



Handbook ng Kliyente





Welcome sa BHPN!

Welcome sa Network ng Provider ng Kalusugan ng Pag-iisip (The Behavioral Health Provider Network, the BHPN). Natanggap mo ang Handbook ng Kliyente na ito bilang kliyente, magulang, o tagapangalaga para sa isang kliyenteng nakakatanggap ng mga serbisyo mula sa isang provider ng BHPN.

Isang Panimula sa BHPN

Ang BHPN ay isang network ng Mga Provider ng kalusugan ng pag-iisip at Provider ng therapy na nagkakaloob ng paggagamot na nakabatay sa mga ebidensya sa mga kliyente, anuman ang edad at kapansanan, lalo na iyong may Karamdamang Autism Spectrum (Autism Spectrum Disorder, ASD).

Ang BHPN ay may mahigit 90 Provider sa network na nagkakaloob ng iba't ibang serbisyo ng paggagamot sa kalusugan ng pag-iisip, kasama ang Inilapat na Pagsusuri sa Pag-uugali (Applied Behavior Analysis, ABA), occupational therapy, physical therapy, at speech therapy.

Ihinahanap ng team ng BHPN ang mga kliyente at ang kanilang mga pamilya ng provider sa network para magkaloob ng mga serbisyo ng paggagamot sa kalusugan ng pag-iisip batay sa mga pangangailangan ng kliyente. Sinusuportahan namin ang kliyente at pamilya sa kabuuan ng paggagamot.

Ang Layunin ng BHPN

Ang layunin ng BHPN ay baguhin ang pananaw ng mundo pagdating sa pagkakaroon ng kapansanan sa pamamagitan ng paggawa ng malalim at positibong kaibahan sa araw-araw na buhay ng mga tao. Sa pamamagitan ng pagtiyak na sinusunod ng Mga Provider ang pinakamatataas na pamantayan, nilalayon naming matugunan ang mga layunin sa paggagamot ng aming mga kliyente sa lalong madaling panahon.



Ang Aming Matataas na Pamantayan at Kahusayan

Ang BHPN ay binigyan ng akreditasyon ng International na Komisyon sa Akreditasyon ng Mga Pasilidad para sa Rehabilitasyon (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF). Ang tatlong taong akreditasyong ito ay ang pinakamataas na antas ng akreditasyon na iginagawad ng CARF at pinapatotohanan nitong natutugunan ng BHPN ang mga pamantayang kinikilala sa ibang bansa para sa mga dekalidad na serbisyo. Ang CARF ay isang independent, nonprofit na organisasyong nakatuon sa pagpapaganda ng kalidad ng mga serbisyong ginagamit para matugunan ang mga pangangailangan ng mga kliyente para sa pinakamagandang kahihinatnan hangga't maaari.



Ang pangunahing layunin ng BHPN ay ang dekalidad na pangangalaga, inobasyon, at ang pagkamit ng matataas na pamantayan. Nakatuon kami sa patuloy na pagpapaganda ng kalidad ng pangangalaga at kasiyahan ng customer. Ang lahat ng Provider at klinikal na kawani ng BHPN ay lumalahok sa kasalukuyang pagsasanay sa pinakabagong pananaliksik sa larangan, pinakabagong paraan ng paggagamot, pagbibigay-alam tungkol sa kultura, at pag-unawa sa iba't ibang populasyong pinagsisilbihan namin.





Ang Nilalaman ng Handbook ng Kliyente at Organisasyon

Ang Handbook ng Kliyente ay nagbibigay ng impormasyon sa mga serbisyo at patakaran ng BHPN na nakakatulong sa aming magkaloob ng mga epektibong serbisyo. Ibinibigay namin sa aming mga kliyente ang Handbook ng Kliyente bago ang pagsisimula ng mga serbisyo. Hinihikayat ka naming pagkunan ng impormasyon ang handbook na ito bago at sa mismong panahon mo sa amin.

Sa Handbook ng Kliyenteng ito, makakahanap ka ng impormasyon tungkol sa sumusunod

- Iyong Team ng Pangangalaga
- Mga Plano sa Paggagamot
- Mga Patakaran

Kapag Mayroon Kang Mga Tanong

Kung mayroon kang anumang tanong, makipag-ugnayan sa iyong Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN o sa 855-the-BHPN. Gusto naming matiyak na ang lahat ng kliyente, magulang, at tagapangalaga ay nauunawaan kung paano mapapaganda ng mga serbisyong ipinagkakaloob ng provider ng BHPN ang mga buhay ng mga taong may mga kapansanan sa paglaki – lalo na iyong may ASD.

Anon'g Susunod?

HAKBANG 1: Suriin ang mga nilalaman ng Handbook ng Kliyenteng ito.

HAKBANG 2: Ang mga kliyente o ang kanilang mga magulang o tagapangalaga ay dapat na magbigay ng nakasulat na pahintulot bago makatanggap ng mga serbisyo.

MAHALAGA:

Sa kabuuan ng Handbook ng Kliyenteng ito, makikita mo ang mga seksyong “Tip.” Ang mga tip na inaalok sa Handbook ng Kliyente ay may kasamang kapakinabang na impormasyon at napatunayangistratehiya sa pagiging magulang.



Mga Pangunahing Termino

Kliyente

Isang indibidwal na nakakatanggap ng kinakailangang paggagamot sa pamamagitan ng BHPN.

Ikaw

Ang “Ikaw” na binabanggit sa handbook ng kliyente na ito ay tumutukoy sa taong nakakatanggap ng mga serbisyo (ang kliyente) at ang magulang o tagapangalaga ng kliyente.

