

Mga Tuntunin ng Responsibilidad ng Kliyente

Inaatasan ng Kagawaran ng Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan (Department of Social and Health Services o DSHS) ng Washington ang ilang kliyente sa programang Consumer Directed Employer (CDE) na magbayad ng bahagi ng kanilang mga serbisyo sa pangangalaga. Nagbabayad ang mga kliyenteng ito ng “Responsibilidad ng Kliyente” o co-payment na halaga bawat buwan. Tinutukoy ng DSHS ang halaga batay sa kita ng kliyente. Ibinabalangkas ng dokumentong ito ang mga tuntunin ng serbisyo ng Consumer Direct Care Network Washington (CDWA) para sa pagpoproseso ng iyong Responsibilidad ng Kliyente.

Background

- Kilala dati ang Responsibilidad ng Kliyente bilang copay o Allowance para sa Mga Personal na Pangangailangan (Personal Needs Allowance o PNA).
- Tinutukoy ng DSHS, hindi ng CDWA, ang mga halaga ng Responsibilidad ng Kliyente.
- Tinatanggap ng CDWA ang lahat ng impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng kalahok at mga kabuuan ng Responsibilidad ng Kliyente mula sa DSHS.
- Makipag-ugnayan sa iyong Case Manager o Financial Benefits Specialist sa DSHS kung mayroon kang mga katanungan tungkol sa halaga ng iyong Responsibilidad ng Kliyente.
- Ibinibigay ang mga bayad sa CDWA, hindi sa DSHS, at hindi sa iyong IP.
- Binabayaran ang iyong mga Individual Provider (IP) para sa lahat ng oras na isinumite at inaprubahan.

Pagpoproseso

- Ang CDWA ay magbibigay ng statement tuwing ika-15 ng buwan para sa bawat buwan ng serbisyo.
- Kung mas mababa ang iyong gastusin ng pangangalaga kaysa sa halaga ng iyong Responsibilidad ng Kliyente, bibigyan ka ng credit sa statement ng susunod na buwan.
- Ipapadala namin ang iyong statement ng Responsibilidad ng Kliyente sa pamamagitan ng koreo. Maaaring i-email ang mga statement kung may available na email address sa CDWA.
- Kasama sa iyong statement ang halaga, natitirang balanse, mga pagbabayad, at credit ng iyong Responsibilidad ng Kliyente.
- Nakatakda ang mga pagbabayad sa CDWA sa nakatakdang petsang ipinapakita sa iyong statement.
- Kung hindi matatanggap nang buo ang bayad sa nakatakdang petsa, lalampas ang iyong account sa nakatakdang petsa.

Mga Account na Lumampas sa Nakatakdang Petsa

- Kung lalampas sa nakatakdang petsa ang iyong account, makakatanggap ka ng abiso ng paglampas sa nakatakdang petsa/pagwawakas sa loob ng 30 araw.
- Aabisuhan din ang iyong (mga) IP at Case Manager tungkol sa status ng account.
- Kapag may hindi matatanggap na anumang balanseng lumampas sa nakatakdang petsa bago ang petsa ng pagwawakas, magresulta ito sa pagwawakas ng mga serbisyo ng CDE.
- Kung wawakasan:
 - Aabisuhan namin ang iyong (mga) IP tungkol sa status ng iyong account para alam nilang hindi sila babayaran para sa anumang karagdagang serbisyong ibinigay sa panahon ng pagwawakas.
 - Wawakasan ng iyong Case Manager ang pagpapahintulot ng CDE.
 - Dapat kang makipagtulungan sa iyong Case Manager upang magsaayos ng iba pang serbisyo.
 - Maaari kang ibalik sa mga serbisyo ng programang CDE kapag nabayaran na nang buo ang iyong natitirang balanse.
 - Maaari naming i-refer ang iyong delinkwenteng account sa isang serbisyo ng pagkolekta.

Mga Pagbabayad

- Tinatanggap namin ang mga sumusunod na uri ng pagbabayad:
 - Credit o debit card
 - Tseke o Money Order
- Maaaring gawin ang pagbabayad online bilang isang beses na pagbabayad.
- Makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng koreo, email, o telepono upang magbayad.
- Tawagan at kausapin ang Departamento ng Pagkolekta kung gusto mong magtakda ng umuulit na pagbabayad para sa iyong buwanang kabuuan ng Responsibilidad ng Kliyente.
- Hindi tumatanggap ang CDWA ng cash o mga bayad sa mga lokasyon ng aming tanggapan.
- Hindi nagtatakda ang CDWA ng mga plano sa pagbabayad.
- Kung tinanggihan ang bayad dahil sa hindi sapat na pondo (non-sufficient funds o NSF), pagsasara ng account, pagtangga sa credit card, o sa anupamang dahilan, gagawin namin ang sumusunod:
 - Subukang iprosesong muli ang singil, at/o,
 - Makipag-ugnayan sa iyo para sa ibang paraan ng pagbabayad.

Kung mayroon kang anumang katanungan tungkol sa (mga) statement ng iyong Responsibilidad ng Kliyente, makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng email sa InfoCDWA@ConsumerDirectCare.com o sa pamamagitan ng telepono sa 866-214-9899.

Halimbawa ng Timeline ng Responsibilidad ng Kliyente

Buwan ng serbisyo ng Responsibilidad ng Kliyente	Ipapadala ang iyong statement sa	Nakatakda ang pagbabayad sa
Hulyo 2022	Hulyo 15, 2022	Agosto 15, 2022
Agosto 2022	Agosto 15, 2022	Septyembre 15, 2022
Setyembre 2022	Setyembre 15, 2022	Oktubre 15, 2022