



ملخص المزايا لعام 2025

TotalDual Plan (HMO D-SNP)

خطة الأدوية المقررة بوصفة طبية من Medicare Advantage في مقاطعتي
لوس أنجلوس وسان دييغو
اعتبارًا من 1 يناير 2025 - 31 ديسمبر 2025

blueshieldca.com/medicare

H2819_24_360A_M_AR Approved 08192024

| Medicare Medi-Cal خطة ، Blue Shield TotalDual Plan, (HMO D-SNP) ملخص المزايا لعام 2025

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



المقدمة

هذا المستند هو ملخص موجز للمزايا والخدمات التي تغطيها Blue Shield TotalDual Plan. يتضمن إجابات للأسئلة المتداولة، ومعلومات الاتصال الهامة، ونظرة عامة على المزايا والخدمات المقدمة، ومعلومات حول حقوقك بصفتك عضوًا في Blue Shield TotalDual Plan. وقد أوردنا أهم المصطلحات وتعريفاتها بالترتيب الهجائي في الفصل الأخير من كتيب الأعضاء.

جدول المحتويات

2	A. إخلاء المسؤولية.....
11	B. الأسئلة الأكثر تكرارًا (FAQ).....
16	C. قائمة الخدمات الخاضعة للتغطية.....
34	D. المزايا التي يتم تغطيتها خارج Blue Shield TotalDual Plan.....
38	E. الخدمات التي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan، وبرنامج Medicare، وبرنامج Medi-Cal.....
39	F. حقوقك بصفتك عضوًا في الخطة.....
41	G. كيفية تقديم شكوى أو طعن بخصوص خدمة مرفوضة أو متأخرة أو معدلة.....
42	H. ماذا تفعل إذا اشتبهت في الاحتيال.....

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



A. إخلاء المسؤولية

هذا ملخص للخدمات الصحية التي تغطيها Blue Shield TotalDual Plan لعام 2025. وهذا ليس سوى ملخص. يُرجى الاطلاع على كتيب الأعضاء للحصول على القائمة الكاملة للمزايا. إن المعلومات المقدمة عن المزايا لا تسرد كل خدمة تغطيها ولا كل القيود أو الاستثناءات. للحصول على قائمة كاملة بالخدمات التي نغطيها، يُرجى الرجوع إلى كتيب الأعضاء على blueshieldca.com/DSNPdocuments2025 أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم (TTY:711) 1-800-452-4413، من 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. ملاحظة: سيكون دليل التغطية (EOC) متاحًا على موقعنا الإلكتروني بحلول 15 أكتوبر 2024.



- ❖ خطة Blue Shield of California هي خطة HMO D-SNP متعاقدة مع كل من برنامج Medicare وبرنامج Medicaid في ولاية كاليفورنيا. يعتمد الاشتراك في Blue Shield of California على تجديد العقد.
- ❖ تتضمن Blue Shield TotalDual Plan تغطية القسم D، والتي توفر تغطية للأدوية المقررة بوصفة طبية، مما يوفر لك الراحة من خلال تغطية كل من الرعاية الطبية والأدوية المقررة بوصفة طبية من خلال خطة واحدة.
- ❖ للانضمام إلى Blue Shield TotalDual Plan، يجب أن يكون لديك القسم A في برنامج Medicare والقسم B في برنامج Medicare، وأن تكون مؤهلاً للحصول على برنامج Medi-Cal (برنامج Medicaid) وأن تعيش في منطقة خدمتنا. تشمل منطقة خدمتنا مقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو.
- ❖ يوجد دليل موفري الرعاية وفقًا لخطينا على موقعنا الإلكتروني من خلال الرابط التالي blueshieldca.com/medicare/providerdirectory.
- ❖ يوجد دليل الصيدليات وفقًا لخطينا على موقعنا الإلكتروني من الرابط التالي blueshieldca.com/medpharmacy2025.
- ❖ للحصول على أحدث المعلومات وأكثرها اكتمالاً حول الأدوية الخاضعة للتغطية، تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني blueshieldca.com/medformulary2025.
- ❖ وافق برنامج Medicare على Blue Shield TotalDual Plan لتوفير هذه المزايا وخفض حصص المشاركة في الدفع كجزء من برنامج تصميم التأمين القائم على القيمة. يتيح هذا البرنامج لبرنامج Medicare تجربة طرق جديدة لتحسين خطط Medicare Advantage.
- ❖ Amazon Pharmacy هي شركة مستقلة عن Blue Shield of California ومتعاقدة مع Blue Shield لتوفير التوصيل المنزلي للأدوية المقررة بوصفة طبية لأعضاء Blue Shield.
- ❖ لمزيد من المعلومات حول برنامج Medicare، يمكنك قراءة كتيب *Medicare & You*. يحتوي على ملخص لمزايا برنامج Medicare، والحقوق، والحماية، والإجابات على الأسئلة الأكثر شيوعًا حول برنامج Medicare. يمكنك الحصول عليه من الموقع الإلكتروني لبرنامج Medicare من الرابط التالي (www.medicare.gov/medicare-and-you) أو عن طريق الاتصال بالرقم (1-800-633-4227) 1-800-MEDICARE، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. يجب على مستخدمي TTY الاتصال بالرقم 1-877-486-2048. لمزيد من المعلومات حول برنامج Medi-Cal، يمكنك التحقق من الموقع الإلكتروني الخاص بإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا (DHCS) (www.dhcs.ca.gov/) أو اتصل بمكتب التظلمات في برنامج Medi-Cal على الرقم 1-888-452-8609، من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 8:00 ص والساعة 5:00 م. يمكنك أيضًا الاتصال بمكتب التظلمات الخاص بالأشخاص الذين لديهم اشتراك في برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal، على الرقم 1-855-501-3077، من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 9:00 ص والساعة 5:00 م.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



❖ يمكنك الحصول على هذا المستند مجانًا بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بأحرف كبيرة أو طريقة برايل للمكفوفين أو تسجيل صوتي. اتصل على (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية.

❖ هذا المستند متاح مجانًا باللغات العربية، والأرمنية، والصينية المبسطة، والصينية التقليدية، والفارسية، والخميرية، والكورية، والروسية، والإسبانية، والتاغالوغية، والفيتنامية.

❖ تلتزم الشركة بقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية السارية والخاصة بالولاية ولا تمارس التمييز أو تُقصي الأشخاص أو تفرق بينهم في المعاملة على أساس العنصر، أو اللون، أو الأصل القومي، أو تحديد المجموعة العرقية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات الجينية، أو النسب، أو الدين، أو الجنس، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو التوجه الجنسي، أو العمر، أو الإعاقة العقلية، أو الجسدية.

La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental.
本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。

❖ عندما يشير هذا المستند إلى "نحن"، "نا"، أو "الدينا"، فإنه يعني California Physicians' Service (المعروفة أيضًا باسم Blue Shield of California). عندما تذكر "خطة" أو "خطةنا"، فهذا يعني خطة Blue Shield TotalDual Plan.

❖ اللغات الأخرى

○ يمكنك الحصول على ملخص المزايا هذا ومواد الخطط الأخرى بلغات أخرى مجانًا. توفر Blue Shield TotalDual Plan ترجمات مكتوبة من مترجمين مؤهلين. اتصل برقم خدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. راجع كتيب الأعضاء لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والفورية.

❖ التنسيقات الأخرى

○ يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى، مثل طريقة برايل للمكفوفين، والطباعة بأحرف كبيرة بحجم 20 نقطة، أو ملفات صوتية، وبتنسيقات إلكترونية يسهل الاطلاع عليها مجانًا. اتصل برقم خدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

❖ خدمات الترجمة الفورية

○ توفر Blue Shield TotalDual Plan خدمات الترجمة الفورية الشفهية، بما في ذلك لغة الإشارة، من مترجم فوري مؤهل، على مدار 24 ساعة، دون أي تكلفة عليك. لست مضطراً إلى الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو صديق كمترجم فوري. لا نشجع الاستعانة بالقاصرين كمترجمين فوريين، ما لم يكن ذلك أمراً طارئاً. خدمات الترجمة الفورية، والخدمات اللغوية والثقافية متاحة مجاناً. تتوفر خدمة المساعدة على مدار 24 ساعة يومياً، 7 أيام في الأسبوع. للحصول على المساعدة بلغتك، أو للحصول على ملخص المزايا هذا بلغة مختلفة، اتصل برقم خدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية.

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-452-4413 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (**Arabic**) يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (TTY: 711) 1-800-452-4413. تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل للمكفوفين والطباعة بأحرف كبيرة. اتصل بـ (TTY: 711) 1-800-452-4413. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian) ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք 1-800-452-4413 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

hամար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր:
Զանգահարեք 1-800-452-4413 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն
անվճար են:

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ: បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក
សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-452-4413 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល សំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-452-4413 (TTY: 711)។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese) 请注意: 如果您需要以您的母语提供帮助, 请致电
1-800-452-4413 (TTY: 711) 。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务, 例如盲文和需要较大
字体阅读, 也是方便取用的。请致电 1-800-452-4413 (TTY: 711) 。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi) توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید, با 1-800-452-4413
(TTY: 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت, مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف
بزرگ, نیز موجود است. با 1-800-452-4413 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.



