti pakabigbigam no awagam ti 'Ohana CCS. Aramidenmi daytoy tapno maprotektaran ti kinapribadom. Tapno mangaramid kadagiti panagsukat wenno mangala iti impormasion, masapul a paneknekam dagitoy:

- Nagan ken apeliedom.
- Petsa ti pannakaiyanakmo.
- Adres (pangiturongan iti koreo wenno pagnanaedan).

Dadduma nga 'Ohana CCS Opisina

'Ohana CCS – Big Island Opisina
88 Kanoelehua Ave
Suite A105
Hilo, HI 96720



Dagiti Lugar ti Serbisiomi

Aggerserbi ti 'Ohana CCS kadagiti sumaganad a lugar:

- Kauai
- Maui
- Hawaii
- Oahu
- Lanai
- Molokai

No saanka a makasao iti Ingles, matulongandaka. Kayatmi nga maammuam nu kasatnum nga usaren ti plano iti taripato ti salun-at ti kababalinmo aniaman ti lengguahe nga pagsasaom. Umawagka laeng kadakami ket ipamuspusanmi a makasaritadaka iti bukodmo a lengguahe. Addaankami iti sisasagana a serbisio iti panagipatarus. Addaankami met kadagiti impormasion a nakayimprenta iti dadakkel, Braille, ken audio. Amin dagitoy a serbisio ket nakasagana ken awan bayadna. Ti **TTY** a numero ti teleponomi ket **711**.

Tulong nga aggapo iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia

Mabalinka nga agpili iti Ahensia a Mangimanehar iti Kaso tapno maiurnos ti taripatom. Mangdutok ti ahensia iti maysa a Mangimanehar iti Kaso para kenka. Ti Mangimanehar iti Kasom ti agbalin a kangrunaan a koneksionmo iti planom. Siguradoenda a makontakmo dagiti tagaipaay iti salun-at ti ugali ken maawatmo ti taripato a kasapulam iti apag-isu a tiempo.

Apaman a nakapagpalistaka iti CCS, ti maysa a Coordinator ti Taripato ket kontakennnaka tapno tulongannaka a mangpili iti maysa a Mangimanehar iti Kaso/Ahensia. Mabalinko pay ti agpili iti Mangimanehar iti Kaso/Ahensia babaen ti panagtawag iti libre a tawag ti Serbisio ti Kostumer iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Dakami ti agpili para kenka no saanka a pumili.

Importante a mapatibker ti pannakitinnulongmo iti Mangimanehar iti Kasom. Makipagtrabahoda kenka tapno maiurnos ti medikal ken parmasia a taripato. Tumulongda pay a mangited kadagiti kanayunan a suporta a serbisio kas iti:

- Tumulong iti taraon wenno pagtaengan.
- Panangsigurado ken panangmantener iti kinakualipikado para iti kadawyan a tulong wenno dagiti benepisio ti Social Security.
- Panangimanehar ken panangsubaybay iti medikasion.
- Panagplano para iti pannakairuar iti ospital.
- Dagiti Serbisio para iti Krisis.

Ti ID kardmo kas miembro ket addaan iti impormasion ti panangkontak tapno makontakmo ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia. Mabalinko met nga awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Matulongandaka a mangkontak iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia.

Maaddaanka kadagiti rupan-rupa a panagbisita iti Mangimanehar iti Kasom. Maalam dagiti detalye maipapan no kasano kasansan nga maaddaanka kadagitoy a pannakipagkita. Maammoam to ti ad-adu pay nga impormasion maipapan kadagiti Mangimanehar iti Kaso ken dagiti Ahensia iti daytoy a libro.

No dadduma, mabalin a kayatmo nga awagan ti nars para kadagiti dagdagus a saludsod iti salun-at ti ugali. Mabalinko nga awagan ti 24-oras a Linyami ti Balakad ti Nars iti **1-800-919-8807**. Mabalinko a magun-od ti Linyami ti Nars iti aniaman nga oras ken adda ditoy no kasapulanyo ti tulong kalpasan ti oras ti trabaho wenno iti bakasion wenno ngudo ti lawas. Adda mangtulong kenka nga nars. Mabalinko a masungbatanda ti kaadduan kadagiti saludsodmo. Mabalindaka a tulongan no saan a nasayaat ti riknam. Kitaemto ti seksion ti *Linya ti Balakad ti Nars* kadagitoy a libro.



Nu addaanka iti krisis, awagam ti Mangimanehar iti Kasom. Mabalnmo met tawagan ti 'Ohana Health Plan CCS 24/7 hotline iti **1-866-401-7540 (TTY: 711)** no kasapulam ti tulong. Mainayon pay, 24/7 a magun-od ti Hawaii CARES a linya ti krisis.

- Tawagan ti **1-808-832-3100** para iti Oahu wenno **1-800-753-6879** para kadagiti Kabangibang nga Isla.
- Bisitaen ti **hicares.hawaii.gov**.
- Tawagan / I-text / I-chat iti: **988**.

Dagiti Dadduma pay nga Napateg a Numero ti Telepono

Asino ti Awagan Para iti Tulong	Libre a Numero ti Telepono
Hawaii CARES	Oahu: 1-808-832-3100 Dagiti Kabangibang nga Isla: 1-800-753-6879 Tawagan / I-text / I-chat iti: 988
24-Oras a Linya ti Balakad ti Nars	1-800-919-8807
TTY	711
Dagiti Kiddaw iti Transportasion (Solusion ti Salun-at ti Transdev)	1-866-790-8858
Linya ti tulong para iti pagluganan a transportasion (Solusion ti Salun-at ti Transdev)	1-866-481-9699
Parmasia	1-866-401-7540 (TTY: 711)
Dibision ti Med-QUEST ti Hawaii	1-800-316-8005
24 nga oras a libre ti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana CCS	1-866-401-7540 (TTY: 711)

Bisitaen ti Websitemi Tapno Kanayonka a Maimpormaran

Laglagipem a kanayon a bisitaen ti website-mi iti **ohanahealthplan.com**. Makaalaka iti kabaroan nga impormasion maipapan iti:

- Dagiti karbengan ken responsabilidad ti miembro.
- Dagiti update iti benepisio.
- Dagiti lokal a tagaipaay.
- Kasano a maala dagiti paglalagadan iti panangimanehar iti panagusar.
- Panangsukat iti adresmo.



Iti natalged a portal ti miembromi, mabalinmo a kiddawen ken kitaen ti 'Ohana CCS ID kardmo. Mabalinmo pay a mapabaro ti address mo ken numero ti teleponom. Ag-log in iti **ohanaccs.com/login/member** itan!

Ti Programa ti Ombudsman

Ti Hawaii Departamento ti Serbisio ti Tao (DHS) ti mangay-aywan iti Medicaid a Programa ti Ombudsman. Palubosan daytoy a programa ti Koan Risk Solutions, maysa nga independiente nga agreprepasso, a mangasikaso kadagiti pakaseknan maipapan kadagiti Medicaid a plano ti salun-at. Makatulong dagiti natakuatanda kadagiti plano ti salun-at:

- Pannakasigurado nga addaanka iti akses iti pannakataripato.
- Maipatungpal ti kalidad iti pannakataripatom.
- Mangsigurado a dagiti miembro a kas kenka ket mapnek kadagiti serbisio ti CCS.

Ti Programa ti Ombudsman ket mausar dagiti amin a miembro. Ad-adu pay ti maammuam babaen ti panangkontak iti Koan Risk Solutions a libre iti **1-888-488-7988** (TTY: **711**) wenno **1-808-746-3324** iti Oahu.

Ti website-da ket **himedicaidombudsman.com**. Mabalinmo met isuda nga awagan, patulodan iti email, wenno fax. Ti impormasion a pakakontakan kadakuada ket adda iti baba:

Isla	Numero ti Telepono
Oahu	1-808-746-3324
Hawaii	1-888-488-7988
Maui ken Lanai	1-888-488-7988
Molokai	1-888-488-7988
Kauai	1-888-488-7988
Parmasia	1-888-488-7988
Email: hiombudsman@koanrisksolutions.com TTY: 711	
Oahu fax: 1-808-356-1645	



Ti Diksionario ti 'Ohana CCS

Sasao/Grupo ti sasao

Naiyuna direktiba wenno Nayun-una a Direktiba: Naisurat nga instruksion, kas koma ti bileg iti sibibiag wenno nalagda a power of attorney para iti pannakataripato ti salun-at, a mabigbig iti babaen ti linteg ti estado a mainaig iti probision ti pannakataripato ti salun-at no ti indibidual ket saanen a makabael.

Adverse a Panangikeddeng iti Benepisio:

Aniaman kadagiti sumaganad:

- a. Ti pannakailibak wenno pannakaiparit ti kiddaw ti serbisio, agraman ti kita wenno lebel wenno serbisio.
- b. Ti pannakakissay, pannakasuspende, wenno pannakaisardeng ti dati nga otorisado a serbisio.
- c. Ti panangilibak, iti intero wenno paset, iti panagbayad iti maysa a serbisio.
- d. Ti saan a pannakaipaay dagiti serbisio iti naintiempuan a wagas, kas naikeddeng iti Benneg 8.1.
- e. Ti pannakapaay ti 'Ohana CCS nga agtignay iti uneg dagiti naikeddeng a panawen.
- f. Para iti maysa a miembro iti aw-away wenno para kadagiti isla nga addaan iti 'Ohana CCS wenno limitado a mangipapaay, ti panangilibak iti kiddaw ti maysa a miembro a makagun-od kadagiti serbisio iti ruar ti network:
 1. Manipud iti aniaman a sabali a mangipaay (no maipapan iti panagsanay, kapadasan, ken espesialisasion) a saan a magun-od iti uneg ti network.
 2. Manipud iti maysa a mangipaay a saan a paset ti network nga isu ti kangrunaan a gubuyan ti serbisio ti miembro, basta ti mangipapaay ket naikkan iti isu met laeng a gundaway nga agbalin a makipaspaset a tagaipaay a kas kadagiti dadduma nga umasping a mangipaay.
 3. No ti mangipapaay ket dina pilien ti makikadua iti network wenno dina nadanon dagiti kualipikasion, ti miembro ket maikkan iti pagpilian kadagiti makipaspaset a tagaipaay ken mabalbaliwan iti makipaset a mangipapaay iti uneg ti innem a pulo (60) nga aldaw ti kalendario.
 4. Gapu ta ti 'Ohana CCS wenno ti mangipaay ket saan a mangipapaay iti serbisio gapu iti moral wenno dagiti narelihiosuan a panagkedked.
 5. Gapu ta inkeddeng ti mangipaay ti miembro a kasapulan ti miembro dagiti mainaig a serbisio a mangipalubos iti miembro iti di kasapulan a peggad no maawat a naisina ken saan nga amin a mainaig a serbisio ket magun-od iti uneg ti network.
 6. Ikeddeng ti Estado a ti dadduma a kasasaad ket mangikalikagum iti pannakaagas iti ruar ti network.

Appeal: Maysa a kiddaw a mangbalbaliw iti adverse a desision nga inaramid ti 'Ohana CCS. Mabalin nga mangidatag ti apela ti maysa a miembro wenno ti autorisado a pannakabagi ti maysa a miembro ti aniaman a adverse a desision.



Sasao/Grupo ti sasao

Doktor ti Salun-at ti Kababalin: Ti naan-anay a panagtultuloy dagiti serbisio manipud iti panangeksamen agingga kadagiti serbisio ti espesial a panangagas tapno suportaran dagiti individual a kasapulan dagiti addaan iti salun-at ti isip ken agus-usar iti droga, agraman dagidiay addaan iti saan unay agingga iti kalkalainganna a kasasaad, emosional a pannakariribuk, sakit ti isip, wenno kasasaad ti panagusar iti droga.

Dagiti benepisio: Panangtaripato ti salun-at nga sakopmi.

Mangimanehar iti Kaso: Mangdutok ti Ahensiam a Mangimanehar iti Kaso iti maysa a Mangimanehar iti Kaso para kenka. Ti Mangimanehar iti Kaso manipud iti dayta nga ahensia ti tumulong kenka a mangikoordinar kadagiti kasapulam iti salun-at ti kababalin. Tulongandaka a mangala kadagiti taripato a kasapulam.

Ahensia a Mangimanehar iti Kaso: Kitaen ti Ahensia a Mangimanehar iti Kaso dagiti Mangimanehar iti Kaso iti uneg ti organisasion a mangipaay kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin.

CCS: Community Care Services ket maysa a programa ti estado iti Medicaid a seguro. Mangmangted daytoy dagiti serbisio ti salun-at ti kababalin para kadagiti kualipikado iti Medicaid a nataengan a kualipikado met laeng para kadagiti kanayonan a serbisio iti salun-at ti kababalin nga awan iti regular a masakupan ti Medicaid.

Copayment (copay): Ti gatad a masapul a bayadam, kadawyan a naikeddeng a gatad ti gastos ti maysa a serbisio.

Masakupan a Serbisio: Dagiti serbisio ken benepisio a nakaikariam iti sidong ti Hawaii's Medicaid programs.

Kultural a Kabaelan: Ti grupo ti interpersonal nga abilidad a mangpangato ti panangtarus, panangilala, panangtanggap, ken respeto para kadagiti kultural nga panagsabalian ken dagiti panagpapada ti uneg, ti amin ken tingnga dagiti grupo ken ti panagrikna nga ammoen no kasano dagitoy nga panagsabalian ket makaimpluwensia dagiti pannakikadua kadagiti miembro. Agkasapulan daytoy iti kinatulok ken abilidad a manggun-od kadagiti naibatay iti komunidad a kababalin, tradision ken kaugalian, mangbukel kadagiti estratehia tapno nasaysayaat a maipaay dagiti kasapulan ti miembro a nagduduma ti kulturana, ken makipagtrabaho kadagiti addaan pannakaammo a tattao iti ken manipud iti komunidad iti panangparang-ay kadagiti naipamaysa a pannakilangen, komunikasion ken dadduma pay a suporta.

Panangikkat ti Pannakalista: Dagiti addang a surotan no kayatmo a panawanen iti 'Ohana CCS.

Nalagda a Medikal nga Alikamen: Medikal nga alikamen nga ibilin ti doktor a mausar iti pagtaengan.

Panangtaripato ti Siled ti Emerhensia: Dagiti serbisio iti emerhensia nga maited iti kuarto iti emerhensia.



Sasao/Grupo ti sasao

Emerhensia a Medikal a Kasasaad: Ti kellaat a panangrugi ti medikal a kondision a makita babaen kadagiti nakaro a sintoma ti umdas a kinakaro (karaman ti nakaro nga ut-ot, pannakariribuk ti isip ken/wenno sintoma, panagabusu iti droga) a kas iti nainkalinteg a namnamaen ti maysa a masirib a tao, nga addaad iti gagangay a pannakaammo iti salun-at ken medisina ti kaawan dagiti serbisio ti emerhensia wenno dagus a medikal nga atension tapno agresulta iti:

- a. Panangikabil iti salun-at ti individual (wenno, no maipapan iti maysa a masakog a babai, ti salun-at ti babai wenno ti sikogna) iti serio a pannakadangran.
- b. Nakaro a pannakadadael dagiti panaggaraw ti bagi.
- c. Nakaro a pannakadadael ti aniaman a panagobra ti bagi.
- d. Nakaro a pannakadangran ti bagim wenno ti dadduma gapu iti emerhensia a panagabusu iti arak wenno droga.
- e. Pannakadangran ti bagim wenno dagiti dadduma.
- f. No maipapan iti masakog a babai a mangrugugin nga agpasikal:
 - 1. Adda nakurang nga oras para iti natalged a panagakar iti sabali nga ospital sakbay ti panaganak; wenno
 - 2. Ti panagakar ket mabalin a delikado para iti salun-at wenno iti kinatalged ti babai wenno ti sikogna.

Emerhensia a Medikal a Transportasion: Dagiti serbisio ti ambulansia para iti emerhensia a medikal a kondision.

Panangtaripato ti Siled ti Emerhensia: Dagiti serbisio iti emerhensia nga maited iti kuarto iti emerhensia.

Dagiti Serbisio a Para Emerhensia: Dagiti masakupan a serbisio nga inpatient ken outpatient a masapul tapno maamiris wenno ma-stabilize ti maysa nga emerhensia a medikal a kondision a naduktalan nga adda babaen ti panangusar iti standard ti maysa a naannad a gagangay a tao.

Dagiti Saan a Masakup a Serbisio: Dagiti serbisio a taripato ti salun-at a saan nga bayadan wenno sakupen ti seguro wenno plano ti salun-at.

Panagkusit: Maysa nga inggagara a panangallilaw wenno di umiso a panangirepresentar nga inaramid ti maysa nga individual nga ammona a ti panangallilaw ket mabalin nga agresulta iti sumagmamano a di autorisado a pagimbagan iti dayta nga individual wenno iti sabali nga individual. Ramanen daytoy ti aniaman nga aramid a mangbukel iti panagkusit iti sidong ti maipakat a linteg ti Pederal wenno Estado.

Generic nga Agas: Ti agas nga addaan kadagiti kangrunaan nga ramen a kas iti brand-name nga agas.



Sasao/Grupo ti sasao

Asug: Maysa nga ebkas ti di pannakapnek manipud iti maysa a miembro, pannakabagi ti miembro, wenno mangipapaay iti nagan ti maysa a miembro maipapan iti aniaman a banag malaksid iti adverse a panangikeddeng iti benepisio.

Habilitatibo/Habilitasion a Serbisio: Dagiti serbisio ti panangtaripato iti salun-at a mangtulog tapno mapagtalinaed, masursuro, wenno mapasayaat dagiti paglaingan ken panaggaraw para iti inalaw a panagbiag. Mabalín a karaman kadagitoy a serbisio ti pisikal ken occupational a terapiya, speech-language a pathology, ken dadduma pay a serbisio para kadagiti tattao nga addaan disabilidad iti nadumaduma nga inpatient ken/wenno outpatient a setting.

Seguro iti salun-at: Kontrata a mangkalikagum kadagiti tagaited ti seguro ti salun-at nga agbayad kadagiti dadduma a gatad ti taripato ti salun-at kas kasukat ti premium.

Organisasion ti Panagmantener ti Salun-at (HMO): Maysa a kompania a makitintinnulong kadagiti grupo dagiti doktor, parmasia, laboratorio ken ospital. Ar-aramidenda daytoy tapno makaitedda iti dekalidad nga taripato ti salun-at kadagiti miembroda (kitaen pay ti *Managed Care* wenno *Maimanmanehar a Taripato*).

Panangtaripato iti Salun-at iti Pagtaengan: Limitado a paset-tiempo wenno sagpaminsan a serbisio ti nasigo a panangaywan ti nars ken katulongan iti salun-at iti pagtaengan, pisikal a terapiya, occupational a terapiya, speech-language therapy, medikal a serbisio sosial, nalagda a medikal nga alikamen (kas kadagiti wheelchair, kama iti ospital, oksihena, ken walker), medikal a suplay, ken dadduma pay a serbisio.

Dagiti Serbisio ti Hospisio: Dagiti serbisio a mangipaay iti kinakomportable ken suporta para kadagiti Miembro kadagiti maudi nga agpang ti maysa a terminal a sakit ken dagiti pamilyada.

Panangtaripato ti Pasiente ti ruar iti Ospital: Panangtaripato iti ospital a saan a kasapulan ti agpatnag a panagtalinaed.

Pannakaospital: Taripato iti ospital nga agkasapulan iti pannaka-admit kas inpatient ken kadawyan nga agkasapulan iti agpatnag a panagtalinaed. Ti agpatnag a panagtalinaed para iti obserbasion ket mabalín nga outpatient a taripato.

Pasiente iti Uneg iti Ospital: Tao nga agtalinaed iti ospital iti tiempo a kadawyan nga at-atiddog ngem 24 oras.



Sasao/Grupo ti sasao

Managed Care wenno Maimanmanehar a Taripato: Maysa a komprehensibo a wagas iti panangipaay iti taripato iti salun-at a mamagtipon kadagiti klinikal a serbisio ken kadagiti administratibo a procedure iti uneg ti maysa nga integrated ken coordinated a sistema tapno mangipaay iti timely nga access iti kangrunaan a pannakataripato ken sabali pay a kasapulan unay a serbisio iti wagas a nababa laeng ti magastos.