Tagapangalaga

Isang taong awtorisadong gumawa ng mga medikal na pasya para sa isang kliyente o sa ngalan ng kliyente. Ito ay maaaring magulang o ibang taong responsable sa mga medikal na pasya ng kliyente, gaya ng lolo o lola.



Maglaan ng oras para suriin ang Handbook ng Kliyenteng ito.

Mahalaga ang impormasyong ito. Basahin ang lahat ng impormasyon at itabi ito para sa iyong mga rekord.

Puwede Ba Akong Humiling ng Serbisyo ng Pagsasaling-wika?

Ang BHPN at ang Mga Provider nito ay nag-aalok ng mga serbisyo ng pagsasaling-wika sa mga kliyente at pamilya. Kung gusto mong gamitin ang serbisyong ito, humingi ng tulong mula sa sinumang miyembro ng iyong team ng pangangalaga.

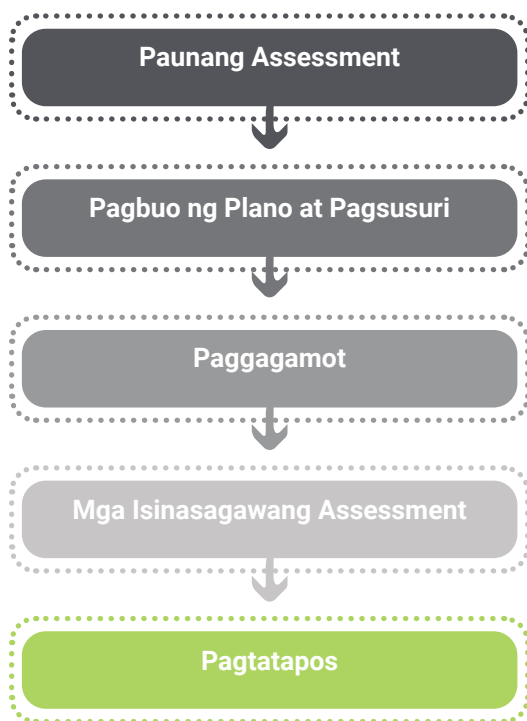
Isang Panimula sa Aming Mga Serbisyo ng Paggagamot

Bilang bahagi ng plano sa paggagamot ng kliyente, nagsasagawa kami ng mga assessment sa maraming appointment sa kliyente para mas maunawaan ang mga kasalukuyang pangangailangan sa kalusugan ng pag-iisip ng kliyente. Ang paglahok ng mga magulang o tagapangalaga ay napakahalagang bahagi ng proseso, dahil hihingi kami ng feedback tungkol sa kliyente at sa kanyang plano sa paggagamot, at pag-uusapan kung kailan makukumpleto o lilipat sa panibagong paggagamot ang kliyente.

Ano ang Paggagamot?

- isang panandaliang oportunidad
- na inilaan para sa pagkatuto ng mga bagong kakayahan at kaalamang kinakailangan para makontrol ang mga sintomas ng autism o iba pang kapansanan sa paglaki
- isang mahalagang panahon para malinang ng mga kliyente at pamilya ang kanilang mga kakayahan
- magkakaiba sa bawat kliyente na pumupunta sa BHPN para sa paggagamot

Proseso ng Pangangalaga



Paunang Assessment

Magsasagawa ang Mga Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN ng paunang assessment para matukoy ang mga pangangailangan sa kalusugan ng pag-iisip ng kliyente at maikuha ang kliyente at pamilya ng provider ng kalusugan ng pag-iisip, batay sa mga pangangailangang ito.

Pagbuo ng Plano at Pagsusuri

Ang Provider sa BHPN ang bubuo sa mga layunin sa paggagamot ng kliyente, gagawa ng plano sa paggagamot, at susuri sa plano sa paggagamot ng kliyente, magulang, at/o tagapangalaga.

Paggagamot

Ang unang panahon ng paggamot ay kadalasang umaabot nang anim na buwan. Sa mga session ng paggamot, ang Provider na nakikipagtulungan sa kliyente ay susundin ang plano sa paggagamot na binuo noong assessment. Kung ang kliyente, magulang at/o tagapangalaga ay may alalahanin tungkol sa plano sa paggagamot anumang oras, o hindi bumubuti ang kliyente, makipag-ugnayan sa iyong Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN.

Ang paggagamot ay hindi pangmatagalang solusyon. Isa itong panandaliang oportunidad para magkaroon ng mga kakayahan at kaalamang kinakailangan para makontrol ang mga sintomas ng isang kapansanan. Itinuturing namin ang paggagamot bilang mahalagang panahon para sa mga kliyente at pamilya para malinang ang kanilang mga kakayahan.

Mga Isinasagawang Assessment

Magsasagawa muli ang Provider ng assessment sa kliyente kada anim na buwan. Sa muling assessment na ito, susuriin ng Provider ang mga parehong hakbang na ginamit sa unang assessment. Sa ganitong paraan makikita ng team kung gaanong progreso ang nagawa ng kliyente. Sa bawat muling assessment, pag-uusapan ng team ang pagkumpleto ng paggagamot o paglipat sa panibagong uri ng paggagamot.

Pagtatapos

Sa oras na matugunan ang mga layunin ng plano sa paggagamot, pag-uusapan ang pagkumpleto at pagbago ng paggagamot.



tip

Huwag kalimutang mag-iskedyul ng oras para sa session ng iyong anak. Kapag nagsimula ang mga serbisyo, tingnan ang iskedyul sa araw-araw ng iyong pamilya at pag-isipan kung kailangan ba itong baguhin para mabigyang-daan ang mga session sa paggagamot ng kliyente.

