Ano ang kailangan mong malaman tungkol sa iyong mga benepisyo

Pinagsamang Katibayan ng Coverage (EOC) at Form ng Pagsisiwalat 2020

aetna™

AetnaBetterHealth.com/California

86.07.313.0-CA

Aetna Better Health® of California

Ibang mga wika at format

Ibang mga wika

Makukuha mo ang Handbook ng Miyembro na ito nang libre sa ibang mga wika. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Libre ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembrong ito para malaman pa ang tungkol sa mga serbisyo para sa tulong sa wika sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng interpreter at pagsasalin-wika.

Mga ibang format

Makukuha mo ang impormasyong ito nang libre sa ibang pantulong na mga format, gaya ng braille, 18-point font na malaking print at audio. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Libre ang tawag.

Mga serbisyo ng interpreter

Hindi mo kailangang gamitin ang isang miyembro ng pamilya o kaibigan bilang interpreter. Para sa mga libreng serbisyo at tulong ng interpreter, lingguwistika

at pangkultura na magagamit 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, o para makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Libre ang tawag.

Mga Serbisyo ng Interpreter sa Maraming Wika

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

CHINESE: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104** (TTY: **711**)。

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

KOREAN: 주의**:** 한국어를 사용하시는 경우**,** 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다**.** 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오**.**

ARMENIAN: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք ձեր ID քարտի հետևի մասում գտնվող հեռախոսահամարով կամ **1-800-385-4104** **(TTY** (հեռատիպ)՝ **711)**:

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های
PERSIAN:
دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس شما هستند. با شماره
1-800-385-4104 (TTY: **711**) تماس بگیرید.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104** (TTY: **711**)までご連絡ください。

ARABIC: **ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-800-385-4104 (الصم البكم: 711).**

PUNJABI: ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਆਪਣੇ ID ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਜਾਂ **1-800-385-4104** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

MON KHMER: ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ ទៅលេខនៅខាងក្រោយនៃ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ (ID Card) របស់អ្នក ឬ **1-800-385-4104** (TTY: **711**)។

HMONG: LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau tus nab npawb xov tooj nyob rau sab qab ntawm koj daim ID lossis **1-800-385-4104** (TTY: **711**).

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं नि: शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

Tawagan ang Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Ang Aetna Better Health of California ay nandito 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta sa online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

THAI: ข้อควรระวัง: ถ้าคุณพูดภาษาไทย
คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี
โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข
1-800-385-4104 (TTY: **711**)

LAOTIAN: ເຊີນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ,
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ,
ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ.
ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື
1-800-385-4104 (TTY: **711**).

Abiso ng walang ng diskriminasyon

Ang diskriminasyon ay labag sa batas. Sumusunod ang Aetna Better Health of California sa mga pang-estado at pang-pederal na batas sa mga karapatang sibil. Ang Aetna Better ay hindi labag sa batas na nandidiskrimina, nagtatangi ng mga tao o tinatrato sila nang iba dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, bansang pinagmulan, kinikilalang etnikong grupo, edad, kapansanan sa isip, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, henetikong impormasyon, estado ng kasal, kasarian, kinikilalang kasarian o sekswal na oryentasyon.

Ang Aetna Better Health of California ay nagbibigay:

- Ng mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may kapansanan upang tulungan silang makipag-uganayan nang mas maayos, gaya ng:
    - Mga kwalipikadong sign language interpreter
    - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malalaking print, audio, mga accessible electronic format, at iba pang format)
- Nagbibigay ng mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi English ang pangunahing wika, gaya ng:
    - Mga kwalipikadong interpreter
    - Impormasyong nakasulat sa iba pang wika

Kung kailangan mo ang mga serbisyong ito, tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Bukas kami ng 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

Kung naniniwala ka na nabigo ang Aetna Better Health of California na ibigay ang mga serbisyong ito o nagdiskrimina sa ibang paraan batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, relihiyon, lipi, relihiyon, bansang pinagmulan, kinikilalang grupo ng etniko, edad, kapansanan sa isip, pisikal na kapansanan, medikal na kondisyon, henetikong impormasyon, katayuan sa kasal, kasarian, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kang magsampa ng karaingan sa Aetna Better

Health of California's Civil Rights Coordinator. Maaari kang maghain ng karaingan nang personal o sa pamamagitan ng sulat, telepono o email.

Aetna Better Health
Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Telepono: **1-888-234-7358 (TTY: 711)**
E-mail: MedicaidCRCoridnator@Aetna.Com

Kung kailangan mo ng tulong sa pagsasama ng karaingan, matutulungan ka ng Aetna Better Health of California Member Services.

Maaari ka ring magsampa ng reklamo sa mga karapatang sibil sa California Department of Health Care Services Office of Civil Rights, sa pamamagitan ng sulat, telepono o sa email:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
916-440-7370 (TTY: 711 California State Relay)
Email: CivilRights@dhcs.ca.gov

Makakakuha ka ng mga form para sa reklamo sa http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Kung naniniwala kang diniskrimina ka sa batayan ng lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan o kasarian, maaari ka ring magsampa ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights sa pamamagitan ng sulat, telepono o online:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
Portal ng Reklamo: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Makakakuha ka ng mga form para sa reklamo sa http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Maligayang Pagdating sa Aetna Better Health of California!

Salamat sa pagsali sa Aetna Better Health of California. Ang Aetna Better Health of California ay isang plan sa kalusugan para sa mga taong may Medi-Cal. Nakikipagtulungan ang Aetna Better Health of California sa Estado ng California upang tulungan ka na makuha ang kailangan mong pangangalagang pangkalusugan. Nagbibigay ang Aetna Better Health of California ng network ng mga tagapagbigay ng serbisyo upang magamit mo para makuha mo ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung minsan direktang nakikipagkontrata ang Aetna Better Health of California sa mga tagapagbigay ng serbisyo at kung minsan ay nakikipagtulungan kami sa mga Hiwalay na Samahan ng mga Physician (IPA's). Makikita ang higit pang impormasyon tungkol sa mga IPA sa seksyon ng IPA.

Handbook ng Miyembro

Sinasabi ng Handbook ng Miyembro na ito sa iyo ang tungkol sa iyong coverage sa ilalim ng Aetna Better Health of California. Pakibasa ito nang mabuti at kumpleto. Tutulungan ka nitong maunawaan at gamitin ang iyong mga benepisyo at serbisyo. Ipinaliliwanag din nito ang iyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Aetna Better Health of California. Kung mayroon kang mga espesyal na pangangailangang pangkalusugan, tiyakin na basahin lahat ng seksiyon na angkop sa iyo.

Tinatawag din ang Handbook ng Miyembro na ito na Pinagsamang Katibayan ng Coverage (EOC) at Form ng Pagsisiwalat. Ito ay buod ng mga panuntunan at patakaran ng Aetna Better Health of California at nakabatay sa kontrata sa pagitan ng Aetna Better Health of California at Department of Health Care Services (DHCS). Kung nais mong malaman ang eksaktong mga tuntunin at kondisyon ng coverage,

maaari kang humiling ng kopya ng kumpletong kontrata mula sa Member Services.

Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** upang humingi ng kopya ng kontrata sa pagitan ng Aetna Better Health of California at DHCS. Maaari ka ring humingi ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang walang bayad o bisitahin ang Aetna Better Health of California website sa **AetnaBetterHealth.com/California** upang mabasa ang Handbook ng Miyembro. Maaari ka ring humiling, nang walang bayad, ng kopya ng hindi pagmamay-ari na klinikal at pampangasiwaang mga patakaran at pamamaraan ng Aetna Better Health of California, o kung paano ma-access ang impormasyong ito sa website ng Aetna Better Health of California.

Makipag-ugnayan sa amin

Aetna Better Health of California upang tumulong. Kung mayroon kang mga tanong, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Narito ang Aetna Better Health of California 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag.

Maaari ka ring bumisita online anumang oras sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Salamat,

Aetna Better Health of California
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Talaan ng mga nilalaman

Ibang mga wika at format **1**
Ibang mga wika 1
Mga ibang format 1
Mga serbisyo ng interpreter 1

Abiso ng walang ng diskriminasyon **6**

Maligayang Pagdating sa Aetna Better Health of California! **8**
Handbook ng Miyembro 8
Makipag-ugnayan sa amin 9

Talaan ng mga nilalaman **10**

1. Pagsisimula bilang isang miyembro **12**
Paano makakuha ng tulong 12
Sino ang maaaring maging miyembro 13
Mga Identification (ID) card 13
Mga paraan upang makibahagi bilang miyembro 15

2. Tungkol sa iyong plan sa kalusugan **17**
Pangkalahatang ideya ng plan sa kalusugan 17
Paano gumagana ang iyong plano 19
Pagbabago ng mga plano sa kalusugan 19
Pagpapatuloy ng pangangalaga 21
Mga Gastos 22

3. Paano makakakuha ng pangangalaga **25**
Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan 25
Saan makakakuha ng pangangalaga 31
Network ng tagapagbigay ng serbisyo 33
Tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) 37

4. Mga benepisyo at mga serbisyo 46
Ano ang sinasakop ng iyong plan sa kalusugan 46
Mga benepisyo ng Medi-Cal 47
Ano ang hindi sinasakop ng iyong plano sa kalusugan 67
Mga serbisyong hindi mo makukuha sa pamamagitan ng Aetna Better Health o Medi-Cal 69
Iba pang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal 71
Pangangasiwa ng pangangalaga 73

5. Mga karapatan at responsibilidad 76
Ang iyong mga karapatan 76
Ang iyong mga responsibilidad 79
Paunawa ng Mga Gawi sa Privacy 81
Abiso tungkol sa mga batas 87
Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang huling magsisilbing tagapagbayad 87
Abiso tungkol sa pagbawi ng ari-arian 88
Abiso na Kailangan ng Aksyon 88

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema 90
Mga reklamo 91
Mga Apela 93
Ano ang gagawin kung hindi ka sumang-ayon sa desisyon ng apela 94
Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) 95
Mga Pagdinig ng Estado 96
Pandaraya, pagsasayang at pag-abuso 97

7. Mahahalagang numero at salita na dapat malaman 99
Mahahalagang numero ng telepono 99
Mga salitang dapat malaman 99

1. Pagsisimula bilang isang miyembro

Paano makakuha ng tulong

Nais ng Aetna Better Health of California na maging masaya ka sa iyong pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kang anumang tanong o alalahanin tungkol sa iyong pangangalaga, nais ng Aetna Better Health of California na makarinig mula sa iyo!

Member Services

Narito ang member services ng Aetna Better Health of California upang tulungan ka. Magagawa ng Aetna Better Health of California na:

- Sagutin ang mga tanong tungkol sa iyong plan sa kalusugan at mga sakop na serbisyo
- Tulungan kang pumili ng tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)
- Sabihin sa iyo kung saan makukuha ang pangangalagang iyong kailangan
- Mag-alok ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi ka nagsasalita ng English
- Mag-alok ng impormasyon sa ibang mga wika at format
- Tumulong sa pag-access at mga tanong sa aming web portal

Kung kailangan mo ng tulong, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Narito ang Aetna Better Health of California 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag.

Maaari ka ring bumisita online anumang oras sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Tawagan ang Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Ang Aetna Better Health of California ay nandito 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta sa online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Sino ang maaaring maging miyembro

Kuwalipikado ka para sa Aetna Better Health of California dahil kuwalipikado ka para sa Medi-Cal at nakatira sa mga County ng San Diego o Sacramento. Maaari ka ring kuwalipikado para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security.

Para sa mga tanong tungkol sa pag-eenroll, tumawag sa Health Care Options sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**. O bisitahin ang **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Transitional Medi-Cal

Tinatawag din ang Transitional Medi-Cal na "Medi-Cal para sa mga taong nagtatrabaho." Makakakuha ka ng transisyonal na Medi-Cal kung huminto kang makakuha ng Medi-Cal dahil:

- Nagsimula kang kumita ng mas maraming pera.
- Nagsimula ang pamilya mo na makatanggap ng mas maraming suporta para sa anak o asawa.

Maaari kang magtanong tungkol sa pagiging karapat-dapat para sa Medi-Cal sa iyong lokal na opisina ng mga serbisyong pangkalusugan at pantao ng county. Hanapin ang iyong lokal na opisina sa **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx** o tumawag sa Health Care Options sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Mga Identification (ID) card

Bilang isang miyembro ng Aetna Better Health of California, makakatanggap ka ng isang ID card ngAetna Better Health of California. Dapat mong ipakita ang iyong ID card ng Aetna Better Health of California at ang iyong Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC) kapag kumuha ka ng anumang serbisyong pangangalagang pangkalusugan o reseta. Dapat mong dalhin ang lahat ng card na pangkalusugan sa lahat ng oras. Narito ang isang halimbawa ng ID card ng Aetna Better Health of California para ipakita sa iyo kung ano ang magiging hitsura ng sa iyo:

Aetna Better Health® of California
Medi-Cal
aetna
Name Last Name, First Name
Member ID # 00000000000 DOB 00/00/0000 Sex X
PCP Last Name, First Name
PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000
SAMPLE
RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808
Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702
CVS caremark
aetnabetterhealth.com/california
THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT.
MECAMED1

Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7
Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)
Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)
Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.
Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.
Prior authorization is required for all inpatient admissions and selected outpatient services. To notify of an admission, please call 1-855-772-9076.
Se requiere autorización previa para todas las admisiones de internación y para ciertos servicios ambulatorios. Para notificar una admisión, llame al 1-855-772-9076.
Send medical claims to:
Aetna Better Health of California
P.O. Box 66125
Phoenix, AZ 85082-6125
To verify member eligibility:
1-855-772-9076
EDI Payor ID:
128CA
SAMPLE
CAMED1

Kung ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay bahagi ng isang Independenteng Samahan ng Doktor, (IPA) ipapakita ng iyong ID card ang pangalan at numero ng telepono ng IPA:

Aetna Better Health® of California
Medi-Cal
aetna
Name Last Name, First Name
Member ID # 00000000000 DOB 00/00/0000 Sex X
PCP Last Name, First Name
PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000
IPA Name
IPA Phone 0-000-000-0000
SAMPLE
RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808
Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702
CVS caremark
THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT.
MECAIPA1

Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7
Urgent Care: Call your primary care provider (PCP)
Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP)
Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital.
Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital.
aetnabetterhealth.com/california
SAMPLE
CAIPA1

Maaaring makita ng mga miyembro ng Aetna Better Health of California ang mga ID card sa pamamagitan ng aming ligtas na web portal. Upang magrehistro at ma-access ang aming portal, bisitahin ang aming website sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Tawagan ang Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Ang Aetna Better Health of California ay nandito 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta sa online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Kung hindi mo matanggap ang iyong ID card ng Aetna Better Health of California sa loob ng ilang linggo ng pag-eenroll, o kung nasira, nawala o ninakaw ang iyong card, tumawag kaagad sa Member Services. Padadalhan ka ng Aetna Better Health of California ng bagong card. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY:711)**.

Mga paraan upang makibahagi bilang miyembro

Nais ng Aetna Better Health of California na makarinig mula sa iyo. Bawat taon, may mga pagpupulong ang Aetna Better Health of California upang pag-usapan ang tungkol sa kung ano ang mahusay na gumagana at kung paano mapapahusay ang Aetna Better Health of California. Iniimbitahan ang mga miyembro na dumalo. Pumunta sa isang pulong!

Komite na Pagkokonsultahan ng Miyembro

Aetna Better Health of California Mayroong grupo ang Aetna Better Health of California na tinatawag naKomite na Pagkokonsultahan ng Miyembro. Binubuo ang grupong ito ng kawani ng Aetna Better Health of California, mga miyembro, indibidwal at mga tagapagbigay ng serbisyo na may kaalaman at karanasan sa paglilingkod sa mga nakatatandang tao at mga taong may kapansanan, mga kinatawan mula sa mga ahensiya ng komunidad at mga tagataguyod ng komunidad. Boluntaryo ang pagsali sa grupong ito. Pinag-uusapan ng grupo ang tungkol sa kung paano pahusayin ang mga patakaran ng Aetna Better Health of California at responsable para sa:

- Pagbibigay ng input sa mga pangangailangang pangkultura at panglingguwistika
- Pagsusuri at paggawa ng mga rekomendasyon upang mapahusay ang paggana ng plano
- Pagbibigay ng feedback sa mga materyal ng miyembro upang maging mas epektibo ang mga ito at mas nababagay sa gumagamit
- Pagmumungkahi ng mga paraan upang makaugnayan ang mga miyembrong mahirap maabot

- Pagmumungkahi ng mga paraan upang mapahusay ang mga serbisyo sa telepono upang ang mga ito ay mas nababagay sa gumagamit
- Pagmumungkahi ng mga paraan upang mas mahusay na maiparating ang wastong paggamit ng emergency room at paggamit ng mga serbisyong pangtransportasyon

Kung nais mong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

2. Tungkol sa iyong plan sa kalusugan

Pangkalahatang ideya ng plan sa kalusugan

Ang Aetna Better Health of California ay isang plan sa kalusugan para sa mga taong may Medi-Cal na nasa mga pinaglilingkurang lugar na ito: Sacramento at San Diego. Nakikipagtulungan ang Aetna Better Health of California sa Estado ng California upang tulungan ka na makuha ang kailangan mong pangangalagang pangkalusugan.

Maaari kang makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng Member Services ng Aetna Better Health of California upang malaman ang higit pa tungkol sa plan sa kalusugan at kung paano ito mapapagana para sa iyo. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Kailan magsisimula at magtatapos ang iyong coverage

Kapag nag-enroll ka sa Aetna Better Health of California, dapat kang tumanggap ng isang member ID card ng Aetna Better Health of California sa loob ng dalawang linggo ng pag-eenroll. Mangyaring ipakita ang card na ito sa tuwing pupunta ka para sa anumang serbisyo sa ilalim ng plano ng Aetna Better Health of California plan.

Sinasabi sa iyo ng iyong ID card kung kailan magsisimula at magtatapos ang iyong pagiging miyembro at ang pangalan ng iyong tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga. Tingnan kaagad ang iyong ID card. Tawagan kami sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** kung:

- Hindi ka nakatanggap ng ID card mula sa amin
- Mali ang pangalan mo sa ID card
- Mali ang pangalan ng iyong PCP o anumang impormasyon sa card

Tawagan ang Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Ang Aetna Better Health of California ay nandito 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta sa online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Kung mayroon kang mga tanong o problema sa pagkuha ng mga serbisyo, narito kami upang tulungan ka. Narito kami upang tanggapin ang mga tawag 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Ang aming toll-free na numero ng telepono ay **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Upang makita ang handbook na ito, makahanap ng impormasyon tungkol sa aming mga programa at serbisyo, o upang maghanap ng isang tagapagbigay ng serbisyo, pumunta sa aming website sa **AetnaBetterHealth/California**.

Maaari mong hilingin na wakasan ang iyong coverage sa Aetna Better Health of California at pumili ng panibagong plano ng kalusugan sa anumang oras. Para sa tulong sa pagpili ng bagong plano, tumawag sa Health Care Options sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**. O bisitahin ang **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.** Maaari mo ring hilingin na wakasan ang iyong Medi-Cal.

Kung minsan maaaring hindi ka na mapaglingkuran ng Aetna Better Health of California. Dapat wakasan ng Aetna Better Health of California ang iyong coverage kung:

- Lumabas ka ng bansa o nasa bilangguan
- Wala ka nang Medi-Cal
- Kuwalipikado ka para sa ilang partikular na programang waiver
- Kailangan mo ng malaking organ transplant (hindi kasama ang mga transplant ng bato at cornea)
- Ikaw ay nasa isang pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga na lampas sa dalawang buwan (mga miyembro lamang sa county ng Sacramento)

Indian Health Services

Kung ikaw ay isang American Indian, mayroon kang karapatan na makakuha ng mga serbisyong pangangalagang pangkalusugan sa mga pasilidad ng serbisyong pangkalusugan ng Indian. Maaari ka ring manatili sa o mag-disenroll mula sa Aetna Better Health of California habang kumukuha ng mga serbisyong pangangalagang pangkalusugan mula sa mg lokasyong ito. May karapatan ang mga American Indian na hindi mag-enroll sa isang plano ng pangangalaga na pinamamahalaan ng Medi-Cal o maaaring umalis sa kanilang mga plan sa kalusugan at bumalik sa regular na (Bayad-Para-Serbisyo) Medi-Cal sa anumang oras at para sa anumang dahilan.

Upang malaman ang mas marami pa, pakitawagan ang Indian Health Services sa **916-930-3927** o bumisita sa Indian Health Services website sa **www.ihs.gov**.

Paano gumagana ang iyong plano

Ang Aetna Better Health of California ay isang plano sa kalusugan na nakakontrata sa DHCS. Ang Aetna Better Health of California ay isang pinamamahalaang pangangalaga na plano sa kalusugan. Ang mga plano ng pinamamahalaang pangangalaga ay sulit na paggamit ng mga mapagkukunan sa pangangalagang pangkalusugan na nagpapahusay ng pag-access sa pangangalagang pangkalusugan at tinitiyak ang kalidad ng pangangalaga. Nakikipagtulungan ang Aetna Better Health of California sa mga doktor, ospital, botika at iba pang mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa lugar ng serbisyo ng Aetna Better Health of California upang magbigay ng pangangalagang pangkalusugan sa iyo, ang miyembro.

Sasabihin sa iyo ng Member Services kung paano gumagana ang Aetna Better Health of California, paano makuha ang pangangalaga na kailangan mo, paano mag-iskedyul ng mga appointment sa tagapagbigay ng serbisyo, at kung paano malaman kung kuwalipikado ka para sa mga serbisyong transportasyon.

Para malaman pa, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Maaari ka ring makahanap ng impormasyon sa serbisyo sa miyembro online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Pagbabago ng mga plano sa kalusugan

Maaari kang umalis sa Aetna Better Health of California at sumali sa panibagong plano sa kalusugan sa anumang oras. Tumawag sa Health Care Options sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)** upang pumili ng bagong plano. Maaari kang tumawag sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m. Lunes hanggang Biyernes. O bisitahin ang **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Aabutin ng isang buwan upang maproseso ang iyong kahilingang umalis ng Aetna Better Health of California. Upang malaman kung kailan inaprubahan ng Health Care Options ang iyong kahilingan, tumawag sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Kung nais mong umalis sa Aetna Better Health of California nang mas maaga, maaari kang humiling sa Health Care Options para sa isang pinabilis (mabilis) na pag-disenroll. Kung ang dahilan ng iyong kahilingan ay makatugon sa mga panuntunan para sa pinabilis na pag-disenroll, makakatanggap ka ng sulat upang sabihin sa iyo na ikaw ay na-disenroll na.

Kabilang sa mga benepisyaryong maaaring humiling ng pinabilis na pag-disenroll ang, ngunit hindi limitado sa, mga batang tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng Bahay Ampunan o Mga Programa ng Tulong sa Pag-ampon; Mga miyembro na may mga pangangailangang espesyal na pangangalagang pangkalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa mga pangunahing pag-transplant ng organ; at Mga miyembro na naka-enroll na sa isa pang Medi-Cal, Medicare o plano ng pangangalaga na komersiyal na pinamamahalaan.

Maaari kang humiling na umalis sa Aetna Better Health of California nang personal sa iyong lokal na opisina ng mga serbisyong pangkalusugan at pantao ng county. Hanapin ang iyong lokal na opisina sa **www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx.** O tumawag sa Health Care Options sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

Mga mag-aaral sa kolehiyo na lumipat sa isang bagong county

Kung lumipat ka sa isang bagong county sa California upang pumasok sa kolehiyo, sasakupin ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyong pang-emergency sa iyong bagong county. Magagamit ang mga serbisyong pang-emergency sa lahat ng nagpatala sa Medi-Cal sa buong estado anuman ang county na tinitirhan.

Kung naka-enroll ka sa Medi-Cal at papasok sa kolehiyo sa ibang county, hindi mo na kailangang mag-apply para sa Medi-Cal sa county na iyon. Hindi kailangan ang bagong aplikasyon sa Medi-Cal hangga't ikaw ay mas bata sa 21 taong gulang, pansamantalang wala sa tahanan at inaangkin pa rin bilang dependent sa buwis sa sambahayan.