Medikal a Kasapulan: Kayatna a sawen a dagidiay a pamay-an ken serbisio, kas inkeddeng ti departamento, a maibilang a kasapulan ken sadiay a maaramid ti panagbayad. Masapul a mausar dagiti medikal a kasapulan nga ibaballaet iti salun-at (serbisio, pamay-an, agas, suplay, ken alikamen) para iti medikal a kondision. Adda koma umdas nga ebidensia tapno makaaramid kadagiti konklusion maipapan kadagiti epekto ti ibaballaet kadagiti pagbanagan ti salun-at. Ipakita ti ebidensia a ti interbension ket maekspektar a mangpamnuay kadagiti nairanta nga epekto kadagiti resulta iti salun-at. Dagiti makapabenepisiar nga epekto ti interbension kadagiti resulta iti salun-at ket labsanna dagiti maekspektar a makadangran nga epektona. Ti interbension ti kababaan ti gastosna a wagas nga available tapno mataming ti medikal a kondision. Ti umdas nga ebidensia ket mited no ti ebidensia ket umdasen a mangaramid kadagiti konklusion, no daytoy ket narepaso babaen dagiti kapatadana, nasayaat ti pannakakontrolna, direkta wenno saan a direkta a manginaig iti ibaballaet kadagiti pagbanagan ti salun-at, ken mabalin a maulit agpadpada iti uneg ken ruar dagiti setting ti panagsukimat.

Medicare: Ti programa ti health care insurance para kadagiti nataengan ken baldado nga imatmatonan ti Social Security Administration iti sidong ti Title XVIII ti Social Security Act.

Med-QUEST Division (MQD): Dagiti opisina ti State of Hawaii, Departamento ti Serbisio ti Tao, a mangimatmaton, mangipatpatungpal, mangam-ammo iti kinakualipikado, ken mangipapaay kadagiti medikal a tulong ken serbisio para kadagiti residente ti Estado.

Miembro: Maysa nga indibidwal a makasuot iti amin a kasapulan iti pannakakualipika para Community Care Services (CCS), ken para kenkuana ket nabayadan amin a naipakat a bingay ti gastos.

Network: Maysa a grupo dagiti doktor, ospital, botika, ken dadduma pay nga eksperto iti panangtaripato iti salun-at a tinangdanan ti 'Ohana CCS a mangaywan kadagiti miembrona

Madi Makipaspaset a Tagaipaay: Tagaipaay a saan a nakontrata ti insurer wenno plano ti salun-at a mangipaay kadagiti serbisio kadagiti miembro.

'Ohana CCS ID Kard: Maysa nga ID kard a mangipakita a miembroka iti planomi.

Pasiente ti Ruar iti Ospital: Maysa a tao nga umaw-awat iti pannakaagas ti salun-at, kadawyan nga iti ospital, ngem saan a kasapulan nga agtalinaed iti agpatnag.



Sasao/Grupo ti sasao

Dagiti Magatang nga Agas Uray Awan Resetana: Dagiti agas a saan a nakadulin iti likod ti counter ti botika ken saan nga agkasapulan iti order ti doktor.

Makipaspaset a Tagaipaay: Maysa a tagaipaay nga addaan kontak kadagiti plano ti salun-at tapno mangipaay kadagiti serbisio.

Plano: Benepisio nga ipapaay dagiti employer, union, wenno dadduma pay a group sponsor tapno mangbayad kadagiti serbisio ti taripato iti salun-at.

Network ti Parmasia: Maysa a grupo dagiti botika a mabalin nga usaren dagiti miembro.

Post-Stabilization: Follow-up a taripato kalpasan a rummuarka iti ospital tapno masigurado a lumaingka.

Listaan ti Naipangruna nga Agas (PDL): Listaan dagiti agas nga inaprobaran ti Komite ti Parmasia ken Therapeutics (P&T)*. Dagitoyn nga agas ket natalged ken nalaklaka. Makasapul ka iti dadduma pay nga impormasion maipanggep iti listaan ken dagiti medikasion a sakupenmi iti seksion a *Dagiti Serbisio para kadagiti Naireseta nga Agas* iti daytoy a handbook.

*Ti P&T a Komite ket buklen dagiti doktor ken parmasista iti 'Ohana CCS.

Premium: Ti gatad a mabayadan para iti health insurance iti kada bulan.

Dagiti Naireseta nga Agas: Dagiti agas ken agas a, babaen iti linteg, kasapulan ti reseta.

Masakupan ti Naireseta nga Agas: Ti seguro wenno plano iti salun-at a tumulong nga agbayad para kadagiti reseta nga agas ken medikasion.

Kangrunaan a Tagaipaay ti Taripato (PCP): Maysa a practitioner a pinili ti benepisiario wenno miembro, a mangimaton iti pannakausar dagiti serbisio ti panangtaripato iti salun-at, a lisensiado iti Hawaii ken:

- a. Maysa a mangngagas, maysa man nga M.D. (Doktor ti Medisina) wenno maysa a D.O. (doktor ti osteopathy), ken masapul a sapasap a maysa a family practitioner, general practitioner, general internist, pediatrician wenno obstetrician-gynecologist (para kadagiti babbai, nangruna dagiti masikog a babbai) wenno geriatrician.
- b. Maysa a nangato ti pannakasanyana a rehistrado a nars nga addaan autoridad nga agireseta. Dagiti PCP ket addaan iti pagrebbengan a mangimaton, mangikoordinar ken mangipaay iti umuna ken kangrunaan a panangaywan kadagiti nailista nga individual ken iti panangirugi kadagiti referral ken panangtaginayon iti panagtultuloy ti panangaywanda.
- c. Maysa a katulongan ti mangngagas a bigbigibigin ti State of Board of Medical Examiners kas lisensiado katulongan ti doktor.



Sasao/Grupo ti sasao

Nasakbay nga Autorisasion: Maysa a pangngeddeng dagiti health insurers wenno plano a ti serbisio ti panangtaripato iti salun-at, plano ti panangagag, reseta nga agas wenno nalagda a medikal nga alikamen ket kasapulan iti medisina. No maminsan ket maaw-awagan pay *naiyuna nga autorisasion*, *nayuna a pannakaaprubar* wenno *precertification*. Mabalin a kasapulan ti health insurance wenno plano ti nasakbay nga autorisasion para iti sumagmamano a serbisio sakbay nga umawat dagiti miembro kadagitoy, malaksid no adda emerhensia. Saan nga igarantia ti nasakbay nga autorisasion ti saklawen ti health insurer wenno plano ti gastos.

Tagaipaay: Wenno Dagiti Mangipapaay iti Taripato: Aniaman a lisensiado wenno sertipikado a tao wenno publiko wenno pribado nga institusion, ahensia, wenno pakaseknan iti negosio nga autorisado ti DHS tapno mangipaay iti taripato ti salun-at, kadagiti serbisio, wenno kadagiti supply kadagiti indibidwal nga umaw-awat iti medikal a tulong.

Serbisio ti Mangngagas: Dagiti serbisio nga ipaay ti indibidwal a lisensiado iti sidong ti linteg ti estado nga agpraktis iti medisina wenno osteopathy.

Kalidad a Panangtaripato: Natalged, nalaka a maala ken napapanawen nga panangtaripato ti kusto nga lugar. Ti panangtaripato ket naurnos ken agtultuloy. Daytoy ket awan ti panawen na.

QUEST (Medicaid): Ti QUEST (Medicaid) ket isu ti QUEST Integration a programa ti managed care a mangipapaay kadagiti benepisio ti panangtaripato iti salun-at, agraman dagiti napaut a serbisio ken suporta, kadagiti indibidwal, pamilya, ken ubbing, agpadpada kadagiti saan a nataengan, bulsek, wenno addaan depekto (saan nga ABD) nga indibidwal ken dagiti indibidwal nga ABD, nga addaan iti sueldo ti sangakabbalayan agingga iti espesipiko a pederal a tukad ti kinapanglaw (FPL).

Referral: No ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia ket ibaonnaka a mangkita iti sabali pay a tagaipaay iti salun-at.

Serbisio ti Rehabilitatibo/Rehabilitasion: Dagiti serbisio ti panangtaripato iti salun-at a makatulong a mangtaginayon, manggun-od manen, wenno mangpasayaat kadagiti paglaingan ken panaggunay para iti inaldaw a panagbiag a napukaw wenno nadadael gapu iti sakit, pannakadangran, wenno pannakabaldado. Dagitoy a serbisio ket mabalin a ramanen ti pisikal ken occupational a terapiya, speech-language pathology, ken dagiti serbisio ti psychiatric dagiti serbisio ti rehabilitasion iti nadumaduma a setting ti inpatient ken/wenno outpatient.

Nasigo a Panangaywan ti Nars: Maysa a lebel ti panangtaripato a pakairamanan dagiti serbisio a natalged ken umiso laeng nga aramiden ti lisensiado a nars (rehistrado man a nars wenno lisensiado a praktikal a nars).



Sasao/Grupo ti sasao

Espesialista: Ti espesialista a mangngagas ket mangipamaysa iti espesipiko a benneg ti medisina wenno maysa a grupo dagiti pasiente tapno madayagnos, maimanehar, malapdan wenno maagasan ti sumagmamano a kita ti sintoma ken kasasaad. Ti saan a doktor nga espesialista ket maysa a tagaipayay nga addaan ad-adu a panagsanay iti maysa nga espesipiko nga area ti panangtaripato iti salun-at.

Panangagas: Ti taripato a maalam manipud kadagiti doktor ken pasilidad.

Liabilidad ti Maikatlo a Partido(TPL): Asinoman a tao, institusion, korporasion, kompania ti seguro, publiko, pribado wenno gobierno nga entidad nga addaan wenno mabalin a sungsubangan iti kontrata, tort wenno sabali pay babaen iti linteg wenno equity a mangbayad iti amin wenno paset ti medikal a gastos ti pannakadangran, sakit wenno kinabaldado ti maysa a miembro ti Medicaid.

Urgent Care wenno Madagdagus a Panangtaripato: Ti panagduktal ken panagagas iti seriooso wenno nakaru a medikal a kondision ngem saan mangyeg iti dagus a peggad ti biag wenno salun-at ngem agkasapulan iti medikal nga atension iti uneg ti 24 oras.

Dagiti Kangrunaan ti Medicare

Ti Medicare ket programa ti Pederal nga insurance nga agbayad kadagiti partikular a gastos iti taripato ti salun-at. Daytoy ket naisagana para kadagiti umili ti U.S. nga agtawen iti 65 wenno natataengan pay. Daytoy ket naisagana met laeng para kadagiti sumagmamano nga agtawen iti nababbaba ngem 65 ngem baldadoda. Ti nadumaduma a paset ti programa a seguro ti Medicare ket sakupenna dagiti nadumaduma a serbisio. Dagiti paset ti Medicare ket:

- **Medicare Part A** – sakupenna dagiti panagyan ti pasyente a naadmitar iti ospital.
- **Medicare Part B** – sakupenna ti doktor ken dagiti serbisio para iti outpatient.
- **Medicare Part C** – ipaayna amin dagiti serbisio iti Paset A ken Paset B. Mabalin a sakupenna pay ti Paset D. Dagitoy a plano ket addaan kadagiti ekstra a benepisio.
- **Medicare Part D** – sakupenna dagiti naireseta nga agas para kadagiti tattao nga addaan Medicare.



Panangrugi Kadakami



Panangrugi Kadakami

Kasano a Mausarmo ti Kaaduan iti Planom

Adtoy dagiti sumagmamano a banag a laglagipem bayat a mangrugikan iti 'Ohana CCS.

I-tsek ti ID kardmo ken Idulin Daytoy iti Natalged a Lugar

Rumbeng a naawatmon koma ti miembro ti 'Ohana CCS nga ID-kard mo iti koreo. Awitem a kanayon daytoy a kard ken ti QUEST (Medicaid) kard iti amin a tiempo. Kasapulam nga ipakita ti kardmo tunggal kanito a mangalaka kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin. Kayatna a sawen a masapulmo ti kardmo no:

- Kitaem ti Mangimanmanehar iti Kasom/Ahensia wenno tagaipaay iti salun-atmo.
- Mapan kadagitoy a lugar para kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin:
 - Ti siled ti emerhensia.
 - Sentro ti naganat a panangtaripato.
 - Ti hospital.
- Mangala kadagiti reseta manipud iti parmasia.
- Agpa-eksamen para iti salun-at ti panunot.

Dagus nga awagam ti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana CCS no:

- Saanmo pay a naawat ti kardmo.
- Adda kamali nga impormasion iti kardmo.
- Napukaw ti kardmo.

Ti naganmo.

Ti petsa a nangrugi ti kinamiembrom iti 'Ohana CCS.

Ti impormasion a pagkakontakan iti Mangimanmanehar iti Kasom/Ahensia.

Ti websitemi.

'Ohana health plan. Community Care Services (CCS)

Member: **SAMPLE A SAMPLE**

Member ID: **123456**

Effective Date: **01/01/2025**

Eligibility Recert Date: **01/01/2025**

Case Manager/Agency:

Case Manager or Agency Name

[Phy Add]

[Phy Add2]

[Phy City, State, Zip]

Phone: **1-555-555-1234**

Medicaid #: **543210**

Third Party Liability: **X**

RxBIN: **XXXXXX**

RxPCN: **XXXXXX**

RxGRP: **XXXXXX**

Ti numerom ti ID ti 'Ohana CCS.

Ti numerom ti ID iti Medicaid.

Ti impormasion a kasapulan ti tagaipaaymo tapno mailistada nga usto ti taripatom/dagiti serbisiom.

Kasanonakami a makontak.

www.ohanaccs.com

'Ohana Health Plan CCS

949 Kamokila Boulevard 3rd Floor, Suite 350 Kapolei, HI 96707

Customer Services: **1-866-401-7540 / TTY: 711**

Nurse Advice Line: **1-800-919-8807**

If you have a behavioral health emergency, call 911 or go to the nearest emergency room.

Mail behavioral health-related claims to:

'Ohana Health Plan CCS P.O. Box 31372 Tampa, FL 33631-3372

For non-emergencies you can call your 'Ohana CCS case manager/agency or our 24-hour toll-free Customer Service line.



Piliem ti Ahensia ti Mangimanehar iti Kasom

Ita ta nakapagpalistakan iti CCS, kontakennaka ti 'Ohana CCS tapno makapili ti Ahensia ti Mangimanehar iti Kasom. Mabalinda mo met laeng nga tawagan iti Serbisio iti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) tapno makapili ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia. Mabalinda nga ited kenka ti Serbisio iti Kostumer dagiti detalye maipapan iti Mangimanehar iti Kaso/Ahensia, agraman pakasaritaan ken kualipikasion. No saanmi a mangngeg manipud kenka wenno didaka makontak iti uneg ti dua nga aldaw ti panagpalista, dakamin ti agpili para kenka iti maysa nga Ahensia ti Mangimanehar iti Kaso.

Ammoem ti Mangimanehar iti Kasom ken ti Ahensia

Ti Ahensia ti Mangimanehar iti Kaso a piliem ket ikonektanaka iti maysa a Mangimanehar iti Kaso. Mangi-iskediulda iti maysa a rupan-rupa a panagtingiting iti salun-at ti kababalin iti uneg ti 21 nga aldaw. Ti Mangimanehar iti Kasom ket makipagtinnulong met kadagiti dadduma nga agtrabtrabaho para iti taripatom tapno mangaramid iti plano ti panangagas tapno maaramid dagiti kalatmo iti salun-at. Mainayon pay, ikonektadaka pay kadagiti benepisio para kadagiti kasapulam a taripato ti salun-at ti kababalinmo. Kalatda a matulongandaka a mangala iti taripato a kasapulam.

Mabalinmo a kasarita ti Mangimanehar iti Kasom wenno Ahensia babaen iti panangawag iti opisina ti Ahensia. Ti nagan ken numero ti telepono ti Ahensiam ti Mangimanehar iti Kaso ket nakaprinta iti 'Ohana CCS ID kard.

Importante a patibkeren ti pannakitinnulongmo iti Ahensia ti Mangimanehar iti Kasom. Mangted daytoy kadakuada iti tiempo tapno maammoan da dagiti kasapulam. Daytoy ket tapno matulongandaka a mangala iti taripato. Mabalinda a sukatan ti Ahensia ti Mangimanehar iti Kasom iti mamintallo tunggal tawen ti kalendario. Agkita ka diay baba para kadagiti detalye.

Panagsukat iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia

Mabalinda a sukatan ti Mangimanehar iti Kasom bayat nga addaka iti isu met lang nga ahensia. Tawagam laeng diay ahensia tapno agkiddaw iti baro a Mangimanehar iti Kaso.

Mabalinda pay a sukatan ti Ahensia a Mangimanehar iti Kasom. Tapno maaramidam daytoy, Awagan ti Serbisio iti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Dagiti panagbaliw ket agepekto iti umuna nga aldaw ti sumaruno a bulan. Mabalinda a sukatan ti Ahensia ti Mangimanehar iti Kasom agingga iti mamintallo tunggal tawen ti kalendario.

Ipaw-itandaka iti baro nga 'Ohana CCS ID kardmo kalpasan a maaramidmi ti panagbaliw. Maidawat nga usarem ti daan a kardmo tapno umawat kadagiti serbisio agingga a sumangpet ti baro a kardmo babaen iti koreo. Apaman a maawatmo ti baro nga 'Ohana CCS ID kardmo, kitaem a dagus no usto dagiti impromasionna. Sakanto dadaelen ti daan nga 'Ohana CCS ID kard.

Mabalinka a makaala iti listaan dagiti Ahensiya a Mangimanehar iti Kaso:

- Babaen iti direktorio ti tagaipaaymo.
- Iti **ohanahealthplan.com/ccs**.
- Babaen iti panangawag iti Serbisio iti Kostumer.

Ammoem ti 24-Oras a Linya iti Balakad ti Nars

Mabalinda nga usaren ti 24-Oras a Linyami ti Balakad ti Nars nga awan bayadna. Tumawag iti aniaman nga oras a kasapulam ti balakad iti salun-at. Ti libre a numero ket **1-800-919-8807**.

Mabalinda a tawagam ti Linya ti Balakad ti Nars sakbay a tawagam ti doktor wenno mapan iti ospital. Makontakmo met ti CCS Hotline-mi iti 24 nga oras kada aldaw, pito nga aldaw kada lawas para iti kasapulan ti Mangimanehar iti Kasom. Awagan a libre ti **1-866-401-7540** (TTY: **711**).



Nu adda ti Emerhensia

Para iti emerhensia ti salun-at, mapan iti ospital wenno awagan ti **911**. Maidawat a basaem ti seksion ti *Dagiti Pang-emerhensia a Serbisio* kadaytoy a libro. Ibagana no kasanoka a makaawat emerhensia a panangtaripato. Mangted met kadagiti ehemplo dagiti emerhensia.

Awagandakami, Bagaandakami

Addaanka kadi kadagiti saludsod? Awagannakami. Makaipaaykami kadagiti agipatarus para iti amin a pagsasao. Addaankami kadagiti materiales iti Ilocano, Chinese (tradisional), Korean, Vietnamese, dadakkel pannakaiyemprentana, audio tapes, ken Braille. Dagiti miembro nga adda iti diperensia ti panagdengngeg ket mabalin makaala dagiti serbisio ti senyales ti lengguahe. Amin dagitoy a serbisio ket awan bayadna. Para ti dadduma pay a tulong, maidawat nga awagam ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Mabalindakami nga awagan 24 nga oras kada aldaw, pito nga aldaw kada lawas. Umawagkaminto kenka iti uneg ti maysa nga aldaw ti trabaho.

**Nu adda ti
emerhensia, mapan
iti ospital wenno
tawagan ti 911 nga
umuna.**



Mabalinmo met a suratan ti Serbisio iti Kostumer iti:

'Ohana CCS Customer Service
820 Mililani Street
Suite 200
Honolulu, HI 96813

Importante met nga ibagam kadakami no adda ti dakkel a panagbaliw iti biagmo. Pakaammuandakami met no sika ket:

- Sukatam ti nagan ken/wenno adresmo.
- Nagasawa wenno nakisina.
- Mangala iti seguro ti salun-at manipud iti sabali a kumpania.
- Sukatam ti adresmo.
- Adda panagbalbaliw iti matgedan.
- Legal nga pakadagsenan: kondisional nga pannakawayawaya, jail diversion, pannakawayawya gapu iti kondision ken korte ti salun-at ti panunot, wenno panagawat kadagiti serbisio manipud iti DOH-AMHD.
- Nainstitusional, naibalud, wenno naikabil iti pasilidad ti napaut a panangtaripato wenno ospital ti estado.