हिन्दी टैगलाइन (Hindi) ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-452-4413 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-452-4413 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob Cob (Hmong) CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-452-4413 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-452-4413 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese) 注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-452-4413 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-452-4413 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供していますへお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean) 유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-452-4413 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-452-4413 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ບະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-452-4413 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-452-4413 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Mienh Tagline (Mien) LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-452-4413 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-452-4413 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-452-4413 (TTY: 711) | ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-452-4413 (TTY: 711) | ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian) ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-452-4413 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-452-4413 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en Español (Spanish) ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711). Para las personas con discapacidades, también hay asistencia y servicios gratuitos disponibles, como documentos en braille y letra grande. Llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline PAUNAWA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa 1-800-452-4413 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking titik. Tumawag sa 1-800-452-4413 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-452-4413 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-452-4413 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian) УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-452-4413 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-452-4413 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-452-4413 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-452-4413 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

❖ يمكنك الآن ومستقبلاً التقدم بطلب دائم للحصول على هذا المستند بلغة أخرى غير الإنجليزية أو بتنسيقات أخرى. للتقدم بطلب، الرجاء الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan. سيتم الاحتفاظ باللغة والصيغة المفضلة لديك في ملفتنا للاتصالات المستقبلية. لإجراء أي تحديثات على تفضيلاتك، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare





B. الأسئلة الأكثر تكرارًا (FAQ)

يسرد الجدول التالي الأسئلة الأكثر تكرارًا.

الأسئلة الأكثر تكرارًا	الإجابات
ما هي خطة Medicare-Medi-Cal؟	خطة Medicare-Medi-Cal هي خطة صحية تتعاقد مع كل من برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal لتوفير مزايا كلا البرنامجين للمشاركين. وهي مخصصة للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا وأكثر. خطة Medicare-Medi-Cal هي مؤسسة تتكون من الأطباء والمستشفيات والصيدليات وموفري الرعاية للخدمات وأشكال الدعم طويلة الأجل (LTSS) وموفري الرعاية الآخرين. كما أن لديها منسقي رعاية لمساعدتك في إدارة جميع موفري الرعاية والخدمات والدعم. وجميعهم يعملون معًا لتوفير الرعاية التي تحتاجها.
هل سأحصل على نفس مزايا برنامج Medicare وبرنامج Blue Shield TotalDual Plan في Medi-Cal التي أحصل عليها الآن؟	ستحصل على معظم مزايا برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal المغطاة مباشرة من Blue Shield TotalDual Plan. وسوف تعمل مع فريق من موفري الرعاية والذين سوف يساعدونك في تحديد ما هي الخدمات التي سوف تلبي احتياجاتك على أحسن وجه. هذا يعني أن بعض الخدمات التي تحصل عليها الآن قد تتغير بناءً على احتياجاتك وتقييم طبيبك وفريق الرعاية الخاص بك. قد تحصل أيضًا على مزايا أخرى خارج خطتك الصحية بنفس الطريقة التي تحصل عليها الآن، مباشرة من وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة مثل خدمات الدعم المنزلية (IHSS)، أو خدمات الصحة العقلية المتخصصة، أو خدمات اضطراب تعاطي المخدرات، أو خدمات المركز الإقليمي. عند الاشتراك في Blue Shield TotalDual Plan، ستعمل أنت وفريق رعايتك معًا لتطوير خطة الرعاية الفردية لتلبية احتياجاتك الصحية والدعم، بما يعكس تفضيلاتك وأهدافك الشخصية. وأيضًا إذا كنت تتناول أحد الأدوية المقررة بوصفة طبية من خلال القسم D في برنامج Medicare فإن Blue Shield TotalDual Plan لا تغطيه عادة، ولكن يمكنك الحصول على صرفية مؤقتة، وسوف تساعدك على الانتقال إلى دواء آخر أو الحصول على استثناء Blue Shield TotalDual Plan لتغطية علاجك إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية. لمزيد من المعلومات، اتصل بخدمة العملاء على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.
هل يمكنني الذهاب إلى نفس الأطباء الذين أتابع معهم حاليًا؟ (تابع في الصفحة التالية)	وهذا هو الحال في كثير من الأحيان. إذا كان موفرو الرعاية (بما في ذلك الأطباء، والمستشفيات، والمعالجين، والصيدليات وموفرو الرعاية الصحية الآخرين) يعملون مع Blue Shield TotalDual Plan ولديهم عقد معنا، يمكنك الاستمرار في المتابعة معهم.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



- إن موفري الرعاية الذين أبرموا معنا اتفاقًا هم "تابعون لشبكة التأمين." يشارك موفرو الرعاية التابعين للشبكة في خطتنا. هذا يعني أنهم يقبلون أعضاء خطتنا ويقدمون الخدمات التي تغطيها خطتنا. **ينبغي عليك الاستعانة بموفري الرعاية الصحية في شبكة Blue Shield TotalDual Plan.** إذا كنت تستعين بموفري رعاية أو صيدليات ليسوا في شبكتنا، فقد لا تدفع الخطة مقابل هذه الخدمات أو الأدوية.
 - إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة أو طارئة أو خدمات غسيل الكلى خارج المنطقة، فإنه يمكنك الاستعانة بموفري رعاية من خارج Blue Shield TotalDual Plan.
 - إذا كنت تخضع حاليًا للعلاج مع موفر رعاية غير تابع لشبكة Blue Shield TotalDual Plan، أو لديك علاقة ثابتة مع موفر رعاية غير تابع لشبكة Blue Shield TotalDual Plan، فاتصل بخدمة العملاء للتحقق من إمكانية الاستمرار في التواصل واطلب استمرارية الرعاية. يمكنك أنت أو ممثلك المعتمد أو موفر الرعاية الخاص بك طلب استمرارية الرعاية مع موفر رعاية غير تابع للشبكة لبرنامج Medicare إذا:
 - قمت بزيارة غير طارئة إلى موفر رعاية أولية أو متخصصة مرة واحدة خلال الـ 12 شهرًا الماضية قبل اشتراكك في خطتنا، فإنه يمكنك أنت وموفر الرعاية الخاص بك طلب استمرارية الرعاية.
 - كان موفر الرعاية الخاص بك على استعداد لقبول أسعار السداد الخاصة بخطتنا ولم يكن لديه أي مشكلات جودة موقعة تمنعنا من الدفع له، فيمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من موفر الرعاية الأولية أو المتخصصة هذا لمدة 12 شهرًا إضافية بعد الاشتراك في خطتنا.
 - يمكنك أنت أو موفر الرعاية أو الممثل المعتمد طلب استمرارية الرعاية لمواصلة العلاج، والاتصال بخدمة العملاء لمعرفة المزيد والبدء في طلبك.
- لمعرفة ما إذا كان أطباؤك مدرجين في شبكة التأمين بالخطة، اتصل بخدمة العملاء على (TTY: 711) 1-800-452-4413، من 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع أو اقرأ دليل موفري الرعاية الخاص بـ Blue Shield Total Dual Plan على الموقع الإلكتروني للخطة على www.blueshieldca.com/medicare/providerdirectory.
- إذا كانت Blue Shield TotalDual Plan جديدة بالنسبة لك، فسنعمل معك لوضع خطة رعاية فردية لتلبية احتياجاتك.

هل يمكنني الذهاب إلى نفس الأطباء الذين أتابع معهم حاليًا؟
(تابع من الصفحة السابقة)