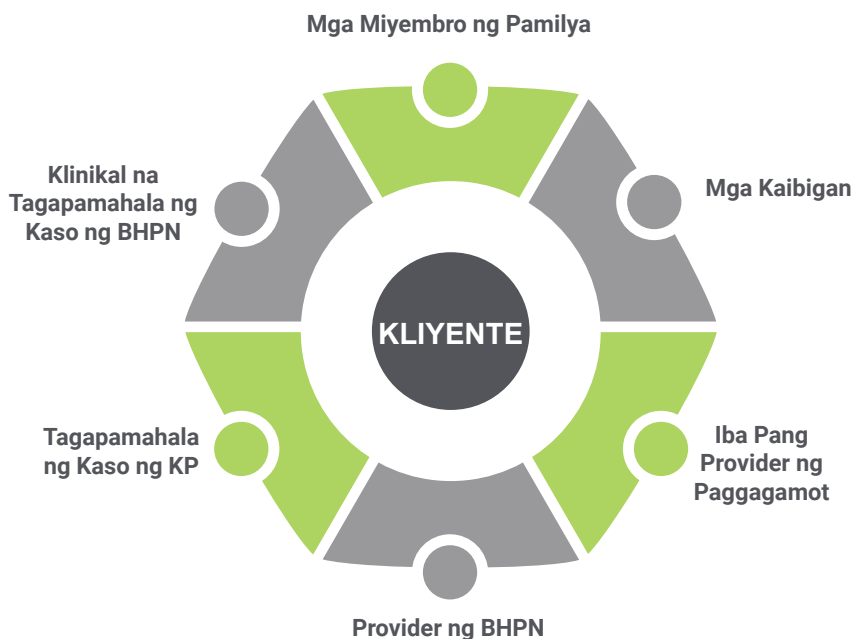


Ang Iyong Team ng Pangangalaga

Ang bawat kliyente, kapamilya, at iba pang malapit sa kliyente ay mahalagang miyembro ng plano sa paggagamot.

Lubos na kilala ng pamilya at mga kaibigan ang kliyente, at susubukan ng Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN at Provider na matukoy ang kanilang nalalaman at karanasan. Para maging matagumpay ang paggagamot, kailangan nilang lumahok sa paggagamot at makakatulong itong magkaroon ng mas magagandang kahihinatnan para sa kliyente.

Ang mga miyembro ng team ng pangangalaga na mahalaga sa plano sa paggagamot ay binubuo ng:





Mga Pangunahing Termino

Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN

Ang indibidwal na siyang pangunahing point of contact ng kliyente at pamilya para sa mga posibleng tanong na nauugnay sa paggagamot.

Case Manager ng KP

Ang indibidwal na nagtatrabaho sa Kaiser Permanente at nagtitiyak sa kalidad ng serbisyo at serbisyo sa customer.

Provider ng BHPN

Ang organisasyon sa BHPN na nag-aalok ng mga serbisyo ng kalusugan ng pag-iisip.

Session

Ang panahon kung kailan nakakatanggap ang kliyente ng mga serbisyo mula sa practitioner.

Coordinated na Pangangalaga ng Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN

Sa BHPN, interesado kaming unawain kung ano ang mahalaga para sa aming mga kliyente at sa kanilang mga pamilya. Nagkakaloob kami ng mga komprehensibong serbisyo ng pamamahala sa kaso para makapagbigay ng suporta sa kabuuan ng paggagamot.

Nagtatalaga ng Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN sa kliyente at pamilya at patuloy siyang nagsisilbing pangunahing point of contact para sa mga posibleng tanong na nauugnay sa paggagamot, koordinasyon ng pangangalaga, o iba pang alalahanin.

Ano Ang Ginagawa ng Iyong Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN?

SUMUSUPORTA SA IYO

SA TUWING KAILANGAN MO NG TULONG SA PAG-NAVIGATE SA SYSTEM NG PANGANGALANG PANGAKALUSUGAN NA NAUUGNAY SA ASD AT PAGGAMOT



SA TUWING KAILANGAN MO NG TULONG SA PAG-UNAWA SA DIAGNOSIS SA IYONG ANAK AT SA MGA SAGOT SA ANUMANG TANONG NA NAUUGNAY SA PAGGAMOT



ISINASAAYOS ANG PAG-AALAGA

SA IYONG PROVIDER SA PAGGAMOT AT IBA PANG MIYEMBRO NG TEAM NG PAGGAMOT SA PAMAMAGITAN NG MGA PULONG SA PAGSASAAYOS NG PANGANGALAGA



AT SA PAMAMAGITAN NG PAGKONEKTA SA IYO SA SYSTEM NG KAISER



NAGBIBIGAY NG MGA RESOURCE

HINGGIL SA DIAGNOSIS AT PAGGAMOT



NA NAUUGNAY SA MGA PANGUNAHING PANGANGAILANGAN GAYA NG TRANSPORTASYON, PABAHAY, AT TULONG SA BAHAGI SA BAYAD



KAPAG HINILING TULAD NG SUPORTA, EDUKASYON, PAGPAPAYO, AT IBA PANG PANGANGAILANGAN



Collaborative na Paraan

Hinihikayat namin ang iba pang practitioner mula sa iba't ibang propesyonal na larangan na magtutulongan at ibahagi ang kanilang mga kakayahan. Sa pamamagitan ng pagtutulongang ito, natutulongan ng BHPN team ang mga kliyente at pamilya na maabot ang mga layuning gusto nila.

Bukod sa nabanggit ng Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN at ng Provider ng kliyente, maaaring tanungin ng team ang iba pang propesyonal tungkol sa buhay ng kliyente, gaya ng guro o pediatrician, para sa kanilang mga suhestyon. Gustong makaugnayan ng team ang kliyente at ang lahat ng mahalagang tao sa buhay ng kliyente.