Kapag pansamantala kang umalis mula sa tahanan upang pumasok sa kolehiyo may dalawang opsiyon na magagamit para sa iyo. Maaari mong:

- Abisuhan ang opisina ng mga serbisyong panlipunan ng iyong lokal na county na pansamantala mong lilipatan upang pumasok sa kolehiyo at ibigay ang iyong address sa bagong county. Ia-update ng county ang mga rekord ng kaso sa iyong bagong address at code ng county sa database ng Estado. Kung walang operasyon ang Aetna Better Health of California sa bagong county, kakailanganin mong baguhin ang iyong plano sa kalusugan sa magagamit na opsiyon sa bagong county. Para sa mga tanong at upang maiwasan ang pagkaantala sa pag-enroll sa bagong plan sa kalusugan, tumawag sa Health Care Options sa **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

O

- Piliin na hindi baguhin ang iyong plano sa kalusugan kapag pansamantala kang lumipat upang pumasok sa kolehiyo sa ibang county. Maaari mo lang ma-access ang mga serbisyo sa emergency room sa bagong county. Para sa mga karaniwan o pag-iwas sa sakit na pangangalagang pangkalusugan, kakailanganin mong gamitin ang regular na network ng mga tagapagbigay ng serbisyo ng Aetna Better Health of California sa county na tinitirhan para sa pamilya.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Kung nagpapatingin ka na ngayon sa mga tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network ng Aetna Better Health of California, sa ilang partikular na kaso maaari kang makatanggap ng patuloy na pangangalaga at magpatingin sa kanila nang hanggang 12 buwan. Kung sasali ang iyong mga tagapagbigay ng serbisyo sa network ng Aetna Better Health of California pagkatapos ng 12 buwan, kakailanganin mong lumipat sa mga tagapagbigay ng serbisyo na nasa network ng Aetna Better Health of California.

Mga tagapagbigay ng serbisyo na umalis sa Aetna Better Health of California

Kung huminto nang magtrabaho sa Aetna Better Health of California ang iyong mga tagapagbigay ng serbisyo, maaari kang magpatuloy na makakuha ng mga serbisyo mula sa tagapagbigay ng serbisyo na iyon. Isa itong anyo ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Nagbibigay ang Aetna Better Health of California ng mga serbisyong pagpapatuloy ng pangangalaga para sa:

- Mga miyembro na lumilipat mula sa Bayad-Para-sa-Serbisyo ng Medi-Cal patungo sa Aetna Better Health.
- Mga miyembro na lumilipat patungo sa Aetna Better Health sa panahon ng pagpili ng miyembro o bukas na pag-eenroll.
- Mga miyembro na lumilipat mula sa Aetna Better Health sa panahon ng pagpili ng miyembro o bukas na pag-eenroll.
- Mga miyembro na lumilipat sa loob ng network ng Aetna Better Health mula sa isang (1) practitioner o tagapagbigay ng serbisyo patungo sa isa (dahil sa pagbabago sa katayuan ng kontrata o lokasyon ng practitioner/tagapagbigay ng serbisyo).

Nagbibigay ang Aetna Better Health of California ng pagpapatuloy ng mga serbisyong pangangalaga para sa ilang partikular na grupo ng kuwalipikasyon (tulad ng mga miyembro ng State Children's Health Insurance Program o SCHIP, Seniors and Persons with Disabilities (SPD) at Low Income Health Program (LIHP)).

Hindi nagbibigay ang Aetna Better Health of California ng mga serbisyo ng pagpapatuloy na pangangalaga kung ang mga miyembro ay wala sa isang kasalukuyang kurso ng paggamot ng isang hindi lumalahok na tagapagbigay ng serbisyo at natingnan nang minsan man lang sa loob ng labindalawang (12) buwan bago ang epektibong petsa ng pag-eenroll ng plano upang maisaalang-alang para sa pagpapatuloy ng pangangalaga. Tinitiyak ng Aetna Better Health na magagamit ng mga miyembro ang angkop na pangangalaga at mga serbisyo habang pinapanatili ang pagiging pribado ng miyembro.

Upang malaman pa ang tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at mga kwalipikasyon sa pagiging karapat-dapat, tumawag sa Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Mga Gastos

Mga gastos ng miyembro

Pinaglilingkuran ng Aetna Better Health of California ang mga tao na kwalipikado para sa Medi-Cal. **Hindi** kailangang magbayad ng mga miyembro ng Aetna Better Health of California para sa mga sakop na serbisyo. Hindi ka magkakaroon ng mga premium o deductible. Para sa listahan ng mga sakop na serbisyo, pumunta sa "Mga benepisyo at serbisyo."

Para sa mga miyembrong may kabahagi sa gastos

Maaaring kailanganin mong magbayad ng bahagi sa gastos bawat buwan. Nakadepende ang halaga ng iyong bahagi sa gastos sa iyong kita at mga mapagkukunan. Bawat buwan ay magbabayad ka ng sarili mong mga bayarin na pangmedikal hanggang ang halaga ng iyong nabayaran ay maging katumbas ng iyong bahagi sa gastos. Pagkatapos noon, sasakupin ang iyong pangangalaga ng Aetna Better Health of California para sa buwang iyon. Hindi ka sasakupin ng Aetna Better Health of California hanggang hindi mo nabayaran ang buong bahagi ng gastos para sa buwan. Pagkatapos mong matugunan ang iyong bahagi sa gastos para sa buwan, maaari kang pumunta sa kahit sinong doktor ng Aetna Better Health of California. Kung miyembro ka na may bahagi sa gastos, hindi mo kailangang pumili ng PCP.

Paano nababayaran ang isang tagapagbigay ng serbisyo

Binabayaran ng Aetna Better Health of California ang mga tagapagbigay ng serbisyo sa ganitong paraan:

- Pagbabayad na capitation
    - Binabayaran ng Aetna Better Health of California ang ilang tagapagbigay ng serbisyo ng isang set ng halaga ng pera bawat buwan para sa bawat miyembro ng Aetna Better Health of California. Tinatawag itong isang pagbabayad na capitation. Nagtutulungan ang Aetna Better Health of California at mga tagapagbigay ng serbisyo upang magpasya sa halaga ng babayaran.
- Mga pagbabayad para sa serbisyong may bayad
    - Ang ilang tagapagbigay ng serbisyo ay nagbibigay ng pangangalaga sa mga miyembro ng Aetna Better Health of California at pagkatapos ay nagpapadala sa Aetna Better Health of California ng bill para sa mga serbisyong ibinigay nila. Tinatawag itong pagbabayad sa may bayad na serbisyo. Nagtutulungan ang Aetna Better Health of California at mga tagapagbigay ng serbisyo upang ipasya kung magkano ang halaga ng bawat serbisyo.

Upang malaman pa ang tungkol sa kung paano binabayaran ng Aetna Better Health of California ang mga tagapagbigay ng serbisyo, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Paghiling sa Aetna Better Health of California na bayaran ang bill

Kung nakatanggap ka ng isang bill para sa isang sakop na serbisyo, tumawag kaagad sa Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Kung nagbayad ka para sa isang serbisyo na sa palagay mo ay dapat sakupin ng Aetna Better Health of California, maaari kang mag-file ng kahilingan para sa reimbursement. Gumamit ng form ng kahilingan para sa reimbursement at sabihin sa Aetna Better Health of California nang nakasulat kung bakit kailangan mong magbayad. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** upang humiling ng form ng kahilingan para sa reimbursement. Susuriin ng Aetna Better Health of California ang iyong claim para magpasya kung maibabalik ang iyong bayad.

3. Paano makakakuha ng pangangalaga

Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan

PAKIBASA ANG SUMUSUNOD NA IMPORMASYON UPANG MALAMAN MO MULA KANINO O ANONG GRUPO NG MGA TAGAPAGBIGAY NG SERBISYO MAAARING MAKUHA ANG PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN.

Maaari kang magsimulang makakuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan sa iyong epektibong petsa ng coverage. Palaging dalhin ang iyong ID Card ng Aetna Better Health of California at BIC card ng Medi-Cal. Huwag kailanman hayaan ang sinuman na gamitin ang iyong ID card ng Aetna Better Health of California ID card o BIC card.

Dapat pumili ang mga bagong miyembro ng isang tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa network ng Aetna Better Health of California. Ang network ng Aetna Better Health of California ay isang grupo ng mga doktor, ospital at iba pang tagapagbigay ng serbisyo na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California. Dapat kang pumili ng isang PCP sa loob ng 30 araw mula sa oras na maging miyembro ka sa Aetna Better Health of California. Kung hindi ka pumili ng isang PCP, pipili ang Aetna Better Health of California ng isa para sa iyo.

Maaari mong piliin ang parehong PCP o iba't ibang PCP para sa lahat ng miyembro ng pamilya sa Aetna Better Health of California.

Kung mayroon kang doktor na nais mong mapanatili, o nais mong humanap ng bagong PCP, maaari kang tumingin sa Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo. Mayroon itong isang listahan ng lahat ng PCP sa network ng Aetna Better Health of California. Ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ay may iba pang impormasyon upang matulungan kang pumili ng PCP. Kung kailangan mo ng Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Makikita mo rin ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo sa website ng Aetna

Better Health of California sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Kung hindi mo makuha ang pangangalagang kailangan mo mula sa kalahok na tagapagbigay ng serbisyo sa network ng Aetna Better Health of California, dapat humingi ang iyong PCP sa Aetna Better Health of California ng pag-apruba upang ipadala ka sa isang tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network.

Basahin ang natitirang bahagi ng kabanatang ito upang malaman ang mas marami pa tungkol sa mga PCP, ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo at ang network ng tagapagbigay ng serbisyo.

Paunang pagtatasa ng kalusugan (Initial health assessment, IHA)

Inirerekomenda ng Aetna Better Health of California na, bilang isang bagong miyembro, magpatingin ka sa iyong bagong PCP sa loob ng unang 120 araw para sa isang inisyal na pagtatasa ng kalusugan (initial health assessment, IHA). Ang layunin ng IHA ay upang tulungan ang iyong PCP na malaman ang history ng iyong pangangalagang pangkalusugan at mga pangangailangan. Maaaring magtanong ang iyong PCP ng ilang katanungan tungkol sa history ng iyong kalusugan o maaaring hilingin sa iyo na sagutan ang isang palatanungan. Sasabihin din ng iyong PCP sa iyo ang tungkol sa pagpapayo sa edukasyon sa kalusugan at mga klase na maaaring makatulong sa iyo.

Kapag tumawag ka upang ipa-iskedyul ang iyong IHA sabihin sa taong sasagot sa telepono na miyembro ka ng Aetna Better Health of California. Ibigay ang iyong numero ng ID sa Aetna Better Health of California.

Dalhin ang iyong BIC card at ang iyong ID card sa Aetna Better Health of California sa iyong appointment. Magandang ideya na dalhin ang isang listahan ng iyong mga gamot at tanong sa iyong pagpapatingin. Maging handang makipag-usap sa iyong PCP tungkol sa iyong mga pangangailangan at alalahanin sa pangangalagang pangkalusugan.

Siguraduhing tawagan ang opisina ng iyong PCP kung mahuhuli ka o hindi makakapunta sa iyong appointment.

Karaniwang pangangalaga

Ang karaniwang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kabilang dito ang pangangalaga upang makaiwas sa sakit, tinatawag ding mabuting kalusugan ng katawan at isipan o mahusay na pag-aalaga. Tinutulungan ka nito na manatiling malusog at tinutulungan kang makaiwas sa pagkakasakit. Kabilang sa pangangalaga upang makaiwas sa sakit ang mga regular na pagpapatingin at edukasyong pangkalusugan at pagpapayo. Bilang karagdagan sa pangangalaga upang makaiwas sa sakit, kabilang din sa karaniwang pangangalaga ang pangangalaga kung ikaw ay may sakit. Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang karaniwang pangangalaga mula sa iyong PCP.

Ang iyong PCP ay:

- Bibigyan ka ng lahat ng iyong karaniwang pangangalaga, kabilang ang mga regular na pagpapatingin, bakuna, paggamot, reseta at medikal na payo
- Iingatan ang iyong mga rekord ng kalusugan
- Isasangguni (ipapadala) ka sa mga espesyalista kung kinakailangan
- Iuutos ang mga X-ray, mammogram o pagsusuri sa laboratoryo kung kailangan mo ang mga ito

Kung kailangan mo ng karaniwang pangangalaga, tatawagan mo ang iyong PCP para sa isang appointment. Siguraduhin na tawagan ang iyong PCP bago mo makuha ang medikal na pangangalaga, maliban kung ito ay emergency. Para sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Upang malaman ang mas marami pa tungkol sa pangangalagang pangkalusugan at mga serbisyo na sinasakop ng iyong plano, at kung ano ang hindi nito sinasakop, basahin ang Kabanata 4 sa handbook na ito.

Agarang pangangalaga

Ang agarang pangangalaga ay **hindi** para sa emergency o nakamamatay na kondisyon. Ito ay para sa mga serbisyo na kailangan upang maiwasan ang malubhang pinsala sa iyong kalusugan mula sa biglaang sakit, pinsala o komplikasyon ng isang kondisyon na mayroon ka na. Ang mga appointment para sa agarang pangangalaga ay kailangan ng pangangalaga sa loob ng 48 oras. Kung wala ka sa pinaglilingkurang lugar ng Aetna Better Health of California, maaaring masakop ang mga serbisyo para sa agarang pangangalaga. Ang mga

pangangailangan para sa agarang pangangalaga ay maaaring para sa sipon, masakit na lalamunan, lagnat, pananakit ng tainga, napilayan na kalamnan o mga serbisyo sa buntis.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa iyong PCP. Kung hindi mo makontak ang iyong PCP, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** at sundin ang mga sasabihin sa linya ng nurse. Makakausap ang tauhan sa linya ng nurse 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga na wala sa lugar, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad para sa agarang pangangalaga. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga para sa kalusugan ng isip, tawagan ang Mental Health Plan ng county sa **916-875-1055** para sa Sacramento County at **1-888-724-7240** par sa San Diego County na matatawagan nang 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para mahanap ang lahat ng walang bayad na numero ng telepono ng county sa online, pumunta sa **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx**.

Pang-emergency na pangangalaga

Para sa pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER). Para sa pang-emergency na pangangalaga, **hindi** mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Aetna Better Health of California.

Ang pang-emergency na pangangalaga ay para sa mga pang-emergency na medikal na kondisyon. Ito ay para sa isang karamdaman o pinsala na ang isang makatuwirang karaniwang tao (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina ay makakaasa na, kung hindi ka makakuha kaagad ng pangangalaga, maaaring malagay sa panganib ang iyong kalusugan (o ang kalusugan ng iyong hindi pa naisisilang na sanggol), o maaaring seryosong mapinsala ang paggana ng katawan, organ ng katawan o bahagi ng katawan. Kabilang sa mga halimbawa ang:

- Active labor (Pagdaramdam sa panganganak)
- Nabaling buto
- Matinding pananakit, lalo na sa dibdib
- Malubhang sunog sa katawan

- Labis na dosis ng gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Saykayatrikong kondisyong pang-emergency

Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga. Dapat kang makakuha ng karaniwang pangangalaga mula sa iyong PCP, na higit na nakakakilala sa iyo. Kung hindi ka nakakatiyak na isang emergency ang iyong medikal na kondisyon, tumawag sa iyong PCP. Maaari ka ring tumawag sa 24/7 na nurse line sa **1-855-772-9076**.

Kung kailangan mo ng pang-emergency na pangangalaga na malayo sa tahanan, pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER), kahit na wala ito sa network ng Aetna Better Health of California. Kung pumunta ka sa isang ER, hilingin sa kanila na tumawag sa Aetna Better Health of California. Ikaw o ang ospital kung saan ka tinanggap ay dapat na tumawag sa Aetna Better Health of California sa loob ng 24 na oras pagkatapos mong makatanggap ng pang-emergency na pangangalaga. Kung nagbibiyahe ka sa labas ng U.S., maliban sa Canada o Mexico at kailangan ng mga pang-emergency na pangangalaga, **hindi** sasakupin ng Aetna Better Health of California ang iyong pangangalaga.

Kung kailangan mo ng pang-emergency na transportasyon, tumawag sa **911**. Hindi mo kailangang humiling muna sa iyong PCP o saAetna Better Health of California bago ka pumunta sa ER.

Kung kailangan mo ng pangangalaga sa isang ospital na wala sa network pagkatapos ng iyong emergency, (pangangalaga na pagkatapos ng pagpapatatag), tatawagan ng ospital ang Aetna Better Health of California.

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

Sensitibong pangangalaga

Mga serbisyo na kailangan ang pahintulot para sa wala pa sa hustong gulang

Kung ikaw ay wala pang 18 taong gulang, maaari kang magpatingin sa isang doktor nang walang pahintulot mula sa iyong mga magulang o tagapag-alaga para sa mga

uring ito ng pangangalaga:

- Kalusugan ng isip para sa outpatient (mga menor de edad lang na 12 taon o mas matanda) para sa:
    - Sekswal o pisikal na pang-aabuso
    - Kapag maaari mong saktan ang iyong sarili o ang ibang tao
- Pagbubuntis
- Pagpaplano ng pamilya/birth control (maliban sa sterilization)
- Seskwal na pang-aatake
- Pag-iwas/pagsusuri/paggamot sa HIV/AIDS (mga menor de edad lang na 12 taon o mas matanda)
- Pag-iwas/pagsususri/paggamot ng mga impeksiyong naihahawa sa pakikipagtalik (mga menor de edad lang na 12 taon o mas matanda)
- Paggamot sa Pang-aabuso sa droga at alak (mga menor de edad lang na 12 taon o mas matanda)

Hindi kailangang maging bahagi ng network ng Aetna Better Health of California ang doktor o klinika at hindi mo kailangan ang rekomendasyon mula sa iyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghanap ng doktor o klinika na nagbibigay ng mga serbisyong ito, o para humingi ng tulong upang makuha ang mga serbisyong ito, maaari kang tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Maaari ka ring tumawag sa 24/7 sa nurse line sa parehong numero, opsyon 4 at sundin ang mga sasabihin.

Maaaring makipag-usap ang mga menor de edad sa isang kinatawan nang pribado tungkol sa kanilang mga alalahanin sa kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa 24/7 na nurse line sa **1-855-772-9076**.

Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang

Bilang isang nasa hustong gulang, maaaring ayaw mong magpatingin sa iyong PCP para sa ilang sensitibo o pribadong pangangalaga. Kung gayon, maaari kang pumili ng sinumang doktor o klinika para sa mga uring ito ng pangangalaga:

- Pagpaplano ng pamilya
- Pagsusuri sa HIV/AIDS
- Mga impeksiyon na naihahawa sa pakikipagtalik

Hindi kailangang bahagi ng network ng Aetna Better Health of California ang doktor o klinika. Hindi kailangang isangguni ka ng iyong PCP para sa mga uring ito ng serbisyo. Para sa tulong sa paghanap ng doktor o klinika na nagbibigay ng mga serbisyong ito, maaari kang tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Maaari ka ring tumawag sa 24/7 na nurse line sa parehong numero, opsyon 4 at sundin ang mga sasabihin.

Mga paunang direktiba

Ang isang paunang direktibang pangkalusugan ay isang legal na form. Dito, maililista mo kung anong pangangalagang pangkalusugan ang nais mo kung sakaling hindi ka makapagsalita o makagawa ng mga desisyon sa kalaunan. Maaari mong ilista kung anong pangangalaga ang **hindi** mo gusto. Maaari mong pangalanan ang isang tao, tulad ng asawa, upang gumawa ng mga desisyon para sa iyong pangangalagang pangkalusugan kung hindi mo kaya.

Makakakuha ka ng form ng paunang direktiba sa mga botika, ospital, opisina ng abogado at opisina ng doktor. Maaaring kailangan mong magbayad para sa form. Makakahanap at makakapag-download ka rin ng libreng form online. Maaari mong hilingin sa iyong pamilya, PCP o isang tao na pinagkakatiwalaan mo na tulungan kang punan ang form.

May karapatan kang ipalagay ang iyong paunang direktiba sa iyong mga medikal na talaan. May karapatan kang baguhin o kanselahin ang iyong paunang direktiba anumang oras.

May karapatan kang malaman ang tungkol sa mga pagbabago sa mga batas ng paunang direktiba. Sasabihin sa iyo ng Aetna Better Health of California ang tungkol sa mga pagbabago sa batas ng estado nang hindi matagal sa 90 araw pagkatapos ng pagbabago.

Saan makakakuha ng pangangalaga

Makukuha mo ang karamihan sa mga pangangalaga mo mula sa iyong PCP. Ipagkakaloob sa iyo ng iyong PCP ang lahat ng iyong karaniwang pangangalaga upang makaiwas sa sakit (mabuting kalusugan ng katawan at isipan). Makikipagkita ka rin sa iyong PCP para sa pangangalaga kung may sakit ka. Siguraduhin na tawagan ang iyong PCP bago ka makatanggap ng hindi pang-emergency na pangangalagang medikal. Isasangguni (ipapadala) ka ng iyong PCP sa mga espesyalista kung kailangan mo sila.

Upang makakuha ng tulong sa iyong mga tanong sa kalusugan, maaari ka ring tumawag sa nurse line sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Kung kailangan mo ng agarang pangangalaga, tumawag sa iyong PCP. Ang agarang pangangalaga ay pangangalaga na kailangan mo sa loob ng 48 na oras, ngunit hindi ito isang emergency. Kabilang dito ang pangangalaga para sa mga gayong bagay tulad ng sipon, masakit na lalamunan, lagnat, masakit na tainga o napilayan na kasu-kasuan.

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

Moral na pagtutol

Ang ilang tagapagbigay ng serbisyo ay mayroong moral na pagtutol sa ilang serbisyo. Nangangahulugan ito na may karapatan silang hindi ialok ang ilang sakop na serbisyo kung **hindi** sila sumasang-ayon nang moral. Kung ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay may moral na pagtutol, maaari siyang makatulong sa iyo na humanap ng isa pang tagapagbigay ng serbisyo para sa mga serbisyong kailangan. Maaari ding makipagtulungan sa iyo ang Aetna Better Health of California upang maghanap ng isang tagapagbigay ng serbisyo.

Hindi nag-aalok ang ilang ospital at ibang tagapagbigay ng serbisyo ng isa o higit pa ng mga serbisyong nakalista sa ibaba. Ang mga serbisyong maaaring kailangan mo o ng miyembro ng iyong pamilya ay maaaring masakop sa ilalim ng kontrata ng iyong plan:

- Pagpaplano ng pamilya at mga serbisyo sa pagpipigil sa pagdami ng anak, kabilang ang emergency na pagpipigil sa pagdami ng anak
- Isterilisasyon, kabilang ang pagputol ng fallopian tube sa panahon ng panganganak
- Mga paggamot sa pagkabaog
- Aborsiyon

Dapat kang kumuha ng mas maraming impormasyon bago ka magpatala. Tawagan ang bagong doktor, medikal na grupo, hiwalay na samahan ng mga doktor o klinika na gusto mo. O tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076** upang matiyak na matatanggap mo ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo.

Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo

Inililista ng Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng Aetna Better Health of California ang mga tagapagbigay ng serbisyo na kasali sa network ng Aetna Better Health of California. Ang network ay ang grupo ng mga tagapagbigay ng serbisyo na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California.

Inililista ng Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng Aetna Better Health of California ang mga ospital, botika, PCP, espesyalista, nurse practitioner, nurse na komadrona, physician assistant, tagapagbigay ng serbisyo sa pagpaplano ng pamilya, Federally Qualified Health Center (mga FQHC), mga tagapagbigay ng outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip, pangmatagalang mga serbisyo at suporta (LTSS), mga Freestanding Birth Center (mga FBC), Indian Health Service Facility at mga Rural Health Clinic (mga RHC).

Ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ay may mga pangalan, address, numero ng telepono, oras ng negosyo at mga wikang sinasalita ng tagabigay ng serbisyo ng network ng Aetna Better Health of California. Sinasabi nito kung ang tagapagbigay ng serbisyo ay tumatanggap ng mga bagong pasyente. Ibinibigay rin nito ang antas ng pisikal na pagiging naa-access para sa gusali, tulad ng paradahan, rampa, hagdan na may mga hawakan, at mga banyo na may malalapad na pinto at mga hawakang bar.

Makikita mo ang online na Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Kung kailangan mo ng naka-print na Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Network ng tagapagbigay ng serbisyo

Ang network ng tagapagbigay ng serbisyo ay ang grupo ng mga doktor, ospital at iba pang tagapagbigay ng serbisyo na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California. Makukuha mo ang iyong sakop na mga serbisyo sa pamamagitan ng network ng Aetna Better Health of California.

Kung ang iyong tagapagbigay ng serbisyo sa network, kabilang ang isang PCP, ospital o iba pang tagapagbigay ng serbsiyo, ay may moral na pagtutol sa pagbibigay sa iyo ng isang sakop na serbisyo, gaya ng pagpaplano ng pamilya o aborsiyon, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Pumunta sa pahina 26 para sa mas marami pa tungkol sa mga moral na pagtutol.

Kung ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay may moral na pagtutol, maaari siyang makatulong sa iyo na humanap ng isa pang tagapagbigay ng serbisyo na magbibigay sa iyo ng mga serbisyong kailangan mo. Maaari ding makipagtulungan sa iyo ang Aetna Better Health of California upang maghanap ng isang tagapagbigay ng serbisyo.

Nasa network

Gagamit ka ng mga tagapagbigay ng serbisyo na nasa network ng Aetna Better Health of California para sa iyong mga kinakailangang pangangalagang pangkalusugan. Makukuha mo ang iyong pangangalaga upang makaiwas sa sakit at karaniwang pangangalaga mula sa iyong PCP. Gagamit ka rin ng mga espesyalista, ospital at iba pang tagapagbigay ng serbisyo na nasa network ng Aetna Better Health of California.