Mainayon ti panag-abisom kaniami ti panagbaliw, abisoam met laeng ti DHS. Ti 'Ohana ket masapul met laeng nga agreport dagiti nagsabalian ti DHS.

Ti Koordinasion Dagiti Benepisio ti 'Ohana CCS

Pakaammuan ti 'Ohana CCS ti DHS no adda sabali a seguro a plano ti salun-at wenno programa a mabalin a responsable iti pannakabayad ti serbisio ti panangtaripato ti salun-at mo. Makiurnos kami met laeng dagiti benepisio iti aniaman nga sakop nga mabalin nga addaan ka. Daytoy ket maawagan a Liabilidad ti Maikatlo a Partido (TPL).

Kas kanayonan, ti 'Ohana CCS ket mangted kadagiti miembro kadagiti kopya iti aniaman nga abiso nga inted ti Hawaii Departamento ti Serbisio ti Tao.



Dagiti Miembro ti 'Ohana CCS ket Addaan Kadagiti Karbengan ken Responsibilidad

Addaanka kadagiti karbengan kas maysa a miembro ti 'Ohana CCS. Adda met laeng dagiti responsibilidad mo. Mabasam ti maipapan kadagitoy iti daytoy a libro. Nakasaganakan a mangrugi a mangusar kadagiti amin a benepisio a maalam iti 'Ohana CCS. Padpadaananmi ti panagserbimi kenka.

Ti Panangaramid Kadagiti Appointment

Tapno makaaramid iti appointment para kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin, mabalinmo nga usaren ti 'Ohana CCS direktorio ti tagaipaay-mi tapno agpili iti maibagay a tagaipaay ti network iti lugarmo. Ti estado ket addaan kadagiti sumagmamano a naituding a pagalagadan tapno masigurado a maalam dagiti appointment mo iti napapanawen a tiempo. Maawagan met daytoy nga akses iti taripato.

Daytoy a listaan ket mangted iti ideya no kasano kabayag amakadanonka iti maysa nga appointment.

Klase ti Manangipaay iti Salun-at ti Ugali	No Agnanaedka iti Siudad	No Agnanaedka iti Aw-away
Dagiti ospital, dagiti pasilidad ti emerhensia a serbisio, dagiti tagaipaay iti salun-at ti panunot	30-minuto a panagmaneho	60-minuto a panagmaneho
Dagiti Parmasia	15-minuto a panagmaneho	60-minuto a panagmaneho
24-oras a Parmasia	60-minuto a panagmaneho	N/A

Ti kabayag ti panaguraymo tapno maalam ti maysa nga appointment ket depende iti klase ti taripato a kasapulam. Laglagipem dagitoy nga oras nu agikeddengka kadagiti appointment. Sika ket masapul a:

- Mangala a dagus iti emerhensia a panangtaripato (iti agpada nga uneg ken ruar ti lugar ti serbisio), 24 oras tunggal aldaw, pito nga aldaw iti makalawas. (Ti naiyuna nga autorisasion ket saan a kasapulan para kadagiti emerhensia a serbisio, ngem dagiti emerhensia a serbisio ti ruar ti Estados Unidos ket saan a masakupan.)
- Makaala iti naganat a panangtaripato iti uneg ti 24-48 nga oras.
- Makaala iti regular a taripato iti uneg ti 21 nga aldaw.
- Makaala iti espesialista ken saan nga emerhensia a panagyan iti ospital iti uneg ti uppat a lawas.
- Makaala iti pasurnad a taripato no kasapulam kalpasan ti panagyanmo iti ospital.

Awagannakami no adda problemam iti panangala iti taripato. Matulongandaka met a mangaramid kadagiti appointment.



Ti Planom iti Salun-at



Dagiti Masakupan a Serbisio

Ti network dagiti manangipaaymi ket mangted kenka iti panangtarapito a kasapulam ken iramanna dagiti Mangimanehar iti Kaso/Ahensia, ospital, ken dadduma pay a mangipapaay. Mangipaay dagitoy a mangipapaay ti sakup dagiti serbisio iti salun-at ti kababalin ti Medicaid a kalintegam.

Ibagami no kasano a maala dagiti sumaganad nga impormasion maipapan iti aniaman a mangipapaay:

- Nagan, addres, dagiti numero ti telepono.
- Panangkumpleto ti residencia.
- Dagiti propesional nga kualipikasion.
- Estado ti panagsertipika ti board.
- Espesialidad.

Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Kababalin, Sakup ken Dagiti Limitasion

Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Serbisio ti Panagkaykaysa ti Komunidad (CIS)	Makatulong ti Mangimanehar iti Kaso nga agsapul ken mangmentenar iti pagnaedan. Masakupan para kadagiti miembro nga awanan pagtaengan wenno adda risgona nga agbalin nga awan pagtaengganna. Dagiti miembro ket matingiting tapno makita no makapasada iti eligibility criteria. Dagiti serbisio ket nabingay iti tallo a kategoria: 1. Dagiti serbisio nga Sakbay ti Panagabang wenno Pre-Tenancy • Kitaem dagiti kualipikado nga indibidwal. • Mangted iti screening/panangsukimat. • Agaramid iti plano para iti suporta ti balay. • Abirok iti balay. • Panagsagana ken panangisubmitir iti aplikasion. • Ammuen dagiti pammataudan / gastos para iti kasapulan iti panagrugi. • Ammuen dagiti alikamen, teknolohia ken dadduma pay a kasapulan a panagbalbaliw. • Siguraduen a natalged ti balay. • Tumulong iti panagakar. • Mangaramid iti indibidwal a plano para iti krisis ti pabalay. • Tulong a mangpasayaat iti abilidad ken pananggun-od. • Pasayaaten ti abilidad nga agbiag nga agmaymaysa/pinansial a paglaingan.



Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Serbisio ti Panagkaykaysa ti Komunidad (CIS) (nagtuloy)	2. Dagiti Serbisio ti Panagabang • Dagiti serbisio a panagsustento iti indibidwal a pabalay ken panagabang. • Serbisio ti panagbalbaliw ti komunidad (CTS). • Nasapa nga panagduktal/panaglapped para kadagiti negatibo nga kababalin. • Edukasyon/panagsanay kadagiti papel ken responsibilidad ti agabang/landlord. • Panagsanay para iti panagrang-ay. • Panagtalinaed ti relasion dagiti landlord / mangimanehar iti sanikua. • Panangresolba kadagiti apa kadagiti landlord/kaaruba. • Mangitandudo ken mangikonektar kadagiti grupo a mangitandudo tapno makatulong nga manglapped iti pannakapapanaw. • Proseso ti panag-sertipika manen iti pabalay. • Panagpabaro/panagmentenar kadagiti plano para iti suporta ken krisis ti pabalay. • Panagrang-ay kadagiti abilidad para iti pang-inaldaw a panagbiag ken panagmentenar iti abilidad ti residente tapno mapagtalinaed ti kinaresidente. • Serbisio a panagkoordinar ti taripato. • Panangmanehar iti krisis ti pabalay. • Panagsanay/edukasyon. • Pannakaammo iti pinansial. • Panangpatibker ken panangmantener iti relasion. 3. Sabali pay nga Panagbalay & Dagiti Panangkasamak nga Serbisio • Panagsanay kadagiti abilidad iti panagtrabaho / dagiti aktibidad para iti panagbiroki iti trabaho. • Dagiti suporta ti kakadua. • Saan a medikal a transportasion. • Dagiti sumuporta a grupo. • Paraaywan wenno suporta iti pamilya. • Dagiti serbisio ti panangited iti tulong. • Panangimanehar iti salun-at. • Balakad ken dagiti therapy. • Dagiti panangtingiting kadagiti serbisio. • Panangpasayaat iti plano ti serbisio. • Abilidad nga agbiag nga agmaymaysa ken pinansial a paglaingan. • Alikamen, teknolohia ken dagiti dadduma a modipikasion. • Panangimanehar iti pagtaengan. • Dagiti dadduma a suplemento a serbisio, kas kasapulan.



Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Dagiti Serbisio Para iti Krisis	• 24 nga oras kada aldaw, pito nga aldaw kada lawas nga emerhensia/ibaballaet iti krisis. • Hotline para iti krisis. • Dagiti serbisio iti pagtaengan para iti krisis. • Kinatalged iti Krisis. • Panagresponde kadagiti tawag no adda krisis.
Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Ugali	• Agtultuloy a grupo ti panangagas. • Pamilya/collateral a therapeutic a suporta ken edukasion. • Individual/grupo a therapy ken panangbalakad. • Panagplano iti panagagas/serbisio. • Dadduma a medikal a kasapulan a therapeutic a serbisio.
Dagiti Dayagnostik a Serbisio	• Ti psychiatric wenno psychological nga ebaluasion ken panangagas, karaman ti neuropsychological a ebaluasion. • Psychological a panagsubok. • Ti psychosocial a pakasaritaan. • Panang-screen ken panang-monitor iti panagagas ti mental a sakit ken panagusar iti droga, karaman dagiti sakit iti panagusar iti droga (SUDs). • Dadduma a medikal a nasken a serbisio iti panangeksamen iti salun-at ti kababalin a pakairamanan dagiti laboratorio.
Dagiti Serbisio ti Departamento ti Emerhensia (ED)	• Aniaman a masakupan a serbisio para iti inpatient ken outpatient nga impaay ti kualipikado a tagaipaay. Dagitoy a serbisio ket kasapulan tapno matingiting wenno mapatalged ti maysa nga emerhensia a medikal a kondision. • Ti maysa nga emerhensia a medikal a kondision ket masapul a resulta ti panangeksamen iti nakaro a sakit iti panunot (SMI) wenno nakaro ken saan nga agsarsardeng a sakit iti panunot (SPMI). • Mabalin a saan nga ilibak ti plano ti salun-at ti panagbayad kadagitoy a serbisio no binilin ti pannakabagi manipud iti plano ti salun-at iti miembro nga agsapul kadagiti serbisio.
Emerhensia a Taripato iti Inpatient	• Kadagiti komunidad (saan a mairaman ti Oahu) a sadiay ti pasilidad ti sikiatria ket saan a nalaka a magun-od, ti emerhensia a serbisio ti inpatient nga agingga iti 48 nga oras ket mabalin a maipaay iti kaasitgan a lisensiado a sapasap nga ospital. • Idiay Oahu, adda laeng emerhensia no mapno amin nga otorisado a pasilidad ti sikiatria, ken awan ti magun-odan a kama. Dagiti pasiente nga inkeddeng ti mangay-aywan a mangngagas a kasapulanda ti pannakaaywan ti inpatient iti labes ti 48 nga oras a panawen ket mayakar iti otorisado a pasilidad ti sikiatria.



Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Inpatient nga Sikiatria nga Pannaka-ospital (24 nga oras)	• Diagnostic tests. • Dagiti medikal a suplay, aparato, ken ag-agas. • Panangtaripato ti Nars. • Dadduma pay a medikal a kasapulan a serbisio. • Dagiti dadduma a serbisio ti practitioner, sigun iti kasapulan. • Pisikal, okupasional, panagsao ken language therapy. • Dagiti Serbisio a Post-Stabilization. • Dagiti serbisio a Psychiatric. • Ti Pagyanan ken kanen.
Ti Intensibo a Panangimanehar iti Kaso	• Ti panangtingiting iti kaso. • Ti panangplano iti kaso (panangplano iti serbisio, panangplano iti taripato). • Ti koordinasion iti plano ti salun-at ti miembro ken tagaipaay ti kangrunaan a panangtaripato (PCP). • Ti agtultuloy a serbisio ti panangmonitor ken panagkoordinar ti taripato. • Tumulong.
Panagmanehar ti medikasion	• Ti balakad ken edukasion para iti medikasion. • Ti pannakatingiting ti medikasion. • Dagiti Psychotropic a medikasion.
Medikasion a Tulongan ti Agas (MAT)	• Mairaman ti pannakaited dagiti probision a methadone wenno buprenorphine ken dagiti mainaig nga outpatient a serbisio ti panagbalakad para iti sakit ti panagusar ti opioid.
Masakupan a Ruar-ti-Estado ken Ruar-ti-Isla	Ipaayna ti aniaman a medikal a kasapulan dagiti nasakup a serbisio a naikoordinar iti nasapa nu awan daytoy a serbisio iti islam wenno iti Hawaii. Agkasapulan iti naiyuna nga autorisasion. Karaman ti pannakasakup ti: • Dagiti referral para iti espesialista wenno pasilidad iti ruar-ti-estado wenno ruar-ti-isla. • Transportasion a mapan ken agsubli iti lugar ti referral. • Pagyanan ken dagiti taraon. • Mangkadua iti miembro (no awtorisado).



Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Parsial a Pannakaospital wenno Nakaro a Pannakaospital ti Outpatient	• Dagiti serbisio a panangdayagnos. • Dagiti medikal a suplay. • Panangimanehar iti Medikasion. • Dagiti naireseta nga agas. • Dagiti serbisio ti panagagas a ramanenna ti indibidwal, familia ken grupo a panagpaagas, ken kalpasan ti panagpaagas. • Dadduma pay a medikal a kasapulan a serbisio.
Ti Kapatadan nga Espesialista	Ti suporta manipud kadagiti kapatadan iti salun-at ti ugali.
Dagiti Maireseta nga Agas	Saksakupen ti plano dagiti agas iti salun-at ti kababalin a nailista iti PDL-mi. Karaman iti daytoy dagiti medikasion a psychotropic. Daytoy a listaan ket addaan met laeng kadagiti agas a mabalin nga adda limitasionna a kas iti naiyuna nga autorisasion, dagiti limitasion iti kaadu, step a terapiya, limitasion iti edad wenno gender. Dagiti alternatibo nga agas ket mabalin a masakup nga addaan iti naiyuna nga autorisasion.
Ti Psychosocial a Rehabilitasion/Dagiti Serbisio a Clubhouse	• Ti panagagas iti aldaw. • Ti Intensibo a panagagas iti aldaw. • Dagiti serbisio ti panagagas iti pagtaengan. • Dagiti serbisio ti therapy a sosial/pangaliwaksay. • Ti serbisio ti panangtingiting iti trabaho.
Ti Representante nga Agbayad	Dagiti serbisio ti panagmanehar iti pinansial.



Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Dagiti Serbisio para iti Sakit iti Panagusar iti Droga (SUD)	Ti 'Ohana CCS ket makikoordinar iti Departamento ti Salun-at Dibision ti Panag-abuso ti Alkohol ken Droga (DOH-ADAD) tapno matulongan a maipaay dagiti kasapulan dagiti miembromi nga addaan iti SUD babaen iti panangi-link kadagiti miembro kadagiti espesialista ti ADAD iti uneg ti network ti tagaipaay. Para iti tulong nga ma-akses dagitoy nga mangipapaay para iti SUD a panangagas, maidawat nga makiumanka iti CCS nga Mangimanehar ti Kasom, wenno awagam iti Serbisio ti Kostumer a libre iti 1-866-401-7540 (TTY: 711). Mabalinmo met laeng a ma-access dagiti mangipaay iti ADAD ken panangagas iti SUD a 24/7 babaen iti panantawag iti Hawaii CARES: • Oahu: 1-808-832-3100. • Dagiti Kabangibang nga Isla: 1-800-753-6879 • Tawagan / I-text / I-chat iti: 988. Amin a medikal a kasapulan a serbisio ket karaman: • Panangagas iti Pagtaengan. • Intensibo a panangagas iti outpatient.
Dagiti Serbisio a Panangsuporta iti Panagtarabako	• Pannakadiskubre – serbisio sakbay ti pannaka-empleyo. • Ti serbisio ti panangtingiting iti trabaho. • Ti panagisuro iti trabaho.
Dagiti Serbisio a Telehealth	Dagiti serbisio ket mabalin a pakairamanan, ngem saan a limitado iti: • Ti real-time a video conferencing. • Ti natalged nga interaktibo ken saan nga interaktibo a komunikasion iti web. • Ti natalged a panagiyakar kadagiti medikal a rekordmo. Ti tagaipaaymo ket mabalin nga agusar kadagiti nangato ti kalidadna nga imahe ken kadagiti report ti laboratorio para iti taripatom. Dagiti serbisio a saan a masakupan ket pakairamanan: • Dagiti gagangay nga awag iti telepono, fax, wenno email (kas napagtitipon wenno saggaysa). • Ti panagala kadagiti agasmo babaen iti panangkompleto iti online form. No mangalaka iti personal a taripato nga agkasapulan iti naiyuna nga autorisasion, kasapulam ti mangala iti naiyuna nga autorisasion tapno maala ti agpada a taripato babaen iti telehealth. Bagaandaka dagiti tagaipaay iti serbisio nu agipaayda kadagiti telehealth a serbisio. Ti manangipaaymo iti serbisio ket singirenda ti plano para kadagitoy a serbisio.



Dagiti Serbisio	Dagiti Masakupan ken Limitasion
Transportasion	Mangipaay kadagiti emerhensia ken saan nga emerhensia a serbisio para iti daga ken tangatang iti iyaapan ken panagsubli kadagiti medikal a kasapulan nga appointment kadagiti manangipaay para kadagiti miembro nga: • Awan paglugananna. • Agnanaed kadagiti lugar nga awanan iti pangpubliko a transportasion. • Saan a makalugan iti pangpubliko a transportasion gapu iti kondision ti salun-at iti panunot. • Saan nga agnanaed iti: – Taripato ti komunidad iti pagtaengan a temporario a pagtaraknan. – Residensial a pakataripatuan ti nataengan. – Napalawa a pagtaengan a pagtaraknan iti nataengan. – Domiciliary a pagtaengan. Ti transportasion nga agturong iti maysa a parmasia ket sakupen no ti maysa a miembro ket saan a makagun-od kadagiti kasapulan a medisina gapu iti transportasion, ken awan ti mabalin nga alternatibo. Ti transportasion ket saan a maipaay kadagiti day program a saan a medikal a kasapulan. Masapul ti pammalubos para iti aniaman a transportasion iti daga nga ad-adayo ngem 50 milia manipud iti lugar a pagsundoan. Dagiti serbisio iti transportasion ket dadduma a mabalin nga agkasapulan iti naiyuna nga autorisasion. Saan a masakupan ti transportasion nga agturong iti Ospital ti Estado ti Hawaii.
Dagiti Serbisio para ti Naganat a Panangtaripato	• Masakupan kas maysa a medikal a kasapulan. Saan a kasapulan ti naiyuna nga autorisasion.
Dagiti Dadduma a Serbisio	• Panangmantener iti pannakaikari ti miembro para iti medikal a tulong. • Dagiti dadduma a medikal a serbisio ti practitioner nga ipapaay ti lisensiado ken/wenno sertipikado a manangipaay iti taripato ti salun-at. • Dagiti dadduma a kasapulan a medikal a therapeutic a serbisio, agraman dagiti serbisio a manglapped iti pannaka-ospital.

No surotem dagiti pagannurotan ti plano, saanka koma a mabayadan kadagiti nasakup a serbisio, agsipud ta awan ti copayment. No makaalakayo iti bill, dikay aguray! Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). 'Ohana CCS ti mangkita iti daytoy para kenka.



Panangawat iti Saan a Masakupan a Serbisio

Mabalinmo latta ti umawat iti saan a masakupan a serbisio. Nupay kasta, bayadam a direkta ti tagaipaay. Sika kenti parapaay mo ket masapul nga agaramid ti tulag ti surat.

Mabalin a saandaka a singiren dagiti tagaipaay no saan ida a binayadan ti plano ti salun-at agsipud ta saanda a sinurot dagiti prosesomi.

Saanmo a mapukaw dagiti benepisio ti Medicaid no saanmo a bayadan dagiti serbisio a saan a masakupan ti plano ti salun-at.

Dagiti Serbisio a Saan a Masakupan ti 'Ohana CCS ken Med-QUEST Division

- Ti taripato ti salun-at ti ugali iti sabali a pagilian.
- Dagiti Proseso a Kosmetiko.
- Dagiti maim-imbestigaran ken eksperimental a proseso.
- Dagiti serbisio a saan a para iti pannakaagas ti kondision ti salun-at ti ugali.