Boses ng Kliyente

Ang bawat kliyente ay may boses. Maaaring hindi direktang masabi ng ilang kliyente ang gusto at kailangan nila. Maaaring magpahayag ang iba sa pamamagitan ng kanilang aksyon, pero hindi sa salita. Paano man ipinapahayag ng kliyente ang kanyang mga kagustuhan at pangangailangan, naniniwala ang BHPN team na napakahalagang pakinggan ang boses ng mga kliyente. Sa pagsailalim ng kliyente sa assessment at paggagamot, pakikingan palagi ng team ang boses ng kliyente. Para sa mga kliyenteng 12 taong gulang pataas, titiyakin ng BHPN at ng team ng paggagamot na maisasaprioridad ang mga pangangailangan at kagustuhan ng kliyente bilang pangunahing stakeholder ng lahat ng paggagamot.

Kalahagahan ng Pakikiisa ng Miyembro ng Pamilya

Puwedeng pahasayin mismo ng mga kliyente ang paggagamot sa kalusugan ng pag-iisip, pero mapapahusay pa nila nang husto kapag aktibong nakikiisa ang mga miyembro ng pamilya sa kanilang paggagamot. Ang aktibong pakikiisa ay hindi nangangahulugan ng pagkuha ng certificate ng pagkapropesyonal o pagsasagawa ng mga session ng paggagamot. Maaaring tulungan ng mga miyembro ng pamilya at caregiver ang kliyente na sanayin ang mga kakayahang natututunan niya sa paggagamot bilang bahagi ng araw-araw na routine ng kliyente. Halimbawa, kung sinisikap ng therapist na pahasayin ang mga kakayahan sa pagkilala ng kliyente, puwedeng basahan ng miyembro ng pamilya ng mga librong may larawan ang kliyente sa kanilang bahay at ipaturo sa kliyente ang iba't ibang larawan sa libro.

Pagtuturo sa Pamilya

Ang clinical team ng BHPN ng kliyente ay makikipagtutungan sa kliyente, pamilya, at mga tagapangalaga para pagpasyahan ang naaangkop na antas ng paglahok para makamit ang mga layunin sa paggagamot. Mag-aalok ang mga practitioner ng pagsasanay at pagtuturo kung paano maisasagawa ng mga kliyente at caregiver ang paggagamot bago ang session, matapos ang session o sa mismong session. Maaaring kasama sa paglahok ang pagtuturo kung paano tutugunan, o hindi tutugunan, ang ilang pag-uugali ng kliyente.



tip

Dapat maunawaan ng lahat ng magulang at tagapangalaga ang lahat ng paggagamot. Makakatulong ito sa lahat ng sangkot sa pangangalaga ng kliyente na maunawaan ang lahat ng paggagamot na ibinibigay. Kung kukuha ang kliyente ng mga serbisyong medikal o pang-edukasyon mula sa iba pang Provider ng paggagamot, ipaalam sa iyong Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN kung ano pang serbisyo ang natatanggap.



tip

Huwag itong gawin nang mag-isa. Sumali sa isang grupong nagbibigay ng suporta sa magulang nang online o personal. Humingi ng suporta mula sa mga kaibigan, pamilya, o sa iyong komunidad ng kinabibilangang relihiyon.

Ano ang Katangian ng Mga Paggagamot?

Ang bawat isa ay natatangi. Kaya nakakatanggap ang mga kliyente ng mga paggagamot sa BHPN na personalized at espesyal na idinisenyo para matugunan ang kanilang mga partikular na pangangailangan. Magtatalaga ng team ng pangangalaga sa bawat kliyente. Ang team na ito ay responsable sa paggawa at pagsasapersonal ng paggagamot ng bawat kliyente.

Ang mga paggagamot ay inilaan para sa panandaliang panahon at para suportahan ang mga pamilya sa mga kasalukuyang hamon. Puwedeng simulan ulit ang mga pangangalaga kung at kapag kailangan ng kliyente at pamilya ng karagdagang suporta.

Mga Paggagamot

Applied Behavior Analysis (ABA)

Ang isang karaniwang opsyon sa paggagamot para sa mga indibidwal na may Autism Spectrum Disorder (ASD) ay Applied Behavior Analysis (ABA), isang siyentipikong larangan na nakatuon sa mga makabuluhang pagbabago sa pag-uugali sa pamamagitan ng pagsusuri, disenyo, pagpapatupad, at pag-evaluate sa mga pagbabago sa lipunan at kapaligiran.

Makakatulong ang Applied Behavior Analysis sa isang indibidwal sa maraming paraan:

- Madaragdagan ang mga kakayahan, gaya ng mga kakayahan sa komunikasyon, pakikipag-ugnayan sa ibang tao, at pagdepende sa sarili
- Mapapahusay ang kakayahang magtuon sa mga gawaing may instruction
- Madaragdagan ang motibasyong gumawa ng bagay
- Mababawasan ang mga kagawian pagdating sa pamamahala sa problema, gaya ng pananakit sa sarili o labis na galit
- Makakatulong na matugunan ang mga pangangailangan at layunin ng kliyente at ng kanilang mga magulang

Nag-aalok ang Mga Provider ng BHPN ng mga home-based, panggrupong serbisyo ng ABA, at serbisyong nakabase sa center. Puwedeng ibigay ang mga serbisyo ng ABA sa iba't ibang lokasyon para matugunan ang mga pangangailangan ng kliyente.



tip

Pagtuonan ang gustong pag-uugali. Ang pagpapaliwanag o pagsubok na magdahilan sa isang nagdaramdam na bata ay mahirap. Para sa maraming magulang at tagapangalaga, taliwas ito sa kung paano namin gustong tumugon. Halimbawa, gusto naming magrason, magpaliwanag at mamilit. Sa halip, pagtuonan ang pag-uugaling gusto mong makita. Makakatulong ang mga simpleng pagsasabi ng “Kapag tumahan ka, mamamasyal tayo sa parke.”



tip

Balikan ang iskedyul ng iyong session. Malaking paninindigan ang paggagamot na ABA. Pakitiyak na sang-ayon ka at ang iyong pamilya sa iskedyul na ibibigay sa iyo ng iyong provider, batay sa mga petsa at oras na inilagay mo sa Form ng Questionnaire Tungkol sa Iskedyul.