Upang makakuha ng Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng network ng mga tagapagbigay ng serbisyo, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Maaari mo ring makita ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Maliban sa pang-emergency na pangangalaga, maaaring kailanganin mong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network.

Wala sa network o wala sa pinaglilingkurang lugar

Ang mga wala sa network na tagapagbigay ng serbisyo ay iyong mga walang kasunduan na magtrabaho sa Aetna Better Health of California. Maliban sa pang-emergency na pangangalaga, maaaring kailanganin mong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network. Kung kailangan mo ng mga sakop na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari mong makuha ang mga ito sa labas ng network nang walang bayad hangga't ang mga ito ay kinakailangang medikal at hindi makukuha sa network.

Kung kailangan mo ng tulong sa mga serbisyong wala sa network, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Kung wala ka sa pinaglilingkurang lugar ng Aetna Better Health of California at kailangan ng pangangalaga na **hindi** isang emergency, tawagan kaagad ang iyong PCP. O tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Para sa pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang wala sa network na pang-emergency na pangangalaga. Kung nagbibiyahe ka sa Canada o Mexico at kailangan ng mga serbisyong pang-emergency na nangangailangan ng pagpapaospital, sasakupin ng Aetna Better Health of California ang iyong pangangalaga. Kung nagbibiyahe ka nang internasyonal sa labas ng Canada o Mexico at kailangan ng mga pang-emergency na pangangalaga, **hindi** sasakupin ng Aetna Better Health of California ang iyong pangangalaga.

Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa wala sa network o wala sa pinaglilingkurang lugar na pangangalaga, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Kung sarado ang opisina, at gusto mo ng tulong mula sa isang kinatawan, tumawag sa nurse line sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Hiwalay na Samahan ng Mga Physician (Independent Physician Association, IPA):

Hindi palaging nakikipagkontrata nang direkta ang Aetna Better Health of California sa mga tagapagbigay ng serbisyo. Nangangahulugan ang pinamamahalaang pangangalaga na nakikipagtulungan ang Aetna Better Health of California sa iyong PCP, na maaaring nakikipagtulungan din sa isang IPA. Magkakasama kaming magtutulungan upang matiyak na makukuha mo ang pangangalagang kailangan mo. Makikipagtulungan din ang Aetna Better Health sa mga ospital, espesyalista, at iba pang tagapagbigay ng serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan upang isaayos lahat ng iyong mga kinakailangang medikal, na maaaring kabilang din ang mga rekomendasyon para sa mga x-ray at pagsusuri sa laboratoryo.

Mga doktor

Pipili ka ng isang tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (PCP) mula sa Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng Aetna Better Health of California. Ang iyong doktor ay dapat na isang kalahok na tagapagbigay ng serbisyo. Ibig sabihin nito ang tagapagbigay ng serbisyo ay nasa network ng Aetna Better Health of California. Upang makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng Aetna Better Health of California, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. O hanapin ito online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Dapat ka ring tumawag kung gusto mong tingnan upang makatiyak na ang gusto mong PCP ay tumatanggap ng mga bagong pasyente.

Kung nagpapatingin ka sa isang doktor bago ka naging miyembro ng Aetna Better Health of California, maaari kang manatiling magpatingin sa doktor na iyon sa limitadong panahon. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Mababasa mo ang mas marami pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito. Upang malaman ang mas marami pa, tumawag sa **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

Kung kailangan mo ang isang espesyalista, ire-refer ka ng iyong PCP sa isang espesyalista na nasa network ng Aetna Better Health of California.

Tandaan, kung hindi ka pumili ng isang PCP, pipili ang Aetna Better Health of California ng isa para sa iyo. Ikaw ang pinakamahusay na may alam ng iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamahusay kung ikaw ang pipili. Kung ikaw ay parehong nasa Medicare at Medi-Cal, hindi mo kailangang pumili ng PCP.

Kung gusto mong palitan ang iyong PCP, dapat kang pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng Aetna Better Health of California. Tiyakin na ang PCP ay tumatanggap ng mga bagong pasyente. Upang palitan ang iyong PCP, tumawag sa **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

Mga ospital

Sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na ospital.

Kung hindi ito isang emergency at kailangan mo ng pangangalaga ng ospital, magpapasya ang iyong PCP kung sa aling ospital dapat pumunta. Kakailanganin mong pumunta sa isang ospital na nasa network. Ang mga ospital sa network ng Aetna Better Health of California ay nakalista sa Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo. Kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga serbisyo sa ospital, bukod sa mga emergency.

Tawagan ang Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Ang Aetna Better Health of California ay nandito 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta sa online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)

Dapat kang pumili ng isang PCP sa panahon ng pag-eenroll sa Aetna Better Health of California. Depende sa iyong edad at kasarian, maaari mong piliin ang isang pangkalahatang practitioner, OB/GYN, practitioner para sa pamilya, internist o pediatrician bilang iyong tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaari ding gumanap bilang iyong PCP ang isang nurse na practitioner (NP), physician assistant (PA) o sertipikadong nurse na komadrona. Kung pinili mo ang isang NP, PA o sertipikadong nurse na komadrona, maaaring italaga sa iyo ang isang doktor upang pangasiwaan ang iyong pangangalaga.

Maaari mo ring piliin ang isang Indian Health Service Facility (IHF), Federally Qualified Health Center (FQHC) o isang Rural Health Clinic (RHC) bilang iyong PCP. Depende sa uri ng tagapagbigay ng serbisyo, maaari kang makapili ng isang PCP para sa iyong buong pamilya na mga miyembro ng Aetna Better Health of California.

Kung hindi ka pumili ng isang tagapagbigay ng serbisyo sa oras ng pag-eenroll, itatalaga ka ng Aetna Better Health of California sa isang PCP. Kung itinalaga ka sa isang PCP at gusto mong magpalit, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Ang pagbabago ay magaganap sa unang araw ng susunod na buwan.

Ang iyong PCP ay:

- Aalamin ang history ng iyong kalusugan at mga pangangailangan
- Iingatan ang iyong mga rekord ng kalusugan
- Bibigyan ka ng pangangalaga upang makaiwas sa sakit at karaniwang pangangalagang pangkalusugan na kailangan mo
- Isasangguni (ipapadala) ka sa isang espesyalista kung kailangan mo ng isa
- Isasaayos ang pangangalaga sa ospital kung kailangan mo ito

Maaari kang tumingin sa Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo upang maghanap ng isang PCP sa network ng Aetna Better Health of California. Ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ay may listahan ng mga IHF, FQHC at RHC na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California.

Makikita mo ang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng the Aetna Better Health of California online sa **AetnaBetterHealth.com/California**. O maaari mong hilinging ipadala sa iyo sa koreo ang isang Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-855-772-9076 (TTY 711).** Maaari ka ring tumawag upang malaman kung ang PCP na gusto mo ay tumatanggap ng mga bagong pasyente.

Pagpili ng mga doktor at iba pang mga tagapagbigay ng serbisyo

Ikaw ang pinakamahusay na may alam ng iyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamahusay kung ikaw ang pipili ng iyong PCP.

Pinakamahusay na manatili sa isang PCP upang malaman niya ang iyong mga pangangailangan na pangangalagang pangkalusugan. Gayunman, kung nais mong magpalit sa isang bagong PCP, maaari kang magpalit anumang oras. Dapat kang pumili ng isang PCP na nasa network ng tagapagbigay ng serbisyo ng Aetna Better Health of California at tumatanggap ng mga bagong pasyente.

Ang iyong bagong pinili ang iyong magiging PCP sa unang araw ng susunod na buwan pagkatapos mong gawin ang pagpalit.

Upang palitan ang iyong PCP, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Maaaring hilingin sa iyo ng Aetna Better Health of California na palitan ang iyong PCP kung ang PCP ay hindi tumatanggap ng mga bagong pasyente, umalis na sa network ng Aetna Better Health of California o hindi nagbibigay ng pangangalaga sa mga pasyente na kaedad mo. Maaari ding hilingin sa iyo ng Aetna Better Health of California o ng iyong PCP na magpalit sa bagong PCP kung hindi mo makasundo o kung hindi ka sumasang-ayon sa iyong PCP, o kung pumapalya ka o huli sa mga appointment. Kung kailangan ng Aetna Better Health of California na palitan ang iyong PCP, sasabihin sa iyo ng Aetna Better Health of California nang nakasulat.

Kung pinalitan mo ang mga PCP, makakatanggap ka ng bagong member ID card ng Aetna Better Health of California sa koreo. May pangalan ito ng iyong bagong PCP. Tumawag sa Member Services kung mayroon kang mga tanong tungkol sa pagkuha ng bagong ID card.

Mga Appointment

Kapag kailangan mo ng pangangalagang pangkalusugan:

- Tawagan ang iyong PCP
- Ihanda ang numero ng iyong ID sa Aetna Better Health of California sa pagtawag
- Mag-iwan ng mensahe kasama ang iyong pangalan at numero ng telepono kung sarado ang opisina
- Dalhin ang iyong BIC card at ang ID card sa Aetna Better Health of California sa iyong appointment.
- Humingi ng transportasyon papunta sa iyong appointment, kung kailangan
- Humingi ng tulong sa wika o mga serbisyo sa pagsasalin-wika, kung kailangan
- Maging nasa oras para sa iyong appointment
- Tumawag kaagad kung hindi ka makararating sa iyong appointment o kung mahuhuli
- Ihanda ang iyong mga tanong at impormasyon ng gamot kung sakaling kailangan mo ang mga ito

Kung mayroon kang isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Pagbabayad

Hindi mo kailangang magbayad para sa mga sakop na serbisyo. Sa karamihang kaso, hindi ka makakatanggap ng bill mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo. Maari kang makatanggap ng isang Paliwanag ng mga Benepisyo (EOB) o isang pahayag mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo. Ang mga EOB at pahayag ay hindi mga bill.

Kung hindi ka makatanggap ng bill, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Sabihin sa Aetna Better Health of California ang halaga na siningil, ang petsa ng serbisyo at ang dahilan para sa bill. **Hindi** ka responsable na magbayad sa tagapagbigay ng serbisyo para sa anumang halaga na pagkakautang ng Aetna Better Health of California para sa anumang sakop na serbisyo. Maliban sa pang-emergency na pangangalaga o agarang pangangalaga, maaaring kailanganin mong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network. Kung kailangan mo ng mga sakop na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari mong makuha ang mga ito sa labas ng network nang walang bayad hangga't ang mga ito ay kinakailangang medikal at hindi makukuha sa network.

Tawagan ang Member Services sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Ang Aetna Better Health of California ay nandito 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta sa online sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Kung makatanggap ka ng bill o hiniling na magbayad ng co-pay na sa palagay mo ay hindi ka dapat magbayad, maaari ka ring magsumite ng form para humingi ng reimbursement sa Aetna Better Health of California. Kakailanganin mong sabihin sa Aetna Better Health of California nang nakasulat kung bakit kailangan mong magbayad para sa item o serbisyo. Babasahin ng Aetna Better Health of California ang iyong kahilingan para sa reimbursement at ipapasya kung maaari mong makuha pabalik ang iyong pera. Para sa mga tanong o upang humiling ng form sa kahilingan ng reimbursement, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Mga rekomendasyon

Bibigyan ka ng iyong PCP ng rekomendasyon upang ipadala ka sa isang espesyalista kung kailangan mo ng isa. Ang espesyalista ay isang doktor na may karagdagang edukasyon sa isang larangan ng medisina. Makikipagtulungan sa iyo ang iyong PCP upang pumili ng isang espesyalista. Makatutulong sa iyo ang opisina ng iyong PCP na mag-set up ng oras upang makita ang espesyalista.

Kabilang sa iba pang serbisyo na maaaring mangailangan ng rekomendasyon ang mga pamamaraan sa opisina, X-ray, pagsusuri sa laboratoryo at mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip at paggamit ng substansiya.

Maaaring bigyan ka ng iyong PCP ng isang form na dadalhin sa espesyalista. Pupunan ng espesyalista ang form at ibabalik sa iyong PCP. Gagamutin ka ng espesyalista hangga't sa palagay niya ay kailangan mo ang paggamot.

Kung mayroon kang problema sa kalusugan na kailangan ang espesyal na medikal na pangangalaga nang mahabang panahon, maaaring kailanganin mo ang isang palagiang rekomendasyon. Nangangahulugan ito na maaari kang magpatingin sa parehong espesyalista nang mahigit sa isang beses nang hindi na kumukuha ng rekomendasyon sa bawat pagpapatingin.

Kung nahihirapan ka sa pagkuha ng palagiang rekomendasyon o gusto ng kopya ng pataran sa rekomendasyon ng Aetna Better Health of California, tumawag sa **1-855-776-9076 (TTY: 711)**.

Hindi mo kailangan ang rekomendasyon para sa:

- Mga pagpapatingin sa PCP
- Mga pagpapatingin sa OB/GYN
- Mga agaran o pang-emergency na pangangalaga na pagpapatingin
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, tulad ng pangangalaga para sa sekswal na pang-aatake

- Mga serbisyo sa pagpaplano ng pamilya (para malaman pa, tumawag sa California Family Planning Information and Referral Service sa **1-800-942-1054**)
- Pagsusuri at pagpapayo sa HIV (para lang sa mga wala pa sa hustong gulang 12 taon o mas matanda)
- Paggamot para sa mga impeksiyon na naililipat nang seksuwal (para lang sa mga wala pa sa hustong gulang 12 taon o mas matanda)
- Acupuncture (ang unang dalawang serbisyo bawa't buwan; ang mga karagdagang appointment ay kailangan ng referral)
- Mga serbisyo ng chiropractic (kapag ibinibigay ng mga FQHC at mga RHC)
- Mga serbisyo sa pangangalaga ng paa (kapag ibinibigay ng mga FQHC at mga RHC)
- Mga karapat-dapat na serbisyo sa ngipin
- Inisyal na pagsusuri ng kalusugan ng isip

Hindi rin kailangan ang rekomendasyon ng mga wala pa sa hustong gulang para sa:

- Mga serbisyong outpatient sa kalusugan ng pag-iisip para sa:
  - Sekswal o pisikal na pang-aabuso
  - Kapag maaari mong saktan ang iyong sarili o ang ibang tao
- Pangangalaga ng buntis
- Pangangalaga para sa sekswal na pang-aatake
- Paggamot sa pang-abuso sa droga at alak

Paunang pag-apruba

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganing humingi ng pahintulot ng iyong PCP o espesyalista sa Aetna Better Health of California bago mo makuha ang pangangalaga. Tinatawag itong paghingi ng paunang pahintulot, nauunang pag-apruba, o paunang pag-apruba. Nangangahulugan ito na dapat tiyakin ng Aetna Better Health of California na ang pangangalaga ay kinakailangang medikal o kailangan.

Ang pangangalaga ay kinakailangang medikal kung ito ay makatuwiran at kinakailangan upang pangalagaan ang iyong buhay, pinanatili kang makaiwas sa pagkakaroon ng malubhang sakit o maging may kapansanan, o binabawasan ang sakit mula sa isang na-diagnose na sakit, karamdaman o pinsala.

Palaging kailangan ng mga sumusunod na serbisyo ng paunang pag-apruba, kahit na matanggap mo ang mga ito mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo sa network ng Aetna Better Health of California:

- Pagkakaospital, kung hindi isang emergency
- Mga serbisyong wala sa lugar ng serbisyo ng Aetna Better Health of California
- Pag-oopera na hindi kailangang mamalagi sa ospital
- Pangmatagalang pangangalaga sa isang nursing facility
- Mga espesyal na paggamot

Para sa ilang serbisyo, kailangan mo ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Sa ilalim ng Seksiyon 1367.01(h)(2) ng Health and Safety Code, ipapasya ng Aetna Better Health of California ang mga karaniwang paunang pag-apruba sa loob ng 5 araw ng trabaho kung kailan nakuha ng Aetna Better Health of California ang impormasyon na makatuwirang kinakailangan upang magdesisyon.

Para sa mga kahilingan na kung saan tinutukoy ng tagapagbigay ng serbisyo na o ipinasya ng Aetna Better Health of California na ang pagsunod sa karaniwang haba ng oras ay maaaring malubhang ilagay sa panganib ang iyong buhay o kalusugan o kakayahang matamo, mapanatili, o mabawi ang pinakamabilis na paggana, gagawa ang Aetna Better Health of California ng pinabilis (mabilis) na desisyon ng pahintulot. Magbibigay ang Aetna Better Health of California ng abiso na kasing bilis ng pangangailangan ng kondisyon ng iyong kalusugan at hindi lalampas sa 72 oras pagkatapos matanggap ang kahilingan para sa mga serbisyo.

Hindi binabayaran ng Aetna Better Health of California ang mga tagapagsuri upang tanggihan ang coverage o mga serbisyo. Kung hindi aprubahan ng Aetna Better Health of California ang kahilingan, padadalhan ka ng Aetna Better Health of California ng sulat na Paunawa ng Pagkilos (NOA). Sasabihin sa iyo ng sulat na NOA kung paano mag-file ng isang apela kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon.

Makikipag-ugnayan sa iyo ang Aetna Better Health of California kung kailangan ng Aetna Better Health of California ang mas marami pang impormasyon o mas maraming oras upang repasuhin ang iyong kahilingan.

Hindi mo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba para sa pang-emergency na pangangalaga, kahit na ito ay wala sa network. Kasama rito ang labor at panganganak kung ikaw ay buntis.

Mga ikalawang opinyon

Maaaring naisin mo ang ikalawang opinyon tungkol sa pangangalaga na kailangan mo na sinasabi ng iyong tagapagbigay ng serbisyo o tungkol sa iyong pag-diagnose o plano ng paggamot. Halimbawa, maaaring naisin mo ang ikalawang opinyon kung hindi ka tiyak na kailangan mo ang iniresetang paggamot o operasyon o sinubukan mong sundin ang isang plano ng paggamot at hindi ito gumana.

Kung gusto mong makakuha ng pangalawang opinyon, maaari kang pumili ng isang tagapagbigay ng serbisyo na nasa network. Para sa tulong sa pagpili ng tagapagbigay ng serbisyo, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Babayaran ng Aetna Better Health of California ang ikalawang opinyon kung hiniling mo ito o ng iyong tagapagbigay ng serbisyo sa network at nakuha mo ang ikalawang opinyon mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo sa network. Hindi mo kailangan ng pahintulot mula sa Aetna Better Health of California upang makakuha ng ikalawang opinyon mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo sa network.

Kung walang tagapagbigay ng serbisyo sa network ng Aetna Better Health of California na magbibigay sa iyo ng ikalawang opinyon, babayaran ng Aetna Better Health of California ang ikalawang opinyon mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network. Sasabihin sa iyo ng Aetna Better Health of California sa loob ng 5 araw ng negosyo kung ang pinili mong tagapagbigay ng serbisyo para sa ikalawang opinyon ay aprubado. Kung mayroon kang sakit na hindi gumagaling, matindi o malubha, o nahaharap sa napipinto at seryosong banta sa iyong kalusugan, kasama ang ngunit hindi limitado sa pagkamatay, pagkawala ng paa't kamay, o pangunahing bahagi o paggana ng katawan, magdedesisyon ang Aetna Better Health of California sa loob ng 72 oras.

Kung tanggihan ng Aetna Better Health of California ang iyong kahilingan para sa ikalawang opinyon, maaari kang umapela. Upang malaman ang mas marami pa tungkol sa mga apela, pumunta sa pahina 69 sa handbook na ito.

Mga espesyalista sa kalusugan ng mga kababaihan

Maaari kang pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng mga kababaihan na nasa network ng Aetna Better Health of California para sa sakop na pangangalaga na kailangan upang magbigay ng mga karaniwang serbisyo at pangangalagang pangkalusugan upang makaiwas sa sakit ng mga kababaihan. Hindi mo kailangan

ang isang rekomendasyon mula sa iyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari kang tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Maaari ka ring tumawag sa 24/7 na nurse line sa **1-855-772-9076** at sundin ang mga idinidikta sa nurse line.

Napapanahong pag-access sa pangangalaga

Mga appointment na agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	48 oras
Mga appointment na agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	96 na oras
Mga appointment na hindi agarang pangunahing pangangalaga	10 araw ng negosyo
Hindi agarang espesyalista	15 araw ng negosyo
Hindi agarang tagapagbigay ng serbisyo ng kalusugan ng pag-iisip (hindi doktor)	10 araw ng negosyo
Hindi agarang appointment para sa mga serbisyong pantulong para sa pag-diagnose o paggamot ng pinsala, sakit, o iba pang kondisyon ng kalusugan	15 araw ng negosyo
Oras ng paghihintay sa telepono sa panahong ng karaniwang oras ng negosyo	10 minuto
Triage - 24/7 na mga serbisyo	24/7 na mga serbisyo - Hindi mahigit sa 30 minuto
Inisyal na pangangalaga bago manganak	10 araw ng negosyo

Tagal at layo ng pagbibiyahe papunta sa pangangalaga

Dapat sumunod ang Aetna Better Health sa mga pamantayan para sa tagal at layo ng pagbibiyahe para sa iyong pangangalaga. Ang mga pamantayang iyon ay tumutulong na matiyak na makakakuha ka ng pangangalaga nang hindi magbibiyahe nang masyadong matagal o masyadong malayo mula sa kung saan ka nakatira. Iba-iba ang mga pamantayan ng tagal at layo ng pagbibiyahe depende sa kung saang county ka nakatira.

Kung hindi makakapagbigay sa iyo ng pangangalaga ang Aetna Better Health nang nasa mga pamantayan sa tagal at layo ng pagbibiyahe, maaaring gamitin ang ibang pamantayan na tinatawag na pamantayan sa alternatibong access. Para makita ang mga pamantayan ng Aetna Better Health sa tagal at layo para sa kung saan ka nakatira, mangyaring bisitahin ang aetnabetterhealth.com o tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Kung kailangan mo ng pangangalaga mula sa isang espesyalista at ang tagapagbigay ng serbisyong iyon ay malayo sa kung saan ka nakatira, maaari kang tumawag sa Member Services **1-855-772-9076 (TTY: 711)** upang makakuha ng tulong sa paghahanap ng pangangalaga sa isang espesyalista na malapit sa iyo. Kung hindi makakahanap ang Aetna Better Health ng pangangalaga para sa iyo na may malapit na tagapagbigay ng serbisyo, maaari mong hilingin sa Aetna Better Health na mag-ayos ng transportasyon para makapagpatingin ka sa isang espesyalista kahit na ang espesyalista ay malayo sa tinitirhan mo. Itinuturing na malayo kung hindi ka makakapunta sa espesyalistang iyon nang nasa mga pamantayan ng Aetna Better Health para sa tagal at layo ng pagbibiyahe para sa iyong county, anumang pamantayan ng alternatibong access ang maaaring gamitin ng Aetna Better Health para sa iyong ZIP Code.

4. Mga benepisyo at mga serbisyo

Ano ang sinasakop ng iyong plan sa kalusugan

Ipinaliliwanag din ng seksiyong ito ang lahat ng iyong mga sakop na serbisyo bilang isang miyembro ng Aetna Better Health of California. Libre ang iyong mga sakop na serbisyo basta't medikal na kinakailangan ang mga ito at ibinibigay ng tagapagbigay ng serbisyo na nasa network. Maaaring sakupin ng iyong plan sa kalusugan ang mga serbisyo para sa medikal na kinakailangan mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network. Ngunit maaari mong tanungin ang Aetna Better Health of California para rito. Ang pangangalaga ay kinakailangang medikal kung ito ay makatuwiran at kinakailangan upang pangalagaan ang iyong buhay, pinanatili kang makaiwas sa pagkakaroon ng malubhang sakit o maging may kapansanan, o binabawasan ang sakit mula sa isang na-diagnose na sakit, karamdaman o pinsala.

Iniaalok ng Aetna Better Health of California ang mga uring ito ng mga serbisyo:

- Mga serbisyong outpatient (para sa mga nakakalakad)
- Mga serbisyong pang-emergency
- Hospisyo at pangangalagang pampakalma
- Pagkakaospital
- Pangangalaga sa nagsilang na ina at bagong silang na sanggol
- Mga inireresetang gamot
- Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitasyon
- Mga serbisyo ng laboratoryo at radiology, tulad ng mga X-ray
- Mga serbisyo upang makaiwas sa sakit at mabuting kalusugan ng katawan at isipan at pamamahala ng hindi gumagaling na sakit
- Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip
- Mga serbisyo sa paggamot ng sakit dahil sa pang-aabuso ng droga o alak
- Mga serbisyo sa ng mga bata

- Mga serbisyo sa paningin
- Hindi pang-emergency na transportasyong pangmedikal (non-emergency medical transportation, NEMT)
- Transportasyon na hindi pang-medikal (non-medical transportation, NMT)
- Pangmatagalang mga serbisyo at suporta (long-term services and supports, LTSS) para sa San Diego lang

Basahin ang bawat seksiyon sa ibaba upang malaman ang mas marami pa tungkol sa mga serbisyo na maaari mong makuha.