Dagiti Serbisio para kadagiti Naireseta nga Agas

Dagiti Reseta ken Akses iti Parmasia

Kasano a makaalaak iti reseta?

Irekomendarmi ti mapan iti makipaspaset a tagaipaay nga 'Ohana, ngem mabalinmo ti makagun-od iti balido a reseta manipud iti aniaman nga aktibo ken lisensiado a parareseta nga awan iti listaan ti pannakailaksid ti Opisina ti Inspector General (OIG).

Ania dagiti parmasia a mangkumpleto iti resetak?

Masapul a makumpleto dagiti reseta iti maysa a parmasia iti networkmi, a nailista iti direktorio ti tagaipaay. Mabalinmo nga i-download ti kopia ti direktoriomi iti website-mi wenno sapulem ti online a bersion iti **findaprovider.ohanahealthplan.com**. Mabalin met a maala dagiti reseta babaen ti mail order/itulod iti pagtaengan. Awagan ti Serbisio iti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) tapno maamuan ti ad-adu pay.

Kasano a makaalaak ti naisurat iti reseta?

Itugot amin dagiti ID kard ti segurom iti parmasia (kas iti CCS, QUEST [Medicaid], Medicare, kdp.). Awan koma ti copay para kadagiti agas a sakupen ti QUEST (Medicaid) wenno CCS (Medicaid). Mabalin a responsableka kadagiti copay para iti agas a sakupen ti dadduma nga segurom, kas iti Medicare Part D.

Listaanan ti Naipangruna nga Agas

Ania dagiti agas a bayadan ti 'Ohana CCS?

Baybayadan ni 'Ohana dagiti agas a nailista iti pormulariomi, wenno listaan ti naipangruna nga agas (PDL), para laeng iti salun-atmo iti kababalin. Desisionan dagiti mangipapaay ken parmasista no ania dagiti agas a rumbeng nga adda iti PDL.

Dadduma nga agas ti kasapulan nga umuna ti pananganamong ni 'Ohana. Sika, ti mangipapaay kenka, wenno ti nadutokan a pannakabagi ket mabalinna ti agkiddaw iti pananganamong kadakami. Agaplikar daytoy kadagiti agas a kasapulan ti naiyuna nga autorisasion wenno step a terapiya, addaan iti limitasion ti kaadu wenno edad, ken dagiti agas a saan a nailista iti pormulario.



Mabalin a kitaen wenno i-download ti kopia ti PDL iti

ohanahealthplan.com/members/medicaid/community-care-services/pharmacy-services.html.

Mabalinmo met a awagan ti Serbisio iti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) no kayatmo maibuson kenka ti naiyemprinta a PDL.

Ania dagiti agas a saan a sakupen ti CCS?

Ti benepisiom iti CCS ket saan a sakupen dagiti agas a saan a mainaig iti salun-at ti kababalinmo. Kaspangarigan:

- Agas para iti pannakaimanehar ti ut-ot.
- Dagiti masakupan nga agas ti plano ti Medicaid wenno Medicare.

Makaalaak kadi iti aniaman nga agas a kayatko?

Sakupen amin ti 'Ohana iti agas a medikal a kasapulan para iti taripatom iti salun-at ti kababalin. Dadduma nga agas ti kasapulan nga umuna ti pananganamong ni 'Ohana. Sika, ti mangipapaay kenka, wenno ti nadutokan a pannakabagi ket mabalinna ti agkiddaw iti pananganamong kadakami. Agaplikar daytoy kadagiti agas a kasapulan ti naiyuna nga autorisasion wenno step a terapiya, addaan iti limitasion ti kaadu wenno edad, ken dagiti agas a saan a nailista iti pormulario. Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) para iti aniaman a saludsod. Iti dadduma a kaso, kasapulan nga padasem ti dadduma nga agas sakbay nga maaprobaran ti immuna a dinawatmo nga agas. Mabalin a saanmi nga aprubaran ti kiddawmo nga agas no saanmo nga immuna a pinadas ti alternatibo nga agas.

Dagiti kadi generic nga agas ket pumada kadagiti branded nga agas?

Wen. Dagiti generic nga agas ket addaan bileg a kas kadagiti branded nga agas. Addaanda kadagiti agpada nga aktibo nga ramen kas iti addaan nagan a branded nga agas.

Lock-In ti Parmasia

Ania ti Programa nga 'Ohana Pharmacy Lock-In?

Ti panangkita dagiti adu nga agsasabali a tagaipaay para iti taripatom ket delikado no kada tagaipaay ket agreseta iti agpapada nga agas kenka a saanmo nga ammo no ania ti ireseta ti sabali pay. Kayatmi a salaknibankayo manipud kadagiti mabalin a napeggad a interaksion iti agas.

Ti Programa nga 'Ohana Pharmacy Lock-In ket makatulong kenka nga ad-adda nga epektibo a mangimanehar kadagiti reseta nga agas ken kasapulam iti medikal a pannakatariipato. No naitudingka para iti daytoy a programa, maalam amin dagiti naireseta kenka a kontrolado a substance manipud iti maymaysa a naituding a parmasia ken/wenno maysa nga parareseta. Tumulong daytoy iti parmasista ken doktormo nga mangammo kadagiti kasapulam a reseta.

No naitudingkan ken naipalista iti daytoy a programa, makaalaka iti surat manipud kadakami. Pakaammuanmi met ti tagaipaaymo ken parmasiam. Ngem, no saanmo kayat ti makipaset iti Programa nga 'Ohana Lock-In, mabalinka a mangipasa iti apela kadakami. Kitaen ti seksion a *Ti Proseso ti Asug ken Apela ti Miembro* iti daytoy nga handbook para iti kanayunan nga impormasion.

No ti naituding kanyam nga parmasia ket saanna a dagus nga maited ti agasmo, mabalinka nga mangala iti 72-oras nga emerhensia a suplay iti sabali a parmasia nu laketdi adda ti manangipaaymo iti networkmi.

Awan ti magastos para iti Programa nga 'Ohana Pharmacy Lock-In. Isu ket boluntario a serbisio. Para kadagiti saludsod wenno tapno mairugi ti pannakitinnulong iti maysa a team ti taripato, maidawat nga awagandakami a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**).



Parmasia Ti Direkta a Reimbursement kadagiti Miembro (DMR)

Ania ti DMR?

No dadduma mabalin a bayadam iti bukodmo a kuarta dagiti agasmo manipud iti maysa a parmasia. Mapasamak daytoy no malipatam nga ipakita (dagiti) ID kardmo. Kalpasan dayta a panaggatang, addaanka iti 12 a bulan tapno ipaw-itmo kadakami ti porma ti panagtunton ken dagiti resibom tapno maisubli ti ginastosmo. Maaw-awagan dlaytoy a direkta a pannakaisubli ti nagastos ti miembro (Reimbursement ti Direkta a Miembro wenno DMR). Tapno makaala iti kopya ti Porma ti Panagala iti Pannakaisubli ti Nagastos, tawagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540 (TTY: 711)**. Makontakdakami 24 nga oras kada aldaw, pito nga aldaw kada lawas. Mabalinka met laeng a mapan iti **ohanahealthplan.com**.

Pangipaw-itak iti kiddawko a DMR?



Ipatulodmo ti porma idia:

'Ohana CCS Health Plan

Pharmacy Reimbursement Department

P.O. Box 31577

Tampa, FL 33631-3577

Ania dagiti masapul nga iramanko iti tunggal kiddawko a pannakaisubli ti nagastos?

- Maysa a nakumpleto, napirmaan a Porma ti Panangala ti Pannakaisubli ti Nagastos iti Miembro ti Parmasia.
- Maysa a detalyado a resibo ti reseta (saan a maawat dagiti resibo nga insurat ti ima) wenno printout ti parmasia nga addaan kadagiti sumaganad nga impormasion:
 - Nagan ti miembro.
 - Nagan ti parmasia.
 - Nagan ti doktor.
 - Nagan ti agas.
 - Kapigsa ti agas.
 - Naited a kaadu.
 - Maysa aldaw a suplay.
 - Ti gatad a binayadam.
- Maysa a resibo ti cash register a mangipakita iti petsa a panangbayad iti naireseta ken no mano ti naibayad.

Masapul a karaman amin dagiti naibaga nga impormasion iti ngato. No saan, ti kiddaw ket saan maaprobaran. No kasapulan, mabalinmo nga ipatulod manen ti kiddawmo no addan ti sigud a kurang nga impormasion.

Mano ti maisubli kaniak?

No maaprobaran, mangbusonkami kenka iti tseke para iti presio a nakontrata iti plano, a mabalin a saan a ti presio ti tingi.

Kasano kabayag ti panagurayko santo maisubli kaniak ti kuartak?

Mabalin nga agpaut iti 30 nga aldaw ti panagproseso manipud iti petsa a pannakagun-odmi iti Porma ti Panangala ti Pannakaisubli ti Nagastos iti Miembro ti Parmasia. Siguraduem a ti pormasmo ket kumpleto karaman ti amin nga impormasion. Ta no saan, mabalin a maitantan wenno di maaprobaran ti kiddawmo. Maiyaplikar dagiti pormulario a pagannurotan kadagiti amin a kiddaw a reimbursement.



Kasano no diak kayat ti desision a naaramid?

No saanmo a magustuan ti desision nga aramidenmi, adda karbengam nga agapelar iti dayta. Kitaen ti seksion a *Dagiti Proseso ti Asug ken Apela ti Miembro* iti daytoy a handbook para iti ad-adu pay nga impormasion iti karbengam nga agapela.

Dagiti Serbisio a Telehealth

Marigrigatanka kadi a mapan iti kayatmo a papanan? Agnanaedka kadi iti rural a paset ti estado? No wen, dagiti Telehealth a serbisio ket mabalin nga para kanyam. Daytoy a masakupan a benepisio ti plano ket kas iti personal a panagbisita iti doktor ngem saannakayo a limitaran iti doktormo kadagiti lokasionyo. Mabalinmo a maala ti taripato a kasapulam uray saanka nga agmaneho iti adayo a distansia.

Dagiti serbisio ket pakairamanan ti:

- Ti real-time a video conferencing.
- Ti natalged nga interaktibo ken saan nga interaktibo a komunikasion iti web.
- Ti natalged a panagiyakar kadagiti medikal a rekordmo. Ti tagaipaaymo ket mabalin nga agusar kadagiti nangato ti kalidadna nga imahe ken kadagiti report ti laboratorio para iti taripatom.

Dagiti serbisio a saan a masakupan ket pakairamanan:

- Dagiti gagangay nga awag iti telepono, fax, wenno email — napagtipon wenno naisina.
- Ti panagala kadagiti agasmo babaen iti panangkompleto iti online a form.

Ti aniaman a personal a taripato nga agkasapulan iti maipakauna a pammalubos ket agkasapulan iti isu met laeng a maipakauna a pammalubos babaen ti Telehealth.

Bagaandaka dagiti tagaipaay iti serbisio nu agipaayda kadagiti telehealth a serbisio. Singirendakami para kadagitoy a serbisio. No kayatmo a maammuan ti ad-adu pay maipanggep kadagiti Serbisio ti Telehealth, awagandakami a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) wenno bisitaem ti **ohanahealthplan.com**.

Transportasion

Ituloddaka iti kasapulan a papanan no adda emerhensia. Mangipapaay kami met laeng dagiti serbisio a para iti saan nga emerhensia a transportasion (NET) a mapan ken agawid kadagiti medikal a kasapulan nga appointment para iti salun-at ti ugali para kadagiti miembro nga:

- Awan paglugananna.
- Agnanaed kadagiti lugar nga awanan iti pangpubliko a transportasion.
- Saan a makalugan iti pangpubliko a transportasion gapu iti kondision ti salun-atda.

No umawagka para kadagiti serbisio ti NET, agsapulkami nga umuna iti awan bayadna nga opson. Mairaman ditoy dagiti:

- Pannakausar ti bukodmo a lugan.
- Ti pamilyam, gagayyemmo, ken dagiti boluntario a serbisio wenno ti pasilidad nga agserserbi kenka.

No saan a mabalin dagitoy nga opson, agsapulkami iti sabali a pamay-an tapno maitedmi kenka dagiti NET a kasapulam. Idiay Oahu, adda ti dua nga opson: dagiti serbisio ti bus ken TheHandi-Van. Ikkandaka kadagiti passess ti bus wenno passes ti TheHandi-Van tapno makaapanka kadagiti appointment mo. Kadagiti amin a dadduma nga isla, mausar dagiti serbisio ti bus no adda.



Mausar ti serbisio ti bus no:

- Ipalubos ti pisikal a kondisionmo (makapagnaka a bukbukodmo wenno agusar iti wheelchair).
- No aganaedka iti nakurang a kagudua a milia manipud iti bus stop.
- No iti destinasionmo ket saan a sumurok iti kagudua a milia manipud iti bus stop.

Ti serbisio ti taxi ti mausar:

- Saanmo kabaelan a pisikal ti aglugan iti bus (saanmo kabaelan ti sibubukod a magna ken saanka nga agus-usar iti wheelchair).
- Agnanaedka iti nasursurok ngem kagudua a milia manipud iti pagsardengan ti bus.
- Ti destinasionmo ket nasurok ngem kagudua a milia manipud iti pagsardengan ti bus.

Ti serbisio ti TheHandi-Van ti mausar no:

- Ananaedka idia Oahu.
- Saan nga ipalubos ti pisikal a kondisionmo nga agluganka iti bus.
- Kualipikadoka para iti daytoy a serbisio.

Masapul a kwalipikadoka tapno makaluganka iti TheHandi-Van. Ti TheHandi-Van Eligibility Center ket masarakan idia:



The First Insurance Center
1100 Ward Ave.
Suite 835
Honolulu, HI 96814-1613

Nakalukat ti center manipud iti Lunes agingga iti Biyernes manipud iti 8 a.m. agingga iti 5 p.m., Hawaii Standard Time. Maidawat nga awagam ti **1-808-538-0033** tapnu makaammoka ti ad-adu pay wenno kayat mo nga mangi-iskedyul iti rupan-rupa nga interview.

Addaan kadagiti Saludsod?

No kuna ti tagaipaay kenka a dika makalugan iti bus wenno TheHandi-Van, wenno no awan ti serbisiom iti lugarmo, tumulongkami kenka tapno agsapul iti sabali a wagas tapno makadanonka iti kasapulam a papanan. Awagannakami a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Kasta met, kasaritam ti tagaipaaymo iti serbisio maipapan kadagiti agdama nga appointment-mo. Mabalinda nga agkiddaw iti NET para kenka.

Tallo nga addang iti panangusar iti benepisiom a transportasi

1. Mangiskediul ti panaglutan babaen ti panagtawag iti Solusion ti Salun-at ti Transdev a libre iti **1-866-790-8858**. Matulongannaka met ti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana.
2. Umawag iti nasapsapa ngem iti tallo nga aldaw ti trabaho sakbay ti appointment-mo iti ruar-ti-isla wenno ruar-ti-estado. Para iti transportasi iti daga iti pagtaengam nga isla, kiddawenmi nga awagam ti Solusion ti Salun-at ti Transdev iti saan a bumaba iti 48 nga oras sakbay ti appointmentmo. Mabalinka nga agpa-eskediul iti panaglutan uray 30 nga aldaw sakbay ti appointment-mo.
3. Masapul a nakasaganakan iti saan a bumaba iti 15 minuto sakbay ti panangdagasda kenka.

Dagiti palagip ti serbisio ti Saan ng Emerhensia a Transportasion (NET):

- Dagiti serbisio ti NET ket para kadagiti medikal nga appointment a kas iti panagbisita iti doktor. Saanda a para iti panagbiyahe a mapan iti parmasia, okasion ti komunidad wenno sabali pay nga awan koneksionna iti panagpaagas.



- No agkiddawka iti pagluganan iti nakurang a 72 nga oras a nasaksakbay, ipaaymi ti sakay kenka no makitami a daytoy ket para iti naganat a rason. Mabalín a kiddawenmi kenka nga agpa-iskediulka iti sabali a tiempo no daytoy ket saan a naganat.

No saanka a sigurado no kaanoka a malpas iti appointment-mo, kiddawenmi nga awagam ti Linya ti Tulong ti Transportasion a libre iti **1-866-481-9699** para kadagiti urnos kalpasan ti appointment-mo. Sumangpet dagiti serbisio ti NET iti uneg ti 60 a minuto. Kiddawenmi nga ikkam ida iti pawayway. Ibagam kadakuada no sadino ti eksakto a lugar a pangalaanda kenka. Makatulong daytoy iti drayber tapno mabirokannaka.

No adda asugmo maipapan iti NET, maidawat a kontakem ti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana wenno Solusion ti Salun-at ti Transdev a libre iti **1-866-790-8858** ken ibagam kadakami ti kapadasam.

Ti Reimbursement ti Miliahe

Idiayami itan ti panangisubli ti bayad ti miliahe! Kayatna a sawen a bayadandakayo iti distansia a nadaliasatyo agingga iti appointment. No interesadoka a ti maysa a miembro ti pamilyam wenno gayyemmo ti mangipan kenka para iti appointment ti salun-at ti ugali, umawagka para kadagiti kanayonan a detalye. Nalaka ti proseso. Awagan ti Solusion ti Salun-at ti Transdev a libre iti **1-866-790-8858**.

Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Kababalin

Kasano nga Agpili wenno Agsabali dagiti Parapaay iti Salun-at ti Ugali

Dagiti miembro ti 'Ohana CCS ket mabalinda nga agpili ti in-network a tagaipaay iti salun-at ti kababalin ken baliwan dayta iti aniaman a tiempo. Awan ti masapul nga referral. Tawagan ti Serbisio ti Kostumer a libre ti tawag iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) wenno mapan iti **ohanahealthplan.com/ccs** para iti listaan dagiti makipaspaset a tagaipaay ti salun-at ti kababalin. Mabalín mo met laeng nga katungtungen ti Mangimanehar ti Kasom para iti tulong ti panagsabali ti parapaay kenka.

Ania ti Aramidem no Adda iti Emerhensia wenno Addaka iti Ruar ti Lugar ti Serbisiomi

Umuna, kitaem no pudno daytoy nga emerhensia iti salun-at ti panunot. Iti panagkunam kadi ket makapeggadka iti mismo a bagim wenno iti sabali? Nu iti panagkunam ket pudno, awagam ti **911**. Wenno mapan iti kaasitgan nga siled ti emerhensia. Aramidem daytoy uray no dayta nga siled ti emerhensia ket awan iti lugar a lugar ti serbisiomi.

No masapulmo ti emerhensia a panangtaripato iti ruar ti lugar ti serbisiomi, kiddawenmi nga ibagam kadakami. Tawagam laeng diay numero diay ID kardmo ti 'Ohana CCS. Masapul met nga awagam ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia no kabaalam. Awagam manen ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia iti uneg ti 24 agingga 48 nga oras kalpasan a nakaawatka kadagiti emerhensia a serbisio. Apaman a natalgedkan, maisagana iti pannakaiyakarmo iti maysa a pasilidad ti Medicaid. Ibagami kaniam no ti panagusar dagiti espesialista ti network ket madi mabalín.

Dagiti Limitasion ken Saan a Sakup ti Salun-at ti Kababalin

Saanmi a sakupen dagiti serbisio no dagitoy ket saan a medikal a kasapulan.

Umawag a dagus tapno kanselaen wenno baliwan ti iskediul ti pagluganan – saan a bumaba iti maysa nga oras sakbay ti oras ti panagsundo kanyam.

Makatulong daytoy tapno maipaay ti nasaysayaat a serbisio para iti tunggal maysa.



Dagiti Serbisio ti Ospital

Matulongandaka a mangala iti aniaman a kasapulam kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin kas iti pannaka-ospital a para iti salun-at ti kababalin. Dagiti pang-emerhensia a serbisio ket saan nga agkasapulan iti aniaman a pammalubos. Kitaem ti seksion *Dagiti Pang-emerhensia a Serbisio* para iti dadduma pay a detalye. Para kadagiti serbisio ti outpatient wenno inpatient, agkiddaw ti tagaipaay iti salun-atmo iti naiyuna nga autorisasion.

Dagiti Serbisio Manipud Kadagiti Tagaipaay nga Awan iti Networkmi

Mabalin nga adda dagiti tiempo a saan nga available ti taripato iti salun-at a kasapulam manipud kadagiti tagaipaay iti serbisio nga adda iti network mi. No kasapulam ti taripato manipud iti sabali a tagaipaay nga awan iti listaan ti tagaipaaymi, ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensia ket makitinnulong iti plano ti salun-at tapno maikoordinar ti taripato a para kenka. Mabalin a kasapulam ti naiyuna nga autorisasion.