Mga Bahagi ng Programang ABA

Assessment

Ang mga provider sa BHPN ay gumagamit ng pormal na paraan ng assessment para gabayan ang pagbuo ng programa sa pag-uugali ng kliyente. Isinasagawa ang assessment na ito bago simulan ang paggagamot at nagpapatuloy sa kabuuan ng programa ng kliyente para matukoy ang pagkaepektibo ng paggagamot at kung natutugunan ang mga layunin ng kliyente.

Paggagamot

Ang mga kliyente at ang kanilang mga pamilya ay makakatanggap ng plano sa paggagamot na batay sa indibidwal na binuo ng isang Lisensyadong Tagasuri ng Pag-uugali. Ang plano sa paggagamot ay nakabatay sa paunang assessment ng ABA at mga muling isinasagawang assessment sa kabuuan ng termino ng plano. Ang data sa pagkakaroon ng kakayahan ng kliyente at pag-uugali ay itinatala at sinusuri nang regular. Ang mga magulang, miyembro ng pamilya at caregiver ay kabilang din sa pagpapalano at muling pagsasagawa ng assessment.

1:1 at Paggagamot na Batay sa Grupo ng Mga Kakayahan (Skills Group Treatment)

Kasama sa mga serbisyo ng ABA ang mga home-based, one-on-one na serbisyo ng ABA; mga serbisyo ng Pagtuturo sa Magulang; at mga serbisyo ng Grupo ng Mga Kakayahan ABA kung saan ang dalawa o higit pang kliyente ay nakikipagkita sa isa o higit pang tagasuri ng pag-uugali para mapahusay ang kanilang mga kakayahan sa pag-iisip at pakikihalubilo.

Pakikiisa ng Magulang at Pamilya

Ang isang mahalagang bahagi ng aming programang ABA ay ang pagsasanay sa mga magulang, miyembro ng pamilya, at tagapangalaga para makatulong sa programa ng kliyente at matapos ang mga session.

Paggagamot na Batay sa Grupo ng Mga Kakayahan

Kasama sa aming mga serbisyo ng Applied Behavior Analysis (ABA) ang Skills Groups na nakatuon sa pagtuturo at paglinang sa mga kakayahan sa pakikihalubilo sa pamamagitan ng mga nakaistrukturang gawain sa pagpapahusay ng kakayahang makihalubilo.

Ang Mga Skills Group ay natatanging idinisenyo at pinangangasiwaan sa mga grupo ng mga batang nasa edad ng pag-aaral, adolescent, at young adult. Available din ang one-on-one na paggagamot.

Occupational Therapy

Nakakatulong ang occupational therapy sa mga kliyente na mapataas ang kanilang antas ng pagganap at maging mas independent. Maaaring kasama sa mga therapy ang mga gawain sa araw-araw na pamumuhay at mga gawaing terapyutiko na idinisenyo para mapabuti at mapahusay ang pagganap.

Physical Therapy

Ang physical therapy ay gumagamit ng mga pisikal na pamamagitan para maitaguyod ang pisikal na pagganap at mobility ng kliyente. Makakatulong ang physical therapy na mas mahusay na maisagawa ang mga pisikal na gawain sa araw-araw na pamumuhay. (Pinagkunan ng Impormasyon: American Physical Therapy Association)

Speech Therapy

Ang mga serbisyo ng speech therapy ay ginagawa para maiwasan, ma-assess, ma-diagnose, at magamot ang mga pagkukulang sa pananalita, wika, pakikipag-ugnayan sa kapwa, pagpapahayag ng nasa isip, at problema sa paglunok. Ang mga speech language pathologist ay nakikipagtulungan sa mga kliyente para mapahusay ang mga kakayahan sa pagsasalita sa pamamagitan ng iba't ibang paraan ng paggagamot na batay sa ebidensya. Nagbibigay sila ng mga direktang serbisyo sa bahay at klinika.

Pag-discharge

Ang pagkaka-discharge ay nangangahulugang pag-alis sa programang BHPN. Magsisimula ang pagpapalano para sa proseso ng pag-discharge sa oras na magsimula ang kliyente na makatanggap ng mga serbisyo. Makakakumpleto o madi-discharge ang kliyente kapag natapos na ang panahon ng pangangalaga, at mayroon na ang kliyente at pamilya ng mga kakayahan at mapagkukunang kinakailangan para mapanatili o maipagpatuloy ang pagpapahusay matapos man na hindi na makatanggap ng mga serbisyo ang kliyente mula sa amin.