Mga benepisyo ng Medi-Cal

Mga serbisyong outpatient (para sa mga nakakalakad)

- ***Mga Pagbabakuna para sa Nasa Hustong Gulang***
    - Maaari kang makakuha ng mga pagbabakuna para sa nasa hustong gulang (mga bakuna) mula sa isang parmasya na nasa network o tagapagbigay ng serbisyo na nasa network nang walang paunang pag-apruba. Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga bakunang iyon na inirerekomenda ng Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

- ***Pangangalaga para sa alerhiya***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pagsusuri at paggamot sa alerhiya, kabilang ang allergy desensitization, hyposensitization, o immunotherapy.

- ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng anesthesia na medikal na kinakailangan kapag tumanggap ka ng pangangalaga na outpatient.

- ***Mga serbisyo para sa pangangalaga ng gulugod (chiropractic)***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng chiropractic, limitado sa paggamot ng gulugod sa pamamagitan ng manu-manong manipulasyon. Ang mga serbisyo ng chiropractic ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan na may kasamang mga serbisyo ng acupuncture, audiology, occupational therapy, at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan ng Aetna Better Health ang iba pang mga serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

      Ang mga sumusunod na miyembro ay karapat-dapat para sa mga serbisyo ng chiropractic:

      - Mga bata na wala pang edad na 21;
      - Mga buntis na babae hanggang sa katapusan ng buwan na may kasamang 60 araw kasunod ng pagtatapos ng pagbubuntis;
      - Mga residente na nasa skilled nursing facility, intermediate care facility, o subacute care facility;

        O

      - Lahat ng miyembro kapag ibinibigay ang mga serbisyo sa mga outpatient department ng ospital, FQHC o RHC

- ***Mga serbisyo ng dialysis/hemodialysis***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga paggamot na dialysis. Sinasakop din ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyong hemodialysis (talamak na dialysis) kung inaprubahan ito ng iyong PCP at ng Aetna Better Health of California.

- ***Pag-oopera na hindi kailangang mamalagi sa ospital***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga outpatient na pag-oopera. Ang mga kinakailangan para sa mga layunin na pagsusuri, mga procedure na itinuturing na opsyonal, at ang tinukoy na mga outpatient na medikal na procedure ay kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

- ***Mga serbisyo ng doktor:***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng doktor na medikal na kinakailangan.

- ***Mga serbisyo sa pangangalaga at paggamot ng paa***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health ang mga serbisyo sa pangangalaga at paggamot ng paa na medikal na kinakailangan para sa pagsusuri at pang-medikal, para sa pag-oopear, mekanikal, pagmamanipula at de-kuryenteng paggamot ng paa ng tao, kasama ang bukong-bukong at mga litid na ipinapasok sa paa at ang paggamot ng mga kalaman at litid ng binti na namamahala sa paggana ng paa na hindi sa pamamagitan ng pag-ooera.

- ***Mga paggamot na therapy***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang iba't ibang paggamot na therapy, kabilang ang:
        - Chemotherapy
        - Radiation therapy

Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-iisip

- ***Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip***
    - Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang isang miyembro para sa inisyal na pagsusuri ng kalusugan ng isip nang hindi kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Maaari kang makakuha ng pagsusuri ng kalusugan ng isip anumang oras mula sa isang lisensyadong tagapagbigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip na nasa network ng Aetna Better Health of California nang walang referral.

- Gagawa ang iyong PCP o tagapagbigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip ng isang referral para sa karagdagang pagsusuri ng kalusugan ng isip sa isang espesyalista na nasa network ng Aetna Better Health of California upang malaman ang antas ng iyong kapansanan. Kung matukoy ng mga resulta ng pagsusuri ng kalusugan ng iyong isip na ikaw ay nasa banayad o katamtamang pagkabalisa o may kahinaan sa paggana ng isip, emosyon, o pag-uugali, maaaring magbigay ang Aetna Better Health of California ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip para sa iyo. Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ito:
    - Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibiduwal o grupo (psychotherapy)
    - Pagsusuring psychological kapag klinikal na ipinahiwatig na suriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng pag-iisip
    - Pagbuo ng mga kakayahan ng isip upang mapahusay ang atensyon, memorya at paglutas ng problema
    - Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy sa pamamagitan ng gamot
    - Outpatient na laboratoryo, mga gamot, supply at mga suplemento
    - Pangkaisipang pagkonsulta
- Para sa tulong sa paghahanap ng higit pang impormasyon sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng Aetna Better Health of California, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY 711).**
- Kung matutukoy ng mga resulta ng iyong pagsusuri ng kalusugan ng isip na maaaring mayroon kang mas mataas na antas ng kahinaan at pangangailangan ng mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS), ire-refer ka ng iyong PCP o ng iyong tagapagbigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip sa plan ng county para sa kalusugan ng isip upang makatanggap ng pagsusuri. Para malaman pa, basahin ang *"Ano ang hindi sinasakop ng iyong plan sa kalusugan"* sa pahina 50.

Mga serbisyong pang-emergency

- ***Mga serbisyong inpatient at outpatient na kailangan upang gamutin ang isang medikal na emergency***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang lahat ng serbisyo na kailangan upang gamutin ang isang medikal na emergency na mangyayari sa U.S. o na kakailanganin mong maospital sa Canada o Mexico. Ang medikal na emergency ay isang medikal na kondisyon na may matinding pananakit o malubhang pinsala. Ang kondisyon ay masyadong malubha na, kung hindi ito makakakuha ng agarang medikal na pansin, ang sinuman na may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina ay maaaring umasa na magreresulta ito sa:

  - Malubhang banta sa iyong kalusugan; ***o***
  - Malubhang pinsala sa mga paggana ng katawan; ***o***
  - Malubhang hindi paggana ng anumang organ o bahagi ng katawan; ***o***
  - Sa kaso ng isang buntis na babae na nakakaranas ng active labor, paghilab ng tiyan sa panahon kung kailan mangyayari ang alinman sa mga sumusunod:
    - Walang sapat na panahon para ligtas kang mailipat sa iba pang ospital bago manganak.
    - Maaaring maging banta ang paglilipat sa kalusugan o kaligtasan mo o ng sanggol sa sinapupunan mo.

- ***Mga pang-emergency na serbisyo ng transportasyon***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng ambulansiya upang makatulong na dalhin ka sa pinakamalapit na lugar ng pangangalaga sa mga sitwasyong pang-emergency. Nangangahulugan ito na dapat ay sapat na malubha ang iyong kondisyon na ang iba pang mga paraan ng pagpunta sa isang lugar ng pangangalaga ay maaaring makasama sa iyong kalusugan o buhay. Walang serbisyong sinasakop sa labas ng U.S., maliban para sa mga serbisyong pang-emergency na mangangailangan kang maospital sa Canada o Mexico.

Hospisyo at pangangalagang pampakalma

Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pangangalaga sa hospice at para sa pagpapaginhawa para sa mga bata at nasa hustong gulang, na makakatulong na bawasan ang pisikal, emosyonal, panlipunan at ispirituwal na mga kawalan ng ginhawa.

Ang pangangalaga ng hospice ay isang benepisyo na naglilingkod sa mga miyembrong may sakit na nagtataning ng buhay. Ang intervention ay pangunahing nakatuon sa pamamahala ng pananakit at sintomas sa halip na sa paglunas upang mapahaba ang buhay.

Kasama sa pangangalaga ng hospice ang:

- Mga serbisyo ng nurse
- Mga serbisyo para sa pisikal, occupational o pagsasalita
- Mga pangmedikal na serbisyong panlipunan
- Mga serbisyo ng home health aide at tagapamahala sa bahay
- Mga medikal na supply at kagamitan
- Mga gamot at mga biyolohikal na serbisyo
- Mga serbisyo ng pagpapayo
- Tuloy-tuloy na mga serbisyo ng nurse sa 24 na oras na basehan sa mga panahon ng krisis at kung kinakailangan upang mapanatili sa bahay ang miyembrong may taning na ang buhay
- Inpatient na respite na pangangalaga para sa hanggang limang sunod-sunod na araw sa isang pagkakataon sa isang ospital, skilled nursing facility o hospice facility
- Panandaliang inpatient na pangangalaga para sa pagkontrol ng pananakit o pamamahala ng sintomas sa isang ospital, skilled nursing facility o hospice facility

Ang pangangalagang pagpapaginhawa ay pangangalaga na nakatuon sa pasyente at pamilya na pinagaganda ang kalidad ng buhay sa pamamagitan ng paghahanda sa dapat asahan, pag-iwas at paggamot ng paghihirap. Ang pangangalagang pagpapaginhawa ay hindi kinakailangang inaasahang mabuhay ang miyembro ng anim na buwan o mas mababa. Maaaring ibigay ang pangangalagang pagpapaginhawa kasabay ng pangangalaga para sa paglunas.

Pagkakaospital

- ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng anesthesiologist sa panahon ng pananatili sa ospital. Ang anesthesiologist ay isang tagapagbigay ng serbisyo na dalubhasa sa pagbibigay ng anesthesia sa mga pasyente. Ang anesthesia ay isang uri ng gamot na ginagamit sa panahon ng ilang pamamaraang medikal.

- ***Mga inpatient na serbisyo sa ospital***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pangangalagang inpatient sa ospital na medikal na kinakailangan kapag ipinasok ka sa ospital.

- ***Mga serbisyo sa pag-oopera***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga pag-oopera na medikal na kinakailangan at ginagawa sa isang ospital.

Pangangalaga sa nagsilang na ina at bagong silang na sanggol

Sinasakop ng Aetna Better Health of California itong mga serbisyo ng pangangalaga sa pagbubuntis at bagong panganak:

- Edukasyon at mga tulong para sa pagpapasuso
- Pangangalaga sa panganganak at pagkatapos manganak
- Pangangalaga bago manganak
- Mga serbisyo ng sentro sa panganganak
- Certified Nurse Midwife (CNM)
- Licensed Midwife (LM)
- Pagsusuri ng mga henetikong sakit ng sanggol at pagpapayo

Mga inireresetang gamot

Mga sakop na gamot

Maaari kang resetahan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ng mga gamot na nasa listahan ng mas pipiliing gamot (preferred drug list, PDL), ng Aetna Better Health of California. Ang listahan ng mas pipiliing gamot (PDL) ng Aetna Better Health of California ay tinatawag minsan na formulary. Ligtas at mabisa ang mga gamot na nasa PDL para sa iniresetang paggamit sa mga ito. Ina-update ang listahang ito ng isang grupo ng mga doktor at parmasiyotiko.

- Nakatutulong ang pag-update sa listahang ito na matiyak na ang mga gamot dito ay ligtas at mabisa.
- Kung sa palagay ng iyong doktor na kailangan mong uminom ng isang gamot na wala sa listahan, kakailanganing tumawag ng iyong doktor sa Aetna Better Health of California upang humingi ng paunang pag-apruba bago mo makuha ang gamot.

Upang malaman kung ang isang gamot ay nasa mas pipiliing gamot (PDL) ng Aetna Better Health of California o para kumusta ng kopya ng PDL, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Mahahanap mo rin ang PDL sa **AetnaBetterHealth.com/California/members/pharmacy**.

Kung minsan kailangang aprubahan ng Aetna Better Health of California ang isang gamot bago ito maireseta ng isang tagapagbigay ng serbisyo. Pag-aaralan at ipapasya ng Aetna Better Health of California ang mga kahilingan na ito sa loob ng 24 na oras.

- Maaari kang bigyan ng isang parmasiyotiko o emergency room ng ospital ng 72 oras na supply na pang-emergency kung sa palagay nila ay kailangan mo ito. Babayaran ng Aetna Better Health of California ang supply na pang-emergency.
- Kung hindi ang sinabi ng Aetna Better Health of California sa kahilingan, padadalhan ka ng Aetna Better Health of California ng sulat na ipinaaalam sa iyo kung bakit at ano ang iba pang gamot o paggamot na maaari mong subukan.

Mga Botika

Kung nagpupuno o muli kang nagpupuno ng reseta, dapat mong kuhanin ang iyong mga nakaresetang gamot mula sa isang botika na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California. Mahahanap mo ang listahan ng mga botika na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California sa Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo ng Aetna Better Health of California sa **AetnaBetterHealth.com/California/find-provider**. Maaari ka ring makahanap ng botika na malapit sa iyo sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Kapag pumili ka na ng botika, dalhin ang iyong reseta sa botika. Maaari rin itong ipadala ng iyong tagapagbigay ng serbisyo sa botika para sa iyo. Ibigay sa botika ang iyong reseta kasama ang iyong ID card ng Aetna Better Health of California. Tiyakin na alam ng botika ang tungkol sa lahat ng gamot na iniinom mo at anumang allergy na mayroon ka. Kung may anumang tanong ka tungkol sa iyong reseta, tiyaking magtanong sa parmasiyotiko.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitasyon

Sinasakop ng plan ang:

- ***Acupuncture***

  Sinasakop ng Aetna Better Health ang mga serbisyo ng acupuncture upang maiwasan, mabago, o mapaginhawa ang pagdama sa matindi at paulit-ulit na hindi gumagaling na sakit na nagreresulta mula sa isang pangkalahatang kinikilalang medikal na kondisyon. Ang mga serbisyo ng acupuncture na outpatient (mayroon o walang de-kuryenteng stimulasyon ng mga karayom) ay limitado sa dalawang serbisyo bawa't buwan, kasama ng mga serbisyo ng audiology, chiropractic, occupational therapy at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Aetna Better Health ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

- ***Audiology (pandinig)***

  Sinasakop ng Aetna Better Health ang mga serbisyo ng audiology. Ang outpatient na audiology ay limitado sa dalawang serbisyo bawa't buwan, kasama ng mga serbisyo ng acupuncture, chiropractic, occupational therapy at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Aetna Better Health ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

- ***Mga paggamot sa kalusugan ng pag-uugali***

  Kabilang sa paggamot sa kalusugan ng pag-uugali (BHT) ang mga serbisyo at mga programa sa paggamot, tulad ng inilapat na pag-aaral ng pag-uugali (applied behavior analysis) at mga programa sa pamamagitan sa pag-uugali na nakabatay sa ebidensiya (evidence-based behavior intervention program) na binubuo o nagpapanumbalik, sa pinakamataas na lawak na praktikal, ang paggana ng isang indibidwal.

  Nagtuturo ang mga serbisyong BHT ng mga kasanayan sa pamamagitan ng paggamit ng pagmamasid sa pag-uugali at pagpapalakas, o sa pamamagitan ng pagdidikta na ituro ang bawat hakbang ng isang tina-target na pag-uugali. Nakabatay ang mga serbisyong BHT sa maaasahang ebidensiya at hindi pang-eksperimento. Kabilang sa mga halimbawa ng mga serbisyong BHT ang mga pamamagitan sa pag-uugali (behavioral intervention), pakete ng pamamagitan sa nagbibigay-malay na pag-uugali (cognitive behavioral intervention package), komprehensibong paggamot sa pag-uugali (comprehensive behavioral treatment) at inilapat na pag-aaral ng pag-uugali (applied behavioral analysis).

  Dapat na kinakailangang medikal ang mga serbisyong BHT, inireseta ng isang lisensiyadong doktor o psychologist, inaprubahan ng plano, at ibinigay sa paraang sumusunod sa aprubadong plano ng paggamot.

- ***Mga klinikal na pagsubok para sa kanser***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang klinikal na pagsubok kung ito ay may kaugnayan sa pamamagitan, pagtuklas o paggamot ng kanser o ng iba pang nakamamatay na mga kondisyon at kung ang pag-aaral ay isinasagawa ng U.S. Food and Drug Administration (FDA), Centers for Disease Control and Prevention (CDC) o ng Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). Dapat aprubahan ng National Institutes of Health, ang FDA, ang Department of Defense o ng Veterans Administration ang mga pag-aaral.

- ***Rehabilitasyon ng puso***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga inpatient at outpatient na mga serbisyo ng rehabilitasyon ng puso.

- ***Pangkosmetikong Pag-oopera***

  Hindi sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pangkosmetikong pag-oopera upang baguhin ang hugis ng mga normal na istraktura ng katawan upang mapaganda ang hitsura.

- ***Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pagbili o pag-upa ng mga medikal na supply, kagamitan at iba pang mga serbisyo na may reseta mula sa isang doktor. Maaaring masakop ang mga iniresetang DME item bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga aktibidad ng araw-araw na pamumuhay o upang maiwasan ang malaking pisikal na kapansanan. Hindi sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga gamit para sa ginhawa, kombinyente o karangyaan, mga feature at mga supply.

- ***Nutrisyon na idinadaan sa bibig (enteral) at sa ibang bahagi ng katawan (parenteral)***

  Ang mga paraan na ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan ay ginagamit kapag pinipigilan kang kumain nang normal ng isang medikal na kondisyon. Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga produkto ng enteral at parenteral na nutrisyon kapag medikal na kinakailangan.

- ***Mga hearing aid***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga hearing aid kung sinuri ka para sa pagkawala ng pandinig at tumanggap ng reseta mula sa iyong doktor. Maaari ring sakupin ng Aetna Better Health of California ang mga pag-upa ng hearing aid, kapalit at baterya para sa iyong unang hearing aid.

- ***Mga serbisyong pangkalusugan sa tahanan***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyong pangkalusugan na ibinibigay sa iyong bahay, kapag inireseta ng iyong doktor at kapag nalaman na ito ay medikal na kinakailangan.

- ***Mga medikal na supply, kagamitan at mga appliance***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga medikal na supply na inireseta ng isang doktor.

- ***Occupational therapy***

  Sinasakop ng Aetna Better Health ang mga serbisyo para sa occupational therapy, kabilang ang mga serbisyong pagsusuri para sa occupational therapy, pagpaplano ng paggamot, paggamot, instruksiyon at konsultasyon. Limitado ang mga serbisyo ng occupational therapy sa dalawang serbisyo bawa't buwan kasama ng mga serbisyo ng acupuncture, audiology, chiropractic, at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Aetna ang karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

- ***Mga orthotic/prosthesis***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang orthotic at prosthetic na mga device at serbisyo na medikal na kinakailangan at inireseta ng iyong doktor, podiatrist, dentista o hindi medikal na tagapagbigay ng serbisyo. Kasama rito ang naka-implant na mga device sa pandinig, prosthesis sa suso/mga mastectomy bra, mga compression burn garment at mga prosthetic upang ibalik ang paggana o palitan ang bahagi ng katawan, o upang suportahan ang humina o nasirang hugist ng bahagi ng katawan.

- ***Ostomy at mga supply para sa pag-ihi***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga ostomy bag, urinary catheter, draining bag, irrigation supply at mga pandikit. Hindi kasama rito ang mga supply na para sa gamit o mga feature para sa ginawa, kombinyente o karangyaan.

- ***Pisikal na therapy***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng pisikal na therapy, kabilang ang mga serbisyo na pagsusuri ng pisikal na therapy, pagpaplano ng paggamot, paggamot, instruksiyon, konsultasyon, at paglalapat ng mga ipinapahid na gamot.

- ***Rehabilitasyon ng baga***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang rehabilitasyon ng baga na medikal na kinakailangan at na inireseta ng isang doktor.

- ***Mga Serbisyo para sa Pagbabalik sa Dating Hitsura***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pag-oopera upang iwasto o ayusin ang mga abnormal na istraktura ng katawan upang pagandahin o gumawa ng normal na hitsura sa lawak na maaari. Ang mga abnormal na istraktura ng katawan ay ang mga dulot ng mga depekto sa pagkapanganak, mga abnormalidad sa paglaki, trauma, impeksiyon, mga bukol o sakit.

- ***Mga serbisyo ng skilled nursing facility***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng skilled nursing facility bilang medikal na kinakailangan, kung ikaw ay may kapansanan at nangangailangan ng mataas na antas ng pangangalaga. Kabilang sa mga serbisyong ito ang room at board sa isang lisensiyadong pasilidad na may kasanayang pangangalaga sa batayang 24 na oras kada araw.

- ***Therapy sa pananalita***

  Sinasakop ng Aetna Better Health ang therapy sa pananalita na medikal na kinakailangan. Limitado ang mga serbisyo ng therapy sa pananalita sa dalawang serbisyo bawa't buwan, kasama ng acupuncture, audiology, chiropractic, at occupational therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Aetna Better Health ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

- ***Mga Serbisyo para sa Transgender***

  Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo para sa transgender (mga serbisyo na tumitiyak sa kasarian) bilang benepisyo kapag ang mga ito ay medikal na kinakailangan o kapag natutugunan ng mga serbisyo ang mga pamantayan para sa pag-oopera upang ibalik ang dating hitsura.

Mga serbisyo ng laboratoryo at radiology

Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang outpatient at inpatient na mga serbisyo ng laboratoryo at X-ray kapag medikal na kinakailangan. Sakop ang iba't ibang makabagong pamamaraan ng imaging batay sa pangangailangang medikal.

Mga serbisyo upang makaiwas sa sakit at mabuting kalusugan ng katawan at isipan at pamamahala ng hindi gumagaling na sakit

Sinasakop ng plan ang:

- Mga bakunang inirerekomenda ng Advisory Committee for Immunization Practices
- Mga serbisyo sa pagpaplano ng pamilya
- Mga rekomendasyon ng Bright Futures ng Health Resources and Service Administration
- Mga serbisyo upang makaiwas sa sakit para sa mga kababaihan na inirekomenda ng Institute of Medicine
- Mga serbisyo sa paghinto sa paninigarilyo
- Mga serbisyo upang makaiwas sa sakit na inirekomenda ng United States Preventive Services Task Force A and B

Ipinagkakaloob ang mga serbisyo na pagpaplano ng pamilya sa mga miyembro na nasa edad ng panganganak upang bigyang-daan sila na ipasya ang bilang at agwat ng mga anak. Kabilang sa mga serbisyong ito ang lahat ng paraan sa pagkontrol ng pagbubuntis na aprubado ng FDA. Magagamit ang PCP at OB/Gyn na espesyalista ng Aetna Better Health of California para sa mga serbisyo ng pagpaplano ng pamilya.

Para sa mga serbisyo ng pagpaplano ng pamilya, maaari ka ring pumili ng isang doktor o klinika na hindi konektado sa Aetna Better Health of California nang hindi kailangang kumuha ng form ng paunang pag-apruba mula saAetna Better Health of California. Maaaring hindi masakop ang mga serbisyo mula sa tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network na walang kaugnayan sa pagpaplano ng pamilya. Para malaman pa, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Programa ng Pag-iwas sa Diyabetis

Ang Programa ng Pag-iwas sa Diyabetis (Diabetes Prevention Program, DPP) ay isang programa ng pagbabago sa pamumuhay batay sa ebidensiya. Dinisenyo ito upang maiwasan o maantala ang pagsisimula ng type 2 na diyabetis sa mga

indibiduwal na nasuring may prediyabetis. Tumatagal ang programa ng isang taon. Maaaari itong tumagal nang pangalawang taon para sa mga kwalipikadong miyembro. Kasama sa mga suporta at pamamaraan ng pamumuhay na inaprubahan ng programa ang ngunit' hindi limitado sa:

- Pagbibigay ng peer coach
- Pagtuturo ng pagsubaybay sa sarili at paglutas ng problema
- Pagbibigay ng panghihikayat at feedback
- Pagbibigay ng mga materyal na may impormasyon upang suportahan ang mga layunin
- Pagsubaybay sa mga pagsukat ng ginagawa upang makamit ang mga layunin

Dapat matugunan ng mga miyembro ang mga kinakailangan upang maging karapat-dapat sa programa para sumali sa DPP. Tumawag sa Aetna Better Health of California upang malaman pa ang tungkol sa programa at pagiging karapat-dapat.

Mga serbisyo sa karamdaman sa paggamit ng substansiya

Sinasakop ng plan ang:

- Mga pagsusuri dahil sa maling paggamit ng alak at mga pamamagitan sa pamamagitan ng pagpapayo para sa kalusugan ng pag-uugali para sa maling paggamit ng alak

Mga serbisyo sa ng mga bata

Sinasakop ng plan ang:

- Maaga at pana-panahong pagsusuri, pag-diagnose at paggamot (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT) na mga serbisyo.
    - Kung ikaw o ang iyong anak ay wala pang 21 taong gulang, sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga pagpapatingin ng walang sakit na bata. Ang mga pagpapatingin ng walang sakit na batay ay kumpletong set ng mga serbisyo para sa pag-iwas, pagsusuri, diyagnostiko at paggamot.
    - Gagawa ang Aetna Better Health of California ng mga appointment at magbibigay ng transportasyon upang tulungan ang mga bata na makuha ang pangangalagang kailangan nila.