Dagiti Serbisio nga Agkasapulan iti Naiyuna nga Autorisasion/Maipakauna nga Sertipikasion

Masapul nga aprobaranmi dagiti sumaganad a serbisio sakbay a maalam dagitoy. Maawagan daytoy nga naiyuna nga autorisasion. Kontakennakami ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno tagaipaay iti salun-at tapno dawatenda daytoy. No saanmi nga aprobaran dagiti serbisio, pakaammoandaka. Ikkandaka iti impormasion maipapan kadagiti proseso ti apela ken ti karbengam para iti DHS nga panagbista no dika umanamong iti desisionmi.

Daytoy a serbisio ket agkasapulan ti naiyuna nga autorisasion:

- Panangagas iti sakit iti panagusar iti droga.
- Ti psychosocial a rehabilitasion ket iramananna ti Clubhouse.
- Dagiti Panamagtipon ti Komunidad a Serbisio.
- Dagiti maim-imbestigaran ken eksperimental a proseso ken panagagas.
- Dagiti serbisio ti ospital a saan nga emerhensia.
- Dagiti kapatadan nga espesialista.
- Ti Panangsuporta iti panagtrabaho.

Daytoy a listaan ket mabalin a mabaliwan. Mapan iti **ohanahealthplan.com/ccs** wenno tawagan ti Serbisio ti Kustomer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) para iti kabarbaro a listaan dagiti serbisio a kasapulam ti naiyuna nga autorisasion.

Nakumikom ni 'Ohana a mangsungbat kadagiti gagangay a kiddaw para iti naiyuna nga autorisasion iti uneg, iti kaaduan, pito nga aldaw ti kalendario. Dakami wenno ti tagaipaaymo iti salun-at ket mabalin nga agkasapulan iti ad-adu a tiempo tapno maaramid daytoy a desision. Ngarud, ibagami a mabusbosmi ti kanayonan pay nga 14 nga aldaw. No ipamatmat ti tagaipaay, wenno no ikeddeng ni 'Ohana, a ti gagangay a panawen ket mabalin a nakaro a mamagpeggad iti biag wenno salun-atmo, agaramid ni 'Ohana iti napardas (napartak) a pangngeddeng iti autorisasion iti uneg ti 72 nga oras manipud iti kiddaw. Para iti agtultuloy a panangaywan (aggigiddan) a panangrepaso, ikkandakayo iti desision iti uneg ti 72 nga oras manipud iti kiddaw. Maipatulod ti naisurat a pakaammo ti rason ti desision a mangpalawa iti panawen agraman ti kalintegam a mangidatag ti asug no dika umanamong iti desision.

Ti Programa a Panangimanehar iti Panagusar

Addaankami iti programa a panangimanehar iti panagusar (UM). Gandatna daytoy a masigurado a makaalaka iti umiso a taripato iti umiso a lugar ken iti umiso a tiempo. Karaman iti programa nga UM dagiti:

- **Dagiti prospektibo a panangrepaso:** Sakbay a makaalaka iti taripato, kitaenmi pay no kasapulam daytoy.



- **Dagiti agdama a panagrepaso:** Kitaenmi ti taripato a maaw-awatmo tapno makita no kasapulan nga itultuloy nga awaten dayta a taripato wenno ti sabali a taripato ket nasaysayaat a makasabet kadagiti kasapulam.
- **Transisional a taripato:** Tulongandaka no rummuarka iti ospital babaen iti panangsigurado a dagiti serbisio ket maisimpa sakbay nga agawidka.
- **Dagiti retrospektibo a panagrepaso:** Kitaenmi no kasapulam ti taripato a naawatmo.
- **Panagkoordinar ti taripato:** Ti grupo ti UM ket makipagtrabaho iti maysa nga interdisciplinary team tapno masigurado ti epektibo a panagkoordinar ti taripato. Tumulongkami a mangpasayaat iti pakabuklan a kinatalged, kinaepisiente, ken kinaepektibo ti panangipaaymo iti panangtaripato iti salun-at babaen ti pannakitinnulong kadagiti maitutop a grupo tapno mailasin dagiti kasapulan ken lapped.
- **Panagmanehar ti parmasia:** Tumulongkami tapno masigurado a natalged ken maitutop dagiti agas nga inumem iti kasasaadmo.
- **Prospektibo a panangrepaso iti pannakausar ti agas (ProDUR):** Sukimatenmi no adda problema iti agasmo sakbay nga alaem dayta.
- **Retrospektibo a panangrepaso iti pannakausar ti agas (RetroDUR):** Sukimatenmi no adda dagiti parikut iti agasmo kalpasan a maawatmo dayta.
- **Listaan ti naipangruna nga agas (PDL):** Sakupenmi ti adu a gagangay a naireseta nga agas.
- **Dagiti klinikal a programa:** Mangbangonkami kadagiti programa tapno mapasayaat ti kalidad ti salun-atyo.

Aramidenmi dagitoy a panagrepaso tapno marukod dagiti taripato iti salun-at ti kababalin ken dagiti serbisio a maawatmo. Kayatmi a masigurado a dagiti serbisio a maaw-awatmo ket kaibatugan dagiti adda iti masakupan ti plano ti salun-at ti 'Ohana CCS. Kitaenmi tapno maammoan no dagiti taripato ken serbisio ket maipapaay iti umiso a lugar ken iti umiso a tiempo. Kalpasanna, agdesisionkami no kasano kalawa ti maipaaymi a panangsakop kas maiyannatup kadagiti benepisiom. Desisionanmi met no kasano a bayadan dagiti nangipaay kadagita a taripato kenka.

Mabalin nga adda dagiti tiempo nga ibagami a saanmi a mabalin a sakupen dagiti serbisio wenno taripato a kidkiddawen ti tagaipaaymo. Mabalin a daytoy ket gapu kadagiti limitasion iti benepisio wenno saan met a medikal a kasapulan. Dagitoy a desision ket mabalin nga aramiden ti lisensiado a klinikal nga empleadomi. Isuda dagiti nars, doktor, ken lisensiado nga clinician ti salun-at ti ugali.

Siguraduenmi a naibasar laeng dagiti repasomi iti kinaumno ti pannakataripatom ken ti sakupen ti benepisiom. Saankami a mangted iti pinansial a gunggona kadagiti mangaramid kadagitoy a desision.

Tapno makisarita ti UM staff, maammuam ti ad-adu pay maipapan iti programami nga UM, wenno no makidiskusyon kadagiti isyu ti UM, tawagam ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540 (TTY: 711)**.

Saannaka a singiren ti tagaipaaymo para kadagiti nasakup a serbisio a naawatmo a dinesisionanmi nga saan a medikal a kasapulan.

No ti plano ti salun-at ket agkedked a mangipaay iti serbisio gapu iti moral wenno narelihiosuan a rason, pakaammuandaka iti uneg ti 30 nga aldaw kalpasan a maimplementar ti polisia. Ipakaammo mi met laeng kaniayo no kasano nga kontaken ti DHS. Ikkan daka ti impormasion no kasano ken saan nga makaala dagiti serbisio nga kasapulam.

Kasano ti Mangala iti Taripato Kalpasan ti Oras ti Trabaho

No agsakitka wenno nadangran, ngem saan met nga emerhensia, awagam ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam. Ibagada kenka no kasanoka a makaala iti taripato. No dikay madanon ida, tawagan ti 24-oras a liniami a Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540 (TTY: 711)**.

**Mabalinmo met laeng
nga tawagan ti 24-Oras
a Linya ti Balakad ti
Nars a libre iti
1-800-919-8807.**



Dagiti Para Emerhensia a Serbisio

Dagiti pang-emerhensia a serbisio ket para kadagiti nakaro a kondision a masapul a maagasan a dagdagus. Dagitoy ket mabalin a kairamanan dagiti serbisio para iti inpatient ken outpatient (kitaen ti panid 12 para iti kaipapanan). Itedmi kenka dagiti nagan ti tagaipaay nga asideg iti lugarmo. Tapno makasarak kadagiti mangipapaay ti serbisio ti emerhensia ken kalpasan ti panagpatalged, tawagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**), kitaen ti direktorio ti tagaipaaymo, wenna bisitaen ti websitemi iti **ohanahealthplan.com/ccs**.

Iti baba ket listaan dagiti ospital nga addaan kadagiti emerhensia a tagaipaay ti serbisio.

Nagan ti Pasilidad	Pagnanaedan	Siudad	Estado	Zip Code	Isla	Numero ti Telepono
Hale Hoola Hamakua	45-547 Plumeria St	Honokaa	HI	96727	Hawaii	1-808-932-4100
Hilo Benioff Medical Center	1190 Waianuenue Ave	Hilo	HI	96720	Hawaii	1-808-932-3000
Kau Hospital	1 Kamani St	Pahala	HI	96777	Hawaii	1-808-932-4200
Kohala Hospital	54-383 Hospital Rd	Kapaau	HI	96755	Hawaii	1-808-889-6211
Kona Community Hospital	79-1019 Haukapila St	Kealakekua	HI	96750	Hawaii	1-808-322-9311
Queens North Hawaii Community Hospital	67-1125 Mamalahoa Hwy	Kamuela	HI	96743	Hawaii	1-808-885-4444
Kauai Veterans Memorial Hospital	4643 Waimea Canyon Dr	Waimea	HI	96796	Kauai	1-808-338-9431
Samuel Mahelona Memorial Hospital	4800 Kawaihau Rd	Kapaa	HI	96746	Kauai	1-808-822-4961
Wilcox Memorial Hospital	3-3420 Kuhio Hwy	Lihue	HI	96766	Kauai	1-808-245-1100
Lanai Community Hospital	628 Seventh St	Lanai City	HI	96763	Lanai	1-808-565-8450
Kula Hospital	100 Keokea Pl	Kula	HI	96790	Maui	1-808-878-1221
Maui Memorial Medical	221 Mahalani St	Wailuku	HI	96793	Maui	1-808-244-9056
Molokai General Hospital	280 Home Olu Pl	Kaunakakai	HI	96748	Molokai	1-808-553-5331
Adventist Health Castle	640 Ulukahiki St	Kailua	HI	96734	Oahu	1-808-263-5500



Nagan ti Pasilidad	Pagnanaedan	Siudad	Estado	Zip Code	Isla	Numero ti Telepono
Kahuku Medical Center	56-117 Pualalea St	Kahuku	HI	96731	Oahu	1-808-293-9221
Kapiolani Medical Center For Women And Children	1319 Punahou St	Honolulu	HI	96826	Oahu	1-808-983-6000
Kuakini Medical Center	347 N Kuakini St	Honolulu	HI	96817	Oahu	1-808-536-2236
Pali Momi Medical Center	98-1079 Moanalua Rd	Aiea	HI	96701	Oahu	1-808-486-6000
Straub Clinic Hospital	888 S King St	Honolulu	HI	96813	Oahu	1-808-522-4000
The Queens Medical Center	91-2141 Fort Weaver Rd	Ewa Beach	HI	96706	Oahu	1-808-691-3000
The Queens Medical Center	1301 Punchbowl St	Honolulu	HI	96813	Oahu	1-808-691-1000
The Queens Medical Center	128 Lehua St	Wahiawa	HI	96786	Oahu	1-808-691-6800

Para iti kumpleto a listaan ti manangipaay iti serbisio a pang-emerhensia, pangngaasim ta awagam ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**), kitaem ti direktoryo ti tagaipaaymo, wenno bisitaem ti website-mi iti **ohanahealthplan.com**.

Tapno usarem ti **“Find a Provider / Pharmacy (Agbirok iti Tagaipaay/Parmasia)”** tool iti website-mi, mapan iti **ohanahealthplan.com** ket surotan dagitoy direksion:

1. I-click ti **“Find a Provider / Pharmacy (Agbirok iti Tagaipaay/Parmasia)”**.
2. Isuratmo ti adres ti kalsada, siudad, county, wenno ZIP Code-mo sa i-click-mo ti **“Select your plan (Pilien ti planom)”**.
3. Piliem nu ayanna ka nga state idiyay drop-down menu. Pilien Community Care Services (CCS) ti ‘Ohana.
4. I-click ti **“Continue (Agpatuloy)”**.
5. Piliem no sadino ti kayatmo a pagbirokan:
 - a. Agbirok babaen ti espesialidad, nagan ti pasilidad/grupo, nagan ti tagaipaay, wenno NPI. Kas pagarigan, mabalinmo nga i-type ti **“social worker”** tapno agsapul kadagiti mangipapaay iti dayta nga espesialidad wenno mabalinmo nga iserrek ti espesipiko a nagan ti tagaipaay. No inserrekmo ti kasapulan nga impormasion, i-click-mo ti **“Search (Agbirok)”**.
 - b. Agbirok babaen ti panagusar kadagiti tiles ti panagbirok ti kategoria. I-click ti maysa kadagiti kahon para iti:
 - i. Propesional iti medisina.
 - ii. Medikal a pasilidad.
 - iii. Salun-at ti Kababalin.



- iv. Parmasia ken medikal nga suplay.
- c. Manipud iti kannawan a sikigan ti iskrin, i-click-mo ti aniaman kadagiti nalatak a link ti panagbirokmi:
 - i. Kangrunaan a Taripato.
 - ii. Klinika wenno naganat a panangtaripato.
 - iii. Pediatrics (maladaga, ubbing).
 - iv. Dagiti propesional iti ngipen.

Ania ti Aramiden no adda ti Emerhensia

Awagan ti 911 no adda ti emerhensia. Awagan iti ambulansia no awan ti 911 nga serbisio dita lugaryo. Dagiti pang-emerhensia a serbisio ket saan nga agkasapulan iti naiyuna nga autorisasion. Mapanka a dagus iti kaasitgan nga siled ti emerhensia ti ospital. Tawagam ti Hawaii CARES iti 1-808-832-3100 para iti Oahu, 1-800-753-6879 para iti Kabangibang nga Isla, wenno ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam. Mabalin met nga umawag, ag-text, wenno ag-chat 988. Dagiti sumagmamano nga ehemplo dagiti emerhensia/krisis ket:

- Mariknam a kasla masaktan ti bagim wenno ti sabsabali.
- Ti rikna a kayatmo ti agpakamatay.
- Ti rikna a saanka a natalged.

Ti emerhensia iti salun-at ti ugali ket no ti kinaawan ti dagdagus nga atension ket agresulta iti:

- Nakaro a peggad iti pisikal wenno mental a salun-at ti indibidwal.
- Serioso a peggad iti bagim wenno iti sabali gapu iti emerhensia a sakit iti panagusar iti droga.
- Aramidem daytoy uray no dayta a siled ti emerhensia ket awan iti lugar a serserbisioanmi.
- Maysa a pangta iti salun-at wenno iti kinatalged ti maysa a masikog a babai wenno ti sikogna.

No addakan iti siled ti emerhensia, masapul nga ipakitam ti 'Ohana CCS ID kardmo. Pakaammoam ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam iti kasapaan a tiempo no addakan iti ospital. Ipakaammom kadakuada no immawatka iti taripato iti maysa nga siled ti emerhensia. Bayadanmi ti pasurnad a taripato agingga iti emerhensia a panangagas (maawagan *post-stabilization* a taripato).

Saanmo a kasapulan ti naisakbay a pannakaaprobar para kadagiti emerhensia a serbisio wenno pasurnad a taripato. Pudno daytoy iti man uneg wenno ruar ti networkmi ditoy Hawaii. Ti pang-emerhensia a taripato iti ruar ti Estados Unidos ket saan a masakupan.

Dagiti Serbisio a Post-Stabilization

Napateg a kitaem ti tagaipaaymo iti salun-at ti ugali para iti pasurnad a taripato kalpasan a rummuarka iti ospital tapno masigurado a lumaingka. Napateg daytoy para iti naan-anay a panagpaimbagmo. Napateg met nga umawatka iti pannakataripato agingga a natalged ti kasasaadmo. Maawagan daytoy iti post-stabilization a taripato.

Masapul a maaramid daytoy a taripato tapno mapagtalinaed, mapasayaat wenno masolbar ti medikal a kondisionmo. No addaanka iti saludsod wenno saan a sigurado maipapan iti taripatom, mabalin a direkta a kontakem ti Mangimanehar iti Kasom wenno tagaipaay iti salun-at ti ugali. Mabalinmo met laeng a kontakem ti 24 nga oras a Linya ti Balakad ti Nars iti **1-800-919-8807** no nakaserra ti opisina ti tagaipaay ti serbisio.



Bayadanmi ti taripato a naawatmo kalpasan ti siled ti emerhensia a taripatom agingga a natalgedkan wenno mabalinkan a maiyakar a sitatalged iti maysa a tagaipaay nga adda iti networkmi. Saanmo a kasapulan ti naiyuna nga autorisasion para iti daytoy. Nupay kasta, daytoy a taripato ket masapul a mantenarena, pasayaatenna wenno solbarena ti emerhensia a medikal a kondisionmo.

Emerhensia a Taripato iti Ruar ti Serserbisioan a Lugar

No maaddaanka iti emerhensia kabayatan nga agdaldaliasatka iti uneg ti United States, mapan iti kaasitgan nga ospital. Ipakitam ti 'Ohana CCS ID kardmo. Sakanto awagan ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam iti kasapaan a tiempo. Kiddawem iti empleado ti ospital nga awagandakami. No masapul a bayadam ti maysa a taripato kabayatan ti kaaddam iti ruar ti lugar ti serbisio, agsuratka iti Departamentomi iti Panagtunton. Masapulda dagiti kopia ti medikal a reportmo ken dagiti binayadam. Masapulda met ti pammaneknek a nagbayadka. Addaanka iti maysa a tawen manipud iti petsa ti serbisio tapno dumawat ti panangisubli iti bayad (maawagan iti *reimbursement*).

No agsakitka wenno madangran kabayatan nga addaka iti ruar ti lugar ti serbisio ti 'Ohana CCS ken saan nga emerhensia, awagam ti Mangimanehar ti Kasom/Ahensia.

Saan a masakupan dagiti serbisio iti salun-at ti kababalin iti ruar ti Estados Unidos. Masapul a bayadam a bukod dagitoy a serbisio.

Ania ti Aramidem no Addaka iti Krisis

Addaanka kadagiti 24-nga oras a serbisio iti krisis. Awagan ti linya iti Serbisio ti Kostumer ti CCS a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**), wenno awagam ti naidutok kenka a Tagaimaton/Ahensia ti Kasom. Mabalainmo met ti umawag iti Linya iti Krisis ti Hawaii CARES iti **1-808-832-3100** idia Oahu wenno libre manipud kadagiti Kabangibang nga Isla iti **1-800-753-6879**. Wenno umawag, ag-text, wenno ag-chat **988**.

Masakupan a Ruar-ti-Estado ken Ruar-ti-Isla

Sakupenmi dagiti aniaman a medikal a kasapulan, dagiti nasakup a serbisio nga awan iti estado wenno iti isla a pagnanaedam. No agdesisionka wenno ti tagaipaaymo a kasapulam ti serbisio iti ruar-ti-estado wenno ruar-ti-isla, ket awan daytoy iti planomi, kontakennakami latta. Makipagtrabahokami kenka a mangpadas a manggun-od iti serbisio a lokal. Ipaaymi dagitoy a serbisio iti ruar ti estado wenno ruar ti isla no saankami a makabirok iti tagaipaay iti plano. Karaman ditoy dagiti:

- Dagiti referral para iti espesialista wenno pasilidad iti ruar-ti-estado wenno ruar-ti-isla.
- Ti transportasion a mapan ken agsubli manipud iti lugar ti referral para iti ruar-ti-isla wenno ruar-ti-estado a papanan.
- Pagyanan ken dagiti taraon a para kenka ken aniaman a kasapulan nga attendant (no medikal a kasapulan).