الإجابات	الأسئلة الأكثر تكرارًا
منسق الرعاية في Blue Shield TotalDual Plan هو الشخص الرئيسي الذي يمكنك الاتصال به. يساعد هذا الشخص في إدارة جميع موفري الرعاية والخدمات الخاصة بك والتأكد من حصولك على ما تحتاجه.	ما هو منسق رعاية خطة Blue Shield TotalDual Plan؟
تساعد الخدمات والمساعدات طويلة الأجل (LTSS) الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة في أداء المهام اليومية مثل الاستحمام، واستخدام المراحيض، وارتداء الملابس، وصنع الطعام، وتناول الدواء. يتم توفير غالبية هذه الخدمات في منزلك أو في مجتمعك ولكن يمكن توفيرها في مراكز التمريض أو المستشفى. في بعض الحالات، قد تدير مقاطعة أو وكالة أخرى هذه الخدمات، وسيعمل منسق الرعاية أو فريق الرعاية الخاص بك مع تلك الوكالة.	ما هي الخدمات وأشكال الدعم طويلة الأجل (LTSS)؟
يوفر MSSP تنسيق الرعاية المستمر مع موفري الرعاية الصحية بما يتجاوز ما توفره خطتك الصحية بالفعل، ويمكن أن يوصلك بالخدمات والموارد المجتمعية الأخرى المطلوبة. يساعدك هذا البرنامج في الحصول على الخدمات التي تساعدك على العيش بشكل مستقل في منزلك.	ما هو برنامج خدمات الكبار متعدد الأغراض (MSSP)؟
سيتم توفير معظم الخدمات من خلال موفري الرعاية التابعين لشبكتنا. إذا كنت في حاجة إلى خدمة ما لا يمكن توفيرها ضمن شبكتنا، فإن Blue Shield TotalDual Plan ستتكفل بتكاليف موفر الرعاية الذي سيأتي من خارج الشبكة.	ماذا يحدث إذا كنت بحاجة إلى خدمة ولكن لا يمكن لأي شخص في شبكة Blue Shield TotalDual Plan توفيرها؟
منطقة الخدمة لهذه الخطة تشمل: مقاطعتي لوس أنجلوس وسان دييغو، كاليفورنيا. يجب أن تكون مقيمًا في واحدة من هذه المناطق للانضمام إلى الخطة.	أين تتوفر خطة Blue Shield TotalDual؟
التصريح المسبق يعني موافقة من Blue Shield TotalDual Plan للبحث عن خدمات خارج شبكتنا أو للحصول على خدمات لا تغطيها شبكتنا بشكل روتيني قبل حصولك على الخدمات. قد لا تغطي Blue Shield TotalDual Plan الخدمة أو الإجراء أو العنصر أو الدواء إذا لم تحصل على تصريح مسبق.	ما هو التصريح المسبق؟
إذا كنت بحاجة إلى رعاية الطوارئ أو رعاية عاجلة أو خدمات غسيل الكلى من خارج نطاق المنطقة، فإنك لست بحاجة إلى الحصول على تصريح مسبق أولاً. يمكن أن توفر Blue Shield TotalDual Plan لك أو لموفر الرعاية قائمة بالخدمات أو الإجراءات التي تتطلب منك الحصول على تصريح مسبق من Blue Shield TotalDual Plan قبل تقديم الخدمة. إذا كانت لديك أسئلة حول ما إذا كان التصريح	

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

الأسئلة الأكثر تكرارًا	الإجابات
	<p>المسبق مطلوبًا لخدمات أو إجراءات أو عناصر أو أدوية معينة، فاتصل بخدمة العملاء على (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى الساعة 8:00 م، على مدار الأسبوع للحصول على المساعدة.</p>
<p>ما هي الإحالة؟</p>	<p>تعني الإحالة أنه يجب أن يعطيك موفر الرعاية الأولية (PCP) الذي تتعامل معه موافقة على الذهاب إلى PCP غيره. الإحالة تختلف عن التصريح المسبق. إذا لم تحصل على إحالة من PCP الذي تتعامل معه، قد لا تغطي Blue Shield TotalDual Plan الخدمات. Blue Shield TotalDual Plan يمكن أن تزودك بقائمة بالخدمات التي تتطلب منك الحصول على إحالة من PCP الذي تتعامل معه قبل تقديم الخدمة. راجع كتيب الأعضاء لمعرفة المزيد حول متى ستحتاج إلى الحصول على إحالة من PCP الخاص بك/ أو فريق الرعاية.</p>
<p>هل أدفع مبلغًا شهريًا (يسمى أيضًا قسط التأمين) ضمن Blue Shield TotalDual Plan؟</p>	<p>لا. نظرًا لأن لديك برنامج Medi-Cal، فلن تدفع أي أقساط تأمين شهرية، بما في ذلك قسط تأمين القسم B في برنامج Medicare، لتغطية التأمين الصحي الخاص بك.</p>
<p>هل أدفع مبلغًا مستقطعًا باعتباري عضوًا في Blue Shield TotalDual Plan؟</p>	<p>لا، أنت لا تدفع مبالغ مستقطعة في Blue Shield TotalDual Plan.</p>
<p>كم يبلغ الحد الأقصى من التكاليف النثرية مقابل الخدمات الطبية بصفتي عضوًا في Blue Shield TotalDual Plan؟</p>	<p>لا توجد مبالغ المشاركة في تحمل التكاليف الخدمات الطبية في Blue Shield TotalDual Plan، لذلك ستكون التكاليف النثرية السنوية \$0.</p>

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الأسئلة الأكثر تكرارًا	الإجابات
ماذا عليّ أن أفعل إذا حاول موفر الرعاية أن يستخرج لي فاتورة مقابل الخدمات الخاضعة للتغطية؟	لا تدفع الفاتورة، لا يُسمح لموفري الرعاية باستخراج فواتير للأعضاء في برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal مقابل الخدمات الخاضعة للتغطية. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (711) (TTY: 1-800-452-4413)، من 8:00 ص إلى 8:00 م، سبعة أيام في الأسبوع، وسنعمل مع موفر الرعاية الخاص بك.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (711) (TTY: 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



C. قائمة الخدمات الخاضعة للتغطية

يقدم الجدول التالي نظرة عامة سريعة على الخدمات التي قد تحتاج إليها، والتكاليف التي ستتحملها، والقواعد المتعلقة بالمزايا.

الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة لرعاية المستشفى	الإقامة في المستشفى	\$0	تغطي خطة Blue Shield TotalDual أيام الإقامة في المستشفى للمرضى الداخليين وعدداً غير محدود منها. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	رعاية الطبيب أو الجراح	\$0	يتم توفير رعاية الطبيب أو الجراح كجزء من إقامتك بالمستشفى.
	خدمات العيادات الخارجية بالمستشفيات، بما في ذلك الملاحظة	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	مركز جراحات اليوم الواحد (ASC)	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
أنت بحاجة إلى طبيب (تابع في الصفحة التالية)	زيارات لمعالجة إصابات أو مرض	\$0	يجب أن تذهب إلى أطباء الشبكة وأخصائيه ومستشفياتها. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. الإحالة اللازمة لمستشفيات الشبكة وأخصائيه (للحصول على مزايا معينة).

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى طبيب (تابع)	الرعاية المتخصصة	\$0	يجب أن تذهب إلى أطباء الشبكة وأخصائيه ومستشفياتها. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. الإحالة اللازمة لمستشفيات الشبكة وأخصائيه (للحصول على مزايا معينة).
	زيارات العناية بالصحة البدنية، مثل الصحة البدنية	\$0	يجب أن تذهب إلى أطباء الشبكة وأخصائيه ومستشفياتها.
	احرص على حمايتك من الإصابة بالمرض، مثل إعطاء لقاحات الإنفلونزا والفحوصات للتحقق من السرطان	\$0	ينطبق على جميع الخدمات الوقائية التي يغطيها Original Medicare أو برنامج Medi-Cal.
	زيارة "مرحبًا بك في Medicare" الوقائية (لمرة واحدة فقط)	\$0	نغطي زيارة "مرحبًا بك في Medicare" الوقائية لمرة واحدة. وتتضمن الزيارة ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> مراجعة حالتك الصحية، التثقيف والإرشاد والتوجيه حول الخدمات الوقائية التي تحتاجها (بما في ذلك الفحوصات والحقن)، و الإحالات لرعاية أخرى إذا كنت بحاجة إليها. ملاحظة: نحن نغطي الزيارة الوقائية "مرحبًا بك في Medicare" فقط خلال أول 12 شهرًا التي تكون مشاركًا فيها في القسم B في برنامج Medicare. عند تحديد موعدك، أخبر عيادة طبيبك أنك تريد تحديد موعد زيارتك الوقائية "مرحبًا بك في برنامج Medicare".

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة لرعاية الطوارئ	خدمات غرفة الطوارئ	\$0	يمكنك الذهاب لأي غرفة طوارئ إذا كنت تعتقد اعتقادًا معقولاً أنك بحاجة لرعاية الطوارئ. يمكنك الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ من شبكة Blue Shield TotalDual Plan ودون تصريح مسبق.
	الرعاية العاجلة	\$0	هذه ليست رعاية طوارئ. تتاح الرعاية العاجلة عند وجود حالة أو مرض أو إصابة لا تهدد الحياة لكن الرعاية الطبية تكون ضرورية على الفور. يمكنك الوصول إلى خدمات الرعاية العاجلة من شبكة Blue Shield TotalDual Plan ودون تصريح مسبق.
أنت بحاجة إلى فحوصات طبية	خدمات تصوير بالأشعة (على سبيل المثال، الأشعة السينية أو خدمات التصوير الأخرى، مثل الأشعة المقطعية أو التصوير بالرنين المغناطيسي (MRI))	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	الفحوصات المخبرية والإجراءات التشخيصية، مثل تحاليل الدم	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
أنت بحاجة إلى خدمات صوتية/سمعية (تابع في الصفحة التالية)	فحص السمع	\$0	اختبار لتشخيص وعلاج مشاكل السمع والتوازن. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى خدمات صوتية/سمعية (تابع)	وسائل المساعدة السمعية	\$0	ستحصل على بدل يصل إلى \$1500 كل عام لاثنتين من وسائل المساعدة السمعية وتركيب وتقييم لوسيلتين من وسائل المساعدة السمعية. تغطية وسيلة المساعدة السمعية لكلنا الأذنين. يمكنك الذهاب إلى مورّد المساعدة السمعية الذي تختاره للحصول على وسائل المساعدة السمعية والدفع مباشرة للمورّد. ستتلقى بطاقة إنفاق يتم تعبئتها مسبقاً ببديل بقيمة \$1500 سنوياً للمساعدة في دفع ثمن العناصر والخدمات الخاضعة للتغطية.
أنت بحاجة إلى رعاية الأسنان (تابع في الصفحة التالية)	فحوصات الأسنان والرعاية الوقائية	\$0	يقدم Blue Shield خدمات طب الأسنان التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal dental. لمزيد من المعلومات حول ما تغطيه Blue Shield وكيفية تنسيقه مع برنامج Medi-Cal dental، راجع الفصل 4 من كتيب الأعضاء. للحصول على قائمة كاملة بالخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal Dental، اتصل على (TTY 1-800-735-2922) أو تفضل بزيارة Smile, California من خلال https://smilecalifornia.org . يمكن أن تساعدك هذه الموارد أيضاً على تحديد موقع موفر رعاية <u>Medi-Cal Dental</u> وتقديم تظلم أو شكوى بشأن خدمات <u>Medi-Cal Dental</u> .