- Ang pangangalagang pang-iwas ay maaaring regular na mga check-up ng kalusugan at mga pagsusuri upang tulungan ang iyong doktor na makita nang maaga ang mga problema. Ang mga regular na check-up ay tumutulong sa iyong doktor na mahanap ang anumang problema sa iyong medikal, pang-ngipin, paningin, pandinig, kalusugan ng isip at anumang sakit dahil sa paggamit ng droga o alak. Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng pagsusuri (kasama ang pagsusuri ng lebel ng tingga sa dugo) kapag kailangan nito, kahit na hindi ito oras ng iyong regular na check-up. Ang mga pangangalagang pang-iwas ay maaari ring mga bakuna na kailangan mo o ng iyong anak. Dapat tiyakin ng Aetna Better Health of California na makukuha ng lahat ng naka-enroll na bata ang mga bakuna sa oras ng anumang pagpapatingin para sa pangangalagang pangkalusugan.
- Kapag may nakitang problema sa pisikal o pangkaisipang kalusugan sa check-up o pagsusuri, maaaring may pangangalaga na maaaring makaayos o makatulong sa problema. Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at responsible ang Aetna Better Health of California para sa pagbabayad ng pangangalaga, sasakupin ng Aetna Better Health of California ang pangangalaga nang wala kang babayaran. Kasama sa mga serbisyong ito ang:
    - Pangangalaga ng doktor, nurse practitioner at ospital
    - Mga bakuna upang mapanatili kang malusog
    - Mga therapy na pampisikal, para sa pagsasalita/wika at occupational
    - Mga serbisyo sa kalusugan sa tahanan na maaaring kagamitang medikal, mga supply at mga appliance
    - Paggamot para sa paningin at pandinig, na maaaring mga salamin sa mata at mga hearing aid
    - Paggamot sa Kalusugan ng Pag-uugali apra sa mga autisim spectrum disorder at iba pang mga kapansanan sa paglaki
    - Pamamahala ng kaso, pamamahala ng partikular na kaso at edukasyong pangkalusugan

    - Pag-oopera upang ibalik ang dating hitsura, na pag-oopera upang iwasto o ayusin ang mga abnormal na istraktura ng katawan na dulo ng mga depekto sa pagkapanganak, mga abnormalidad sa paglaki, trauma, impeksiyon, mga bukol o sakit upang mapahusay ang paggana o gumawa ng normal na hitsura.
- Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at hindi responsible ang Aetna Better Health of California na bayaran ang pangangalaga, tutulungan ka ng Aetna Better Health of California na makuha ang tamang pangangalaga na kailangan mo. Kasama sa mga serbisyong ito ang:
    - Mga serbisyo sa paggamot at rehabilitasyon para sa kalusugan ng isip at paggamit ng droga o alak
    - Paggamot para sa mga problema sa ngipin, na maaaring orthodontics
    - Mga serbisyo ng pribadong nagdu-duty na nurse

Mga serbisyo sa paningin

Sinasakop ng plan ang:

- Karaniwang eskaminasyon ng mata ng isang beses tuwing 24 na buwan; maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Aetna Better Health ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.
- Mga salamin sa mata (mga frame at lens) ng isang beses tuwing 24 na buwan; contact lens kapag kailangan para sa mga medikal na kondisyon tulad ng aphakia, aniridia at keratoconus.

Hindi pang-emergency na transportasyong pangmedikal (non-emergency medical transportation, NEMT)

May karapatan kang gamitin ang hindi pang-emergency na transportasyong pangmedikal (NEMT) kapag ikaw ay walang kakayahang pisikal o medikal na makapunta sa iyong medikal na appointment sa pamamagitan ng kotse, bus, tren o taxi, at binabayaran ng plan ang iyong medikal o pisikal na kondisyon. Bago kuhanin ang NEMT, kailangan mong humiling ng serbisyo sa pamamagitan ng iyong doktor at ireresetа nila ang tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang iyong medikal na kondisyon.

Ang NEMT ay isang ambulansiya, litter van, wheelchair van o air transport. Ang

NEMT ay hindi kotse, bus o taxi. Pinapayagan ng Aetna Better Health of California ang pinakamurang NEMT para sa iyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan mo ng sasakyan para sa iyong appointment. Ibig sabihin niyon, halimbawa, kung ikaw ay pisikal o medikal na may kakayahang maibiyahe ng isang wheelchair van, hindi magbabayad ang Aetna Better Health of California para sa isang ambulansiya. May karapatan ka lang sa air transport kung ang iyong medikal na kondisyon ay ginagawang hindi posible ang anumang anyo ng pagbiyahe sa lupa.

Dapat gamitin ang NEMT kapag:

- Pisikal o medikal itong kinakailangan ayon sa tinukoy ng isang nakasulat na pahintulot ng isang doktor, o wala kang kakayahang pisikal o medikal na gumamit ng bus, taxi, kotse o van upang makapunta sa iyong appointment.
- Kailangan mo ng tulong mula sa tsuper patungo at pabalik sa iyong tirahan, sasakyan o lugar ng paggamot dahil sa kapansanang pisikal o pag-iisip.
- Ito ay naunang inaprubahan ng Aetna Better Health of California na may nakasulat na pahintulot ng isang doktor.

Upang humiling ng mga serbisyo ng NEMT na inireseta ng iyong tagapagbigay ng serbisyo, mangyaring tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076** o sa aming tagapagbigay ng serbisyo ng transportasyon, ang Access2Care, sa **1-888-334-8352** tatlong araw (3) man lang ng araw ng negosyo (Lunes hanggang Biyernes) bago ang iyong appointment. Para sa mga agarang appointment, mangyaring tumawag sa lalong madaling panahon. Mangyaring ihanda ang iyong member ID card kapag tumawag ka.

Mga limit ng NEMT

Walang limitasyon sa pagtanggap ng NEMT patungo o pabalik mula sa mga medikal na appointment na sakop sa ilalim ng Aetna Better Health of California kapag inireseta ito para sa iyo ng tagapagbigay ng serbisyo. Kung ang appointment ay sakop ng Medi-Cal ngunit hindi sa pamamagitan ng plano sa kalusugan, magbibigay ang iyong plano sa kalusugan para sa o tutulungan ka na mag-iskedyul ng iyong transportasyon.

Ano ang hindi nalalapat?

Hindi ipagkakaloob ang transportasyon kung ang iyong pisikal at medikal na kondisyon ay pinahihintulutan kang makapunta sa iyong medikal na appointment sa pamamagitan ng kotse, bus, taxi o iba pang madaling magamit na paraan ng transportasyon. Hindi ipagkakaloob ang transportasyon kung ang serbisyo ay hindi sakop ng Medi-Cal. Ang listahan ng mga sakop na serbisyo ay nasa Handbook ng Miyembro na ito.

Gastos ng miyembro

Walang gastos kapag ang transportasyon ay pinahintulutan ng Aetna Better Health of California.

Transportasyon na hindi pang-medikal (non-medical transportation, NMT)

Maaari kang gumamit ng transportasyon na hindi pang-medikal (NMT) kapag ikaw ay:

- Nagbibiyahe patungo at mula sa isang appointment para sa isang serbisyo ng Medi-Cal na pinahintulutan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo.
- Kumukuha ng mga reseta at mga medikal na supply.

Pinapayagan ka ng Aetna Better Health of California na gumamit ng kotse, taxi, bus o iba pang pampubliko/pribadong paraan ng pagpunta sa iyong medikal na appointment para sa mga serbisyong sakop ng Medi-Cal. Nagbibigay ang Aetna Better Health of California ng pagsasauli ng ginastos sa milyahe kapag ang transportasyon ay sa isang pribadong sasakyan na isinaayos ng miyembro at hindi sa pamamagitan ng ahente ng transportasyon, mga pases sa bus, taxi voucher o tiket sa tren.

Bago makakuha ng pag-apruba para maibalik ang ginastos sa itinakbong milya, kailangan mong sabihin sa Aetna Better Health of California sa telepono, email o nang personal na sinubukan mong makakuhan ng lahat ng iba pang mapagpipiliang makatwirang transportasyon at hindi ka makakuha ng isa nito.Pinapayagan ng Aetna Better Health of California ang pinakamurang uri ng NMT na tumutugon sa iyong mga medikal na pangangailangan.

Upang humiling ng mga serbisyo na NMT na pinahintulutan ng iyong tagapagbigay ng serbsiyo, pakitawagan ang Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076** o ang aming tagapagbigay ng serbisyo ng transportasyon na Access2Care sa **1-888-334-8352** tatlong (3) araw man lang ng araw ng negosyo (Lunes hanggang Biyernes) bago ang iyong appointment. Mangyaring ihanda ang iyong member ID card kapag tumawag ka.

Mga limit ng NMT

Walang limitasyon sa pagtanggap ng NMT patungo o pabalik mula sa mga appointment na pangmedikal, pangngipin, kalusugan ng isip at mga appointment para sa sakit dahil sa paggamit ng droga o alak kapag pinahintulutan ito para sa iyo ng tagapagbigay ng serbisyo. Kung ang appointment ay sakop ng Medi-Cal ngunit hindi sa pamamagitan ng plano sa kalusugan, magbibigay ang iyong plano sa kalusugan para sa o tutulungan ka na mag-iskedyul ng iyong transportasyon.

Ano ang hindi nalalapat?

Hindi nalalapat ang NMT kung:

- Medikal na kailangan ang isang ambulansiya, litter van, wheelchair van, o iba pang anyo ng NEMT upang makapunta sa isang sakop na serbisyo.
- Kailangan mo ng tulong mula sa tsuper patungo at pabalik sa iyong tirahan, sasakyan o lugar ng paggamot dahil sa kondisyong pisikal o medikal.
- Hindi sakop ng Medi-Cal ang serbisyo.

Gastos ng miyembro

Walang gastos kapag ang transportasyon ay pinahintulutan ng Aetna Better Health of California.

Mga pangmatagalang serbisyo at suporta (Long-term services and supports, LTSS)

Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga benepisyong ito na LTSS para sa mga miyembro na kuwalipikado:

- Mga serbisyo ng skilled nursing facility na inaprubahan ng Aetna Better Health of California

- Mga Serbsiyo sa Tahanan at Komunidad na inaprubahan ng Aetna Better Health of California

Ano ang hindi sinasakop ng iyong plano sa kalusugan

Iba pang mga serbisyo na makukuha mo sa pamamagitan ng Bayad -Para sa-Serbisyo (FFS) Medi-Cal

Kung minsan hindi sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo, ngunit maaari mo pa ring makuha ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Inililista ng seksiyong ito ang mga serbisyong ito. Para malaman pa, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip

Ang mga plano sa kalusugan ng pag-iisip ng county ay nagbibigay ng espesyal na serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip (SMHS) sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga pamantayan ng kinakailangang medikal. Maaaring kasama sa SMHS ang mga outpatient, pang-residensyal at inpatient na serbisyong ito:

- Mga serbisyong outpatient:
  - Mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip (mga pagtatasa, pagbuo ng plano, therapy, rehabilitasyon at panggarantiya)
  - Mga serbisyong pansuporta sa gamot
  - Mga serbisyo ng masusing paggamot sa araw
  - Mga serbisyo para sa rehabilitasyon sa araw
  - Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
  - Mga serbisyo ng pagpapatatag sa krisis
  - Mga serbisyo ng pamamahala ng partikular na kaso
  - Mga serbisyo ng paggamot sa pag-uugali
  - Masusing koordinasyon ng pangangalaga (ICC)
  - Masusing mga serbisyo na nakabase sa bahay (IHBS)
  - Paggamot sa bahay ampunan (TFC)
- Mga serbisyong pantahanan:
  - Mga serbisyo sa paggamot ng matanda sa tahanan
  - Mga serbisyo sa paggamot para sa krisis sa tahanan

- Mga serbisyong inpatient:
  - Mga serbisyong inpatient sa ospital para sa malubhang sakit sa pag-iisip
  - Mga propesyonal na serbisyong inpatient sa ospital para sa sakit sa pag-iisip
  - Mga serbisyo ng pasilidad para sa kalusugan ng may sakit sa isip

Para malaman pa ang tungkol sa mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ng isip, na ipinagkakaloob ng plan sa kalusugan ng isip ng county, maaari kang tumawag sa county. Upang mahanap ang toll free na mga numero ng telepono ng lahat ng county online, bumisita sa **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx**.

Mga serbisyo sa karamdaman sa paggamit ng substansiya

Sinasakop ng plan ang:

- Mga outpatient na serbisyo sa karamdaman sa paggamit ng substansiya, kabilang ang mga serbisyo na paggamot sa tahanan

Mga serbisyo sa ngipin

Sinasakop ng Medi-Cal ang ilang serbisyo sa ngipin, kabilang ang:

- Diyagnostiko at kalinisan ng ngipin para maiwasan ang pagkasira (tulad ng mga eksaminasyon, mga X-ray at mga paglilinis ng ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency para sa pagkontrol ng pananakit
- Mga pagbunot ng ngipin
- Mga filling
- Mga paggamot sa pamamagitan ng root canal (anterior/posterior)
- Mga crown (prefabricated/laboratoryo)
- Scaling at root planning
- Periodontal na pagpapanatili
- Buo at hindi buong pustiso
- Orthodontics para sa mga bata na kwalipikado

Kung mayroon kang mga tanong o nais mong malaman ang mas marami pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Denti-Cal sa **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**. Maaari mo ring bisitahin ang website ng Denti-Cal sa **denti-cal.ca.gov**.

Pangmatagalang pangangalaga na pang-institusyon

Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pangmatagalang pangangalaga para sa buwan na pumasok ka sa isang pasilidad at sa buwan na pagkatapos niyon. **Hindi** sinasakop ng Aetna Better Health of California ang pangmatagalang pangangalaga kung mananatili ka nang mas matagal.

Sinasakop ng regular na Medi-Cal ang iyong pananatili kung magtapos ito nang mas matagal kaysa sa buwan pagkatapos mong pumasok sa isang pasilidad. Para malaman pa, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Mga serbisyong hindi mo makukuha sa pamamagitan ng Aetna Better Health o Medi-Cal

Mayroong ilang serbisyo ang hindi sasakupin ng alinman sa Aetna Better Health of California ni Medi-Cal, kabilang ang:

- California Children's Services (CCS)

Basahin ang bawat seksiyon sa ibaba upang malaman ang mas marami pa. O tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

California Children's Services (CCS)

Ang CCS ay isang programa ng estado na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may ilang partikular na kondisyon ng kalusugan, mga sakit o hindi gumagaling na problemang pangkalusugan at nakatutugon sa mga panuntunan ng programa ng CCS. Kung naniniwala ang Aetna Better Health of California o ang iyong PCP na ang iyong anak ay may kondisyon na CCS, isasangguni siya sa programa ng CCS ng county upang masuri kung karapat-dapat siya.

Ipapasya ng kawani ng programa ng CCS kung ang iyong anak ay kuwalipikado para sa mga serbisyo ng CCS. Kung kuwalipikado ang iyong anak na makuha ang uring ito ng pangangalaga, gagamutin siya ng mga tagapagbigay ng serbisyo ng CCS para sa kondisyon na CCS. Magpapatuloy ang Aetna Better Health of California na sakupin ang mga uri ng serbisyo na walang kinalaman sa kondisyon na CCS tulad ng mga pisikal, bakuna at pagtingin ng magaling na bata.

Hindi sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo na ibinibigay ng programa ng CCS. Upang sakupin ng CCS ang mga serbisyong ito, dapat na aprubahan ng CCS ang tagapagbigay ng serbisyo, mga serbisyo at kagamitan.

Hindi sinasakop ng CCS ang lahat ng kondisyong pangkalusugan. Sinasakop ng CCS ang karamihang kondisyong pangkalusugan na pisikal na sumasalanta o na kailangang gamutin ng mga gamot, operasyon o rehabilitasyon (rehab). Sinasakop ng CCS ang mga batang may kondisyong pangkalusugan tulad ng:

- Sakit sa puso mula sa pagkabata
- Mga kanser
- Mga bukol
- Hemophilia
- Sickle cell anemia
- Mga problema sa thyroid
- Diyabetis
- Malubhang hindi gumagaling na problema sa bato
- Sakit sa atay
- Sakit sa bituka
- Siwang sa labi/ngala-ngala
- Spina bifida
- Pagkawala ng pandinig
- Mga katarata
- Cerebral palsy
- Mga kumbulsiyon sa ilalim ng ilang partikular na pangyayari
- Rayuma
- Muscular dystrophy
- AIDS
- Matinding pinsala sa ulo, utak o gulugod
- Malulubhang sunog sa katawan
- Matinding baluktot na ngipin

Binabayaran ng Estado ang mga serbisyo ng CCS. Kung hindi kuwalipikado ang iyong anak para sa mga serbisyo ng programa ng CCS, patuloy siyang makakakuha ng mga pangangalagang kinakailangang medikal mula sa Aetna Better Health of California.

Upang malaman ang mas marami pa tungkol sa CCS, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Iba pang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal

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

- Donasyon ng organ at tisyu
- Programa ng Pag-iwas sa Diyabetis (Diabetes Prevention Program, DPP)
- Health Homes Program (HHP)

Basahin ang bawa't seksiyon sa ibaba upang malaman pa ang tungkol sa iba pang mga programa at mga serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal.

Donasyon ng organ at tisyu

Makatutulong ang sinuman na makapagligtas ng buhay sa pamamagitan ng pagiging isang donor ng organ o tisyu. Kung ikaw ay nasa pagitan ng 15 at 18 taong gulang, maaari kang maging isang donor na may nakasulat na pahintulot ng iyong magulang o tagapag-alaga. Maaari kang magbago ng isip tungkol sa pagiging isang donor ng organ sa anumang oras. Kung nais mong malaman ang mas marami pa tungkol sa donasyon ng organ o tisyu, makipag-usap sa iyong PCP. Maaari ka ring bumisita sa website ng Department of Health and Human Services ng Estados Unidos sa **organdonor.gov**.

Health Homes Program

Sinasakop ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng Health Homes Program (HHP) para sa mga miyembrong may ilang hindi gumagaling na kondisyon sa kalusugan. Ang mga serbisyong ito ay upang tulungang pangansiwaan ang mga serbisyo sa pisikal na kalusugan, mga serbsiyo sa kalusugan ng pag-uugali at pangmatagalang mga serbisyo at suporta sa komunidad (long-term services and supports, LTSS) para sa mga miyembrong may hindi gumagaling na mga kondisyon.

Maaari kang kontakin kung kwalipikado ka para sa programa. Maaari mo rin tawagan ang Aetna Better Health of California, o makipag-usap sa iyong doktor o tauhan ng klinika, upang malaman kung makakatanggap ka ng mga serbisyo ng HHP.

Maaari kang maging kwalipikado para sa HHP kung:

- Mayroon kang ilang hindi gumagaling na kondisyon sa kalusugan. Maaari mong tawagan ang Aetna Better Health of California upang malaman ang mga kwalipikadong kondisyon, at kung natutugunan mo ang isa sa mga sumusunod:
    - Mayroon kang tatlo o mahigit pa sa mga hindi gumagaling na kondisyon na karapat-dapat sa HHP
    - Nanatili ka sa ospital noong nakaraang taon
    - Pumunta ka sa emergency department ng tatlo o mahigit pang beses sa nakaraang taon; o
    - Wala kang matitirhang lugar.

Hindi ka kwalipikadong tumanggap ng serbisyo ng HHP kung:

- Nakakatanggap ka ng mga serbisyo ng hospice; o
- Nakatira ka sa isang skilled nursing facility nang mahigit sa buwan nang ipinasok ka rito at ang sumunod na buwan.

Mga sakop na serbisyo ng HHP

Bibigyan ka ng HHP ng tagapangasiwa ng pangangalaga at ng team sa pangangalaga na makikipagtulungan sa iyo at sa iyong mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng iyong mga doktor, espesyalista, parmasiyotiko, case manager at iba pa, upang pangasiwaan ang pangangalaga sa iyo. Nagbibigay ang Aetna Better Health of California ng mga serbisyo ng HHP, na kinabibilangan ng:

- Komprehensibong pamamahala ng pangangalaga
- Pangangasiwa ng pangangalaga
- Pagtataguyod ng kalusugan
- Komprehensibong pangangalaga para sa paglipat
- Mga pansuportang serbisyo sa indibiduwal at pamilya
- Referral sa komunidad at mga suportang panlipunan

Gastos ng miyembro

Walang babayaran ang miyembro para sa mga serbisyo ng HHP.

Pangangasiwa ng pangangalaga

Nag-aalok ng mga serbisyo ang Aetna Better Health of California upang tulungan ka na isaayos ang iyong mga pangangailangang pangangalagang pangkalusugan nang wala kang babayaran. Kung mayroon kang mga tanong o alalahanin tungkol sa iyong kalusugan o kalusugan ng iyong anak, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Maaari kang i-refer sa aming Care Management department ng isang tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o miyembro ng pamilya. Maaari mo ring hilinging direktang makipagtulungan sa isang Care Manager anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag sa aming Member Services Department sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Kapag na-refer ka na, direktang makikipag-ugnayan sa iyo ang isang Care Manager.

Maaaring makipagtulungan sa iyo ang isang Care Manager sa pagpapabuti ng anumang problema sa kalusugan na maaaring mayroon ka. Matutulungan ka nilang malaman ang iyong mga personal na layunin sa pangangalagang pangkalusugan, tulungan kang bumuo ng plano upang makamit ang mga layuning ito, at magbigay sa iyo ng suporta sa proseso upang makamit ang mga layuning ito.

Pamilyar ang Care Manager sa mga magagamit na mapagkukunan sa komunidad sa iyong pinaglilingkurang lugar at magagabayan ka sa pag-access ng mga mapagkukunang ito. Maaari rin silang makipagtulungan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan upang mas matulungan kang mabuti. Masasagot ng Care Manager ang anumang tanong; bigyan kan g impormasyon sa mga tagapagbigay ng serbisyo, benepisyo at mga mapagkukunan; at magbigay ng edukasyon sa iyong mga partikular na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan.

Pamamahala sa Hindi Gumagaling na Kondisyon

Makukuha ng mga naka-enroll na miyembro na mayroong alinman sa mga sumusunod na kondisyon:

- Diyabetis
- Pagpalya ng puso
- Coronary artery disease
- Depression
- Hika
- Chronic obstructive pulmonary disease
- Altapresyon

Ang team ng Aetna Better Health sa Pamamahala ng Pangangalaga ay nagbibigay ng mga aktibidad at mga serbisyo batay sa mga natukoy na pangangailangan ng miyembor na dinisenyo upang suportahan ang pinakamataas na antas ng sariling pamamahala ng miyembro.

Maaaring maging karapat-dapat ang mga miyembro para sa Pamamahala ng Hindi Gumagaling na Kondisyon sa pamamagitan ng maraming aktibidad kabilang ang sariling pagre-report ng miyembro tungkol sa mga diyagnosis sa mga pagtatasa ng kalusugan, kuwestyonaryo, pagsusuri at mga referral.

Aabisuhan ang mga karapat-dapat na miyembro tungkol sa kanilang pagiging karapat-dapat para sa programa at magbibigay ng impormasyon sa mga makukuhang serbisyo upang itaguyod ang pinahusay na sariling pamamahala ng kanilang hindi gumagaling na kondisyon. Maaaring tumangging lumahok ang mga miyembro anumang oras. Para sa higit pang impormasyon, pakitawagan ang Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076 (TTY 711)**.

Pagsusuri sa Bagong Teknolohiya

Nakatuon ang Aetna Better Health of California sa pagtiyak na mayroong access ang mga miyemnbro sa pinakabagong mga medikal na serbisyo at teknolohiya. Nakikipatulungan ang Aetna Better Health of California sa mga team para sa Mga Serbisyo sa Kalusugan at Mga Serbisyo ng Klinika upang bumuo ng mga patakaran tungkol sa sinusubukan, sinisiyasat at mga pangmedikal na pangangailangan ng mga medikal na teknolohiya tulad ng:

- Mga pamamaraang medikal at tungkol sa pag-oopera
- Mga device
- Mga gamot
- Mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali
- Mga sistema sa pag-aayos at pagbibigay ng suporta

Sinusuri ng mga peer-review ang mga medikal na teknolohiyang ito, inilalathala ng mga medikal na pahayagan, mga pagsusuri ng teknolohiya, mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, mga organisasyon ng propesyonal pangangalagang pangkalusugan na kinikilala sa bansa at mga ahensiya ng gobyerno para sa kalusugan ng publiko; Maraming bagay ang isinasaalang-alang bago gumamit ng bago, tulad ng:

- Pabubutihin ba nito ang kalusugan ng aming mga miyembro?
- Nagbigay ba ang gobyerno ng panghuling pag-apruba sa bagong medikal na serbisyong ito?