Makipagtrabahokami kenka a mangpadas a manggun-od iti serbisio a lokal. Agdesisionkaminto ti uneg ti 14 nga aldaw. Mabalain nga agkasapulankami iti ad-adu a tiempo tapno maaramid daytoy a desision. Ngarud, mabusbosmi ti kanayonan pay nga 14 nga aldaw. Mabalainmo wenno ti doktormo ti agkiddaw kadakami iti napasas a pangngeddeng (maysa a pangngeddeng a maaramid iti uneg ti 72 nga oras). Mabalainmo a kiddawen daytoy no ti panaguraymo iti pannakaaprobar ket ikabilna ti biag wenno salun-atmo iti peggad. No dadduma masapulmi ti ad-adu a panawen tapno makaaramid iti napasas a desision. Mabalain a kayat a sawen daytoy ket panagnayon iti agingga 14 nga aldaw ti trabaho tapno makaaramidkami iti desision wenno makaited iti pannakaaprobar.

Nu kasapulam dagiti serbisio iti taripato ti salun-at ti kababalin kabayatan nga awanka ti lugar ti serbisio ti 'Ohana CCS, ken saan daytoy nga emerhensia, umawag iti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Tumulongkami a mangikoordinar iti taripato a kasapulam ken siguraduenmi a makaalaka iti aprobasion sakbay a maalam dagiti serbisio.



Ti Panagbaliw ti Pannakataripato

Nu barbaroka iti 'Ohana CCS wenno iti Mangimanehar ti Kasom/Ahensia wenno ti tagaipaaymo iti serbisio ket saanen a makipaspaset iti 'Ohana CCS, mabalinkami a makitinnulong kenka ken iti tagaipaaymo iti serbisio. Daytoy ket tapno agtultuloy a makaalaka kadagiti serbisio kas iyak-akardaka iti makipaspaset a tagaipaay iti serbisio.

Matulongandaka met no pumanawkan iti 'Ohana CCS. Pangngaasiyo ta tawaganyo ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) wenno ti Mangimanehar ti Kaso/ Ahensia tapno matulongannakayo a makagun-od iti pannakaaywan a kasapulanyo.

EPSDT (Nasapa ken Periodiko nga Screening, Dayagnostiko ken Panangagas)

Ti planom iti QUEST (Medicaid) ket addaan iti programa ti Nasapa ken Periodiko nga Screening, Dayagnostiko ken Panangagas (EPSDT). Mangipapaay daytoy ti masapul a panangtaripato para kadagiti miembro a naub-ubing ngem iti edad a 21. Pangngaasiyo ta dumanonkayo iti planoyo a QUEST (Medicaid) tapno maammuanyo ti ad-adu pay.

Dagiti Naiyuna a Direktiba

Ti pannakataripatom ket desisionmo

Ibagbaga ti Unifrom Health Care Decisions Act iti Hawaii nga adda ti karbengam nga agkedked iri medikal a panangagas. Palubosannaka met daytoy a linteg a mangibaga iti doktormo no ania a klase ti panagagas ti kayatmo wenno saanmo a kayat iti masanguanan. Karaman ditoy ti pannakataripato a mangpaatiddog iti biag. Bilang planom para iti salun-at, addaankami iti responsibilidad a mangibaga kenka iti maipapan dagiti naisakbay a direktiba. No adda ti panagbalbaliw iti linteg dagiti naisakbay a direktiba, pakaammuandaka iti saan a naladladaw ngem 90 nga aldaw kalpasan a naaramid dagiti panagbalbaliw.

Tumulong Kenka ti Naiyuna a Direktiba a Mangipakaammo kadagiti Kiddawmo

Ti naiyuna a direktiba ket maysa a legal a dokumento. Ibagana kadagiti tagaipaay no ania a klase ti pannakataripato ti kayatmo a magun-od (wenno saan a magun-od) no saanmo a kabaelan a mismo nga ibaga dagitoy. Saan a maapektaran ti klase ti pannakataripato a maawatmo addaanka man wenno awanan iti naiyuna a direktiba.

Adda dua a klase dagiti naisakbay a direktiba. Ti maysa ket ti bileg iti sibibiag. Ti sabali ket ti nasamay a bileg ti abogado para kadagiti panggeddeng iti taripato ti salun-at.

Ti bileg iti sibibiag ti mangibaga no ania a klase ti pannakataripato ti kayatmo no saankan a makapagdesision para iti bagim. Mausar daytoy no saanmo a maipakaammo ti kayatmo iti tagaipaaymo.

Inaganan ti nalagda a power of attorney para kadagiti panggeddeng iti taripato ti salun-at ti tao a kayatmo nga agpili para kenka. Mausar daytoy no saanmon a kabaelan ti agpili para iti bagim. Mausar met daytoy no saanmon a maibaga iti tagaipaaymo ti maipapan iti pannakataripato a kayatmo.

Saan a limitaran ti 'Ohana CCS dagiti naisakbay a direktibam. Saan met a mangidumduma ti 'Ohana CCS a maibusor kadagiti miembrona babaen iti panangkiddaw wenno saan a panangkiddaw dagiti naisakbay a direktiba kas maysa a kondision ti pannakataripato.

Pangalaak iti porma ti naiyuna a direktiba?

Mabalinmo ti umawag iti maysa nga abogado wenno iti lokal nga opisina ti legal aid. Mabalinmo met ti dumawat iti tulong manipud iti tagaipaaymo. Wenno awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**).

Kasano a maammuak ti ad-adu pay maipapan dagiti naisakbay a direktiba?

Matulongannaka ti Serbisio ti Kostumer a maammuam ti ad-adu pay. Awagan a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Tulongandaka nga ag-sign up para iti maysa a libre a sesion ti edukasion. Mabalinmo met ti dumawat iti nayon nga impormasion manipud iti tagaipaaymo.



Mabalinko kadi a baliwan ti naiyuna a direktibak?

Wen, mabalinmo a sukatan ti naiyuna a direktibam iti aniaman nga oras a kayatmo. Mabalin a kayatmo a kontaken ti opisina ti lokal a legal aid para iti tulong. Nasayaat a kapanunotan ti masansam a panangkita iti naiyuna a direktibam. Siguraduem a ti kayatmo ti ibagbagana pay laeng ken sakupenna ti amin a paset ti taripato.

Ania ti aramidek kadagiti form-ko kalpasan a mapunnuak dagitoy?

Nasken nga ikkam iti kopia ti Masngimanehar ti Kasom/Ahensia ken pasilidad ti taripato ti salun-at tapno maikabil daytoy iti medikal a rekordmo. Itedmo ti maysa a kopia iti mapagtalkam a miembro ti pamilyam wenno gayyem. Mangidulinka iti maysa a kopia a kadua dagiti personal a papelesmo. Mabalinmo met ti mangited iti maysa a kopia iti abogadom wenno iti pastormo. Siguraduem nga ibagam iti pamilyam wenno kadagiti gagayyemmo—tattao a nadek ket kenka—ti maipapan iti inaramidmo. Saanmo laeng nga idulin dagitoy a pormas saka lipaten laeng.

Masapul kadi a surotan dagiti tagaipaay iti taripatok ti naiyuna a direktibak?

Wen, no la ketdi sursuroten ti naiyuna a direktibam ti linteg ti estado. Mabalin a saan a surotan ti tagaipaay iti taripato dagiti kiddawmo no maikontrada iti konsensiana. Kayatna a sawen a mabalin a mapagkedkedan ti maysa nga espesipiko a pannakaagas wenno medikasyon nga insuratmo iti naiyuna a direktibam gapu ta saan a kaya ti konsensia ti tagaipaay iti taripato ti kiddawmo. No kasdiay, tulongandaka a mangsapul iti maysa a tao a mangsurot kadagiti kayatmo. Malaksid kadagitoy, dagiti pasilidad ti taripato ti salun-at ket saan a makalikagum a mangipatungpal iti maipakauna a direktiba no adda ti nagtutulaganda iti entero nga institusion a panangsuppiat ken dayta a panangsuppiat ket palubosan ti linteg ti estado.

Ania ti mapasamak no saan a masurot dagiti kiddawko?

Malaksid kadagiti rason ti konsensia, masapul a masurot dagiti kiddawmo. Aniaman a report iti saan a panangsurot ket mabalin nga idatag iti Opisina ti DOH iti Kinasingurado ti Taripato ti Salun-at:



**Department of Health (DOH) Office of Health Care Assurance
Medicare Section
601 Kamokila Blvd., Suite 395
Kapolei, HI 96707**



**Telepono: 1-808-692-7420
Fax: 1-808-586-4444**

Dagiti Proseso ti Reklamo Ken Apela ti Miembro

Kayatmi a dagus nga ipakaammom kadakami no adda ti aniaman a saludsod, pakaseknan wenno problemam a mainaig kadagiti nasakup a serbisio wenno pannakataripato a naawatmo. Ilawlawag daytoy a seksion no kasanom a maiyebkas dagiti pakaseknam.

Adda dua a kita ti pakaseknan: *dagiti asug* ken *apela*. Ipalubos ti linteg a pederal nga agasugka no adda aniaman a parikut iti planom. Nangituding met ti estado kadagiti pagannurotan para iti panagidatag iti asug ken no ania ti aramidenyo no makaawattayo ti kastoy. No sika ket mangidatag ti asug wenno apela, masapul nga awan idumdumami. Saandaka a mabalin nga ikkaten wenno tratoen iti madi gapu ta nagasugka.

Dagiti asug

Ania ti asug?

Ti asug ket no umawagka wenno agsuratka tapno ibagam kadakami ti saanmo a pannakapnek iti maysa a tagaipaay, iti plano wenno iti maysa a serbisio. Dagiti asug ket mabalin a kairamanan ti:

- Isyu iti kalidad ti pannakataripato.
- Ti wagas ti panagtignay dagiti tagaipaaymo wenno dagiti dadduma, kas iti tagaipaay wenno empleado ti plano ti salun-at.
- Panaguray bayat dagiti panagbisita iti tagaipaay.



- Dagiti narugit nga opisina dagiti tagaipaay.
- Kasapulan a Kultural.
- Saan a pannakagun-od iti impormasion a kasapulam.

Kaano a mabalinak a mangidatag ti asug?

Mabalinmo ti mangidatag ti asug iti aniaman nga oras.

Kasanoak a mangidatag ti asug?

Mabalin a sika wenno ti sabali a tao ti mangidatag ti asug babaen iti panagtawag wenno panagsurat kadakami. Ti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno ti tagaipaay iti salun-at ket mabalin met a mangidatag ti asug a para kenka no ikkam ida iti pammalubos.

Masapul nga ibagam kadakami nga umanamongka nga adda maysa a tao a mangibagi kenka kabayatan ti proseso ti asug. Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Mabalinmo met nga ipatulod ti asugmo babaen ti fax iti **1-866-388-1769**. Wenno agsurat iti:



'Ohana CCS Health Plan
Attn: Grievance Department
820 Mililani Street
Suite 200
Honolulu, HI 96813

Mabalindaka a tulongan no sabali ti pagsasaom. Mabalin mo met laeng nga tawagan iti Serbisio iti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) no kasapulam ti mangidatag ti asug.

Iti uneg ti lima nga aldaw ti nagosio a pannakaawatmi iti asugmo, paw-itandaka iti surat a mangibaga a naawatmi dayta. Mangikeddengkami iti uneg ti 30 nga aldaw ti kalendario.

Ti kapaut a panawen dagiti gagangay a reklamo ket mabalin a mayalud-od iti agingga iti 14 nga aldaw ti kalendario no:

- Dimmawat ti miembro iti extension.
- Ipakita ti plano a kasapulan ti ad-adu nga impormasion ken ti pannakataktak ket pagimbagan ti miembro.
- Mapaattiddog ti panawen gapu iti sabali a rason malaksid iti kiddaw ti miembro.

Masapul nga ilawlawag ti plano ti pannakataktak iti miembro:

- Babaen ti oral ti panagserra ti negosio iti aldaw a maaramid ti desision a mapaattiddog ti panawen.
- Iti surat iti uneg ti dua nga aldaw ti kalendario manipud iti pangngeddeng a mangpaattiddog.

Ti Panangrepaso ti Estado iti Asug

Mabalin met nga agkiddawka iti panangrepaso ti estado iti asug. Nasken a maaramid daytoy iti uneg ti 30 nga aldaw ti kalendario manipud iti pannakaawatmo iti suratmi kas sungbat iti asugmo. Tapno makapagkiddawka iti daytoy a repaso, umawagka wenno agsuratka iti MQD iti:



Med-QUEST Division
Health Care Services Branch
601 Kamokila Blvd., Suite 415
Kapolei, HI 96709-0190



Oahu: 1-808-692-8094 (TTY: 1-808-692-7182)
Kabangibang nga Isla: 1-800-316-8005 toll-free (TTY: 1-800-603-1201)



Adda ti mangrepaso iti asug ken sumungbat iti uneg ti 90 nga aldaw ti kalendario manipud naawat daytoy. Daytoy a desision ket pinal.

Dagiti Apela

Ania iti apela?

Ti apela ket maysa a repaso iti adverse a panangikeddeng iti benepisio. Mabalin nga umapela nu saanka a kumanunong iti pangngeddengmi maipapan iti maal-alam a taripato ti salun-at ken/wenno ti kinapaspasmi. Mabalinmo ti agapela no mapasamak ti aniaman kadagitoy sumaganad nga aksion:

- No saanmi a patgan wenno limitaranmi ti maysa a nakiddaw a serbisio a dinawat ti tagaipaaymo iti taripato ti salun-at nga aprobaranmi.
- No kissayanmi wenno isardengmi wenno turposenmi dagiti serbisio a datin a maaw-awatmo nga inaprobaranmin.
- No saanmi a bayadan a buo wenno kapaset dagiti maalam a serbisio iti taripato ti salun-at ti kababalin.
- No saankami a makaited iti serbisio iti umiso a tiempo.
- No saankami a makaited iti desision para iti maysa nga apela nga indatagmo iti uneg ti kasapulan a panawen.
- No saankami a makaited kinyam ti resolusion ti maysa nga asug iti uneg ti kasapulan a panawen.
- No saankami nga umanamong nga agpakonsultaka iti sabali a tagaipaay iti taripato ti salun-at a saan a paset ti network-mi ken agnanaedka iti aw-away wenno iti lugar a limitado ti bilang dagiti tagaipaay.
- No kayatmo nga iriri ti pinansial a pagrebbengam.

Makaawatka iti surat manipud kadakami no mapasamak ti aniaman kadagitoy nga aksion. Maawagan daytoy nga *Abiso iti Adverse a Panangikeddeng iti Benepisio*. Mabalinmo ti agapela no saanka nga umanamong iti desisionmi. Adda laeng maysa a level ti apela iti plano.

Kasano a mangidatagak iti apela?

Nasken nga idatagmo ti apelam iti uneg ti 60 nga aldaw ti kalendario manipud iti petsa a naawatmo ti Abiso iti Adverse a Panangikeddeng iti Benepisio. Mabalinmo ti agidatag babaen iti panangawagmo wenno panagsuratmo kadakami. No kasapulan, matulongandaka a mangidatag iti apelam.

Mabalinmo met ti mangala iti tulong manipud kadagiti dadduma tapno maidatagmo ti apela. Makatulong ti tagaipaaymo wenno ti sabali a piliem a mangidtag iti apela no itedmo kadakuada ti naisurat a pamalubosmo. Mabalinmo met a saritaen para kenka ti apelam kadakami. Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540 (TTY: 711)**. Wenno agsuratka kadakami iti:

Ipatulod Dagiti Naisurat nga Apelam Ditoy	
Para kadagiti kiddaw nga apela para kadagiti medikal a serbisio: ‘Ohana CCS Attn: Appeals Department P.O. Box 31368 Tampa, FL 33631-3368	Para kadagiti kiddaw nga apela para kadagiti agas ti parmasia: ‘Ohana CCS Attn: Pharmacy Medication Appeals Department P.O. Box 31398 Tampa, FL 33631-3398
Ag-fax iti: 1-866-201-0657	Ag-fax iti: 1-888-865-6531



Patulodandaka iti surat iti uneg ti lima nga aldaw ti trabaho manipud iti pannakaawatmi iti apelam. Ipakaammo daytoy a surat kenka a naawatmi daytoy. Repasoenminto ti apelam ken patulodandaka iti surat iti uneg ti 30 nga aldaw ti kalendario para kadagiti kadawyan nga apela a mangibaga kenka iti pangngeddengmi.

Mabalinmo wenno ti maysa a tao a pinilim a mangibagi kenka a repasuen ti apelam. Mabalinmo a repasuen dagiti amin a dokumento ken naawat a rekord, ken aniaman a barbaro wenno kanayonan nga impormasion a naikonsidera ken/wenno napagbasaran. Mabalinmo a kitaen dagiti amin nga impormasion nga inusarmi a nangaramid iti desision kabayatan wenno sakbay a naaramid ti desision iti apela kasta met iti kalpasan ti pannakarepaso ti apela. Mabalinmo a kiddawen daytoy a kanayonan nga impormasion nga awan bayadna.

Kasano no kasapulak ti napaspas (mapadaras) nga apela?

Mabalinmo wenno ti doktormo ti agkiddaw iti napartak nga apela. Ikkandaka iti napartak nga apela no ibaga ti tagaipaaymo a ti panaguray ket agresulta iti nakaro a pannakadangran ti salun-atmo. Mabalinmo nga agkiddaw iti napartak nga apela uray no awan ti tulong ti doktormo. Dakami ti mangikeddeng no kasapulak ti napaspas a desision. Sika wenno ti tagaipaaymo ket mabalin nga umawag wenno ag-fax kadakami para iti napartak nga apela. Awagan a libre iti **1-866-401-7540 (TTY: 711)**. No berbal a naidatag ti kiddawmo, saanen a kasapulan ti nakasurat a pakaammo. Para kadagiti napartak nga apela, awagandaka no agdesisionkamin. Ipatulodmi met ti surat a naglaon iti desision para iti apela iti uneg ti 72 nga oras.

No agkiddawka iti napartak nga apela ken agdesisionkami a saan met a kasapulan, dakami ket:

- Iyakarmi ti apela iti gagangay a tiempo ti panagresolba.
- Mangaramid iti rasonable a pamusposan tapno maawagandaka.
- Kumustaendaka iti uneg ti dua nga aldaw babaen iti surat.
- Ipakaammom kenka babaen ti berbal ken babaen ti surat a mabalinmo ti mangidatag ti asug maipapan iti pannakailibak ti napartak nga apela.

Kasano no kayatko ti mangisumite iti nayon nga impormasion?

Sika wenno ti pannakabagim nga agapela para kenka ket mabalin a mangted kadakami iti kanayonan nga impormasion ken mangipresenta iti ebidensia. Mabalinmo nga ited kadakami daytoy a kanayonan nga impormasion iti personal ken/wenno babaen iti surat. Mabalinmo nga aramiden daytoy kabayatan ti proseso ti panangadal iti apela. Ti orasmo a mangidatag kadagiti kanayonan nga impormasion para iti napartak nga apela ket limitado gapu iti ababa a tiempo ti panagproseso.

Mabalin kadi a mapaatiddog ti apela?

Mabalinmo met a dawaten kadakami ti agingga 14 a kanayonan nga aldaw tapno maikkannakami iti kanayonan nga impormasion para iti kadawyan ken napartak nga apela. Mabalinmi met ti agkiddaw iti 14 a kanayonan nga aldaw no ti panagkunami ket masapulmi pay ti kanayonan nga impormasion ken para iti kasayaatan nga interesmo. No dumawatkami iti kanayonan nga aldaw, ikagumaanmi a dakamaten kenka ti pawayway ken iti uneg ti dua nga aldaw patulodandaka iti nakasurat a pakaammo. Ibagi met kenka ti pakaammo no kaano a malpas ti panangadal iti apela. Ibagana kenka nga adda karbengam nga mangidatag ti asug no saanka nga umanamong iti pawayway.

Kasano no diak magustuan ti desision iti apela?

Mabalin a dimo kayat ti apela a desision nga inaramidmi. No kasta, mabalinmo ti agkiddaw iti Administratibo a Panagbista ti Estado. Ti piliem a mangibagi kenka ket mabalin met nga agkiddaw iti maysa. Nasken nga aramidem daytoy iti uneg ti 120 nga aldaw ti kalendario manipud iti pannakaawatmo iti surat a pangngeddeng iti apela. Ibagi ti surat kenka no kasano ti mangidatag para iti Administratibo a Panagbista ti Estado babaen iti Opisina ti Apela ti Administratibo. Mabalinmo laeng a kiddawen ti DHS nga Administratibo a Panagbista kalpasan nga inaramidmo amin dagiti kumpleto a prosesomi iti apela. Tapno maaramidmo dayta, ipatulodmo ti kiddawmo iti adres iti baba:



State of Hawaii Department of Human Services
Administrative Appeals Office
P.O. Box 339
Honolulu, HI 96809-0339

Iti Administratibo a Panagbista ti Estado, mabalinmo nga irepresentar ti bukodmo a bagi. Nupay kasta, mabalinka met nga mangusar iti abogado, kabagiam, gayyem wenno dadduma a mangibagi kenka. Agdesision iti estado ti uneg ti 90 nga aldaw ti kalendarario manipud iti petsa a pannakaidatag ti kiddaw.