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى رعاية الأسنان (تابع)	رعاية الأسنان الترميمية والطارئة	\$0	يقدم Blue Shield خدمات طب الأسنان التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal dental. لمزيد من المعلومات حول ما تغطيه Blue Shield وكيفية تنسيقه مع برنامج Medi-Cal dental، راجع الفصل 4 من كتيب الأعضاء. للحصول على قائمة كاملة بالخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal Dental، اتصل على Smile, California من خلال https://smilecalifornia.org (TTY 1-800-735-2922) أو 1-800-322-6384 أو تفضل بزيارة https://smilecalifornia.org من خلال Smile, California يمكن أن تساعدك هذه الموارد أيضًا على تحديد موقع موفر رعاية Medi-Cal Dental وتقديم تظلم أو شكوى بشأن خدمات الأسنان ببرنامج Medi-Cal.
أنت بحاجة إلى رعاية العيون (تابع في الصفحة التالية)	فحوصات العين	\$0	قد تكون هناك حاجة إلى إحالة من طبيبك لإجراء فحص لتشخيص وعلاج أمراض العين وحالاتها.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى رعاية العيون (تابع)	النظارات أو العدسات اللاصقة	\$0	تدفع خطتنا مقابل زوج واحد من إطارات النظارات (يسعر يصل إلى قيمة سعر البيع بالتجزئة المعتادة البالغة \$200) كل 12 شهرًا من موفر رعاية تابع للشبكة. تم تضمين بعض التغطية في قسم موفري الرعاية غير التابعين للشبكة؛ راجع EOC للخطة للحصول على التفاصيل. تدفع خطتنا مقابل عدسات النظارات المُقررة بوصفها طبية (بغض النظر عن الحجم أو القوة) أو العدسات اللاصقة (يسعر يصل إلى \$200 مقابل خدمة مواد العدسات اللاصقة) كل 12 شهرًا من موفر رعاية تابع للشبكة. تم تضمين بعض التغطية في قسم موفري الرعاية غير التابعين للشبكة؛ راجع EOC للخطة للحصول على التفاصيل.
رعاية الإبصار الأخرى		\$0	تغطية رعاية الإبصار الروتينية (غير المغطاة من برنامج Medicare): زيارة واحدة كل 12 شهرًا مع موفر رعاية تابع للشبكة. تم تضمين بعض التغطية في قسم موفري الرعاية غير التابعين للشبكة؛ راجع EOC للخطة للحصول على التفاصيل.
أنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية (تابع في الصفحة التالية)	خدمات الصحة العقلية	\$0	تغطي Blue Shield TotalDual Plan معظم خدمات برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal للصحة العقلية، ولكن يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية المتخصصة واضطراب تعاطي المخدرات خارج الخطة من خلال وكالات الولاية أو المقاطعة. لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يُرجى الرجوع إلى القسم "D" في هذا المستند. قد يتم تطبيق قواعد التصريح المسبق. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

القيدود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	الخدمات التي قد تحتاج إليها	الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية
<p>تشمل الخدمات الخاضعة للتغطية خدمات رعاية الصحة العقلية التي تتطلب الإقامة في المستشفى.</p> <p>يغطي برنامج Medicare ما يصل إلى 90 يومًا من العلاج بالمستشفى الضروري طبيًا لكل فترة استحقاق ويغطي برنامج Medi-Cal الأيام غير المحدودة والضرورية طبيًا.</p> <p>يغطي برنامج Medicare أيضًا ما يصل إلى 60 يومًا إضافيًا خاضعًا للتغطية الممتدة يمكن استخدامه مرة واحدة فقط في العمر للرعاية المقدمة إما في مستشفى رعاية الحالات الحادة أو مستشفى الأمراض النفسية.</p> <p>يغطي برنامج Medicare ما يصل إلى 40 يومًا إضافيًا في مستشفى للأمراض النفسية مرة واحدة خلال حياتك، ويغطي برنامج Medi-Cal عددًا غير محدود من الأيام الضرورية من الناحية الطبية.</p> <p>يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية المتخصصة واضطراب تعاطي المخدرات خارج الخطة من خلال وكالات الولاية أو المقاطعة. لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يُرجى الرجوع إلى القسم "D" في هذا المستند.</p> <p>قد يتم تطبيق قواعد التصريح المسبق.</p> <p>قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.</p>	\$0	<p>رعاية المرضى الداخليين والرعاية في العيادات الخارجية والخدمات المجتمعية للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة العقلية</p>	<p>أنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية (تابع)</p>

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	الخدمات التي قد تحتاج إليها	الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية
<p>سوف ندفع مقابل الخدمات التالية، وربما الخدمات الأخرى غير المدرجة أدناه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • فحص واستشارة تعاطي الكحول • علاج تعاطي المخدرات • الاستشارة الجماعية أو الفردية من قبل طبيب مؤهل • إزالة السموم تحت الحاد في برنامج الإدمان السكني • خدمات اضطراب تعاطي المخدرات و/أو الكحوليات في مراكز علاج العيادات الخارجية المركزة • علاج نالتريكسون ممتد المفعول (vivitrol) <p>توفر وكالة مقاطعتك أيضًا خدمات اضطراب تعاطي المخدرات المغطاة من برنامج Medi-Cal للأعضاء الذين يستوفون قواعد الضرورة الطبية. لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يرجى الرجوع إلى القسم "D" في هذا المستند.</p> <p>قد يتم تطبيق قواعد التصريح المسبق.</p> <p>قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.</p>	\$0	خدمات اضطراب تعاطي المخدرات	أنت بحاجة إلى خدمات اضطراب تعاطي المخدرات

