

Mga Serbisyo ng Medicaid Ombudsman

Ang opisina ng Medicaid Ombudsman ay maaring tumulong sa iyo upang magdaan sa plano ng sistema sa pagpasok ng kailangang serbisyo ng mangasiwang pag-aalaga ng Quest at bigyan kayo ng patnubay para sa sistema ng pagreklamo at paghahabol o pag-apela. Ang opisina ng Ombudsman ay maaring makatulong sa pagpasok sa pangangalaga, de-kalidad na pag-aalaga at suliranin tungkol sa pagpasok sa pangangalaga at pagtatakda ng pangangalaga. Ang Opisina ng Ombudsman ay magtalumpati ng mga pag-alala ng QUEST na mangangasiwang nagbibigay ng pag-aalaga.

Ang Opisina ng Ombudsman ay smusunod sa mga angkop na karapatang sibil ng Pederal na batas at walang diskriminasyon, pagbubukod o iba ang pakikitungo sa batayan ng:

- Lahi
- Kulay
- Bansang Pinagmulan
- Edad
- Kapansanan
- Seks/Kasarian

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711)

(Ilocano) PAKDAAR: Nu saritaem ti Ilocano, ti serbisyo para ti baddang ti lengguahe gna awanan bayadna, ket sidadaan para kenyan. Awagan ti 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711).

(Tagalog) PAUNAWA: Kung Nagsasalita ka ng Tagalog, Maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa kika nang walang bayad. Tumawag sa 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711).

(Traditional 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 808-746-3324/888-488-7988 (電傳打字機: 1-877-447-5990/711)。

(Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711) 번으로 전화해 주십시오.

(Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711)



Serbisiyo ng Hawaii Medicaid Ombudsman

Sa Benepisyaryo at mga Nagbibigay ng Pangangalaga

Ibinigay ng:

Koan Risk Solutions, Inc.

<https://www.himedicaidombudsman.com/>
hiombudsman@koanrisksolutions.com

Local: 808-746-3324

Libre na tawag: 1-888-488-7988

Sa pamangitan ng pagtatalaga lamang

1580 Makaloa St. #550

Honolulu, HI 96814

Oras ng Opisina:

Lunes- Biyernes, 8:00 ng umaga – 4:30 ng hapon (HST)

Sarado sa mga pista ng estado ng Hawaii

*Hawaii Standard Time

Mga Madalas na Tinatanong Unang Bahagi (1)

- 1. Ano ang magagawa ng programa ng Hawaii Medicaid's Ombudsman para sa akin?** Ang opisina ng Hawaii Medicaid Ombudsman ay maaring makatulong na paglutas ng mga suliranin ng inyong Quest Integration na plano ng kalusugan. Ang Ombudsman ay maari din pagsasalitaan ang mga alalahanin ng mangangasiwang tagapagtustos.
- 2. Kailan ako pwedeng makipag-usap sa Opisina ng Ombudsman?** Makipag-usap sa opisina ng Ombudsman kung hindi ka nasisiyahan sa kalidad ng natatanggap mong pangangalaga, hindi maidaan ng pangangalaga ng kalusugan o may limitasyon sa inyong pangangalaga ng kalusugan sa inyong plano ng Quest Integration.
- 3. Karapat-dapat ba ako sa serbisyo ng Ombudsman?** Kung benepisaryo ka ng Medicaid o pinamamahalaang pangangalaga maging karapat-dapatka sa serbisyo ng Ombudsman.
- 4. Papaano akong maki-pagusap sa Ombudsman?** Tawagan ang 888-488-7988 (walang bayad) o 1-808-76-3324 (local) o e.mail us sa: hiombudsman@koanrisksolutions.com

Mga Madalas Na Tinatanong Ikalawang Bahagi (2)

- 1. Anong entidad ng delegado ng Hawaii Medicaid para sa serbisyo ng Ombudsman?** Koan Risk Solutions.
- 2. Paano ako makipag-usap sa aking plano ng kalusugan sa Quest integration para magsampa ng karaingan?** Maari kang makipag-usap sa Opisina ng Ombudsman o gamitin ang mga impormasyon na nakalista sa polyetong ito.
- 3. Gaano katagal ang pagtugon ng aking hinaing ng plano ng kalusugan ng Quest Integration?** Ang plano ng Quest Integration ay dapat kilalanin ang inyong hinaing at pag-apela na nakasulat sa loob ng 5 araw ng trabaho at idulot ang mga tugon ng inyong hinaing ng 30 araw.
- 4. Maari bang makipag-usap sa opisina ng Hawaii Medicaid Ombudsman upang kumatawan sa akin kung Quest Integration?** Kung ikaw ay benepisaryo, sa iyong pagsang-ayon, ang opisina ng Hawaii Medicaid Ombudsman ay maaring kumatawan sa iyo kasama ang inyong plano ng Quest Integration. Kung ikaw ay Tagapagbigay ng Pinamamahalaang Pangangalaga (Managed Care Provider), ang opisina ng Medicaid Ombudsman ay maaring tumulong sa pag-ugnay sa plano ng kalusugan pero hindi kayang magsampa ng hinaing o apela sa ngalanmo.

Plano ng Kalusugan at Impormasyon sa Pag-apela

AlohaCare

808-973-0712 (lokal)
1-877-973-0712 (walang bayad)
1-9877-447-5990 (TTY)
Lugar ng tirahan: AlohaCare, Attn: Grievance & Appeals Division, 1357 Kapiolani Blvd, Suite C101, Honolulu, HI 96814

HMSA

808-952-7843 (lokal)
1-800-440-00640, ext. 7843 (walang bayad)
1-877-447-5990 (TTY)
808-948-8224 (fax)
1-800-960-4672 (fax na walang bayad)
Adres na Pang-koreo: HMSA Quest Integration, PO Box 1958, Honolulu, HI 96805-1958

Kaiser Permanente

808-432-5330 (lokal)
1-800-651-2237 (walang bayad)
711 (TTY)
Adres na Pang-koreo: Grievance and Appeals Department, 711 Kapiolani Blvd, Honolulu, HI 96813

'Ohana Health Plan

1-888-846-4262 (awan bayad)
711 (TTY)
Nakasulat na hinaing: 'Ohana Health Plan, Attention: Grievance Department, 820 Mililani St. #200, Honolulu, HI 96813
Nakasulat na apela: 'Ohana Health Plan, Attn: Appeals Department, P.O. Box 31368, Tampa, FL 33631-3368

United Healthcare

1-888-980-8728 (toll-free)
711 (TTY)
1-844-700-7938 (fax)
Ipadala ang nakasulat na hinaing sa: United Healthcare Community Plan, Attention: Appeals Department, 1132 Bishop St. #400, Honolulu, HI 96813