Adda met karbengam nga agkiddaw para iti napapaspas (napaspas) nga Administratibo a Panagbista ti Estado. Mabalinmo laeng nga aramiden daytoy no kiddawem, wenno no ipaay ti 'Ohana CCS, ti repaso ti napartak nga apela. Sika wenno ti pinilim a tao a mangibagi kenka ket mabalin nga agkiddaw para iti panagdengngeg no saan a napatgan ti napartak nga apela. Nasken nga aramidem daytoy iti uneg ti 120 nga aldaw ti kalendarario manipud iti maudi a panggeddeng iti apela. Ibaga ti surat kenka no kasano ti mangidatag iti apela. Tapno maaramidmo dayta, ipatulodmo ti kiddawmo iti address dita baba. Agdesision iti Estado ti uneg ti 72 nga oras manipud iti pannakaawatda iti kiddawmo.

Ania ti mapasamak kadagiti benepisiok iti salun-at ti ugali (dagiti serbisio) kabayatan ti apela wenno proseso ti Administratibo a Panagbista ti Estado?

Ituloymi dagiti serbisio kenka no mapasamak AMIN dagiti sumaganad:

- Nakiddaw ti apela iti uneg ti 60 nga aldaw ti kalendarario manipud iti petsa a naawatmo ti kopiam iti Abiso iti Adverse a Panangikeddeng iti Benepisio.
- Ti apela wenno kiddaw a para iti Administratibo a Panagbista ti Estado ket kairamanan ti aksyonmi a mangpasardeng wenno mangkissay kadagiti serbisio a naaprobaranmin.
- Dagiti serbisio ket naaramid babaen iti autorisado a tagaipaay.
- Ti orihinal a kaatiddog ti tiempo a sakupen ti pannakaaprobar nga intedmi ket saan pay a nalpas.
- Nagkiddawka nga ituloymi dagiti serbisiom iti timely a wagas, a kas ti petsa wenno sakbay ti kalpasan dagiti sumaganad:
 - Iti uneg ti 10 nga aldaw manipud iti petsa nga impatulodmi kenka ti Surat ti Abiso iti Adverse a Panangikeddeng iti Benepisio; wenno
 - Ti petsa a plinanomi nga isardeng wenno kissayan ti(dagiti) serbisio kenka.

Itultuloymi dagiti benepisiom agingga:

- Ibabawim ti kiddawmo para iti apela wenno Administratibo a Panagbista ti Estado.
- Saanka nga agkiddaw iti apela wenno Administratibo a Panagdengngeg ti Estado ken panagtultuloy dagiti benepisio iti uneg ti 10 nga aldaw manipud idi nagipatulod ti plano a surat iti Abiso iti Adverse a Panangikeddeng iti Benepisio.
- Ti desision ti Administratibo a Panagbista ti Estado ket saan a pabor kenka.

No ti desisionmi iti apela, wenno ti desision ti estado (no nagkiddawka iti Administratibo a Panagbista ti Estado) ket haan mi nga ipaay dagiti serbisio, mabalin a kiddawenmi a bayadam dagiti serbisio a naawatmo bayat ti panagur-uraymo iti desision.

No baliwan ti plano wenno ti estado ti desisionna nga agkedked, manglimitar wenno mangitantan kadagiti serbisio a saan a naipaay kabayatan ti panaguray iti apela wenno iti Administratibo a Panagbista ti Estado, mang-autorisar ti plano wenno ipaayna a dagus ti serbisio ken napaspas kas kasapulan ti salun-atmo iti saan a naladladaw ngem 72 nga oras manipud iti petsa a naawat ti pannakabaliktad ti desision.



Napateg nga Impormasion ti Miembro



Impormasion iti Panagpalista

Panagpalista

Dagiti tattao a masakupan ti programa ti QUEST (Medicaid) a medikal a tulong ken naduktalan nga addaan kadagiti partikular a kondision iti salun-at ti panunot ket mabalin a mai-refer iti 'Ohana CCS, ti planom para kadagiti serbisio iti salun-at ti kababalin. Ti QUEST (Medicaid) ket agtalinaed kas planom para kadagiti medikal a serbisio. Ti Med-QUEST Division ket mangaramid kadagiti pinal a desision iti kinakualipikado para kadagiti miembro ti 'Ohana CCS. Dagiti referral ket aggapu ti:

- QUEST (Medicaid) Plano ti Salun-at.
- Ospital ti Estado ti Hawaii (para kadagiti tattao a naparuar).
- DOH-AMHD, DOH-CAMHD or DOH-DDD.
- Departamento ti Kinatalged ti Publiko (para kadagiti tattao nga naparuaren ti pasilidad ti koreksional).
- DHS para kadagiti ubbing nga adulto (18 ti tawen na wenno natataengan) naparuaren manipud iti Pasilidad ti Koreksion dagiti Agtutubo iti Hawaii.
- Tattao a mangkontak iti 'Ohana CCS iti bukodda iti umuna a gundaway wenno babaen kadagiti serbisio para iti krisis.

Pannakaisubli

No mapukawmo ti kinakualipikadom iti Medicaid ngem mapasublim daytoy iti uneg ti innem a bulan, mabalinnaka nga isubli ti estado kas maysa a miembro ti 'Ohana CCS. Mainayon pay, no adda man maikkatka iti 'Ohana CCS, mabalinmo nga maisubli iti aniaman nga oras iti uneg ti innem a bulan. Awagan ti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana CCS a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) tapno kiddawen a maisubli iti 'Ohana CCS.

Panagikkat iti pannakalista

Ti Med-QUEST Division ket isu ti mangaramid iti amin a desision iti kinakualipikado. Mabalin a mapukawmo ti kinamiembrom iti 'Ohana CCS no sika ket:

- No saankan a kualipikado maitunos iti estandarte ti pagannurotan ti nasayaat a kababalin.
- No boluntaryo a panawam ti programa.
- No mapukawmo ti pannakakualipikarmo iti Medicaid.
- No maibaludka.
- No sumrekka iti Ospital ti Estado ti Hawaii.
- No agdama nga nakaenrol ka iti pasilidad ti napaut a panangtaripato/intermediate care facility.
- No umakarka iti pasilidad ti nars iti napaut a panangtaripato wenno pasilidad ti intermediate care para kadagiti indibidual nga addaan iti intelektual a depekto (ICF-ID).
- No legal a nadagsenanka (kondisional a pannakawayawaya, pannakaibalud iti pagbaludan, pannakawayawaya kadagiti kondision ken korte ti salun-at ti isip, wenno pananggun-od kadagiti serbisio manipud iti DOH-AMHD) ken/wenno nailista iti programa ti AMHD.
- No padasem ti agpalista iti programa nga usarem dagiti ulbod nga impormasion.
- No umakarka ti sabali nga estado.
- No saanmo a kinontak ti Mangimanehar iti Kasom iti uneg ti tallo a bulan wenno at-atiddog pay.
- No adda ti dokumentasion ti panagkedkedmo kadagiti serbisio.
- Apaman a matay.



- No imbaonnaka ti estado para iti medikal nga panangagas babaen iti DHS wenno 'Ohana CCS ken DHS wenno ti QI Health Plan akuenna ti responsibilidad para dagiti kasapulan ti panangtaripato ti salun-at ti kababalin para kenka.

Saanka a maikkat manipud iti plano gapu kadagitoy a rason:

- Dagiti dati a kasasaad ti kababalin.
- Dagiti nalaktawan nga appointment.
- Panagbaliw iti kasasaad ti salun-at ti ugali.
- Pannakausar dagiti serbisio iti salun-at ti kababalin.
- Kimmappuy a kapasidad ti panunot.
- Saan a pannakikooperar wenno makaburibor nga ugali nga agresulta kadagiti espesial a kasapulam (malaksid no ti agtultuloy a pannakipaset ti miembro iti plano ti salun-at ket nakaro a dadaelenna ti plano ti salun-at a mangipaay kadagiti serbisio kadagiti miembro wenno dadduma a miembro).

Napateg nga Impormasion maipapan iti 'Ohana CCS

Dagiti Lugar ti Serbisiomi

Pagserserbian ti 'Ohana CCS dagiti sumaganad nga isla:

- | | | |
|---------|-----------|----------|
| • Kauai | • Molokai | • Lanai |
| • Oahu | • Maui | • Hawaii |

Awagam ti Serbisio ti Kostumer ti 'Ohana CCS no umakarka. Mabalin a kayatmo ti mangala iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam nga adda iti asideg ti baro a pagtaengam. No umakarka iti ruar ti lugar ti serbisiomi, awagam ti MQD para iti kanayonan nga impormasion maipapan epekto ti panagakarmo iti pannakasakupmo iti salun-at ti ugali. Ti libre a numero ket **1-800-316-8005**.

Dagiti Programa iti Istruktura ti Plano, Operasion ken Insentibo ti Tagaipaay

Ti 'Ohana CCS ket nakatutok a tumulong kenka tapno masulitmo ti planom ti salun-at. Matulongandaka dagiti Mangimanehar iti Kaso ken dagiti representantemi ti Serbisio ti Kostumermi a mangala iti taripato a kasapulam. No kasapulam ti impormasion dagiti istruktura ken operasion ti 'Ohana CCS, awagan nakami a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Mabalin latta a dumagas iti maysa kadagiti opisnami idia Oahu wenno idia Big Island.

Makitintinnulong met laeng ti 'Ohana CCS iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam ken kadagiti tagaipaay iti taripato ti salun-at tapno masigurado a maalam ti umiso a taripato iti umiso a tiempo. Karaman daytoy ti prebentibo a taripato. No dadduma ket ipaayanmi dagiti doktormo kadagiti insentibo, wenno bonus. Ar-aramidenmi daytoy tapno paregtaenmi ida nga itultuloyda a bantayan ti salun-atmo kabayatan a bumibisitaka kadakuada iti intero a tawen. Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) no adda saludsodyo wenno kayatyo ti ad-adu pay nga impormasion maipapan iti programa ti insentibo ti mangipaay.

Kasano a Mababayadan dagiti Tagaipaaymi

Napasnek nga agtrabtrabaho ti 'Ohana CCS tapno maipaayna ti taripato a kasapulam. Makipagtrabtrabahokami kadagiti adu a tagaipaay. Mabalinmo a damagen no kasano a mabaybayadan ti tagaipaaytayo ken no ti wagas ti panangbayad kadakuada ket makaapekto iti panagusarda kadagiti referral. Mabalinmo met a damagen no apektaranna dagiti dadduma a serbisio a kasapulam. Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) para iti ad-adu pay nga impormasion.



Dagiti Serbisio iti Salun-at ti Kababalin Direkta a Panagsubli ti Miembro

Ti pannakaisubli ti miembro ti serbisio ti salun-at ti kababalin ket para kadagiti maikari nga sarili a gastos iti salun-at ti kababalin. Kalpasan ti kasta a gastos, addaanka iti 12 a bulan manipud iti petsa ti serbisio a mangipatulod kadakami iti porma ti panagdawat iti reimbursement ti miembro ken dagiti resibo tapno makasubli kadagiti gastosmo.

Tapno makaala iti kopya ti porma ti panagtunton ti miembro, tawagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**). Mabalin met a bisitaem ti **ohanahealthplan.com/ccs**. Ti porma ti panagkiddaw iti reimbursement para iti sakit a mainaig iti kababalin ket masarakan iti benneg a “Dagiti Ad-adu a Makatulong a Dokumento”. Maidawat a mangidatagkayo iti maysa a porma para iti tunggal miembro.

Ikoreo ti porma iti:

**‘Ohana Health Plan
CCS Member Reimbursement
P.O. Box 31381
Tampa, FL 33631-3381**

I-email ti porma iti: **Memberreimbursements@Wellcare.com**

Wenno i-fax ti porma ken dagiti kasapulan a dokumento iti: **1-813-283-3284**

SUROTEN A NAIMBAG DAGITI PANANGIWANWAN. Para iti pannakaisubli dagiti serbisio iti salun-at ti kababalin, kasapulam ti:

A. Panangkumpleto ti porma ti panagdawat ti CCS Reimbursement ti Miembro:

- I-print-mo ti naganmo ken numerom ti ID ti Miembro kas naipakita iti ‘Ohana ID Kard-mo.
- Itedmo ti mailing address ken numero ti teleponom.
- Ilawlawagmo no apay nga agkiddawka iti reimbursement.
- Ited ti petsa ti serbisio a kiddawem iti reimbursement. Daytoy ti petsa a pannakaited ti serbisio. Isuratyo a naisina ti tunggal petsa ti panagserbi wenno petsa ti pannakaawat dagiti pasiente iti ospital/panagtalinaed iti ospital.
- I-print ti nagan ti doktor, mangipaay, wenno pasilidad a nangipaay iti serbisio.
- Mangted iti ababa a panangiladawan iti serbisio a naited.
- Ilista ti gatad a kiniddaw para iti indibidwal a linia ti serbisio.
- Inayon amin nga indibidwal a linia ken ipaay ti dagup a gatad a kiniddaw para iti pannakaisubli dagiti amin a serbisio.

B. Iraman amin dagiti sumaganad nga impormasion:

- Petsa ti tunggal serbisio.
- Lugar ti tunggal serbisio ti salun-at ti kababalin, kas iti opisina ti doktor, independiente a laboratorio, outpatient nga ospital, inpatient nga ospital, wenno pagtaengan ti pasiente.
- Deskripsion iti tunggal serbisio iti salun-at ti kababalin a naited.
- Singiren ti tunggal serbisio.
- Nagan ken adres ti Doktor wenno Mangipaay. Masansan nga ipakita ti maysa a bill ti nagan ti sumagmamano a doktor wenno mangipaay. NAPATEG UNAY NGA MAILASINMO TI NANGTRATO KENKA. Sirkuloem laeng ti naganda iti bill.



C. Mangted iti pammaneknek ti panagbayad, kas iti:

- Kopia ti nakansela a tseke (sango ken likud).
- Ti statement ti credit card a mangipakita a nabayadan ti mangipaay.
- Invoice / statement manipud iti doktor wenno mangipaay a mangipakita iti naganda, adres, ken numero ti teleponoda.

Kasano no dagiti serbisio iti salun-at ti kababalin a reimbursement claim-ko ket madi a maawat?

Mabalin a dimo kayat ti desision nga inaramidmi. Adda kalintegam nga agapela. Kitaen ti seksion a *Dagiti Proseso ti Asug ken Apela ti Miembro* iti daytoy a handbook para iti ad-adu pay nga impormasion iti karbengam nga agapela.

Panangtingiting iti Baro a Teknolohia

Mangitkitakami iti baro a teknolohia kada tawen. Suksukimatenmi met dagiti wagas ti panangusarmi kadagiti teknolohia nga addan kadakami. Reprepasuenmi dagiti maduktalan tapno:

- Maammuan nu kasano a dagiti baro a teknolohiya ket mairaman kadagiti benepisio a maawat dagiti miembro.
- Masigurado nga amin a miembro ket addaan iti patas nga akses iti natalged ken epektibo a pannakataripato.
- Masigurado nga ammomi dagiti panagbaliw iti industria.

Repasuenmi ti baro a teknolohia kadagitoy a sangay:

- Dagiti proseso iti salun-at ti ugali.
- Dagiti Parmasyutika.
- Dagiti medikal a proseso.
- Dagiti medikal nga aparato.

Tapno makaammo ti ad-adu pay a detalye, awagam ti Serbisio iti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**).

Impormasion iti Kalidad ken Pannakapnek ti Miembro

Mabalinmo a damagen no kasano ti panagtignay ti plano. Mabalinmo met a damagen no napnek kadi dagiti miembro. Mabalinmo a mangited kadakami kadagiti ideya no kasanokami a rumang-ay. Mangitedkami dagiti highlight dagiti lugar nga ar-aramidenmi iti tinawen iti Newsletter ti Miembro. Tawagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**) tapno makagun-od iti ad-adu pay nga impormasion wenno kopia ti newsletter.

Panangsaur, Panagsayang, Ken Panangabusos

Binibilion a doliar ti mapukpukaw gapu iti panangsaur iti taripato ti salun-at tunggal tawen. Ania ti panagkusit, panagsayang ken panagabusos iti taripato ti salun-at? No ti palso nga impormasion ket naited nga inggagara. Mabalin nga aramiden daytoy ti maysa a miembro wenno tagaipaay. Daytoy a palso nga impormasion ket mabalin nga agresulta iti panangala ti maysa a tao iti serbisio wenno benepisio a maiparit. Agresulta met daytoy iti pannakabayad ti tagaipaay para kadagiti serbisio a saanna met a naipaay.

Saanmi nga ayunan ti panangsaur, panagsayang ken panagabusos. Daytoy ket krimen nga agulbod, madi agrepresenta iti agpaypayso, mangidulin dagiti impormasion, wenno agurnos para iti maysa nga tao tapno agulbod wenno madi agrepresenta iti agpaypayso para kenka, tapno makaala ti medikal a tulong wenno dagiti benepisio. Mabalin a kargom ti panagbayad ulit iti gatad dagiti benepisio a naawatmo ken mabalin nga agmultaka sigun iti linteg.

Kasapulanmi nga i-report ti mapagsuspetsaan a panangsaur, panagsayang ken panagabusos iti Dibision ti MED-QUEST.

Adtoy dagiti dadduma pay nga ehemplo iti panangsaur, panagsayang, ken panangabusos:

- Panagsingir iti nanginngina a serbisio ngem iti pudno serbisio a naited.



- Panagsingir iti mamin-adu para iti isu met laeng a serbisio.
- Panagsingir kadagiti saan a naipaay a serbisio.
- Panangpalsipika kadagiti diagnosis ti pasyente tapno maikalintegan dagiti eksamen, operasion, wenno dadduma a proseso a saan a medikal a kasapulan.
- Panangidatag kadagiti panagtunton para kadagiti serbisio wenno medikasion a saan a naawat.
- Panangpeke wenno panangsukat kadagiti bills wenno resibo.
- Panang-allilaw kadagiti proseso a naaramid tapno makaala iti bayad para kadagiti serbisio a saan a masakupan.
- Nalabes a panangsingir iti plano.
- Panagusar iti 'Ohana CCS ID kard ti sabali a tao tapno makaala kadagiti serbisio.
- Panagala kadagiti agas sa ilako kadagiti sabali.
- Panagkiddaw ken panangawat dagiti serbisio iti transportasion a mapan iti lugar a saan a medikal nga appointment.

Ibagam kadakami no pagarupem nga adda panangsaur, pannakasayang wenno panangabuso a napasamak. Ammuenmi no ti maysa a banag ket panangsaur, panagsayang wenno panangabuso. Awagan ti 24-oras nga Hotline ti Panangloko iti **1-866-685-8664**. Daytoy ket pribado. Mabalnmo ti mangibati iti mensahe uray dimo ibagbaga ti naganmo. Awagandaka no ibatim ti numero ti teleponom. Aramidenmi daytoy tapno masigurado a kumpleto ken umiso ti impormasionmi. Mabalnmo met nga ireport ti panagsaur iti website-mi. Daytoy ket pribado met. Mapanka iti **ohanahealthplan.com/ccs**.

Mabalinka met a mangipatulod iti report a naisurat iti:



'Ohana CCS
Attn: Special Investigations Unit
PO Box 31407
Tampa, FL 33631-3407

Dagiti Digital a Rekord ti Salun-at

Ania dagiti Pagpiliak iti Panangtarawidwid kadagiti Digital a Rekord ti Salun-atko?

Idi 2021, ti baro a pederal a pagannurotan ti nangpalaka kadagiti miembro* a mangimaton kadagiti digital a rekord ti salun-atda. Daytoy a pagannurotan ket maawagan iti pagannurotan ti Interoperability ken Patient Access (CMS-9115-F) ken palakaenna ti panangala kadagiti rekord ti salun-atmo no kasapulam unay dayta.