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى مكان تعيش فيه مع أشخاص يقدمون لك المساعدة دائمًا	الرعاية التمريضية المتخصصة	\$0	تغطي Blue Shield TotalDual Plan عددًا غير محدود من الأيام في مركز خدمات التمريض المهني (SNF). قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	رعاية مراكز التمريض	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	رعاية بديلة للبالغين ورعاية بديلة لجماعية للبالغين	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
تحتاج علاجًا بعد إصابتك بسكتة دماغية أو تعرضك لحادث	العلاج المهني والعلاج الطبيعي وعلاج مشاكل النطق	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
أنت بحاجة إلى مساعدة في الحصول على الخدمات الصحية	خدمات الإسعاف	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	النقل في حالات الطوارئ	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	النقل للمواعيد والخدمات الطبية	\$0	تغطي Blue Shield TotalDual Plan ما يصل إلى 48 رحلة ذهاب فقط سنويًا للنقل غير الطبي، مثل مواعيد طبيب الأسنان وزيارات الطبيب، بالإضافة إلى النقل غير الطبي في إطار برنامج تصميم التأمين القائم على القيمة (VBID)، مثل الرحلات إلى صالات الألعاب الرياضية المعتمدة ومحلات البقالة. يغطي برنامج Medi-Cal رحلات غير محدودة إلى مواقع معتمدة بعد استخدام 48 رحلة ذهاب فقط. قد يتم تطبيق قواعد التصريح.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى أدوية لعلاج مرضك أو حالتك (تابع في الصفحة التالية)	أدوية القسم B المقررة بوصفة طبية في برنامج Medicare	\$0	تشمل أدوية القسم B المقررة بوصفة طبية التي يقدمها طبيبك في عيادته، وبعض الأدوية لسرطان الفم، وبعض الأدوية المستخدمة مع معدات طبية معينة. ولمزيد من المعلومات عن هذه الأدوية يرجى الاطلاع على كتيب الأعضاء. قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	أدوية القسم D المقررة بوصفة طبية في برنامج Medicare	\$0	قد يكون هناك بعض القيود على أنواع الأدوية التي تشملها التغطية. يُرجى الرجوع إلى قائمة Blue Shield TotalDual Plan للأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية) لمزيد من المعلومات.
	الفئة 1: الأدوية المماثلة (البديلة) المفضلة (تشمل الأدوية المماثلة (البديلة) المفضلة)	\$0 مقابل صرفية تكفي 30 يومًا.	رسالة مهمة حول ما تدفعه مقابل الأمصال - تعتبر بعض الأمصال من المزايا الطبية. تعتبر الأمصال الأخرى من الأدوية في القسم D. يمكنك العثور على هذه الأمصال مدرجة في قائمة الأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية). تغطي خططنا معظم أمصال القسم D للبالغين دون أي تكلفة عليك. إن فترات المد متاحة في صيدليات البيع بالتجزئة أو الصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل. إن مبلغ تقاسم التكاليف لفترات المد هو نفسه يكفي لمدة شهر واحد.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
			يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات البيع بالتجزئة والصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل.
أنت بحاجة إلى أدوية لعلاج مرضك أو حالتك (تابع في الصفحة التالية)	الفئة 2: الأدوية المماثلة (البديلة) (تشمل الأدوية المماثلة (البديلة))	\$0 مقابل صرفية تكفي 30 يومًا.	قد يكون هناك بعض القيود على أنواع الأدوية التي تشملها التغطية. يُرجى الرجوع إلى قائمة Blue Shield TotalDual Plan للأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية) لمزيد من المعلومات. إن فترات المد المتاحة في صيدليات البيع بالتجزئة أو الصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل. إن مبلغ تقاسم التكاليف لفترات المد هو نفسه يكفي لمدة شهر واحد. لا تتوفر جميع الأدوية في هذه الفئة لإمداد يومي ممتد. لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال بالخط. يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات البيع بالتجزئة والصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل.
	الفئة 3: الأدوية المفضلة التي تحمل اسم العلامة التجارية (بما في ذلك الاسم التجاري المفضل وبعض الأدوية المماثلة (البديلة))	\$0 صرفية تكفي 30 يومًا.	قد يكون هناك بعض القيود على أنواع الأدوية التي تشملها التغطية. يُرجى الرجوع إلى قائمة Blue Shield TotalDual Plan للأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية) لمزيد من المعلومات. إن فترات المد المتاحة في صيدليات البيع بالتجزئة أو الصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل. إن مبلغ تقاسم التكاليف لفترات المد هو نفسه يكفي لمدة شهر واحد. لا تتوفر جميع الأدوية في هذه الفئة لإمداد يومي ممتد. لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال بالخط. يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات البيع بالتجزئة والصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى أدوية لعلاج مرضك أو حالتك (تابع في الصفحة التالية)	الفئة 4: الأدوية غير المفضلة (بما في ذلك الاسم التجاري غير المفضل، وبعض الأدوية المماثلة (البديلة))	\$0 مقابل صرفية تكفي 30 يومًا.	قد يكون هناك بعض القيود على أنواع الأدوية التي تشملها التغطية. يُرجى الرجوع إلى قائمة Blue Shield TotalDual Plan للأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية) لمزيد من المعلومات. إن فترات المد المتاحة في صيدليات البيع بالتجزئة أو الصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل. إن مبلغ تقاسم التكاليف لفترات المد هو نفسه يكفي لمدة شهر واحد. لا تتوفر جميع الأدوية في هذه الفئة لإمداد يومي ممتد. لمزيد من المعلومات برجاء الاتصال بالخطة. يمكنك الحصول على أدوية من صيدليات البيع بالتجزئة والصيدليات التابعة للشبكة التي توفر خدمة التوصيل إلى المنازل.
	الفئة 5: أدوية الفئة المتخصصة (تشمل اسم العلامة التجارية عالية التكلفة، والأدوية المماثلة (البديلة) التي قد تتطلب معالجة خاصة و/أو مراقبة دقيقة)	\$0 مقابل صرفية تكفي 30 يومًا.	قد يكون هناك بعض القيود على أنواع الأدوية التي تشملها التغطية. يُرجى الرجوع إلى قائمة Blue Shield TotalDual Plan للأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية) لمزيد من المعلومات.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	الخدمات التي قد تحتاج إليها	الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية
<p>قد يكون هناك بعض القيود على أنواع الأدوية التي تشملها التغطية. يُرجى الرجوع إلى قائمة Blue Shield TotalDual Plan للأدوية الخاضعة للتغطية (قائمة الأدوية) لمزيد من المعلومات.</p> <p>لديك بدل شهري قدره \$70 للأدوية والمستلزمات التي تصرف من دون وصفة طبية (OTC).</p> <p>تشمل هذه الميزة عناصر مثل الأسبرين والفيتامينات ومستحضرات البرد والسعال والضمادات. لا تشمل هذه الميزة عناصر مثل مستحضرات التجميل، والمكملات الغذائية.</p> <p>يتوفر كتالوج عناصر OTC وإرشادات الطلب عبر الإنترنت على blueshieldca.com/medicareOTC. يمكنك طلب العناصر عبر الهاتف على الرقم (TTY: 711) 628-2770 (888) من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 9 ص و 8 م بالتوقيت الشرقي القياسي، أو عبر الإنترنت على blueshieldca.com/medicareOTC. سيتم شحن الطلبات إليك بدون أي رسوم إضافية. يرجى الانتظار حوالي 7 أيام عمل للتسليم.</p>	\$0	الأدوية غير المقررة بوصفة طبية (OTC)	أنت بحاجة إلى أدوية لعلاج مرضك أو حالتك (تابع)

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى مساعدة في التحسن أو لديك احتياجات صحية خاصة (تابع في الصفحة التالية)	خدمات إعادة التأهيل	\$0	تتضمن الخدمات الخاضعة للتغطية ما يلي: العلاج البدني، والعلاج المهني، وعلاج النطق واللغة. يتم تقديم خدمات إعادة التأهيل لمرضى العيادات الخارجية في العديد من أقسام العيادات الخارجية، مثل أقسام العيادات الخارجية بالمستشفى، وعيادات المعالجين المستقلين، ومراكز إعادة التأهيل الصحي الشامل لمرضى العيادات الخارجية (CORF). قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
أنت بحاجة إلى مساعدة في التحسن أو لديك احتياجات صحية خاصة (تابع)	الأجهزة الطبية للرعاية المنزلية	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	خدمات غسيل الكلى	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
أنت بحاجة إلى الرعاية الصحية بالقدم	خدمات طب الأقدام	\$0	قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	خدمات تقويم العظام	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
أنت بحاجة إلى جهاز طبي مُعَمَّر (DME)	الكراسي المتحركة، والعكازات، والمشايات	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
ملاحظة: هذه ليست قائمة كاملة بالأجهزة الطبية المُعَمَّرة (DME) المشمولة في التغطية. للحصول على قائمة كاملة، اتصل بخدمة العملاء أو راجع الفصل 4 من كتيب الأعضاء.	الردادات الطبية	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	معدات ومستلزمات الأكسجين	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
أنت بحاجة إلى المساعدة في العيش في المنزل (تابع في الصفحة التالية)	الخدمات الصحية المنزلية	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
أنت بحاجة إلى المساعدة في العيش في المنزل (تابع)	الخدمات المنزلية، مثل التنظيف أو التدبير المنزلي، أو تعديلات المنزل مثل مقابض الإمساك	\$0	إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية في المنزل، فاتصل بمنسقي رعاية Blue Shield TotalDual Plan لدينا باستخدام رقم الهاتف الموجود في بطاقة الهوية الخاصة بك. سيعملون معك لتوصيلك بخدمات الدعم المنزلية والدعم المجتمعي التي توفر لك خدمات إضافية للحفاظ على سلامتك وصحتك في المنزل.
	الرعاية الصحية اليومية للكبار أو الخدمات المجتمعية للكبار (CBAS) أو خدمات الدعم الأخرى	\$0	إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية اليومية للكبار أو خدمات CBAS، فاتصل بمنسقي الرعاية في Blue Shield TotalDual Plan لدينا باستخدام رقم الهاتف الموجود على بطاقة الهوية الخاصة بك. سيعملون معك لتوصيلك بما تحتاجه.
	خدمات التأهيل اليومية	\$0	
خدمات إضافية (تابع في الصفحة التالية)	خدمات لمساعدتك على العيش بمفردك (خدمات الرعاية الصحية المنزلية أو خدمات العناية الشخصية في وجود مرافق)	\$0	إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية المنزلية أو الرعاية الشخصية، فاتصل بمنسقي الرعاية في Blue Shield TotalDual Plan لدينا باستخدام رقم الهاتف الموجود في بطاقة الهوية الخاصة بك. سيعملون معك لتوصيلك ومساعدتك في التقدم للحصول على خدمات الرعاية الصحية المنزلية أو الرعاية الشخصية.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	الخدمات التي قد تحتاج إليها	الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية
<p>لكل زيارة حتى 12 زيارة في السنة</p> <p>تتضمن الخدمات الخاضعة للتغطية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الفحوصات الأولية واللاحقة • زيارات العيادة وتعديلات العلاج بتقويم العمود الفقري • العلاجات المساعدة • الأشعة السينية (تقويم العمود الفقري فقط) <p>يتم توفير المزايا من خلال عقد مع American Specialty Health Plans of California, Inc. (خطط ASH). لمزيد من المعلومات، أو لتحديد موفر رعاية مشترك في ASH Plans، يمكنك الاتصال بـ ASH Plans على (800) 678-9133, [TTY: 711]، من الاثنين إلى الجمعة، من 5 ص إلى 8 م، من 1 أبريل إلى 30 سبتمبر ومن الأحد إلى السبت، من 8 ص إلى 8 م، من 1 أكتوبر إلى 31 مارس.</p> <p>يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield أو زيارة blueshieldca.com/find-a-doctor لتحديد موقع موفر رعاية مشترك في خطط ASH.</p>	\$0	خدمات تقويم العمود الفقري	خدمات إضافية (تابع في الصفحة التالية)
<p>أظهر لموفر الرعاية أو الصيدلاني الخاص بك كلاً من بطاقة معرف عضوية Blue Shield TotalDual Plan وبطاقة هوية المستفيد من برنامج Medi-Cal.</p> <p>قد يتم تطبيق قواعد التصريح.</p>	\$0	صرفيات مرض السكري وخدماته	