Ang mga plano ng paggamit ng bagong teknolohiya o serbisyo ay sinusuri at inaaprubahan ng The Clinical Policy Council, na binubuo ng mga parmasiyotiko ng Aetna at mga medikal na direktor mula sa National Medical Policy and Operations Department, National Accounts Department, Behavioral Health Department, Clinical Pharmacy Department at Health Care Delivery. Pagkatapos nito, ibibigay sa iyo ang bagong medikal na teknolohiya o serbisyo kung kailangan bilang bahagi ng iyong mga sakop na benepisyo.

5. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang isang miyembro ng Aetna Better Health of California, may ilang partikular kang karapatan at responsibilidad. Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na ito Kabilang din sa kabanatang ito ang mga legal na paunawa na mayroon kang karapatan bilang isang miyembro ng Aetna Better Health of California.

Ang iyong mga karapatan

Ang mga miyembro ng Aetna Better Health of California ay mayroong ganitong mga karapatan:

- Malaman ang iyong gastos kung pinili mong makuha ang isang serbisyo na hindi sakop ng Aetna Better Health.
- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa kung paano magsumite ng isang reklamo, karaingan, apela, o kahilingan para sa pagdinig, kabilang ang impormasyon sa mga pangyayari na ang isang pinabilis na pagdinig ng estado ay posible, tungkol sa Aetna Better Health o sa tinanggap na pangangalaga.
- Gamitin ang mga pamamaraan na inilarawan sa handbook na ito upang ibahagi ang mga tanong at alalahanin tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan o tungkol sa Aetna Better Health.
- Sabihin sa amin ang tungkol sa mga paraan upang mapahusay ang aming mga patakaran at pamamaraan, kabilang ang mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.
- Makatanggap ng paggamot at impormasyon na sensitibo sa iyong kultural o etnikong karanasan.

- Makakuha ng mga serbisyong pagsasalin ng wika kung hindi ka nagsasalita ng English o may kahinaan sa pandinig upang matulungan kang makuha ang kailangan mong mga serbisyong medikal.
- Makatanggap ng impormasyon tungkol sa mga paunang direktiba o buhay na kalooban, na nagsasabi kung paano gawin ang mga medikal na desisyon para sa iyo kung hindi mo magawa ang mga ito para sa sarili mo.
- Malaman kung paano binabayaran ng Aetna Better Health ang mga tagapagbigay ng serbisyo, kinokontrol ang mga gastusin at ginagamit ang mga serbisyo.
- Makakuha ng mga pang-emergency na serbisyong pangangalagang pangkalusugan na walang pag-apruba ng iyong tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (PCP) o Aetna Better Health kapag may tunay kang medikal na emergency.
- Masabihan sa sulat ng Aetna Better Health kapag ang anuman sa iyong mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan na hiniling ng iyong PCP ay binawasan, nasuspindi, tinapos o tinanggihan. Dapat mong sundin ang mga tagubilin sa iyong sulat na abiso.
- Upang magamot nang may respeto, nagbibigay ng angkop na konsiderasyon sa iyong karapatan sa privacy at ang pangangailangan na mapanatili ang pagiging kumpidensiyal ng iyong impormasyong medikal.
- Upang mabigyan ng impormasyon tungkol sa mga practitioner at tagapagbigay ng serbisyo na nasa network, plan at mga serbisyo nito, kabilang ang Mga Sakop na Serbisyo.
- Upang makapili ng isang tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga na nasa network ng Aetna Better Health of California.
- Upang lumahok sa paggawa ng desisyon tungkol sa iyong sariling pangangalagang pangkalusugan, kabilang ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- Upang maipahayag ang mga karaingan, alinman sa berbal o nakasulat, tungkol sa organisasyon o sa tinanggap na pangangalaga.
- Upang makatanggap ng pagsasaayos ng pangangalaga.
- Upang humiling ng isang apela sa mga desisyon na tanggihan, iliban, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo.
- Upang tumanggap ng mga serbisyong sinasalitang pagsasalin para sa kanilang wika.
- Upang tumanggap ng libreng legal na tulong sa iyong lokal na opisina ng legal na tulong o ibang mga grupo.

- Upang bumalangkas ng mga paunang direktiba.
- Upang humiling ng Pagdinig ng Estado, kabilang ang impormasyon sa mga pangyayari na kung saan ang isang pinabilis na pagdinig ay posible.
- Upang magkaroon ng access sa, at kung saan legal na angkop, makatanggap ng mga kopya ng, baguhin o iwasto ang iyong Medikal na Rekord.
- Upang mag-disenroll kapag hiniling. Kasama sa mga miyembrong makakahiling ng pinabilis na pag-disenroll ang, nguni't hindi limitado sa, mga benepisyaryong tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng Bahay Ampunan, o Mga Programang Tulong sa Pag-ampon, at mga miyembro na may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan.
- Upang ma-access ang Mga Serbisyo ng Pahintulot sa Wala pa sa Hustong Gulang.
- Upang makatanggap ng nakasulat na mga materyal na nagpapabatid sa miyembro sa mga alternatibong format (kabilang ang braille, malalaking titik na print, at audio format) kapag hiniling at alinsunod sa Seksiyon 14182 (b)(12) ng Welfare & Institutions Code.
- Upang maging malaya mula sa anumang anyo ng pagpigil o pagbubukod na ginamit bilang paraan ng pamimilit, pagdisiplina, kaginhawahan o paghihiganti.
- Upang makatanggap at pag-usapan ang impormasyon sa magagamit na mga opsiyon ng paggamot at alternatibo, na ipinapakita sa paraang angkop sa iyong kondisyon at kakayahang maunawaan.
- Upang makatanggap ng kopya ng iyong mga medikal na rekord, at humiling na baguhin o itama ang mga ito, ayon sa itinakda sa 45 Code of Federal Regulations §164.524 at 164.526.
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang hindi nakakaapekto nang masama sa kung paano ka tinatrato ng Aetna Better Health of California, ng iyong mga tagapagbigay ng serbisyo o ng Estado.
- Upang magkaroon ng access sa mga serbisyo ng pagpaplano ng pamilya, mga Freestanding Birth Center, Federally Qualified Health Center, Indian Health Service Facility, mga serbisyo ng komadrona, mga Rural Health Center, mga serbisyo para sa sakit na naihahawa sa pakikipagtalik at mga Pang-emergency na Serbisyo na wala sa network ng Aetna Better Health of California alinsunod sa pederal na batas.

Ang iyong mga responsibilidad

Ang mga miyembro ng Aetna Better Health of California ay may ganitong mga responsibilidad:

- Basahin itong Katibayan ng Coverage. Sinasabi nito ang tungkol sa aming mga serbisyo, at kung paano mag-file ng karaingan o apela.
- Sundin ang mga tuntunin ng Aetna Better Health.
- Gamitin ang iyong mga ID card kapag pumunta ka sa appointment ng pangangalagang pangkalusugan o kumuha ng mga serbisyo at hindi hayaan ang sinuman na gamitin ang iyong mga card.
- Gumawa at tuparin ang mga appointment sa mga doktor. Kung kailangan mong kanselahin ang isang appointment, dapat itong gawin nang dalawampu't apat (24) na oras man lang bago ang iyong naka-iskedyul na pagpapatingin.
- Tratuhin ang mga doktor, kawani at mga tao na nagbibigay sa iyo ng mga serbisyo nang may respeto.
- Alamin ang pangalan ng iyong PCP at ng iyong tagapamahala ng pangangalaga kung mayroon ka.
- Alamin ang tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan at ang mga tuntunin sa pagkuha ng pangangalaga.
- Sabihin sa Plano at sa DHCS kapag gumawa ka ng mga pagbabago sa iyong address, numero ng telepono, laki ng pamilya, paglipat sa labas ng estado, pagbabago ng trabaho at iba pang impormasyon na maaaring makaapekto sa pag-eenroll.
- Maunawaan ang iyong mga problemang pangkalusugan at lumahok sa pagbuo ng napagkasunduang mga mithiin sa paggamot, sa antas na posible.
- Maging magalang sa mga tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan na nagbibigay sa iyo ng pangangalaga.
- Mag-iskedyul ng iyong mga appointment, maging nasa oras, at tumawag kung ikaw ay mahuhuli o hindi makakarating sa iyong appointment. Kung kailangan mong kanselahin ang isang appointment, dapat itong gawin nang dalawampu't apat (24) na oras man lang bago ang iyong naka-iskedyul na pagpapatingin.
- Gamitin ang emergency room para sa mga tunay na emergency lamang.

- Ibigay ang lahat ng impormasyon tungkol sa iyong kalusugan sa Aetna Better Health at sa iyong doktor. Kabilang dito ang mga rekord ng pagbabakuna para sa mga miyembro na mas bata sa dalawampu't isa (21).
- Sabihin sa iyong doktor kung hindi mo nauunawaan ang sinasabi nila sa iyo tungkol sa iyong kalusugan upang ikaw at ang iyong doktor ay magkasamang makagawa ng mga plano tungkol sa iyong pangangalaga.
- Sabihin sa Plano at DHCS ang tungkol sa iyong mga alalahanin, tanong o problema.
- Humingi ng mas marami pang impormasyon kung hindi mo nauunawaan ang iyong pangangalaga o kondisyon ng kalusugan.
- Sundin kung ano ang napagkasunduan mo at ng iyong doktor na gawin. Gumawa ng mga kasunod na mga appointment. Inumin ang mga gamot at sundin ang mga tagubilin sa pangangalaga ng iyong doktor.
- I-iskedyul ang mga pagpapatingin ng mabuting kalusugan ng katawan at isipan. Kailangang sundin ng mga miyembrong mas bata sa dalawampu't isa (21) taong gulang ang iskedyul ng Maaga at Pana-panahong Pagsusuri, Pag-diagnose at Paggamot (EPSDT).
- Kumuha ng pangangalaga sa lalong madaling panahon na malaman mo na ikaw ay buntis. Gawin ang lahat ng appointment habang nagbubuntis.
- Sabihin sa Aetna Better Health at sa DHCS kapag nagbago ang iyong address. Sabihin sa kanila ang tungkol sa mga pagbabago sa pamilya na maaaring makaapekto sa pagiging karapat-dapat o pag-eenroll. Ang ilang halimbawa ay ang pagbabago sa laki ng pamilya, trabaho at paglipat sa labas ng estado/rehiyon ng CA.
- Sabihin sa amin ang tungkol sa anumang iba pang insurance na mayroon ka.
- Sabihin sa amin kung nag-a-apply ka para sa o kumukuha ng anumang iba pang mga benepisyo ng pangangalagang pangkalusugan.
- Dalhin ang mga rekord ng bakuna sa lahat ng appointment para sa mga batang wala pang 18 taong gulang.
- Bigyan ang iyong doktor ng kopya ng iyong buhay na kalooban o paunang direktiba.
- Subaybayan ang gastusin ng nakabahaging halaga na binabayaran mo.

Paunawa ng Mga Gawi sa Privacy

ISANG PAHAYAG NA NAGLALARAWAN NA MAGAGAMIT ANG MGA PATAKARAN AT PAMAMARAAN NG AETNA BETTER HEALTH OF CALIFORNIA PARA SA PANGANGALAGA NG PAGIGING KUMPIDENSIYAL NG MGA REKORD NA MEDIKAL AT IBIBIGAY SA IYO KAPAG HINILING.

Inilalarawan ng paunawang ito kung paano maaaring gamitin at ibunyag ang medikal na impormasyong tungkol sa iyo at kung paano ka magkakaroon ng access sa impormasyong ito.

Magkakabisa ang abisong ito sa Enero 1, 2018.
Pakibasa ito nang maingat.

Ano ang ibig sabihin namin kapag ginamit namin ang mga salitang "impormasyong pangkalusugan"[1]

Ginagamit namin ang mga salitang "impormasyong pangkalusugan" kapag ang ibig sabihin namin ay impormasyon na kumikilala sa iyo. Kabilang sa mga halimbawa ang iyong:

- Pangalan
- Petsa ng kapanganakan
- Tinanggap mong pangangalagang pangkalusugan
- Mga halaga na ibinayad sa iyong pangangalaga

[1]Para sa layunin ng abisong ito, ang “Aetna” at ang mga panghalip na “kami,” “namin” at “amin” ay tumutukoy sa lahat ng HMO at lisensyadong tagabigay ng insurance na mga subsidiary ng Aetna Inc. Ang mga entity na ito ay itilaga bilang isang affiliated na covered entity para sa mga pederal na layunin sa privacy.

Paano namin ginagamit at ibinabahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan

Tumulong na pangalagaan ka: Maaari naming gamitin ang iyong impormasyong pangkalusugan upang makatulong sa iyong pangangalagang pangkalusugan. Ginagamit din namin ito upang magpasya kung anong mga serbisyo ang sakop ng iyong mga benepisyo. Maaari naming sabihin sa iyo ang tungkol sa mga serbisyong maaari mong makuha. Maaaring ito ay mga pagpapatingin o mga pagsusuring medikal. Maaari ka rin naming paalalahanan sa iyong mga appointment. Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan sa ibang tao na nagbibigay sa iyo ng pangangalaga. Maaaring ito ay mga doktor o botika. Kung wala ka na sa aming plano, sa pamamagitan ng iyong pagpayag, ibibigay namin ang iyong impormasyong pangkalusugan sa iyong bagong doktor.

Pamilya at mga kaibigan: Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan sa isang tao na tumutulong sa iyo. Maaaring tumutulong sila sa iyong pangangalaga o tumutulong magbayad para sa iyong pangangalaga. Halimbawa, kung ikaw ay naaksidente, maaaring kailanganin naming kausapin ang isa sa mga taong ito. Kung ayaw mo na ibigay namin ang iyong impormasyong pangkalusugan tumawag sa amin.

Kung mas bata ka sa labingwalo at ayaw na ibigay namin ang iyong impormasyong pangkalusugan sa iyong mga magulang. Tawagan kami. Makakatulong kami sa ilang kaso kung pinahihintulutan ng batas ng estado.

Para sa pagbabayad: Maaari naming ibigay ang iyong impormasyong pangkalusugan sa iba na nagbabayad para sa iyong pangangalaga. Dapat kaming bigyan ng iyong doktor ng isang claim form na kasama ang iyong impormasyong pangkalusugan. Maaari din naming gamitin ang iyong impormasyong pangkalusugan upang tingnan ang pangangalaga na ibinibigay sa iyo ng iyong doktor. Maaari din naming tingnan ang paggamit mo ng mga serbisyong pangkalusugan.

Mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan: Maaari naming gamitin ang iyong impormasyong pangkalusugan upang matulungan kaming gawin ang aming trabaho. Halimbawa, maaari naming gamitin ang iyong impormasyong pangkalusugan para sa:

- Pagtataguyod ng kalusugan
- Pamamahala sa kaso
- Pagpapahusay ng kalidad
- Pag-iwas sa pandaraya
- Pag-iwas sa sakit
- Mga legal na usapin

Maaaring makipagtulungan sa iyong doktor ang isang tagapamahala ng kaso. Maaaring sabihin nila sa iyo ang tungkol sa mga programa o lugar na maaaring makatulong sa iyo sa iyong problema sa kalusugan. Kapag tumawag ka sa amin na may mga tanong kailangan naming tingnan ang iyong impormasyong pangkalusugan upang mabigyan ka ng sagot.

Pagbabahagi sa iba pang mga negosyo
Maaari naming ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan sa iba pang mga negosyo. Ginagawa namin ito para sa mga kadahilanang ipinaliwanag namin sa itaas. Halimbawa, maaaring mayroon kang trasportasyon na sakop sa iyong plano. Maaari naming ibahagi sa kanila ang iyong impormasyong pangkalusugan upang matulungan kang makapunta sa opisina ng doktor. Sasabihin namin sa kanila kung ikaw ay nasa isang de-motor na wheelchair upang magpadala sila ng isang van sa halip na kotse upang sunduin ka.

Iba pang mga dahilan na maaari naming ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan
Maaari din naming ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan para sa mga kadahilanang ito:

- Pampublikong kaligtasan - Upang tumulong sa mga bagay tulad ng pag-abuso sa bata. Mga banta sa pampublikong kalusugan.
- Pananaliksik - Sa mga mananaliksik. Pagkatapos na makuha ang pangangalaga upang pangalagaan ang iyong impormasyon.
- Mga kasosyo sa negosyo - Sa mga tao na nagbibigay ng mga serbisyo sa amin. Ipinapangako nilang pananatilihing ligtas ang iyong impormasyon.
- Regulasyon ng industriya - Sa mga ahensiya ng estado at pederal. Sinusuri nila kami upang matiyak na mabuti ang ginagawa naming trabaho.
- Pagpapatupad ng batas - Sa mga taong tagapagpatupad ng pederal, estado at lokal.

- Mga legal na pagkilos - Sa mga hukuman para sa isang demanda o legal na usapin.

Mga dahilan na kakailanganin namin ang iyong nakasulat na pagpayag
Maliban sa kung ano ang ipinaliwanag namin sa itaas, hihingin namin ang iyong pagpayag bago gamitin o ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan. Halimbawa, hihingin namin ang iyong pagpayag:

- Para sa mga kadahilanang pang-marketing na walang kinalaman sa iyong plano sa kalusugan.
- Bago ibahagi ang anumang mga tala ng psychotherapy.
- Para sa pagbenta ng iyong impormasyong pangkalusugan.
- Para sa iba pang kadahilanan na hinihingi ng batas.

Maaari mong kanselahin ang iyong pagpayag sa anumang oras. Upang kanselahin ang iyong pagpayag, sumulat sa amin. Hindi namin magagamit o maibabahagi ang iyong impormasyong genetiko kapag ginawa namin ang desisyon na bigyan ka ng insurance sa pangangalagang pangkalusugan.

Ano-ano ang iyong mga karapatan?
May karapatan kang makita ang iyong impromasyong pangkalusugan.
- Maaari mong hilingin sa amin ang isang kopya nito.
- Maaari mong hilingin ang iyong mga medikal na rekord. Tumawag sa opisina ng iyong doktor o sa lugar kung saan ka ginamot.

May karapatan kang hilingin sa amin na baguhin ang iyong impormasyong pangkalusugan.
- Maaari mong hilingin sa amin na baguhin ang iyong impormasyong pangkalusugan kung sa palagay mo ay hindi ito tama.
- Kung hindi kami sumang-ayon sa pagbabago na hiniling mo. Hilingin sa amin na mag-file ng nakasulat na pahayag ng hindi pagsang-ayon.

May karapatan ka na makakuha ng listahan ng mga tao o grupo na kung kanino ay ibinahagi namin ang iyong impormasyong pangkalusugan.
May karapatan ka na humiling ng isang pribadong paraan upang makipag-ugnayan sa iyo.

- Kung sa palagay mo na ang paraan ng pakikipag-ugnayan namin sa iyo ay hindi ganap na pribado, tumawag sa amin.
- Gagawin namin ang pinakamahusay upang makipag-ugnayan sa iyo sa isang paraan na mas pribado.

May karapatan ka na humiling ng espesyal na pag-iingat sa kung paano namin ginagamit o ibinabahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan.

- Maaari naming gamitin o ibahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan sa mga paraang inilalarawan namin sa paunawang ito.
- Maaari mong hilingin sa amin na huwag gamitin o ibahagi ang iyong impormasyon sa mga paraang ito. Kabilang dito ang pagbabahagi sa mga tao na sangkot sa iyong pangangalagang pangkalusugan.
- Hindi namin kailangang sumang-ayon. Ngunit, pag-iisipan namin itong mabuti.

May karapatan kang malaman kung ibinahagi ang iyong impormasyong pangkalusugan nang wala ang iyong pagpayag.

- Sasabihin namin sa iyo sa isang sulat kung ginawa namin ito.

Tumawag sa amin nang toll free sa **1-855-772-9076, (TTY: 711)**, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo upang:

- Hilingin sa amin na gawin ang alinman sa mga bagay na nasa itaas.
- Hilingin sa amin ang papel na kopya ng paunawang ito.
- Itanong sa amin ang anumang tanong tungkol sa paunawa.

May karapatan ka ring magpadala sa amin ng isang reklamo. Kung sa palagay mo ay nilabag ang iyong mga karapatan sumulat sa amin sa:

Aetna Better Health of California
Attn: Privacy Officer
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Maaari kang magpadala ng mga reklamo sa privacy sa California Department of Health Care Services:

DHCS Privacy Officer
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Telepono: **916-445-4646**
Fax: **916-440-7680**

Maaari ka ring mag-file ng reklamo kaugnay ng iyong privacy sa U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights. Tumawag sa amin nang toll free sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** upang makuha ang address.

Kung hindi ka nasisiyahan at sasabihin sa Opisina ng Mga Karapatang Sibil, hindi mawawala sa iyo ang pagiging miyembro ng plano o mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan. Hindi namin gagamitin ang iyong reklamo laban sa iyo.

Pangangalaga sa iyong impormasyon
Pinangangalagaan namin ang iyong impormasyong pangkalusugan gamit ang mga partikular na pamamaraan, tulad ng:

- Pangangasiwa. Mayroon kaming mga tuntunin na nagsasabi sa amin kung paano gamitin ang iyong impormasyong pangkalusugan sa anumang anyo ito naroroon – nakasulat, sa salita, o elektroniko.
- Pisikal. Nakakandado ang iyong impormasyong pangkalusugan at nakatago sa mga ligtas na lugar. Pinangangalagaan namin ang pagpasok sa aming mga computer at gusali. Tinutulungan kami nito na harangan ang walang pahintulot sa pagpasok.
- Teknikal. Ang pag-access sa iyong impormasyong pangkalusugan ay "nakabatay sa tungkulin." Pinapayagan lang nito ang mga taong kailangang gawin ang kanilang trabaho at magbigay ng pangangalaga sa iyo upang magkaroon ng access.

Sinusunod namin ang lahat ng batas ng estado at pederal para sa proteksiyon ng iyong impormasyong pangkalusugan.

Babaguhin ba namin ang paunawang ito?
Ayon sa batas, dapat naming ingatan nang pribado ang iyong impormasyong pangkalusugan. Dapat naming sundin ang kung ano ang sinasabi namin sa paunawang ito. May karapatan din kaming baguhin ang paunawang ito. Kung binago namin ang paunawang ito, nalalapat ang mga pagbabago sa lahat ng iyong impormasyon na mayroon kami o makukuha sa hinaharap. Makakakuha ka ng kopya ng pinakabagong paunawa sa aming web site sa **AetnaBetterHealth.com/California**.

Abiso tungkol sa mga batas

Maraming batas ang nalalapat sa Handbook ng Miyembro na ito. Maaaring makaapekto ang mga batas na ito sa iyong mga karapatan at responsibilidad kahit na hindi isinama ang mga batas o ipinaliwanag sa handbook na ito. Ang mga pangunahing batas na gagamitin sa handbook na ito ay mga batas ng estado at pederal na tungkol sa programa ng Medi-Cal. Maaari ding angkop ang ibang mga batas ng pederal at estado.

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang huling magsisilbing tagapagbayad

Kung minsan dapat munang magbayad ang isang tao para sa mga serbisyong ibinibigay sa iyo ng Aetna Better Health of California. Halimbawa, kung ikaw ay naaksidente sa kotse o kung napinsala ka sa trabaho, dapat munang magbayad ang insurance o Workers Compensation.

May karapatan at responsibilidad ang DHCS na kumolekta para sa mga sakop na serbisyo ng Medi-Cal na kung saan hindi ang Medi-Cal ang unang tagapagbayad. Kung mapipinsala ka, at may ibang mananagot para sa iyong pinsala, ikaw o ang iyong legal na kinatawan ay dapat abisuhan ang DHCS sa loob ng 30 araw ng pagsasampa ng legal na aksyon o ng paghahabol. Isumite ang iyong abiso sa online:

Personal Injury Program sa **http://dhcs.ca.gov/PI**
Workers Compensation Recovery Program sa **http://dhcs.ca.gov/WC**

Upang malaman pa, tumawag sa **916-445-9891**.

Sumusunod ang programa ng Medi-Cal sa mga batas at regulasyon ng estado at pederal na may kaugnayan sa legal na pananagutan ng mga ikatlong partido para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga benepisyaryo. Gagawin ng Aetna Better Health of California ang lahat ng makatwirang hakbang para tiyakin na ang programa ng Medi-Cal ang huling magsisilbing tagapagbayad.

Kailangan mong mag-apply at panatilihin ang iba pang coverage sa kalusugan (other health coverage, OHC) na magagamit mo nang libre o coverage na binabayaran ng estado. Kung hindi ka mag-aapply o kung magpapanatili ng walang bayad o OHC na binabayaran ng estado, tatanggihan o ititigil ang iyong mga benepisyo at/o pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi mo kaagad ire-report ang mga pagbabago sa iyong OHC, at dahil dito, makakatanggap ka ng mga benepisyo ng Medi-Cal na hindi mo karapat-dapat na matanggap, maaaring kailanganin mong bayaran ang DHCS.