Gayunpaman, sa ilang sitwasyon, maaaring kailanganin naming i-discharge ang isang kliyente bago matapos ang kanilang panahon ng pangangalaga para sa iba pang dahilan, gaya ng hindi pagsunod sa BHPN o mga patakaran at iniaatas sa pinagkukunan ng pondo, o kung hihilingin ng kliyente na tapusin ang mga serbisyo ng BHPN. Puwede rin naming i-discharge ang mga kliyente kung walang nagiging progreso ang paggagamot gaya ng inirerekomenda ng mga Provider, tulad na lang kapag ang kliyente ay:

- Hindi magawang makipag-ugnayan sa BHPN o Mga Provider sa paraang sumusuporta sa epektibong paggagamot
- Hindi tuloy-tuloy na dumadalo/lumalahok sa mga session at/o nagkakansela ng masyadong maraming session
- Nasa malayo para sa paggagamot sa loob ng 30 araw o higit pa
- Kadalasang dumarating nang late sa mga session ng paggagamot o maagang umaalis sa mga session
- Hindi sumasagot kapag sinusubukang kaugnayin (sa pamamagitan ng telepono, email, atbp.)
- Hindi nagbibigay ng kinakailangang dokumentasyong nauugnay sa pagpapahintulot, kustodiya o iba pang isyung nakakaapekto sa aming kakayahang magkaloob ng paggagamot
- Tinatanggihan ang paggagamot na inirerekomenda ng klinika
- Ipinaalam sa BHPN na ayaw na niyang makatanggap ng mga serbisyo ng BHPN
- Lumipat sa bagong bahay na wala sa saklaw na lugar ng BHPN o ng Pinagkukunan ng Pondo, at hindi na ma-access ang mga serbisyong ipinagkakaloob sa saklaw na lugar

Makikipagtulungan ang BHPN sa mga kliyente, sa kanilang mga pamilya at iba pang sangkot hangga't maaari para ayusin ang anumang isyu bago ma-discharge ang sinumang kliyente. Kung posible at kung inirerekomenda ng iyong Provider, maaaring iugnay ng BHPN ang isang kliyente sa ibang Provider para sa paggagamot.

Mga Bagay na Dapat Malaman



Pakikisangkot sa Mga Legal na Usapin

Nananatiling walang pinapanigan ang BHPN at hindi nakikisangkot sa anumang legal na usapin o hindi pagkakaunawaan kaugnay ng mga kliyente, maliban kung inaatas ng batas ang aming pakikisangkot.

Nakamandatong Paghahayag ng Tagapag-ulat

Sa ilalim ng batas ng California, ang Child Abuse and Neglect Reporting Act (CANRA), ang mga indibidwal na nagtatrabaho sa BHPN ay dapat na kaagad sabihan ang ahensya ng kapakanan ng bata ng county (county child welfare agency) o ang pulis/sheriff kung may batid sila, naobserbahan, o pinaghihinalaang pang-aabuso o pagpapabaya ng bata. Ang mga indibidwal na nagtatrabaho sa BHPN ay dapat ding iulat ang pinaghihinalaang karahasan sa tahanan at pang-aabuso sa nakatatanda.

Ang Iyong Mga Karapatan at Responsibilidad

Ang BHPN at ang Mga Provider nito ay nangangakong poprotektahan ang mga karapatan ng aming mga kliyente sa lahat ng pagkakataon, pati na ang aming mga practitioner sa network na nagpapanatili sa mga kinakailangang kredensyal, nag-uulat sa lupon ng propesyonal, at sumusunod sa kasalukuyang patakaran.

Mayroon Ka ng Mga Sumusunod na Karapatan

- Karapatang makatanggap ng mga serbisyo sa paraang walang pang-aabuso, paghihiganti, pangmamaliit, pagpapabaya at pagbabayad o iba pang pananamantala.
- Karapatang kusang-loob na humingi at makatanggap ng mga serbisyo.
- Karapatang makatanggap ng mga serbisyong sensitibo sa edad, kasarian, kinikilalang kasarian, lahi, kinabibilangang kultura o relihiyon, lagay ng kalusugan at pisikal na kapansanan.
- Karapatang makatanggap ng sapat na impormasyon bago simulan ang anumang serbisyo, para makapagbigay ka ng ipinabatid na pahintulot.
- Karapatang hindi tanggapin ang mga serbisyong inaalok matapos maabisuhan tungkol sa mga benepisyo, alternatibo at kahihinatnan.
- Karapatang maging kalahok na nakakatanggap ng impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa makatuwiran at kumpidensyal na paraan.
- Karapatang i-access ang impormasyon at mga rekord sa sapat na panahon para sa pagpapasya, gaya ng nakabalangkas sa Abiso sa Mga Kagawian sa Pagkapribado (Notice of Privacy Practices).
- Karapatang protektahan ang iyong mga rekord gaya ng iniaatas ng naaangkop na batas sa pagkapribado, ayon sa inilalarawan sa aming Abiso sa Mga Kagawian sa Pagkapribado.
- Karapatang makatanggap ng nauugnay na impormasyon hinggil sa mga indibidwal na nagbibigay ng mga serbisyo, sa abot na pinapahintulutan ng mga patakaran ng organisasyon at ng mga naaangkop na batas sa pagkapribado.
- Karapatang mabigyan, kapag hiniling, ng tumpak at kasalukuyang hanay ng mga propesyonal na kredensyal ng mga practitioner na nakikipagtulungan sa kliyente.
- Karapatang makipag-ugnayan sa Customer Service Department ng BHPN para maghain ng reklamo nang walang takot na mapaghihigantihan o maaantala ang serbisyo.
- Karapatang mabigyan ng impormasyon sa kung paano maghain ng mga reklamo tungkol sa mga propesyonal na kagawian ng mga practitioner sa pamamagitan ng naaangkop na lupon na nagbibigay ng propesyonal na lisensya/kredensyal.

Paghahain ng Reklamo o Karaingan

Puwedeng maghain ng reklamo ang mga kliyente, magulang, at tagapangalaga anumang oras nang walang takot na mapaghigantihan. Kapag nakakatanggap kami ng reklamo, sinisikap ng kawani ng BHPN na maasikaso ang alalahanin at mapigilang maulit ang naturang isyu.

Mga Hakbang na Dapat Sundin Kung Mayroon Kang Reklamo o Karaingan

HAKBANG 1

Hilinging makipagkita sa iyong Klinikal na Tagapamahala ng Kaso o superbisor. Kadalasang ito lang ang unang hakbang na kailangan mong gawin. Nangangako kaming reresolbahin kaagad ang mga isyu. Kung hindi ka nasiyahan matapos makipagkita sa superbisor o manager, gawin ang pangalawang hakbang na nasa ibaba.