Addaanka itan iti naan-anay nga akses kadagiti listaan ti salun-atmo iti mobile nga aparatom, **nga awan ti bayadna**. Palubosannaka daytoy nga imatonan a nasaysayaat ti salun-atmo ken mangammo nu ania dagiti pammataudan a sidadaan para kenka.

Daytoy a baro a pagalagadan a palakaen ti panagsapul iti impormasion** intunu:

- Dagiti claim (nabayadan ken napagkedkedan).
- Masakupan nga agas ti parmasia.
- Dagiti partikular a paset ti klinikal nga impormasionmo.
- Dagiti mangipaay iti taripato ti salun-at.

**Mangrugi idi 2022, ti paset ti Payer-to-Payer Data Exchange iti daytoy a pagannurotan ket mangipalubos kadagiti dati ken agdama a kameng a dumawat a dagiti rekord ti salun-atda ket mapan a kaduada bayat ti panagbalbaliwda kadagiti plano ti salun-at. Para iti ad-adu pay nga impormasion maipapan iti daytoy a pagannurotan, bisitaen ti benneg ti Payer-to-Payer Data Exchange a masarakan iti panid ti web iti baba.*



***Mabalinmo ti mangala iti impormasion para kadagiti petsa ti serbisio iti wenno kalpasan ti Enero 1, 2016.*

Para iti ad-adu pay nga impormasion, maidawat a bisitaenyo ti: **ohanahealthplan.com/members/medicaid/community-care-services/benefits/interoperability-and-patient-access.html**

Dagiti Karbengan ken Responsibilidad ti Miembro

Dagiti Karbengan ti Miembro

Kas maysa a miembro ti 'Ohana CCS, adda karbengam a:

- Makaala iti impormasion maipapan iti plano, dagiti serbisiona, dagiti practitionersna, ken dagiti Tagaipaayna.
- Tapno makaala iti impormasion maipapan kadagiti karbengam ken rebbengem a masapul ti 42 CRF §§ 438.10.
- Umawat iti proteksion a nakasurat iti Patients' Bill of Rights and Responsibilities Act (HRS Chapter 432E).
- Maammoan dagiti nagan ken titulo dagiti tagaipaay a mangay-aywan kenka.
- Matrato nga addaan respeto.
- Matrato nga addaan dignidad.
- Maaddaan iti kinapribado.
- Agdesision a kaduam ti tagaipaaymo maipapan iti pannakataripatom.
- Tapno mapagsaritaan a sipapalubos maipapan kadagiti maitutop ken medikal a kasapulan a pagpilian iti panangagas maipapan iti panangaywanmo kas mainaig iti kasasaad ti salun-atmo. Karaman ditoy dagiti pagpilian ken peggad a paset, aniaman ti presio wenno sakupen ti benepisio.
- Panangammo kadagiti pannakataripato ti salun-at a kasapulam kalpasan a rumuarka iti ospital wenno panawam ti opisina ti tagaipaay.
- Agkedked iti pannakataripato, no la ketdi umanamongka a responsableka iti desisionmo.
- Saan a makiraman iti aniaman a medikal a panagsukimat.
- Mangidatag ti asug ken/wenno apela maipanggep iti plano wenno ti taripato nga ipaayna daytoy. Ken mangammo nga uray no agreklamoka, saanna a maapektaran no kasanoka a matrato.
- Agbalin a nawaya manipud iti aniaman a porma ti panangiparit wenno pannakailasin kas maysa a wagas ti panangpuwersa, panangdisiplina, nam-ay wenno panangibales.
- Tapno agkiddaw ken mangala iti kopya dagiti rekord ti salun-at ti ugali a suruten ti 45 CFR Parts 160 ken 164, subparts A ken E.
- Tapno agkiddaw nga sabalian wenno ikanatad dagiti rekord ti salun-at ti ugali kas nakakabil iti 45 CFR §§ 164.524 ken 164.526.
- Mapagtalinaed a pribado dagiti rekordmo.
- Panangipakaammo kadagiti kiddawmo iti pannakataripato ti salun-at babaen dagiti naisakbay a direktiba.
- Ti maaddaan iti input ken mangted kadagiti singasing maipapan kadagiti karbengan ken rebbengen dagiti miembro ti plano.
- Panangusar kadagitoy a karbengan aniaman ti seks, tawen, puli, etnisidad, sapul, edukasion wenno relihionmo.
- Respetuen ti amin nga empleado iti plano dagiti karbengam.



- Makaala kadagiti serbisio a taripato ti salun-at nga accessible ken maipada iti presio, kapaut ken sakop kadagiti naipaay iti saklaw ti Medicaid Fee-for-Service ken supisiente iti gatad, kapaut ken sakop a namnamaen a maragpat para iti nairanta a gandat ti serbisio.
- Makaala kadagiti umno a serbisio a saan a napatgan wenno nakissayan gapu laeng iti diagnosis, klase ti sakit wenno kondision ti mental a salun-at.
- Makaala iti amin nga impormasion iti wagas a nalaka a maawatan, kadagiti alternatibo a format ken iti wagas a maikonsidera kadagiti espesyal a kasapulam.
- Makaala iti tulong tapno maawatan dagiti pagannurotan ken benepisio ti plano.
- Makaala kadagiti serbisio ti berbal nga interpretasion, nga awan bayadna. Daytoy ket para iti amin a saan nga Ingles a pagsasao, saan laeng a dagiti kadawyan a maus-usar.
- Mapakaammoan nga adda berbal nga interpretasion a mausar a serbisio - ken nu kasano a maala daytoy a serbisio.
- Makaala iti impormasion maipapan iti:
 - Kangrunaan a feature ti maimanehar a taripato.
 - Siasino ti mabalin ken saan a mabalin a makipartisipar iti programa.
 - Dagiti responsibilidad ti plano para iti koordinasion ti taripato iti umiso nga oras tapno makaaramid iti naimpormaran a panagpili (dagiti potensial a miembro).
- Makaala iti kumpleto a pannakailadawan ti karbengam a mangpanaw iti plano.
- Makaawat iti pakaammo iti aniaman a kangrunaan a panagbalbaliw kadagiti benepisio. Masapul a maalam daytoy 30 nga aldaw sakbay nga epektibo ti panagbalbaliw.
- Makaawat kadagiti amin nga impormasion maipapan iti emerhensia ken dagiti serbisio kalpasan ti oras ti trabaho.
- Makaawat iti polisiya ti plano maipapan kadagiti referral para iti espesialidad a taripato ken dadduma pay a benepisio a saan a maipaay ti Mangimanehar iti Kaso ti miembro/Ahensiam wenno tagaipaay iti taripato ti salun-at.
- Mangipakat kadagitoy amin a karbengan iti tao a legal a pinilim a mangibagi kenka a mangaramid kadagiti desision a maipapan iti taripato ti salun-atmo.
- Siwayaway a mangusar kadagiti karbengam, uray kadagiti mainaig iti panangidatag iti asug wenno apela, ken dagitoy a panangusar iti karbengan ket saanna a dangran ti wagas ti pannakatratom.
- Makaawat iti maikadua nga opinion nga awan bayadna iti miembro.
- Umawat kadagiti serbisio iti ruar ti network no saan a maipaay ti plano ti salun-at iti uneg ti network agingga a saan a maipaay ti plano iti salun-at iti uneg ti network ken saan nga agbayad iti nalablabes no naited ti miembro koma dagiti a serbisio iti uneg ti network.
- Umawat kadagiti serbisio kas maitunos iti gagangay nga oras ti panaguray para iti appointment.
- Umawat kadagiti serbisio iti kasayaatan a wagas iti kultura.
- Umawat kadagiti serbisio iti naurnos a wagas.
- Maprotektaran ti kinapribadom.
- Mairaman iti pannakaparang-ay ti plano ti taripato.
- Maaddaan iti kontak kadagiti tagaipaay a nakakonstrata iti plano ti salun-at.



- Maaddaan iti direkta nga access kadagiti espesialista (no kasapulam ti espesial a taripato ti salun-at).
- Mapakaammoan maipapan kadagiti limitasion ti kinawaya nga agpili kadagiti tagaipaay ti network.
- Saan a basta lattan mapaay wenno maksayan ti kantidad, kapaut wenno sakop gapu laeng iti diagnosis, klase ti sakit wenno kasasaad.
- Makaawat iti detalye ti pannakabingaybingay iti gastos a responsibilidad, nu adda man.
- Saan a mapabasol maipapan:
 - Iti utang ti plano ti salun-at no agsardengen ti operasionda.
 - Kadagiti nasakup a serbisio nga impaay ti plano ti salun-at iti miembro nupay saan a bayadan ti Med-QUEST Division ti plano ti salun-at a para iti dayta.
 - Dagiti nasakup a serbisio a naited iti miembro a ti Med-QUEST Division wenno ti plano ti salun-at ket saan a mangbayad iti tagaipaay iti panangtaripato iti salun-at a mangipaay kadagiti serbisio; ken
 - Baybayadan dagiti nasakup a serbisio a naited iti sidong ti kontrata, referral, wenno dadduma pay nga urnos agingga a dagita a bayad ket ad-adu ngem iti gatad nga utang ti miembro no direkta nga impaay ti plano ti salun-at dagiti serbisio.
- Agbalinka laeng a responsable iti pannakabingaybingay iti gastos kas nailanad iti planom segun iti 42 CFR Seksion 447.50.
- Maikkan iti nakasurat a pakaammo iti aniaman nga importante a panagbaliw a mainaig kadagiti karbengan ti miembro, responsibilidad ken dagiti proseso iti saan a bumaba iti 30 nga aldaw sakbay ti nairanta nga epektibo a petsa ti panagbaliw.
- Makaawat iti impormasion a maiyannatup kadagiti makalikagum nga impormasion (42 CFR §§ 438.10).
- Makaala iti direkta nga access iti women's health specialist iti uneg ti network.
- Mangted kadagiti serbisio ti panangtaripato ti salun-at a maibasar kadagiti kasapulan para iti napapanawen nga panangala ken kasapulan nga medikal a naurnos a panangtaripato (42 CFR §§ 438.206 through 42 CFR §§ 438.210).

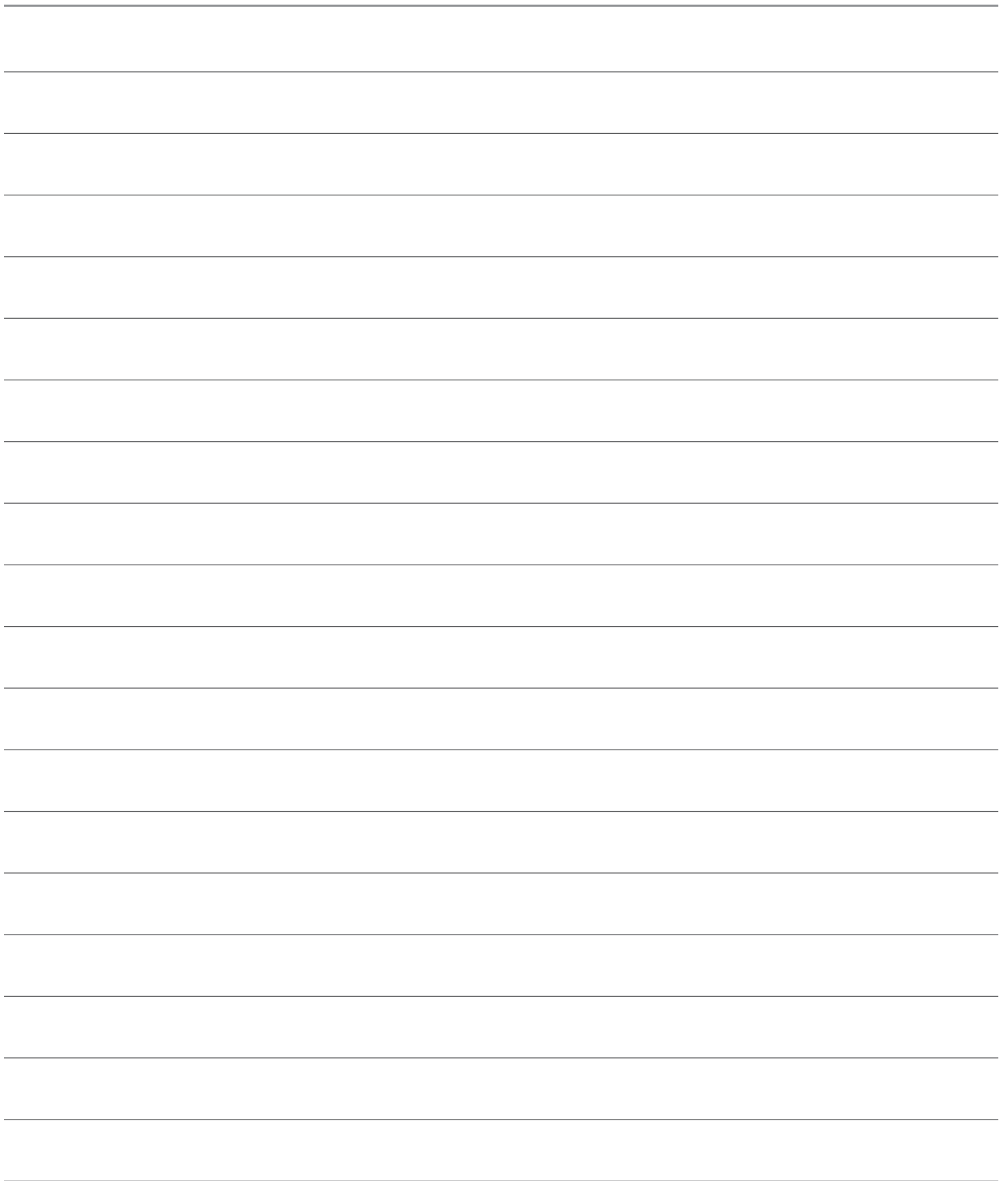
Dagiti Responsibilidad ti Miembro

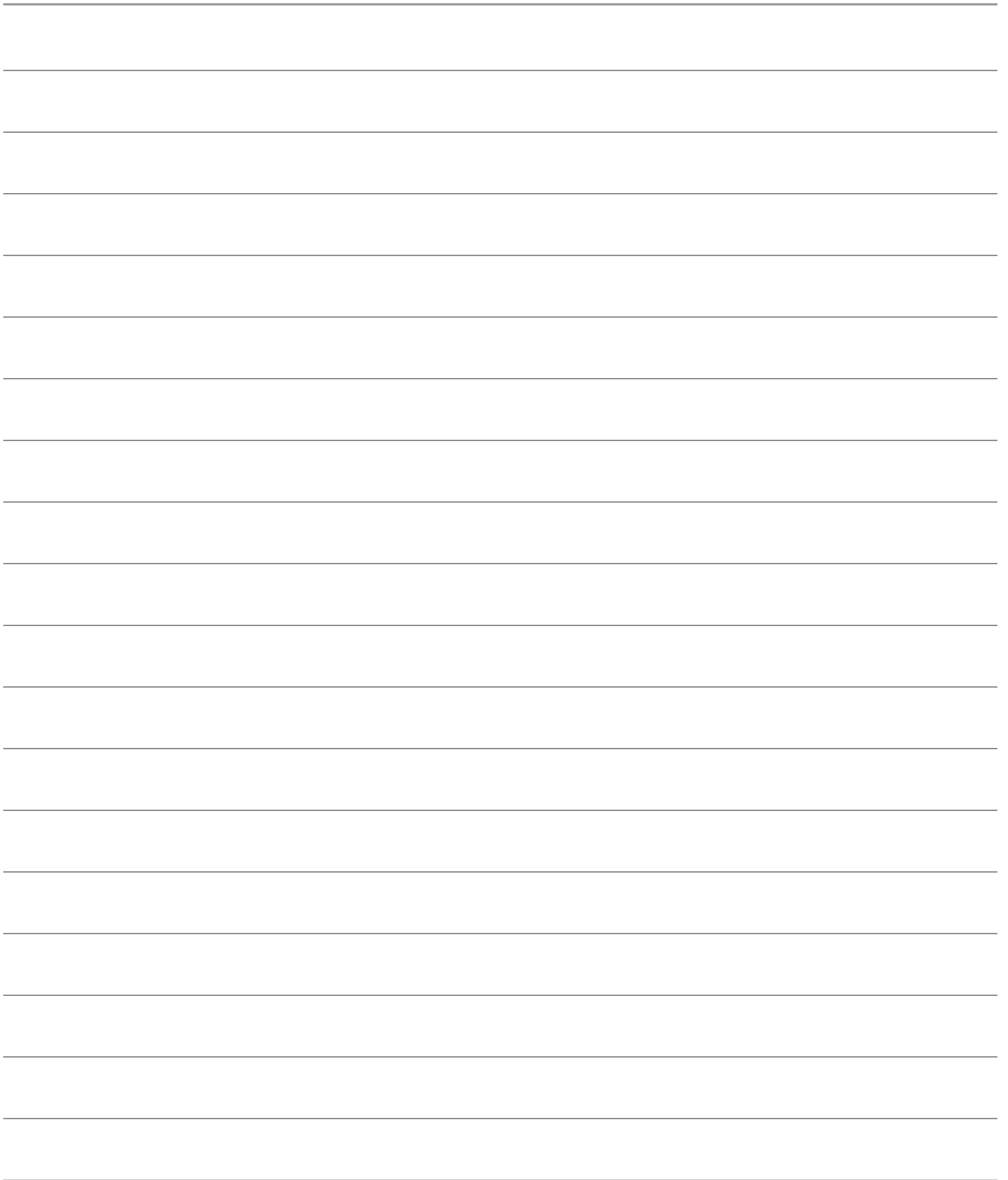
Addaanka met kadagiti responsibilidad kas maysa a miembro a:

- Tapno mangited iti impormasion a masapul ti plano ken dagiti mangipaay tapno maitedda ti taripatom.
- Mangsurot kadagiti plano ken pagalagadan para iti taripato a nagnumuanyo iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno tagaipaay iti taripato ti salun-at.
- Mangawat kadagiti problema ti salun-atmo.
- Tumulong a mangipasdek kadagiti kalat iti panagagas a nagnumuanyo iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno tagaipaay iti taripato ti salun-at.
- Basaen ti Libro ti Miembro tapno maawatan nu kasano ti panagtignay ti plano.
- Kanayon a mangitugot iti 'Ohana CCS nga ID-kard kas miembro.
- Kanayon a mangitugot iti Medicaid kard-mo.
- Mangipakita kadagiti ID kard-mo iti tunggal tagaipaay.
- Mangipakaammo iti 'Ohana CCS no mapukaw ti ID kardmo kas miembro.



- Tapno mangi-iskediul iti appointment para iti amin a saan nga emerhensia a taripato ti salun-at ti kababalin babaen iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno mangipaay iti taripato ti salun-at.
- Mangala iti referral manipud iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno tagaipaay iti taripato ti salun-at para iti espesialidad a taripato.
- Makikooperar kadagiti tattao a mangipapaay kenka iti taripato ti salun-at.
- Saan a maladaw kadagiti appointmentmo.
- Mangipakaammo iti opisina ti tagaipaaymo no masapul a kanselaem wenno balbaliwam ti appointmentmo.
- Mangrespeto kadagiti karbengan ti amin a tagaipaay.
- Mangrespeto kadagiti sanikua dagiti amin a tagaipaay.
- Mangrespeto kadagiti karbengan dagiti dadduma a paciente.
- Saan a mangrilibuk iti opisina ti asinoman a tagaipaay.
- Tapno maammuan dagiti agas a tomtomarem, no para ania dagitoy, ken no kasano a tomaren dagitoy iti umno a wagas.
- Mangtulong iti Mangimanehar iti Kasom/Ahensiam wenno tagaipaay iti taripato ti salun-at a mangala kadagiti kopia iti amin a napalabas a rekordmo ti salun-at.
- Mangipakaammo iti plano iti uneg ti 48 nga oras, wenno iti kabiitan a panawen, no na-admitka iti ospital wenno naipanka iti taripato ti siled ti emerhensia.
- Tumawag iti 'Ohana CCS tapno mangala iti impormasion wenno kayatmo a masungbatan dagiti saludsodmo. Awagan ti Serbisio ti Kostumer a libre iti **1-866-401-7540** (TTY: **711**).







1-866-401-7540 (TTY: 711)

 **facebook.com/OhanaHealthPlan**

 **@OhanaHealthPlan**

ohanahealthplan.com