Abiso tungkol sa pagbawi ng ari-arian

Dapat humingi ng bayad ang programa ng Medi-Cal mula sa mga ari-arian ng ilang mga pumanaw na miyembro ng Medi-Cal mula sa mga ginawang pagbabayad, kasama ang mga premium para sa pinamamahalaang pangangalaga, mga serbisyo ng nursing facility, mga serbisyo sa tahanan at komunidad, at mga kaugnay na serbisyo sa ospital at mga iniresetang gamot na ibinigay sa pumanaw na miyembro ng Medi-Cal sa o pagkatapos ng ika-55 kaarawan ng miyembro. Kung walang ari-arian ang pumanaw na miyembro o kung wala siyang pagmamay-ari kapag namatay, walang dapat bayaran.

Upang malaman pa ang tungkol sa pagbawi ng ari-arian, tumawag sa **916-650-0490**. O humingi ng payo mula sa abugado.

Abiso na Kailangan ng Aksyon

Padadalhan ka ng Aetna Better Health of California ng isang sulat na Abiso na Kailangan ng Aksyon (Notice of Action, NOA) anumang oras na tanggihan, antalahin, tapusin o baguhin ng Aetna Better Health of California ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng plan, maaari kang magsampa ng apela sa Aetna Better Health of California.

Nagpapadala ang Aetna Better Health ng pahayag sa lahat ng miyembro, mga empleyado ng Aetna, at lahat ng tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na nagpapaliwanag ng mga sumusunod:

- Ang desisyon ng UM ay batay lang sa pagiging angkop ng pangangalaga at mga serbisyo, pagkumpirma sa mga kasalukuyang status ng pag-eenroll ng miyembro sa plan sa kalusugan, at ang pagsusuri ng pagkakaroon ng coverage upang matiyak na natugunan ang pangangailangang medikal para sa mga hiniling na serbisyong iyon.
- Hindi nagbibigay ng reward ang Aetna Better Health sa alinman sa aming mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o iba pang mga indibiduwal para sa pagbibigay ng anumang mga pagtanggi ng coverage para sa mga serbisyong iyon.
- Walang mga pinansyal na reward na ibinibigay para sa mga gumagawa ng desisyon sa UM batay sa anumang mga pagtanggi o kakulangan sa paggamit ng mga hiniling na serbisyong iyon.

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Mayroong dalawang uri ng problema na maaaring mayroon ka sa Aetna Better Health of California:

- Ang **reklamo** (o **karaingan**) ay kapag may problema ka sa Aetna Better Health of California o sa tagapagbigay ng serbisyo, o sa pangangalagang pangkalusugan o paggamot na nakuha mo mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo
- Ang **apela** ay kapag hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng Aetna Better Health of California na hindi sakupin o baguhin ang iyong mga serbisyo

Maaari mong gamitin ang proseso ng karaingan at apela ng Aetna Better Health of California upang ipaalam sa amin ang tungkol sa iyong problema. Hindi nito inaalis ang alinman sa iyong mga karapatang legal at remedyo. Hindi kami magdidiskrimina o maghihiganti laban sa iyo sa pagrereklamo sa amin. Makatutulong sa amin ang pagpapaalam sa amin tungkol sa iyong problema na mapahusay ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Dapat kang palaging makipag-ugnayan muna sa Aetna Better Health of California upang ipaalam sa amin ang tungkol sa iyong problema. Tawagan kami, narito kami 24 na oras isang araw, 7 araw sa isang linggo sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** upang sabihin sa amin ang tungkol sa iyong problema. Hindi nito inaalis ang alinman sa iyong mga karapatang legal. Hindi rin kami magdidiskrimina o maghihiganti laban sa iyo sa pagrereklamo sa amin. Makatutulong sa amin ang pagpapaalam sa amin tungkol sa iyong problema na mapahusay ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Kung ang iyong karaingan o apela ay hindi pa rin nalulutas, o hindi ka nasisiyahan sa resulta, maaari kang tumawag sa California Department of Managed Health Care (DMHC) sa **1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891).**

Maaari ding makatulong ang California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal Managed Care Ombudsman. Makatutulong sila kung may mga problema ka sa pagsali, pagpapalit, o pag-alis sa plano sa kalusugan. Makakatulong din sila kung lumipat ka at nagkakaroon ng problema sa paglilipat ng iyong Medi-Cal sa iyong bagong county. Maaari mong tawagan ang Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 5 p.m. sa **1-888-452-8609**.

Maaari ka ring mag-file ng karaingan sa opisina ng pagiging karapat-dapat ng iyong county tungkol sa iyong pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi ka tiyak kung kanino mo ihahain ang iyong karaingan, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Para i-report ang maling impormasyon tungkol sa iyong karagdagang insurance sa kalusugan, pakitawagan ang Medi-Cal Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 5 p.m. sa **1-800-541-5555**.

Mga reklamo

Ang reklamo (o karaingan) ay kapag may problema ka o hindi nasisiyahan sa mga serbisyo na tinatanggap mo mula sa Aetna Better Health of California o sa isang tagapagbigay ng serbisyo. Walang limitasyon sa panahon ng paghahain ng reklamo. Maaari kang mag-file ng reklamo sa amin anumang oras sa telepono, sa pagsulat o online.

Sa telepono: Tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Ibigay ang iyong numero ng ID ng plano sa kalusugan, ang iyong pangalan at ang dahilan ng iyong reklamo.

- **Sa koreo:** Tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** at humiling na ipadala sa iyo ang isang form. Kapag natanggap mo ang form, punan ito. Siguraduhin na isama ang iyong pangalan, numero ng ID ng plano sa kalusugan at ang dahilan para sa iyong reklamo. Sabihin sa amin kung ano ang nangyari at kung paano ka namin matutulungan.

  Ipadala sa koreo ang form sa:

  Aetna Better Health of California
  Appeal and Grievance Department
  10260 Meanley Drive
  San Diego, CA 92131

  May makukuhang mga form ng reklamo sa opisina ng iyong doktor.

Online: Bumisita sa website ng Aetna Better Health of California. Pumunta sa **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

Kung kailangan mo ng tulong sa pag-file ng iyong reklamo, matutulungan ka namin. Maaari ka naming bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Sa loob ng 5 araw ng pagtanggap ng iyong reklamo, ipapadala namin sa iy ang isang sulat na ipinaaalam sa iyo na natanggap namin ito. Sa loob ng 30 araw, ipapadala namin sa iyo ang isa pang sulat na sinasabi sa iyo kung paano namin nilutas ang iyong problema. Kung tatawagan mo ang Aetna Better Health of California tungkol sa isang karaingan na hindi tungkol sa coverage sa pangangalagang pangkalusugan, pangangailangang medikal o paggamot na sinusubukan o sinsiyasat pa lang, at naayos ang iyong karaingan bago matapos ang susunod na araw ng negosyo, maaaring hindi ka makatanggap ng sulat.

Kung nais mong gumawa kami ng mabilis na desisyon dahil ang panahon na gugugulin upang malutas ang iyong reklamo ay maglalagay sa iyong buhay, kalusugan o kakayahang gumana sa panganib, maaari kang humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Upang humiling ng isang pinabilis na pagsusuri, tawagan kami sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** Gagawa kami ng isang desisyon sa loob ng 72 oras ng pagtanggap ng iyong reklamo.

Mga Apela

Ang apela ay iba mula sa isang reklamo. Ang apela ay isang kahilingan para sa Aetna Better Health of California na repasuhin at baguhin ang desisyon na ginawa namin tungkol sa coverage para sa isang hiniling na serbisyo. Kung nagpadala kami sa iyo ng isang sulat na Abiso ng Pagkilos (NOA) na sinasabi sa iyo na aming tinatanggihan, inaantala, binabago o tinatapos ang isang serbisyo, at hindi ka sumasang-ayon sa aming desisyon, maaari kang mag-file ng isang apela. Maaari ding mag-file ang iyong PCP ng isang apela para sa iyo na may nakasulat na pahintulot mo.

Dapat kang mag-file ng isang apela sa loob ng 60 araw sa kalendaryo mula sa petsa na nasa NOA na tinanggap mo. Kung kasalukuyan kang tumatanggap ng paggamot at nais mong ipagpatuloy ang pagtanggap ng paggamot, dapat kang humiling ng isang apela sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa na inihatid sa iyo ang NOA, o bago ang petsa na sinabi sa iyo ng Aetna Better Health of California na magtatapos ang mga serbisyo. Kapag hiniling mo ang apela, pakisabi sa amin na nais mong ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo.

Maaari kang mag-file ng apela sa telepono, sa pagsulat o online:

Sa telepono: Tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Ibigay ang iyong pangalan, numero ng ID ng plano sa kalusugan at ang serbisyo na inaapela mo.

Sa koreo: Tumawag sa Aetna Better Health of California sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** at humiling na ipadala sa iyo ang isang form. Kapag natanggap mo ang form, punan ito. Tiyakin na isama ang iyong pangalan, numero ng ID ng plano sa kalusugan at ang serbisyo na inaapela mo.

Ipadala sa koreo ang form sa:
Aetna Better Health of California
Appeal and Grievance Department
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

May makukuhang mga form ng apela sa opisina ng iyong doktor

Online: Bumisita sa website ng Aetna Better Health of California. Pumunta sa **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

Kung kailangan mo ng tulong sa pag-file ng iyong apela, matutulungan ka namin. Maaari ka naming bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Sa loob ng 5 araw ng pagtanggap ng iyong apela, ipapadala namin sa iyo ang isang sulat na ipinaaalam sa iyo na natanggap namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa iyo ang aming desisyon sa apela.

Kung nais mo o ng iyong doktor na gumawa kami ng mabilis na desisyon dahil ang panahon na gugugulin upang malutas ang iyong apela ay maglalagay sa iyong buhay, kalusugan o kakayahang gumana sa panganib, maaari kang humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Upang humiling ng isang pinabilis na pagsusuri, tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY 711).** Gagawa kami ng isang desisyon sa loob ng 72 oras ng pagtanggap ng iyong apela.

Ano ang gagawin kung hindi ka sumang-ayon sa desisyon ng apela

Kung nag-file ka ng apela at natanggap ang isang sulat mula sa Aetna Better Health of California na sinasabi sa iyo na hindi namin binago ang aming desisyon, o hindi ka kailanman nakatanggap ng isang sulat na sinasabi sa iyo ang aming desisyon at nakalipas na ang 30 araw, maaari kang:

- Humiling ng isang **Pagdinig ng Estado** mula sa Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan, at susuriin ng isang hukom ang iyong kaso.
- Humiling ng isang **Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR)** mula sa DMHC, at susuriin ng isang panlabas na tagasuri na hindi bahagi ng Aetna Better Health of California ang iyong kaso.

Hindi mo kailangang bayaran ang isang Pagdinig ng Estado o isang IMR.

May karapatan ka sa parehong Pagdinig ng Estado at IMR. Ngunit kung humiling ka muna ng isang Pagdinig ng Estado, at naganap na ang pagdinig, hindi ka na makakahiling ng IMR. Sa kasong ito, ang Pagdinig ng Estado ang may huling pagpapasya.

Ibibigay sa iyo ng mga seksiyon sa ibaba ang higit pang impormasyon sa kung paano humiling ng isang Pagdinig ng Estado o ng isang IMR.

Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR)

Ang IMR ay kapag sinuri ng isang panlabas na tagasuri na hindi kaugnay sa plano sa kalusugan ang iyong kaso. Kung nais mo ng isang IMR, dapat ka munang mag-file ng isang apela sa Aetna Better Health of California. Kung hindi ka makarinig mula sa iyong plano sa kalusugan sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, o kung hindi ka nasisiyahan sa desisyon ng iyong plano sa kalusugan, kung gayon maaari kang humiling ng isang IMR. Maaari kang humiling ng isang IMR sa loob ng 6 na buwan mula sa petsa sa abiso na sinasabi sa iyo ang desisyon sa apela.

Maaari kang makakuha kaagad ng isang IMR nang hindi naghahain muna ng isang apela. Ito ay sa mga kaso na kung saan ang iyong kalusugan ay nasa napipintong panganib.

Narito kung paano humiling ng IMR. Ang salitang "karaingan" ay para sa “mga reklamo” at “mga apela”:

Ang California Department of Managed Health Care ay may pananagutan para sa pamamahala ng mga plano ng serbisyo sa pangangalaga ng kalusugan. Kung mayroon kang karaingan laban sa iyong plan sa kalusugan, dapat ka munang tumawag sa iyong plano sa kalusugan sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)** at gamitin ang proseso sa karaingan ng iyong plano sa kalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Ang paggamit sa pamamaraan ng karaingan na ito ay hindi pinagbabawalan ang anumang mga posibleng legal na karapatan o mga remedyong iyong magagamit. Kung kailangan mo ng tulong sa isang karaingan na kinasasangkutan ng isang emergency, isang karaingan na hindi kasiya-siyang nalutas ng iyong plan sa kalusugan, o isang karaingan na nananatiling hindi nalulutas nang mahigit sa 30 araw, maaari mong tawagan ang kagawaran para sa tulong. Maaari ka ring maging karapat-dapat para sa isang Malayang Pagsusuring Medikal (Independent Medical Review, IMR). Kung karapat-dapat ka para sa isang IMR, ang proseso ng IMR ay magbibigay ng isang walang kinikilingang pagsusuri ng mga medikal na desisyon na ginawa ng isang plan sa kalusugan na may kaugnayan sa medikal na pangangailangan ng isang iminumungkahing serbisyo o paggamot,

mga desisyon sa pagsakop para sa mga paggamot na sinusubukan o sinisiyasat pa lamang, at mga hindi pagkakasundo sa pagbabayad para sa mga emergency o agarang medikal na serbisyo. Ang departamento ay mayroon ding walang bayad na numero ng telepono **(1-888-466-2219)** at linya ng TDD na **(1-877-688-9891)** para sa may kahinaan sa pandinig at pagsasalita. Ang website ng departamento na **http://www.dmhc.ca.gov** ay may mga form sa pagrereklamo, mga application form para sa IMR at mga instruksiyon online.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pulong kasama ang mga tao mula sa DSS. Tutulong ang isang hukom na lutasin ang iyong problema. Maaari ka lamang humiling ng isang Pagdinig ng Estado kung nakapagsampa ka ng apela sa Aetna Better Health of California at hindi ka pa rin nasisiyahan sa desisyon, o kung hindi ka nakatanggap ng desisyon sa iyong apela pagkatapos ng 30 araw, at hindi ka humiling ng isang IMR.

Dapat kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa sa abiso na sinasabi sa iyo ang desisyon sa apela. Maaaring humiling ang iyong PCP ng isang Pagdinig ng Estado para sa iyo na may nakasulat mong pahintulot at kung nakakuha siya ng pag-apruba mula sa DSS. Maaari ka ring tumawag sa DSS upang hilingin ang Estado na aprubahan ang kahilingan ng iyong PCP para sa isang Pagdinig ng Estado.

Maaari kang humiling ng isang Pagdinig ng Estado sa telepono o sa koreo.

Sa telepono: Tumawag sa DSS Public Response Unit sa **1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349).**

Sa koreo: Punan ang form na ibinigay kasama ng iyong abiso sa paglutas ng iyong mga apela. Ipadala ito sa:

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

Kung kailangan mo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan ka namin. Maaari ka naming bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Sa pagdinig, ibibigay mo ang panig mo. Ibibigay namin ang aming panig. Maaaring tumagal ito nang 90 araw para makapagdesisyon ang hukom sa iyong kaso. Dapat sundin ng Aetna Better Health of California kung ano ang ipasya ng hukom.

Kung nais mong gumawa ang DSS ng mabilis na desisyon dahil ang panahon na gugugulin sa Pagdinig ng Estado ay maglalagay sa iyong buhay, kalusugan o kakayahang gumana nang ganap sa panganib, maaari ka o ang iyong PCP na makipag-ugnayan sa DSS at humiling ng pinabilis (mabilis) na Pagdinig ng Estado. Dapat gumawa ang DSS ng desisyon na hindi lalampas sa 3 araw ng negosyo pagkatapos nitong matanggap ang kumpletong file ng kaso mula sa Aetna Better Health of California.

Pandaraya, pagsasayang at pag-abuso

Kung naghihinala ka na ang isang tagapagbigay ng serbisyo o ang isang tao na tumatanggap ng Medi-Cal ay gumawa ng pandaraya, pagsasayang o pag-abuso, karapatan mo na iulat ito.

Kabilang sa pandaraya, pagsasayang at pag-abuso ng tagapagbigay ng serbisyo ang:

- Panghuhuwad ng mga medikal na rekord
- Pagrereseta ng mas maraming gamot kaysa sa kinakailangang medikal
- Pagbibigay ng mas maraming serbisyo sa pangangalaga ng kalusugan kaysa sa kinakailangang medikal
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ibinigay
- Pagsingil para sa mga propesyonal na serbisyo kapag hindi ginawa ng propesyonal ang serbisyo

Kabilang sa pandaraya, pagsasayang at pag-abuso ng isang tao na nakakakuha ng mga benepisyo ang:

- Pagpapahiram, pagbebenta o pagbibigay ng ID card ng plano sa kalusugan o Benefits Identification Card (BIC) ng Medi-Cal sa ibang tao
- Pagkuha ng katulad o parehong mga paggamot o mga gamot mula sa mahigit sa isang tagapagbigay ng serbisyo
- Pagpunta sa isang emergency room kapag hindi ito isang emergency
- Paggamit ng numero ng Social Security o numero ng ID ng plano sa kalusugan ng ibang tao

Upang iulat ang pandaraya, pagsasayang at pag-abuso, isulat ang pangalan, address at ID number ng tao na gumawa ng pandaraya, pagsasayang o pag-abuso. Magbigay ng mas maraming impormasyon hangga't kaya mo tungkol sa tao, tulad ng numero ng telepono o ang espesyalidad kung ito ay isang tagapagbigay ng serbisyo. Ibigay ang mga petsa ng mga kaganapan at ang buod ng eksaktong nangyari.

Ipadala ang iyong ulat sa:

Aetna Better Health of California
Attn: Special Investigations Unit
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
Telepono: **1-855-321-3727 (TTY: 711)**

7. Mahahalagang numero at salita na dapat malaman

Mahahalagang numero ng telepono

- Aetna Better Health of California Member Services: **1-855-772-9076 (TTY: 711)**
- Access 2 Care (Non Emergent) Transportation: **1-888-334-8352**
- Mga Serbisyo ng Interpreter at Pagsasalin ng Wika - tumawag sa Member **1-855-772-9076 (TTY: 711)**

Mga salitang dapat malaman

Pagdadamdam sa panganganak: Ang panahon na ang isang babae ay nasa tatlong yugto ng panganganak at alinman sa hindi ligtas na mailipat nang nasa oras sa isa pang ospital bago manganak o ang paglipat ay maaaring makapinsala sa kalusugan at kaligtasan ng babae o hindi pa naisisilang na sanggol.

Malubha: Isang kondisyong medikal na biglaan, nangangailangan ng mabilis na medikal na pagpansin at hindi nagtatagal nang mahabang panahon.

Apela: Kahilingan ng isang miyembro sa Aetna Better Health of California na repasuhin at baguhin ang desisyon na ginawa tungkol sa coverage para sa isang hiniling na serbisyo.

Mga benepisyo: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan at mga gamot na sakop ng plano sa kalusugan na ito.

California Children's Services (CCS): Isang programa na nagbibigay ng mga serbisyo para sa mga bata na hanggang edad 21 na may ilang partikular na karamdaman at problema sa kalusugan.

California Health and Disability Prevention (CHDP): Isang pampublikong programa sa kalusugan na nagbabayad sa mga pampubliko at pribadong tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan para sa mga maagang pagtatasa ng kalusugan upang matuklasan o maiwasan ang sakit at mga kapansanan ng mga bata at kabataan. Tumutulong ang programa sa mga bata at kabataan na kuwalipikado na magkaroon ng access sa regular na pangangalagang pangkalusugan. Maaaring magkaloob ang iyong PCP ng mga serbisyong CHDP.

Tagapamahala ng kaso: Mga rehistradong nurse o social worker na makakatulong sa iyo na maunawaan ang mga pangunahing problema sa kalusugan at isaayos ang pangangalaga sa iyong mga tagapagbigay ng serbisyo.

Sertipikadong Komadronang Nurse (Certified Nurse Midwife, CNM): Isang indibiduwal na lisensyado bilang Rehistradong Nurse at sertipikado bilang komadronang nurse ng California Board of Registered Nursing. Ang isang sertipikadong komadronang nurse ay pinahihintulutang dumalo sa mga kaso ng normal na panganganak.

Hindi gumagaling na kondisyon: Isang sakit o problemang medikal na hindi ganap na malunasan o na mas lalong lumulubha sa paglipas ng panahon o na dapat magamot upang hindi ka lumala.

Klinika: Ang klinika ay isang pasilidad na maaaring piliin ng mga miyembro bilang isang tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaaring ito ay isang Federally Qualified Health Center (FQHC), klinikang pangkomunidad, Rural Health Clinic (RHC), Indian Health Clinic o iba pang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

Mga serbisyong nakabase sa komunidad para sa nasa hustong gulang (CBAS): Mga serbisyong outpatient at nakabase sa pasilidad para sa may kasanayang pangangalaga, mga serbisyong panlipunan, mga therapy, pangangalaga sa sarili, pagsasanay at suporta sa pamilya at tagapag-alaga, mga serbisyo sa nutrisyon, transportasyon, at iba pang mga serbisyo para sa mga miyembrong kuwalipikado.

Reklamo: Berbal o nakasulat na pagpapahayag ng miyembro ng kawalang-kasiyahan tungkol sa Aetna Better Health of California, isang tagapagbigay ng serbisyo, o ang kalidad ng pangangalaga o kalidad ng mga serbisyo na ibinigay. Ang reklamo ay katulad ng isang karaingan.

Pagpapatuloy ng pangangalaga: Ang kakayahan ng isang miyembro ng plan na patuloy na tumanggap ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa kanilang umiiral na tagapagbigay ng serbisyo nang hanggang 12 buwan, kung sumasang-ayon ang tagapagbigay ng serbisyo at ang Aetna Better Health of California.

Pangangasiwa ng mga Benepisyo (Coordination of Benefits, COB): Ang proseso ng pagtukoy kung aling insurance coverage (Medi-Cal, Medicare, komersyal na insurance o iba pa) ang mayroong pangunahing mga responsibilidad sa paggamot at pagbabayad para sa mga miyembro na may mahigit sa isang uri ng coverage sa insurance sa kalusugan.

Sistema ng Kalusugan na Inorganisa ng County (County Organized Health System, COHS): Isang lokal na ahensiya na ginawa ng lupon ng mga supervisor ng county upang makipagkontrata sa programa ng Medi-Cal. Ang mga naka-enroll na tatanggap ay pipili ng kanilang tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa lahat ng tagapagbigay ng serbisyo ng COHS.

Copayment: Isang pagbabayad na ginagawa mo, karaniwang sa panahon ng serbisyo, bilang karagdagan sa pagbabayad ng tagaseguro.

Coverage (mga serbisyong sakop): Ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na ibinibigay sa mga miyembro ng Aetna Better Health of California, sumasailalim sa mga tuntunin, kondisyon, limitasyon at pagbubukod ng kontrata ng Medi-Cal at ang nakalista sa Katunayan ng Pagsakop (Evidence of Coverage, EOC) na ito at anumang pagbabago.

DHCS: Ang California Department of Health Care Services. Ito ang opisina ng Estado na nangangasiwa sa programang Medi-Cal.

Pag-disenroll: Pagtigil sa paggamit sa plano sa kalusugan na ito dahil hindi ka na kuwalipikado o nagpalit sa isang bagong plano sa kalusugan. Dapat kang lumagda sa isang form na nagsasabing hindi mo na nais gamitin ang plano sa kalusugan na ito o tumawag sa HCO at mag-disenroll sa telepono.

DMHC: Ang California Department of Managed Health Care. Ito ang opisina ng Estado na nangangasiwa sa mga plano sa kalusugan na pinamamahalaang pangangalaga.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME): Kagamitan na kinakailangang medikal at iniutos ng iyong doktor o iba pang tagapagbigay ng serbisyo. Nagpapasya ang Aetna Better Health of California kung uupa o bibili ng DME. Ang gastos sa pag-upa ay hindi dapat mahigit sa gastos ng pagbili. Sakop ang pagkukumpuni sa kagamitang medikal.

Maaga at pana-panahong pagsusuri, pag-diagnose at paggamot (EPSDT): Ang mga serbisyo ng EPSDT ay benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pa sa edad na 21 upang tulungan silang manatiling malusog. Dapat makuha ng mga miyembro ang tamang check-up sa kalusugan para sa kanilang edad at naaangkop na mga pagsusuri upang malaman ang mga problema sa kalusugan.