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
خدمات إضافية (تابع في الصفحة التالية)	توصيل وجبات منزلية	\$0	<p>عند الخروج من المستشفى بعد تلقي العلاج داخلها أو الإقامة في مركز خدمات التمريض المهني، فإننا نغطي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 وجبة و10 وجبات خفيفة لكل خروج من المستشفى • سيتم تقسيم الوجبات والوجبات الخفيفة إلى حد أقصى ثلاث تسليمات منفصلة حسب الحاجة. • تقتصر التغطية على اثنين خروج من المستشفى سنويًا
	NurseHelp 24/7	\$0	<p>قم بإجراء حوار سري وجهاً لوجه عبر الإنترنت مع ممرضة مسجلة على مدار 24 ساعة في اليوم. عندما يكون لديك مشكلة طبية، فإن مكالمة واحدة إلى الخط الساخن المجاني الخاص بنا تجعلك على اتصال بممرضة مسجلة ستستمع إلى مخاوفك وتساعدك في الوصول إلى حل.</p> <p>اتصل بالرقم (TTY: 711) 1-877-304-0504 على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.</p>
	نظام الاستجابة الشخصية للطوارئ (PERS) - نظام مراقبة التنبيه الطبي الذي يوفر الوصول إلى المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، بضغط زر. يتم توفير مزايا PERS الخاصة بك بواسطة LifeStation®.	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • نظام شخصي واحد للاستجابة للطوارئ • اختيار نظام في المنزل أو جهاز محمول مع جي بي أس/واي فاي وإنذار اكتشاف السقوط • المراقبة الشهرية • الشواحن والأسلاك اللازمة

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
خدمات إضافية (تابع)	خدمات الأطراف الصناعية	\$0	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	العلاج الإشعاعي	\$0	قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	خدمات تساعدك في التحكم في مرضك	\$0	
	اللياقة البدنية SilverSneakers	\$0	
	نموذج تصميم التأمين القائم على القيمة (VBID)	\$0	إذا كنت مسجلاً في BlueShield TotalDual Plan ومؤهلاً للحصول على إعانة الدعم المالي للدخل المنخفض (LIS)، فأنت مؤهل للحصول على مزايا تصميم التأمين القائم على القيمة (VBID). تتضمن مزايا البرنامج الخاضع للتغطية ما يلي: البقالة الصحية* ○ \$50 شهرياً بدل لشراء الأطعمة والمنتجات الصحية والمغذية. يمكن شراء العناصر المعتمدة من تجار التجزئة المعتمدين محلياً لمساعدة الأعضاء في الحفاظ على نظام غذائي صحي لدعم احتياجاتهم الغذائية. النقل: النقل غير الطبي الموسع* تتيح هذه الميزة النقل للخدمات الطبية عن طريق سيارة لنقل الركاب أو سيارة أجرة أو أي شكل من أشكال النقل العام/الخاص. يمكن استخدام وسائل النقل للوصول إلى المزايا غير المغطاة ببرنامج Medicare التي تقدمها الخطة، مثل: ○ مواقع اللياقة البدنية في شبكة SilverSneakers ○ مواقع متجر البقالة الصحية المعتمدة ○ وسائل المساعدة السمعية من مورّد المساعدة السمعية الذي تختاره ○ خدمات تقويم العمود الفقري في الشبكة المعتمدة من الخطة الصحية ○ خدمات الإبصار والأسنان في الشبكة المعتمدة من الخطة الصحية

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

الحاجة الصحية أو المشكلة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	التكاليف التي تتحملها مقابل موفري الرعاية التابعين للشبكة	القيود والاستثناءات ومعلومات المزايا (قواعد المزايا)
			لديك حد أقصى إجمالي يبلغ 48 رحلة ذهاب فقط سنويًا للنقل غير الطبي، بما في ذلك النقل غير الطبي الذي يشمل برنامج VBID.
	تغطية طارئة/عاجلة في جميع أنحاء العالم	\$0	هناك قيمة المشاركة في التأمين بنسبة 20% يتم الإغفاء منها في حالة دخول المستشفى خلال يوم واحد لنفس الحالة. لا يوجد حد سنوي مجمع للرعاية الطوارئ المغطاة أو خدمات الرعاية اللازمة بشكل عاجل خارج الولايات المتحدة والأقاليم التابعة لها.

تم توفير ملخص المزايا أعلاه لأغراض إعلامية فقط وليس قائمة كاملة بالمزايا. للحصول على قائمة كاملة ومزيد من المعلومات حول المزايا الخاصة بك، يمكنك قراءة كتيب أعضاء Blue Shield TotalDual Plan. إذا لم يكن لديك كتيب الأعضاء، فاتصل بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413 للحصول على الكتيب. إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء أو زيارة blueshieldca.com/medicare.

D. المزايا التي يتم تغطيتها خارج Blue Shield TotalDual Plan

هناك بعض الخدمات التي يمكنك الحصول عليها والتي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan ولكنها مغطاة من قبل برنامج Medicare أو برنامج Medi-Cal أو وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة. هذه القائمة ليست قائمة كاملة. اتصل بخدمة العملاء على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413 لمعرفة المزيد عن هذه الخدمات.

تكاليفك	الخدمات الأخرى التي يغطيها برنامج Medicare أو برنامج Medi-Cal أو وكالة حكومية
يجب أن يكون لدى المشاركين في برنامج ALW أموال كافية لتغطية تكاليف الإقامة والطعام، مع الاحتفاظ ببعض الأموال لتلبية الاحتياجات الشخصية والطارئة. في تحديد الأهلية، يتم تطبيق قواعد الوقاية من الإفقار المؤسسي وإفقار الزوج أو الزوجة.	التنازل عن المساعدة على المعيشة (ALW) يُعد برنامج التنازل عن المساعدة على المعيشة (ALW) إغفاءً من خدمات الرعاية الصحية المنزلية والمجتمعية (HCBS) مُخصص للمستفيدين المؤهلين للحصول على برنامج Medi-Cal الكامل بدون أي حصة من التكلفة، الذين يحتاجون إلى مستوى رعاية مركز خدمات التمريض ويرغبون في العيش في بيئة رعاية سكنية أو في مساكن عامة ممولة لكبار السن و/أو المعاقين. لكي تكون مؤهلاً لتلقي الخدمات، يجب على المشاركين في برنامج ALW استيفاء معايير الأهلية التالية:

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

تكاليفك	الخدمات الأخرى التي يغطيها برنامج Medicare أو برنامج Medi-Cal أو وكالة حكومية
	<ul style="list-style-type: none"> • العمر 21 عامًا أو أكثر؛ • أن يكون لديك كامل نطاق أهلية برنامج Medi-Cal دون أي حصة من التكلفة؛ • أن يكون لديك احتياجات رعاية مساوية لاحتياجات المقيمين الممولين من برنامج Medi-Cal الذين يعيشون ويتلقون الرعاية في مراكز خدمات التمريض؛ • الرغبة في العيش في بيئة معيشية مدعومة كبديل لمركز خدمات التمريض؛ • القدرة على الإقامة بأمان في مرفق معيشي مدعوم أو في مساكن مدعومة من الحكومة؛ • على استعداد للعيش في بيئة معيشية مدعومة تقع في إحدى المقاطعات التالية التي تقدم خدمات ALW: مقاطعات ألاميدا وكونترا كوستا وفريسنو وكيرن ولوس أنجلوس وأورانج وريفرسايد وساكرامنتو وسان برناردينو وسان دييغو وسان فرانسيسكو وسان خواكين وسان ماتيو وسانتا كلارا وسونوما.