HAKBANG 2

Kung hindi maresolba ng Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN ang isyu, **puwede mong punan ang form sa pagrereklamo at isumite ito sa Kagawaran ng Kalidad ng BHPN** sa Quality@theBHPN.org o itawag at ibahagi ang iyong reklamo sa 855-the-BHPN (855-843-2476).

HAKBANG 3

Makikipagtulungan sa iyo ang BHPN at ang team ng paggagamot para resolbahin ang isyu sa patas at etikal na paraan. Makakatanggap ka ng nakasulat na tugon na naglalarawan sa status ng pagsusuri.

Puwede ka ring makipag-ugnayan sa Linya ng Tulong sa Pagsunod sa 1-833-44-PROTECT para mag-ulat ng mga alalahanin sa pagsunod.

Mga Pangunahing Termino

Reklamo

Pahayag ng pagkadismaya tungkol sa karanasan sa BHPN.

Form sa Pagrereklamo

Humingi ng kopya ng form sa sa [website ng BHPN.org](http://website.ng.BHPN.org) o sa pamamagitan ng pagtawag sa Serbisyo sa Customer ng BHPN sa 855-the-BHPN (855-843-2476).

Pagpapahintulot sa Amin na Ibahagi ang Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan (PHI) at Humiling ng Mga Medikal na Rekord

Puwede mong pahintulutan ang BHPN na ibahagi ang iyong Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan (Protected Health Information, PHI) sa ibang indibidwal o entity sa pamamagitan ng pagkumpleto ng Pahintulot sa Paghahayag ng PHI. Puwede kang humingi ng kopya ng iyong medikal na rekord sa pamamagitan ng pagkumpleto sa Pahintulot sa Paglalabas ng Mga Rekord. Puwedeng hingin ang mga form na ito sa pamamagitan ng pag-email, pagtawag, o pagliham sa kagawaran ng Serbisyo sa Customer ng BHPN. Aabutin nang 30 araw para makumpleto ang kahilingan para sa mga medikal na rekord.

Puwede mong bawiin ang pahintulot na ihayag ang PHI, maliban sa sumusunod:

1. kung naaksyunan na namin ito batay sa pagpapahintulot, o
2. kung (a) nahingi ang pahintulot bilang kondisyon sa pagkuha ng insurance coverage at (b) may ibang batas na nag-aatas sa insurer ng karapatang tutulan ang isang claim sa ilalim ng patakaran o ng mismong patakaran.



Pinansyal na Pananagutan

Gustong makatiyak ng BHPN na nauunawaan ng mga tao at pamilya kung ano ang pananagutan nilang bayaran.

Makakatanggap ka ng buwanang statement galing sa BHPN, kung saan ilalarawan ang sumusunod:

- Ang mga serbisyong (direkta man o hindi direkta) isinagawa ng provider ng BHPN sa panahong nakasaad sa statement.
- Anumang kailangan mong bayaran gaya ng mga copay at deductible.
- Impormasyon tungkol sa mga paraan ng pagbabayad na tinatanggap ng BHPN (mga tseke, money order, at pangunahing credit card).
- Inaasahang panahon ng pagdating ng mga statement.

Matutulungan ka naming maunawaan ang iyong mga pinansyal na pananagutan sa pamamagitan ng iyong plano sa kalusugan o iba pang mapagkukunan ng impormasyon. Hinihiling naming gawin mo ang mga hakbang na ito gaya ng kinakailangan:

- Sagutan ang form ng Pinansyal na Pananagutan bago magsimula ang mga serbisyo.
- Sabihan ang BHPN kung nagbago ang iyong Pinagmumulan ng Pondo.
- Bayaran ang gastusin ng BHPN sa anumang tumalbog na tseke dahil sa hindi sapat na pondo.
- Kung wala kang insurance sa kalusugan at hindi ka kwalipikado para sa mga benepisyo mula sa anumang plano sa pangangalagang pangkalusugan o programa na nakontrata sa iyo ng BHPN, babayaran mo ang buong halaga ng nasingil para sa mga serbisyo ng BHPN sa anumang panahong wala ka ng mga naturang benepisyo.
- Bayaran kaagad ang iyong bahagi sa gastusin para sa mga serbisyong natanggap, gaya ng mga copay, deductible, coinsurance, at hindi sinasaklaw na serbisyo.

Gagawin ng BHPN ang mga sumusunod para sa iyo:

- Ibe-verify ang coverage at mga benepisyo sa iyong Pangunahing Pinagmumulan ng Pondo.
- Hihingi ng pahintulot para sa mga serbisyo mula sa iyong Pangunahing Pinagmumulan ng Pondo.
- Magsusumite ng mga claim sa (Mga) Pinagmumulan ng Pondo para sa mga serbisyong ipinagkaloob ng isang Provider ng BHPN.
- Tatanggap ng bayad alinsunod sa paliwanag sa mga benepisyo (Explanation of Benefits, EOB) ng iyong Pinagmumulan ng Pondo.

Gagawin ng iyong Pangunahing Pinagmumulan ng Pondo ang sumusunod:

- Ipoproseso ang mga claim na isinusumite namin at magpapadala sa amin ng bayad.
- Ipapadala ang iyong paliwanag sa mga benepisyo (EOB) para sa bawat claim na isusumite namin. Ang EOB ay hindi isang bill; inilalarawan nito ang iyong mga benepisyo at ang anumang gastusin na dapat mong bayaran.