Emergency na kondisyong medikal: Isang kondisyong medikal o psychiatric (sa isip) na may malulubhang sintomas, gaya ng active labor (tingnan ang depinisyon sa itaas) o matinding pananakit, na ang isang tao na may makatuwirang kaalaman sa kalusugan at medisina ay makatuwirang maniniwala na kapag hindi makatanggap ng agarang pangangalagang medikal ay:

- Maglalagay sa malubhang panganib ng iyong kalusugan o ang kalusugan ng hindi pa naisisilang na sanggol
- Magiging sanhi ng kahinaan sa paggana ng katawan
- Magiging sanhi ng hindi tamang paggana ng isang bahagi o organ ng katawan

Pangangalaga sa emergency room: Isang pagsusuri na isinagawa ng isang doktor (o kawani sa ilalim ng pamamahala ng isang doktor ayon sa ipinahihintulot ng batas) upang malaman kung umiiral ang isang emergency na medikal na kondisyon. Mga serbisyong kinakailangang medikal na kailangan upang gawin kang matatag na klinikal sa loob ng mga kakayahan ng pasilidad.

Pang-emergency na medikal na transportasyon: Transportasyon sa isang ambulansiya o sasakyang pang-emergency patungo sa isang emergency room upang tumanggap ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

Nag-eenroll: Isang tao na miyembro ng isang plan sa kalusugan at tumatanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng plan.

Mga hindi kasamang serbisyo: Mga serbisyo na hindi sakop ng Aetna Better Health of California; mga serbisyong hindi sakop.

Mga serbisyo sa pagpaplano ng pamilya: Mga serbisyo upang mapigilan o ipagpaliban ang pagbubuntis.

Federally Qualified Health Center (FQHC): Isang sentrong pangkalusugan sa isang lugar na walang maraming tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan. Makakakuha ka ng pangunahin at pag-iwas sa sakit na pangangalaga sa isang FQHC.

Bayad-Para-Sa-Serbisyo (FFS): Nangangahulugan ito na hindi ka naka-enroll sa isang plano sa kalusugan na pinamamahalaang pangangalaga. Sa ilalim ng FFS, dapat tanggapin ng iyong doktor ang "diretsong" Medi-Cal at mga bill na Medi-Cal nang direkta para sa serbisyong nakuha mo.

Kasunod (follow-up) na pangangalaga: Regular na pangangalaga ng doktor upang suriin ang pagsulong ng pasyente pagkatapos ng pagkakaospital o sa panahon ng kurso ng paggamot.

Pormularyo: Isang listahan ng mga gamot o bagay na tumutugon sa ilang partikular na pamantayan at aprubado para sa mga miyembro.

Pandaraya: Isang sinasadyang pagkilos upang dayain o magsinungaling ng isang tao na nakakaalam na ang pandaraya ay maaaring magresulta sa ilang hindi awtorisadong benepisyo para sa tao o ibang tao.

Mga Freestanding na Birth Center (mga FBC): Mga pasilidad ng kalusugan kung saan pinaplanong maganap ang panganganak nang wala sa tirahan ng buntis na babae, na lisensyado o kaya ay aprubado ng estado upang magbigay ng pangangalaga kapag nagla-labor bago manganak at panganganak o pagkatapos manganak at iba pang mga serbisyo para sa nakakalakad na kasama sa plan. Ang mga pasilidad na ito ay hindi mga ospital.

Karaingan: Berbal o nakasulat na pagpapahayag ng miyembro ng kawalang-kasiyahan tungkol sa Aetna Better Health of California, isang tagapagbigay ng serbisyo, o ang kalidad ng pangangalaga o mga serbisyo na ibinigay. Ang reklamo ay katulad ng isang karaingan.

Mga serbisyo at aparato sa pamumuhay: Mga serbisyong pangangalagang pangkalusugan na tumutulong sa iyo na manatili, matuto o pahusayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay.

Mga Opsiyon sa Pangangalagang Pangkalusugan (HCO): Ang programa na maaari kang i-enroll sa o i-disenroll mula sa plano sa kalusugan.

Mga tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan: Mga doktor at espesyalista tulad ng mga siruhano, doktor na gumagamot ng kanser, o doktor na gumagamot ng mga espesyal na bahagi ng katawan at na nakikipagtulungan sa Aetna Better Health of California o nasa network ng Aetna Better Health of California.Ang mga tagapagbigay ng serbisyo sa network ng Aetna Better Health of California ay dapat mayroong lisensiya na manggamot sa California at magbigay sa iyo ng serbisyo na sinasakop ng Aetna Better Health of California.

Karaniwang kailangan mo ng isang rekomendasyon mula sa iyong PCP upang magpatingin sa isang espesyalista. Dapat kumuha ang iyong PCP ng paunang pag-apruba mula sa Aetna Better Health of California bago mo makuha ang pangangalaga mula sa espesyalista.

Hindi mo kailangan ang isang rekomendasyon mula sa iyong PCP para sa ilang uri ng serbisyo, tulad ng pagpaplano ng pamilya, pang-emergency na pangangalaga, pangangalaga ng OB/GYN o mga sensitibong serbisyo.

Mga uri ng tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan:

- Ang audiologist ay isang tagapagbigay ng serbisyo na nagsusuri ng pandinig.
- Ang sertipikadong nurse na komadrona ay isang nurse na nangangalaga sa iyo sa panahon ng pagbubuntis at panganganak.
- Ang practitioner na pampamilya ay isang doktor na gumagamot ng karaniwang mga problemang medikal para sa lahat ng tao.
- Ang pangkalahatang practitioner ay isang doktor na gumagamot ng karaniwang mga problemang medikal.
- Ang internist ay isang doktor na may espesyal na pagsasanay sa internal medicine, kabilang ang mga sakit.
- Ang lisensiyadong bokasyonal na nurse ay isang lisensiyadong nurse na nakikipagtulungan sa iyong doktor.
- Ang tagapayo ay isang tao na tumutulong sa iyo sa mga problemang pampamilya.
- Ang katulong na medikal o sertipikadong katulong na medikal ay isang hindi lisensiyadong tao na tumutulong sa iyong doktor na bigyan ka ng medikal na pangangalaga.
- Ang mid-level na practitioner ay isang pangalan na ginagamit para sa mga tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan, tulad ng mga nurse na komadrona, katulong ng doktor o nurse na practitioner.
- Ang nurse na anesthetist ay isang nurse na nagbibigay sa iyo ng anesthesia.
- Ang nurse na practitioner o katulong ng doktor ay isang tao na nagtatrabaho sa klinika o opisina ng doktor na nagda-diagnose, gumagamot at nangangalaga para sa iyo, nang may limitasyon.
- Ang obstetrician/gynecologist (OB/GYN) ay isang doktor na nangangalaga sa kalusugan ng isang babae, kabilang ang sa panahon ng pagbubuntis at panganganak.

- Ang occupational therapist ay isang tagapagbigay ng serbisyo na tumutulong sa iyo na mapanumbalik ang pang-araw-araw na kasanayan at aktibidad pagkatapos ng sakit o kapansanan.
- Ang pediatrician ay isang doktor na gumagamot sa mga bata mula pagsilang hanggang sa kabataan.
- Ang physical therapist ay isang tagapagbigay ng serbisyo na tumutulong sa iyo na itatag ang lakas ng iyong katawan pagkatapos ng sakit o kapansanan.
- Ang podiatrist ay isang doktor na nangangalaga sa iyong mga paa.
- Ang psychologist ay isang tao na gumagamot sa mga problema sa kalusugan ng pag-iisip ngunit hindi nagrereseta ng mga gamot.
- Ang rehistradong nurse ay isang nurse na may mas maraming pagsasanay kaysa sa isang lisensiyadong bokasyonal na nurse at may lisensiya na gawin ang ilang partikular na gawain kasama ang iyong doktor.
- Ang respiratory therapist ay isang tagapagbigay ng serbisyo na tumutulong sa iyo sa iyong paghinga.
- Ang speech pathologist ay isang tagapagbigay ng serbisyo na tumutulong sa iyo sa iyong pananalita.

Insurance sa kalusugan: Coverage sa insurance na nagbabayad para sa mga gastusing medikal at operasyon sa pamamagitan ng pagbabayad sa nakaseguro para sa mga gastusin mula sa sakit o pinsala o pagbabayad nang direkta sa tagapagbigay ng pangangalaga.

Pangangalagang pangkalusugan sa tahanan: May kasanayang pangangalaga at iba pang mga serbisyo na ibinibigay sa bahay.

Mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa tahanan: Mga tagapagbigay ng serbisyo na nagbibigay sa iyo ng may kasanayang pangangalaga at iba pang mga serbisyo sa bahay.

Hospisyo: Pangangalaga upang mabawasan ang pisikal, emosyonal, panlipunan at espirituwal na kahirapan para sa isang miyembro na may sakit na walang lunas (hindi inaasahang mabuhay nang mahigit sa 6 na buwan).

Ospital: Isang lugar kung saan mo nakukuha ang inpatient at outpatient na pangangalaga mula sa mga doktor at nurse.

Pagpapaospital Pagtanggap sa isang ospital para sa paggamot bilang isang inpatient.

Pangangalagang outpatient sa ospital: Pangangalagang medikal o operasyon na isinagawa sa isang ospital nang hindi tinatanggap bilang isang inpatient.

Pangangalagang inpatient: Kapag kailangan mong manatili sa gabi sa isang ospital o ibang lugar para sa pangangalagang medikal na kailangan mo.

Pangmatagalang pangangalaga: Pangangalaga sa isang pasilidad para sa mas matagal sa buwan ng pagtanggap.

Plano ng pinamamahalaang pangangalaga: Isang plano na Medi-Cal na gumagamit lamang ng ilang partikular na doktor, espesyalista, klinika, botika at ospital para sa mga tumatanggap ng Medi-Cal na naka-enroll sa planong iyon.Ang Aetna Better Health of California ay isang plano na pinamamahalaang pangangalaga.

Medikal na tahanan: Isang huwaran ng pangangalaga na magbibigay ng mas mahusay na kalidad na pangangalagang pangkalusugan, pabutihin ang sariling pamamahala ng mga miyembro ng kanilang sariling pangangalaga at bawasan ang maiiwasang mga gastusin sa paglipas ng panahon.

Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan): Ang pangangalaga na medikal na kinakailangan ay mahahalagang serbisyo na makatwiran at nagbibigay ng proteksyon sa buhay. Kailangan ang pangangalagang ito upang maiwasang magkasakit nang malubha o mabalda ang mga pasyente. Binabawasan ng pangangalagang ito ang matinding pananakit sa pamamagitan ng paggamot sa sakit, karamdaman o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pa sa edad na 21, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalaga na medikal na kinakailangan upang ayusin o tumulong sa pisikal o pangkaisipang sakit o kondisyon, kasama ang mga sakit dahil sa paggamit ng droga o alak, gaya ng nakatakda sa Seksiyon 1396d(r) ng Titulo 42 ng United States Code.

Medicare: Ang pederal na programa na insurance sa kalusugan para sa mga tao na 65 taong gulang o mas matanda, ilang partikular na mas batang tao na may mga kapansanan, at mga tao na may end-stage renal disease (permanenteng pagpalya ng bato na kailangan ng dialysis o transplant ng bato, tinatawag kung minsan na ESRD).

Miyembro: Sinumang karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal na naka-enroll sa Aetna Better Health of California na may karapatang tumanggap ng Mga Sakop na Serbisyo.

Mga tagapagbigay ng serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga lisensiyadong indibidwal na nagbibigay ng mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip at kalusugan ng pag-uugali sa mga pasyente.

Mga serbsiyo ng komadrona: Pangangalaga bago manganak, habang nagbubuntis at pagkatapos manganak, kasama ang pangangalaga tungkol sa pagpaplano ng pamilya para sa ina at agarang pangangalaga para sa bagong panganak, na ibinibigay ng mga sertipikadong komadronang nurse (CNM) at mga lisensyadong komadrona (LM).

Network: Isang grupo ng mga doktor, klinika, ospital at iba pang tagapagbigay ng serbisyo na nakakontrata sa Aetna Better Health of California upang magbigay ng pangangalaga.

Tagapagbigay ng serbisyo na nasa network (o nasa network na tagapagbigay ng serbisyo): Pumunta sa "Kalahok na tagapagbisay ng serbisyo."

Hindi sakop na serbisyo: Isang serbisyong hindi sinasakop ng Aetna Better Health of California.

Hindi pang-emergency na transportasyong pangmedikal (non-emergency medical transportation, NEMT) Transportasyon kapag hindi ka makapunta sa isang sakop na medikal na appointment sa pamamagitan ng kotse, bus, tren o taxi. Binabayaran ng Aetna Better Health of California ang pinakamurang halaga ng NEMT para sa iyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan mo ng sasakyan patungo sa iyong appointment.

Gamot na wala sa pormularyo: Isang gamot na hindi nakalista sa pormularyo ng gamot.

Sasakyan na hindi pang-medikal: Transportasyon kapag nagbibiyahe patungo at mula sa isang appointment para sa isang serbisyong sakop ng Medi-Cal na pinahintulutan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo.

Hindi kalahok na tagapagbigay ng serbisyo: Isang tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network ng Aetna Better Health of California.

Iba pang coverage sa kalusugan (other health coverage, OHC): Ang iba pang coverage sa kalusugan (OHC) ay tumutukoy sa pribadong insurance sa kalusugan. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang pang-medikal, pangngipin, para sa paningin, botika at/o mga karagdagang plan ng Medicare (Part C at D).

Orthotic device: Isang device na ginagamit bilang pansuporta o brace na nakakabit sa labas ng katawan upang suportahan o itama ang malubhang napinsala o may sakit na bahagi ng katawan at na kinakailangang medikal para sa medikal na paggaling ng miyembro.

Mga serbisyong wala sa pinaglilingkurang lugar: Mga serbisyo habang ang miyembro ay nasa kahit saan na wala sa pinaglilingkurang lugar.

Tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network: Isang tagapagbigay ng serbisyo na hindi bahagi ng network ng Aetna Better Health of California.

Outpatient na pangangalaga: Kapag hindi mo kailangang manatili sa gabi sa isang ospital o ibang lugar para sa pangangalagang medikal na kailangan mo.

Outpatient na mga serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga serbisyong outpatient para sa mga miyembrong may banayad hanggang katamtaman na mga kondisyon ng kalusugan ng pag-iisip kabilang ang:

- Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng pag-iisip ng indibiduwal o grupo (psychotherapy)
- Pagsusuring psychological kapag klinikal na ipinahiwatig na suriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng pag-iisip
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy sa pamamagitan ng gamot
- Pangkaisipang pagkonsulta
- Outpatient na laboratoryo, mga supply at suplemento

Pangangalagang pampakalma: Pangangalaga upang mabawasan ang pisikal, emosyonal, panlipunan at espiritwal na kahirapan para sa isang miyembro na may malubhang sakit.

Kalahok na ospital: Isang lisensiyadong ospital na may kontrata sa Aetna Better Health of California na magbigay ng mga serbisyo sa mga miyembro sa oras na makatanggap ang miyembro ng pangangalaga. Ang mga sakop na serbisyo na maaaring ialok ng ilang kalahok na ospital sa mga miyembro ay limitado ng mga patakaran sa pagsusuri ng paggamit at katiyakan ng kalidad ng Aetna Better Health of California o kontrata ng Aetna Better Health of California sa ospital.

Kalahok na tagapagbigay ng serbisyo (o kalahok na doktor): Isang doktor, ospital o iba pang lisensiyadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan o lisensiyadong pasilidad ng kalusugan, kabilang ang mga pasilidad ng medyo malubha na may kontrata sa Aetna Better Health of California na mag-alok ng mga sakop na serbisyo sa mga miyembro sa oras na tumanggap ang miyembro ng pangangalaga.

Mga serbisyo ng doktor: Mga serbisyong ibinibigay ng isang taong lisensiyado sa ilalim ng batas ng estado na magsagawa ng medisina o osteopathy, hindi kabilang ang mga serbisyong iniaalok ng mga doktor habang ikaw ay tinanggap sa isang ospital na siningil sa bill ng ospital.

Plan: Pumunta sa "Plan ng pinamamahalaang pangangalaga."

Mga serbisyo pagkatapos maging stable ng kondisyon: Mga serbisyong natatanggap mo kapag naging stable na ang isang pang-emergency na medikal na kondisyon.

Paunang pag-apruba (o paunang pahintulot): Dapat kumuha ang iyong PCP ng pag-apruba mula sa Aetna Better Health of California bago mo makuha ang ilang partikular na serbisyo. Aaprubahan lang ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyong kailangan mo. Hindi aaprubahan ng Aetna Better Health of California ang mga serbisyo ng mga hindi kalahok na tagapagbigay ng serbisyo kung naniniwala ang Aetna Better Health of California na makukuha mo ang mga maihahambing o mas angkop na serbisyo sa pamamagitan ng mga tagapagbigay ng serbisyo ng Aetna Better Health of California. Ang isang rekomendasyon ay hindi isang pag-apruba. Dapat kang makakuha ng pag-apruba mula sa Aetna Better Health of California.

Premium: Halaga na ibinabayad para sa coverage; gastos para sa coverage.

Coverage para inireresetang gamot: Coverage para sa mga gamot na inireseta ng isang tagapagbigay ng serbisyo.

Mga inireresetang gamot Isang gamot na legal na nag-uutos na ipamahagi ang order mula sa isang lisensiyadong tagapagbigay ng serbisyo, hindi katulad ng mga over-the-counter (OTC) na gamot na hindi nangangailangan ng reseta.

Listahan ng mas gustong gamot (PDL): Piniling listahan ng mga gamot na aprubado ng plano sa kalusugan na ito na kung saan ay maaaring i-order ng iyong doktor para sa iyo. Tinatawag ding isang pormularyo.

Pangunahing pangangalaga: Pumunta sa "Karaniwang pangangalaga."

Tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP): Ang lisensiyadong tagapagbigay ng serbisyo na mayroon ka para sa karamihan ng iyong pangangalagang pangkalusugan. Tinutulugan ka ng iyong PCP na makuha ang pangangalagang iyong kailangan. Ilang kinakailangang pangangalaga na dapat munang maaprubahan, maliban kung:

- Ikaw ay may emergency.
- Kailangan mo ng pangangalaga ng OB/GYN.
- Kailangan mo ng mga sensitibong serbisyo.
- Kailangan mo ng pangangalaga sa pagpaplano ng pamilya.

Ang iyong PCP ay maaaring isang:

- Pangkalahatang practitioner
- Internist
- Pediatrician
- Practitioner na pampamilya
- OB/GYN
- FQHC o RHC
- Nurse na practitioner
- Katulong ng doktor
- Klinika

Paunang pahintulot (paunang pag-apruba): Isang pormal na proseso na nangangailangan ng isang tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan upang makakuha ng pag-apruba upang magbigay ng mga partikular na serbisyo o pamamaraan.

Aparatong prosthetic: Isang artipisyal na aparato na nakakabit sa katawan upang palitan ang nawawalang bahagi ng katawan.

Direktoryo ng Tagapagbigay ng Serbisyo Isang listahan ng mga tagapagbigay ng serbisyo na nasa network ng Aetna Better Health of California.

Medikal na kondisyong psychiatric na pang-emergency: Isang karamdaman sa pag-iisip na kung saan ang mga sintomas ay malubha o ganap na matindi upang maging sanhi ng alinman sa kagyat na panganib sa iyong sarili o sa ibang tao o hindi mo kaagad maibigay o gumamit ng pagkain, kanlungan o pananamit dahil sa sakit sa pag-iisip.

Mga serbisyong pampublikong kalusugan: Mga serbisyong pangkalusugan na layunin ang populasyon sa kabuuan. Kabilang dito, bukod sa iba pa, ang pag-analisa sa sitwasyon ng kalusugan, pagmamatyag sa kalusugan, pagtataguyod sa kalusugan, mga serbisyo sa pag-iwas sa sakit, pagkontrol ng nakahahawang sakit, pangangalaga at kalinisan ng kapaligiran, pagiging handa at pagtugon sa kalamidad, at kalusugan sa trabaho.

Kuwalipikadong tagapagbigay ng serbisyo: Doktor na kuwalipikado sa lugar ng pagsasagawa na angkop na gumamot sa iyong kondisyon.

Pag-oopera upang ibalik ang dating hitsura: Pag-oopera upang itama o ayusin ang mga abnormal na istraktura ng katawan upang mapahusay ang paggana o gumawa ng normal na hitsura sa lawak na maaari. Ang mga abnormal na istraktura ng katawan ay ang mga dulot ng isang depekto sa kapanganakan, mga abnormalidad sa paglaki, trauma, impeksiyon, mga bukol o sakit.

Rekomendasyon (Referral): Kapag sinabi ng iyong PCP na maaari kang makakuha ng pangangalaga mula sa isa pang tagapagbigay ng serbisyo. Ang ilang sakop na pangangalaga at serbisyo ay nangangailangan ng isang referral at paunang pag-apruba.

Karaniwang pangangalaga: Mga serbisyong kinakailangang medikal at pangangalaga upang makaiwas sa sakit, mga pagpapatingin ng magaling na bata, o pangangalaga tulad ng karaniwang kasunod na pangangalaga. Ang layunin ng karaniwang pangangalaga ay upang maiwasan ang mga problemang pangkalusugan.

Rural Health Clinic (RHC): Isang sentrong pangkalusugan sa isang lugar na walang maraming tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan. Makakakuha ka ng pangunahin at pag-iwas sa sakit na pangangalaga sa isang RHC.

Mga sensitibong serbisyo: Mga serbisyong kinakailangang medikal para sa pagpaplano ng pamilya, mga impeksiyon na naililipat nang seksuwal (STI), HIV/AIDS, seksuwal na pagsalakay at mga aborsiyon.

Malubhang sakit: Isang sakit o kondisyon na dapat magamot at maaaring magresulta sa kamatayan.

Lugar ng serbisyo: Ang heograpikong lugar na pinaglilingkuran ng Aetna Better Health of California. Kabilang dito ang mga county ng San Diego at Sacramento.

May kasanayang pangangalaga: Mga sakop na serbisyo na ipinagkakaloob ng mga lisensiyadong nurse, teknisyan at/o therapist sa panahon ng pananatili sa isang Pasilidad ng May Kasanayang Pangangalaga o sa tahanan ng isang miyembro.

Pasilidad ng may kasanayang pangangalaga: Isang lugar na nagbibigay ng 24 na oras sa isang araw na pangangalaga na tanging sinanay na mga propesyonal ng kalusugan ang maaaring makapagbigay.

Espesyalista (o espesyalistang doktor): Isang doktor na gumagamot ng ilang partikular na uri ng problema sa pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, ginagamot ng orthopedic surgeon ang mga baling buto, ginagamot ng allergist ang mga allergy, at ginagamot ng cardiologist ang mga problema sa puso. Sa karamihan ng kaso, kakailanganin mo ng referral mula sa iyong PCP upang pumunta sa isang espesyalista.

Mga natatanging serbisyo sa kalusugan ng isip:

- Mga serbisyong outpatient:
  - Mga serbisyo sa kalusugan ng pag-iisip (mga pagtatasa, pagbuo ng plano, therapy, rehabilitasyon at panggarantiya)
  - Mga serbisyong pansuporta sa gamot
  - Mga serbisyo ng masusing paggamot sa araw
  - Mga serbisyo para sa rehabilitasyon sa araw
  - Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
  - Mga serbisyo ng pagpapatatag sa krisis
  - Mga serbisyo ng pamamahala ng partikular na kaso
  - Mga serbisyo ng paggamot sa pag-uugali
  - Masusing koordinasyon ng pangangalaga (ICC)
  - Masusing mga serbisyo na nakabase sa bahay (IHBS)
  - Paggamot sa bahay ampunan (TFC)
- Mga serbisyong pantahanan:
  - Mga serbisyo sa paggamot ng matanda sa tahanan
  - Mga serbisyo sa paggamot para sa krisis sa tahanan

- Mga serbisyong inpatient:
  - Mga serbisyong inpatient sa ospital para sa malubhang sakit sa pag-iisip
  - Mga propesyonal na serbisyong inpatient sa ospital para sa sakit sa pag-iisip
  - Mga serbisyo ng pasilidad para sa kalusugan ng may sakit sa isip

Walang lunas na sakit: Isang medikal na kondisyon na hindi maaaring magamot at malamang na maging sanhi ng kamatayan sa loob ng isang taon o mas maikli kung sinunod ng sakit ang natural nitong kurso.

Pag-uuri (o pag-screen): Ang pagsusuri ng iyong kalusugan ng isang doktor o nurse na sinanay upang mag-screen para sa layunin na pagtukoy ng pagiging agaran ng iyong pangangailangan para sa pangangalaga.

Agarang pangangalaga (o agarang mga serbisyo): Mga serbisyong ibinibigay upang gamutin ang isang hindi emergency na sakit, pinsala o kondisyon na nangangailangan ng medikal na pangangalaga. Maaari kang makakuha ng agarang pangangalaga mula sa isang tagapagbigay ng serbisyo na wala sa network kung pansamantalang hindi magagamit o mapupuntahan ang mga tagapagbigay ng serbisyo sa network.

Aetna Better Health® of California

10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
1-855-772-9076

AetnaBetterHealth.com/California