تكاليفك	الخدمات الأخرى التي يغطيها برنامج Medicare أو برنامج Medi-Cal أو وكالة حكومية
\$0	<p>خدمات أسنان معينة</p> <p>يغطي برنامج Medi-Cal (من خلال برنامج Medi-Cal Dental) بعض خدمات الأسنان.</p> <p>يمكن العثور على معلومات الاتصال الخاصة بالأعضاء في برنامج الرعاية المُدارة للأسنان (DMC) على الموقع الإلكتروني www.dental.dhcs.ca.gov/Contact Us/DMC Member Contact Information/DMCMember.ContactInformation.</p> <p>بالنسبة إلى الرسوم مقابل خدمة Medi-Cal Dental، اتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم 1-800-322-6384 أو تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني على smilecalifornia.org.</p>
\$0	<p>خدمات الدعم المنزلية (IHSS)</p> <p>سيساعدك برنامج IHSS في دفع ثمن الخدمات المقدمة لك حتى تتمكن من البقاء بأمان في منزلك. لكي تكون مؤهلاً، يجب أن يكون عمرك 65 عاماً أو أكثر، أو معاقاً أو كفيفاً. من المحتمل أيضاً أن يكون الأطفال المعاقون مؤهلين للحصول على IHSS. يُعتبر برنامج (IHSS) بديلاً للرعاية خارج المنزل مثل مراكز التمريض أو وحدات الهيئة أو وحدات الرعاية.</p> <p>أنواع الخدمات التي يمكن التصريح بها من خلال IHSS هي تنظيف المنزل، وإعداد الوجبات، والغسيل، والتسوق من البقالة، وخدمات العناية الشخصية (مثل الرعاية لقضاء الحاجة سواء التبرز أو التبول، والاستحمام، والاستمالة، والخدمات الطبية المساعدة)، والمرافقة للمواعيد الطبية، والإشراف الوقائي للأشخاص ذوي الإعاقة العقلية. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan أو منسقي الرعاية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات وللتواصل.</p>

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



تكاليفك	الخدمات الأخرى التي يغطيها برنامج Medicare أو برنامج Medi-Cal أو وكالة حكومية
\$0	برنامج خدمات الكبار متعدد الأغراض (MSSP) يوفر برنامج خدمات كبار السن متعدد الأغراض (MSSP) الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) للأفراد المؤهلين لبرنامج Medi-Cal والذين يبلغون من العمر 65 عامًا أو أكبر ويعانون من إعاقات، باعتبار ذلك بديلاً للتوجه إلى مركز خدمات ترميز. يسمح MSSP للأفراد بالبقاء بأمان في منازلهم. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan أو منسقي الرعاية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات وللتواصل.
\$0	الصحة العقلية المتخصصة (SMH) يتم توفير بعض خدمات الصحة العقلية من خلال خطط الصحة العقلية للمقاطعة بدلاً من Blue Shield. تتضمن هذه خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء برنامج Medi-Cal الذين يستوفون المعايير الطبية اللازمة. لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة، والتي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية في مقاطعتك. للحصول على جميع أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عن طريق الإنترنت، تفضل بزيارة dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx .
0	خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة (SUD) توفر المقاطعة خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة لأعضاء برنامج Medi-Cal المستوفون للمعايير الطبية اللازمة. يتم إحالة الأعضاء الخاضعين لخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة إلى إدارة مقاطعتهم من أجل العلاج. للحصول على جميع أرقام الهواتف لجميع المقاطعات عن طريق الإنترنت، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx .
\$0	المراكز الإقليمية

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



تكاليفك	الخدمات الأخرى التي يغطيها برنامج Medicare أو برنامج Medi-Cal أو وكالة حكومية
	المراكز الإقليمية هي شركات خاصة غير ربحية تتعاقد مع إدارة الخدمات التنموية لتقديم أو تنسيق الخدمات والدعم للأفراد الذين يعانون من إعاقات في النمو. لديهم مكاتب في جميع أنحاء كاليفورنيا لتوفير الموارد المحلية للمساعدة في العثور على العديد من الخدمات المتاحة للأفراد وعائلاتهم والوصول إليها. يوجد في كاليفورنيا 21 مركزًا إقليميًا مع أكثر من 40 مكتبًا منتشرة في جميع أنحاء الولاية تخدم الأفراد ذوي الإعاقات التنموية وأسرتهم. للوصول إلى دليل المراكز الإقليمية، يُرجى زيارة هذا الموقع الإلكتروني: www.dds.ca.gov .
\$0	الوصفات الطبية التي يغطيها Medi-Cal RX يغطي Medi-Cal Rx، وبرنامج Medi-Cal FFS، بعض الأدوية المقررة بوصفة طبية من الصيدلية أو موفر الرعاية. في بعض الأحيان، قد يكون الدواء مطلوبًا وليس على قائمة الأدوية المتعاقد عليها. ينبغي الموافقة على هذه الأدوية قبل إمكانية صرفها في الصيدلية. سيتولى Medi-Cal Rx مراجعة هذه الطلبات والبت فيها في غضون 24 ساعة. لمعرفة ما إذا كان الدواء على قائمة الأدوية المتعاقد عليها أو للحصول على نسخة من قائمة العقاقير المتعاقد عليها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الزر 5 أو 711 أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لـ Medi-Cal Rx https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home .
\$0	بعض خدمات رعاية المرضى بالأمراض العضال مغطاة خارج خطة Blue Shield TotalDual
\$0	إعادة التأهيل النفسي
\$0	إدارة الحالات المستهدفة
\$0	غرفة وإقامة في دار الرعاية

E. الخدمات التي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan، وبرنامج Medicare، وبرنامج Medi-Cal

هذه القائمة ليست قائمةً كاملةً. اتصل بخدمة العملاء على الرقم (711: TTY) 1-800-452-4413 لمعرفة المزيد عن الخدمات الأخرى المستبعدة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (711: TTY) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الخدمات التي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan، وبرنامج Medicare، وبرنامج Medi-Cal

<p>العلاجات الطبية والجراحية التجريبية والعناصر والأدوية ما لم تكن خاضعة لتغطية برنامج Medicare أو جزءًا من دراسة بحثية سريرية معتمدة من برنامج Medicare أو خاضعة للتغطية في خطتنا. ارجع إلى الفصل 3 من كتيب الأعضاء للحصول على مزيد من المعلومات حول دراسات الأبحاث السريرية. العلاج التجريبي والعناصر هي تلك التي لا يقبلها المجتمع الطبي بشكل عام.</p>	<p>تعتبر الخدمات غير "مقبولة وضرورية من الناحية الطبية"، وفقًا لمعايير برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal، ما لم ندرجها على أنها من الخدمات الخاضعة للتغطية.</p>
<p>الغرفة الخاصة في المستشفى، باستثناء الحالات التي تكون ضرورية من الناحية الطبية.</p>	<p>العلاج الجراحي للبدانة المرضية، إلا عند الضرورة الطبية ويدفع برنامج Medicare تكلفتها.</p>
<p>الأشياء الشخصية في غرفتك في المستشفى أو مرفق التمريض، مثل الهاتف أو التلفزيون.</p>	<p>ممرضات الخدمة الخاصة</p>

F. حقوقك بصفتك عضوًا في الخطة

بصفتك عضو في Blue Shield TotalDual Plan، لديك حقوق معينة. ويمكنك ممارسة هذه الحقوق بدون أن تقع عليك أية عقوبة. يمكنك أيضا استخدام هذه الحقوق دون أن تفقد خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. وسنخبرك عن حقوقك على الأقل مرة سنويًا. ولمزيد من المعلومات عن حقوقك، يرجى الاطلاع على كتيب الأعضاء. وتتضمن حقوقك ما يلي وهي على سبيل المثال لا الحصر:

- لديك كامل الحق في أن تعامل باحترام وبعدالة وكرامة. وهذا يتضمن الحق في:
 - الحصول على الخدمات الخاضعة للتغطية دون القلق بشأن الحالة الطبية، والحالة الصحية، وتلقي الخدمات الصحية، وسجل المطالبات، والتاريخ الطبي، والإعاقة (بما في ذلك الإعاقة العقلية)، والحالة الاجتماعية، والعمر، والجنس (بما في ذلك الصور النمطية للجنس والهوية الجنسية) التوجه الجنسي، والأصل القومي، العرق أو اللون أو الدين أو العقيدة أو المساعدة العامة
 - الحصول على المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى (على سبيل المثال، الطباعة بأحرف كبيرة، أو بطريقة برايل للمكفوفين، أو تسجيل صوتي) مجانًا
 - التحرر من أي شكل من أشكال التقييد الجسدي أو العزلة