Gagawin ng iyong Pangalawang Pinagmumulan ng Pondo ang sumusunod:

- Kakailanganin mong magbigay ng patunay ng coverage ng Pangalawang Insurance Policy. Halimbawa, para sa Anthem Blue Cross, kailangan namin ng kopya ng harap at likod ng iyong insurance card. Para sa MediCal, kailangan namin ng patunay ng coverage o ng Pag-verify ng Mga Benepisyo (Verification of Benefits, VOB).

Mga Pangunahing Termino

Pangunahing Insurance

Ang kumpanya ng iyong Pangunahing Insurance Policy ay maaaring Kaiser Permanente, TRICARE, at iba pa.

Pangalawang Insurance

Ang coverage ng iyong Pangalawang Insurance Policy ay maaaring sa Kaiser Permanente, Anthem Blue Cross, MediCal, Regional Center, at iba pa.



tip

Suriin ang iyong insurance policy. Para sa mga hindi direktang serbisyo ng pangangalaga – mga serbisyong isinasagawa nang wala ang kliyente, tulad na lang kapag gumawa ang practitioner ng plan sa paggagamot – maaaring panagutan mo ang ilang gastusin depende sa iyong insurance plan, partikular na kung mayroon kang deductible.



tip

Para sa mga tanong tungkol sa iyong plano sa kalusugan ng Kaiser Permanente, makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa Kaiser Permanente (800) 464-4000. Kung hindi ka nakatitiyak tungkol sa iyong deductible o co-pay, makakatulong sa iyo ang Member Services. Ang BHPN ay walang impormasyon tungkol sa coverage sa kalusugan ng mga kliyente.



tip

Gamitin ang worksheet sa Pinansyal na Pagpapalano ng BHPN. Ang karamihan ng mga insurance plan ay naniningil ng co-pay para sa bawat direktang session. Ang worksheet ng Pinansyal na Pagpapalano ng BHPN ay makakatulong sa iyong paghandaan ang gastusin sa mga serbisyo, na mahalagang maunawaan bago itakda ang iskedyul ng iyong serbisyo.



tip

Magsumite ng patunay ng coverage para sa anumang pangalawang insurance o pagpopondo.

Mga Survey ukol sa Kasiyahan ng Customer

Magpapadala ang BHPN ng mga survey ukol sa kasiyahan ng customer sa aming mga kliyente at sa kanilang mga pamilya. Gagamitin namin ang mga survey na ito para kolektahin ang impormasyong makakatulong sa aming mapahusay ang mga serbisyo. Gaya ng ipinapaliwanag sa Abiso sa Mga Kagawian sa Pagkapribado, hindi ibinabahagi o ginagamit ng BHPN ang impormasyon ng kliyente para sa mga layunin bukod sa paggagamot, pagbabayad, at pagpapatakbo ng pangangalagang pangkalusugan, paglikom ng pondo, o gaya ng iniaatas ng batas nang hindi muna hinihingi ang iyong nakasulat na pahintulot. Puwede mong piliing sagutan o hindi sagutan ang mga survey. Hindi makakaapekto ang iyong desisyon sa kakayahan mong makatanggap ng mga serbisyo galing sa BHPN.



Mga Karaniwang Termino

Ang mga sumusunod ay mga kahulugan ng mga karaniwang ginagamit na termino na makikita sa Handbook ng Kliyente.

Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN: Indibidwal na siyang pangunahing point of contact ng kliyente at pamilya para sa mga posibleng tanong na nauugnay sa paggagamot.

Provider ng BHPN: Ang organisasyon sa BHPN na nag-aalok ng mga serbisyo ng kalusugan ng pag-iisip.

Kliyente: Sinumang indibidwal na nakakatanggap ng mga serbisyo ng paggagamot.

Mga Therapy na Nakabatay sa Ebidensya: Mga paggagamot na a) nakabatay sa maayos na idinisenyong pananaliksik at b) napatunayang epektibo.

Pinagmumulan ng Pondo: Ang organisasyong responsable para sa ilan o lahat ng bayad para sa mga serbisyong ipinagkakaloob ng BHPN.

Tagapangalaga: Ang taong pinahintulutang magsagawa ng mga medikal na pasya sa ngalan ng kliyente. Siya ay maaaring ang magulang pero puwede ring ibang tao gaya ng lolo o lola.

Case Manager ng KP: Indibidwal na nagtatrabaho sa Kaiser Permanente at nagtitiyak sa kalidad ng serbisyo at serbisyo sa customer.

Practitioner: Indibidwal na nagtatrabaho para sa isang provider ng BHPN na naghahatid ng mga serbisyo. Ang trabahong ito ay maaaring gawin nang direkta sa client o hindi direkta sa ngalan nila, tulad na lang kapag tinatrabaho ng practitioner ang plano sa paggagamot ng pasyente.

Serbisyo: Anumang klinikal na serbisyong ipinagkakaloob sa mga kliyente.

Session: Ang panahon kung kailan nakakatanggap ang kliyente ng mga serbisyo mula sa isang practitioner.

Team ng Superbisor: Ang Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN at Tagapamahala ng Kaso ng KP. Pinangangasiwaan ng Klinikal na Tagapamahala ng Kaso ng BHPN ang plano sa paggagamot ng kliyente. Tintiyak nilang pareho na nasusunod ang plano sa paggagamot ng kliyente at na nagkakaroon ng progreso ang kliyente.



theBHPN

behavioral health provider network

2820 Shadelands Drive
Building 5, Suite 200
Walnut Creek, CA 94598

Telepono: (855) 843-2476

Email: CustomerService@theBHPN.org

Website: www.theBHPN.org | theBHPN  

Mga Oras ng Negosyo: Lunes hanggang

Biyernes 8:30am – 5:00pm

(Ang mga oras na bukas ang klinika ay maaaring magkakaiba sa bawat opisina at serbisyo)