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

- **لك الحق في الحصول على معلومات عن رعايتك الصحية.** وهذا يتضمن معلومات عن علاجك وخياراته. يجب أن تكون هذه المعلومات باللغة والصيغة التي يمكنك فهمها. يتضمن هذا الحق في الحصول على معلومات عن:
 - وصف الخدمات التي تخضع لتغطيتنا
 - كيفية الحصول على الخدمات
 - كم ستكلفك تلك الخدمات
 - أسماء موفري الرعاية الصحية
- **لك الحق في اتخاذ قرارات رعايتك بما في ذلك رفض العلاج.** وهذا يتضمن الحق في:
 - أن تختار موفر الرعاية الأولية (PCP) وتقوم بتغيير PCP الخاص بك في أي وقت خلال العام
 - أن تستعين بموفر الرعاية الصحية للمرأة دون إحالة
 - الحصول على خدماتك وأدويةك الخاضعة للتغطية بسرعة
 - التعرف على جميع خيارات العلاج، بغض النظر عن تكلفتها أو ما إذا كانت مغطاة
 - رفض العلاج، حتى لو نصح موفر الرعاية الصحية الخاص بك بعدم ذلك
 - توقف عن تناول الدواء، حتى لو نصحك موفر الرعاية الصحية بعدم ذلك.
 - طلب رأي آخر. ستدفع Blue Shield TotalDual Plan تكلفة زيارتك لطلب الرأي الآخر
 - التعبير عن رغباتك في الرعاية الصحية في توجيه مسبق
- **لك الحق في الحصول على الرعاية دون أية حواجز في الاتصال أو معوقات تحول دون الوصول المادي في الوقت المناسب.** وهذا يتضمن الحق في:
 - الحصول على الرعاية الطبية في الوقت المناسب
 - دخول مكتب موفر الرعاية الصحية والخروج منه وهذا يعني وصول خالٍ من الحواجز للأشخاص ذوي الإعاقة طبقاً للقانون الأمريكي الخاص بذوي الإعاقة
 - استعن بمتترجمين فوريين للمساعدة في التواصل مع موفري الرعاية الصحية وخطتك الصحية
- **لك الحق في طلب رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة حالما احتجت إليهما.** هذا يعني أن لديك الحق في:
 - الحصول على خدمات الطوارئ دون تصريح مسبق في حالات الطوارئ
 - الاستعانة بموفر رعاية من أجل رعاية عاجلة أو رعاية الطوارئ من خارج الشبكة، عند الضرورة

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. 
 علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.

● لك الحق في الحصول على خدماتك في سرية وخصوصية. وهذا يتضمن الحق في:

- طلب والحصول على نسخة من سجلاتك الطبية بطريقة يمكنك فهمها وطلب تغيير سجلاتك أو تصحيحها
- الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية الشخصية

● لديك الحق في تقديم شكوى أو طعن على خدمة مرفوضة أو متأخرة أو معدلة، يُرجى الاطلاع على القسم G أدناه. وهذا يتضمن الحق في:

- تقديم شكوى أو تظلم ضدنا أو ضد موفري الرعاية لدينا
- الطعن على بعض القرارات التي اتخذناها نحن أو موفري الرعاية لدينا
- تقديم شكوى إلى إدارة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا (DMHC) من خلال رقم الهاتف المجاني (1-888-466-2219)، أو خط TDD (1-877-688-9891) للأشخاص الذين يعانون من صعوبة في السمع والتحدث. موقع DMHC الإلكتروني (www.dmhc.ca.gov/) يحتوي على نماذج الشكوى، ونماذج طلب مراجعة طبية مستقلة (IMR)، وإرشادات متاحة عبر الإنترنت.
- اطلب من DMHC الحصول على IMR لخدمات برنامج Medi-Cal أو العناصر الطبية بطبيعتها
- اطلب جلسة استماع بالولاية
- احصل على سبب تفصيلي لرفض الخدمات واطلب نسخًا مجانية من جميع المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار

لمزيد من المعلومات حول حقوقك، يمكنك قراءة كتيب الأعضاء. إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413.

يمكنك أيضًا الاتصال بمكتب التظلمات الخاص للأشخاص المشتركين في برنامج Medicare وبرنامج Medi-Cal على الرقم 1-855-501-3077، من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 9:00 ص والساعة 5:00 م، أو مكتب التظلمات التابع لبرنامج Medi-Cal على الرقم 1-888-452-8609، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 ص وحتى 5:00 م

G. كيفية تقديم شكوى أو طعن بخصوص خدمة مرفوضة أو متأخرة أو معدلة

إذا كانت لديك شكوى أو تعتقد أن Blue Shield TotalDual Plan رفضت خدمة أو أخرتها أو عدلتها بشكل غير صحيح، فاتصل بخدمة العملاء على (TTY: 711) 1-800-452-4413. ويمكنك الطعن على قرارنا.

للأسئلة حول الشكاوى والطعون، يمكنك قراءة الفصل 9 من كتيب الأعضاء. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413.

اتصل بإدارة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا للحصول على مساعدة مجانية. إن DMHC هي المسؤولة عن تنظيم الخطط الصحية. يساعد DMHC الأشخاص في الطعون المتعلقة بخدمات برنامج Medi-Cal أو مشاكل الفواتير. رقم الهاتف هو 1-888-466-2219. يمكن للأفراد الصم أو ضعاف السمع أو ضعاف الكلام استخدام رقم TDD المجاني، 1-877-688-9891.

إذا كانت لديك أسئلة، فيُرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



H. ماذا تفعل إذا اشتبهت في الاحتيال

إن معظم أخصائي الرعاية الصحية ومنظماتها التي تقدم خدمات أمناء ومخلصون. وللأسف قد تكون هناك قلة غير أمينة.

إذا اعتقدت أن طبيباً أو مستشفى أو غيرهما كصيدلية مثلاً يقومون بشيء ما خطأ فلا تتردد في الاتصال بنا.

- اتصل بنا على خدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan. أرقام الهاتف هي (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.
- أو اتصل بمركز خدمة عملاء برنامج Medi-Cal على الرقم 1-800-541-5555. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال بالرقم 1-800-430-7077.
- أو اتصل بـ Medicare على الرقم (1-800-633-4227) 1-800-MEDICARE. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال بالرقم 1-877-486-2048. يمكنك الاتصال بهذه الأرقام مجاناً، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع. علماً بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



إذا كانت لديك أسئلة أو أسئلة عامة حول خطتنا أو خدماتنا أو منطقة الخدمة أو الفواتير أو بطاقات معرف العضوية، يرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield TotalDual Plan: 1-800-452-4413

المكالمات لهذا الرقم مجانية. من الساعة 8:00 ص إلى الساعة 8:00 م، على مدار الأسبوع. تقدم خدمة العملاء أيضًا خدمات الترجمة الفورية المجانية المتاحة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

يتطلب هذا الرقم معدات هاتفية خاصة وهو مخصص فقط للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو التحدث. المكالمات لهذا الرقم مجانية. من الساعة 8:00 ص إلى الساعة 8:00 م، على مدار الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة حول صحتك:

اتصل بموفر الرعاية الأولية (PCP). اتبع تعليمات PCP الخاص بك للحصول على الرعاية عندما تكون العيادة مغلقة. إذا كانت عيادة PCP الخاص بك مغلقة، يمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية التابع لـ Blue Shield of California. ستستمتع الممرضة إلى مشكلتك وتخبرك بكيفية الحصول على الرعاية. الأرقام الخاصة بخط الاستشارات التمريضية الخاص بـ Blue Shield of California هي:

(877) 304-0504

المكالمات لهذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. تتضمن خطة Blue Shield TotalDual Plan أيضًا على خدمات الترجمة الفورية المجانية المتاحة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

المكالمات لهذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية سلوكية فورية، فيرجى الاتصال بخط الوصول والأزمات في مقاطعة لوس أنجلوس:

1-800-854-7771

المكالمات لهذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. تتضمن خطة Blue Shield TotalDual Plan أيضًا على خدمات الترجمة الفورية المجانية المتاحة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

المكالمات لهذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية سلوكية فورية، فيرجى الاتصال بخط الأزمات والوصول في مقاطعة سان دييغو:

1-888-724-7240

المكالمات لهذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. تتضمن خطة Blue Shield TotalDual Plan أيضًا على خدمات الترجمة الفورية المجانية المتاحة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية.

TTY: 711

المكالمات لهذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بـ Blue Shield TotalDual Plan على الرقم (TTY: 711) 1-800-452-4413، من الساعة 8:00 ص إلى 8:00 م، على مدار الأسبوع.

علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة www.blueshieldca.com/medicare.



نحن هنا للمساعدة.

اتصل بـ Blue Shield على الرقم 452-4413 (800) [711 TTY:] ، من 8 ص إلى 8 م، سبعة أيام في الأسبوع.

خطة Blue Shield of California عبارة عن HMO وخطة HMO D-SNP متعاقدة مع كل من برنامج Medicare وبرنامج Medicaid في ولاية كاليفورنيا. يعتمد الاشتراك في Blue Shield of California على تجديد العقد. SilverSneakers هي علامة تجارية مسجلة لـ Tivity Health, Inc. © 2024 Tivity Health, Inc. جميع الحقوق محفوظة.

Blue Shield TotalDualand NurseHelp 24/7 هي علامات خدمة لـ Blue Shield of California. تعد Blue Shield ورمز Shield علامتين تجاريتين مسجلتين لـ BlueCross BlueShield Association، وهي جمعية تضم خطط Blue Cross و Blue Shield المستقلة.

The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability

La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental.

本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。