



Handbook ng Miyembro

Ang kailangan ninyong malaman tungkol sa inyong mga benepisyo

Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagsisiwalat ng Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise)

2024

Los Angeles County

Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay kinontrata kasama ng L.A. Care Health Plan na magbigay ng mga serbisyo ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal sa Los Angeles County.

Mga iba pang wika at format

Mga iba pang wika

Makukuha ninyo ang Handbook ng Miyembro na ito at ang iba pang mga materyales ng plano sa mga iba pang wika nang walang gastos sa inyo. Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga nakasulat na pagsasaling-wika mula sa mga kwalipikadong tagasalin. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Libre ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng interpreter at mga serbisyo ng pagsasaling-wika.

Mga iba pang format

Makukuha ninyo ang impormasyong ito sa mga iba pang format, tulad ng braille, malaking titik na may 20-point na font, audio, at mga naa-access na electronic na format nang walang gastos sa inyo. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Libre ang tawag.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Mga serbisyo ng interpreter

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo ng pasalitang pagsasalin mula sa isang kwalipikadong interpreter, sa loob ng 24 na oras, nang walang gastos sa inyo. Hindi ninyo kailangang gawing interpreter ang isang miyembro ng pamilya o kaibigan. Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban na lang kung isa itong emergency. Available sa inyo ang mga interpreter, wika, at kulturang serbisyo nang walang gastos sa inyo. Available ang tulong 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa wika o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa Pangangalaga sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Libre ang tawag.

English

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-800-605-2556 (TTY 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-605-2556 (TTY 711). These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-605-2556 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-605-2556 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված Նյութեր: Չանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

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 1-800-605-2556 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-605-2556 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Persian (Farsi) **مطلب به زبان فارسی**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-605-2556 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निः शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (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。1-800-605-2556 (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。



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-605-2556 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-605-2556 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມ ຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງ ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-605-2556 (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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-605-2556 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyong para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!

Salamat sa pagsali sa Blue Shield Promise. Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo.

Handbook ng Miyembro

Ipinapaalam sa inyo ng Handbook ng Miyembro na ito ang tungkol sa inyong saklaw sa ilalim ng Blue Shield Promise. Mangyaring basahin ito nang mabuti at buo.

Matutulungan kayo nito na maunawaan ang inyong mga benepisyong, ang mga serbisyong maaari ninyong matanggap, at kung paano makuha ang pangangalagang kailangan ninyo. Ipinapaliwanag din nito ang inyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Kung mayroon kayong mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, siguraduhing basahin ang lahat ng seksyong naaangkop sa inyo.

Ang Handbook ng Miyembro na ito ay tinatawag ding Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagsisiwalat. Isa itong buod ng mga panuntunan at patakaran ng Blue Shield Promise at batay ito sa kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services, DHCS). Kung gusto ninyo ng higit pang impormasyon, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa Handbook ng Miyembro na ito, paminsan-minsan na tinutukoy ang Blue Shield Promise bilang “kami” o “namin.” Ang mga miyembro ay paminsan-minsang tinatawag na “kayo.” Ang ilang salitang nasa malalaking titik ay may espesyal na kahulugan sa Handbook ng Miyembro na ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!

Upang humiling ng kopya ng kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at L.A. Care, tumawag sa Pangangalaga sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari din kayong humiling ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang walang gastos sa inyo. Makikita rin ninyo ang Handbook ng Miyembro sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Maaari din kayong humingi ng libreng kopya ng mga hindi pinagmamay-ariang klinikal at pang-administratibong mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise. Nasa website ng Blue Shield Promise din ang mga ito.

Makipag-ugnayan sa amin

Naririto ang Blue Shield Promise para tumulong. Kung mayroong kayong mga katangungan, tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay naririto mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag.

Maaari rin kayong pumunta online anumang oras sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Salamat,

Blue Shield Promise

Blue Shield of California Promise Health Plan
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Talaan ng mga nilalaman

Mga iba pang wika at format	2
Mga iba pang wika.....	2
Mga iba pang format.....	2
Mga serbisyo ng interpreter	3
Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!	9
Handbook ng Miyembro	9
Makipag-ugnayan sa amin	10
Talaan ng mga nilalaman.....	11
1. Pagsisimula bilang isang miyembro	14
Paano humingi ng tulong.....	14
Sino ang maaaring maging miyembro	15
Mga identification (ID) card.....	16
2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan	17
Pangkalahatang pananaw ng planong pangkalusugan	17
Paano gumagana ang inyong plano	19
Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan.....	20
Mga mag-aaral na lilipat sa bagong county o sa labas ng California	20
Pagpapatuloy ng pangangalaga	22
Mga Gastusin	26
3. Paano makakuha ng pangangalaga	30
Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan	30
Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP) ...	31
Network ng provider	36
Mga appointment.....	46
Pagpunta sa inyong appointment	47
Pagkakansela at pagpapalit ng schedule	47
Pagbabayad	47
Mga rekomendasyon	49
Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	51



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga pangalawang opinyon.....	53
Sensitibong pangangalaga	54
Agarang pangangalaga	57
Pang-emergency na pangangalaga.....	59
Nurse Advice Line	61
Mga paunang direktiba	61
Donasyon ng organ at tissue	62
4. Mga benepisyong at mga serbisyo.....	63
Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan	63
Mga benepisyong ng Medi-Cal na sinasaklaw ng Blue Shield Promise	68
Iba pang benepisyong at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise	93
Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal.....	99
Mga serbisyo ng hindi ninyo makukuha sa pamamagitan ng Blue Shield Promise o Medi-Cal	105
Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya.....	106
5. Bata at kabataan mabuting pangangalaga	107
Mga pediatric na serbisyo (Mga batang wala pang 21 taong gulang).....	107
Mga pagsusuri sa kalusugan at pangangalagang pang-iwas sa sakit habang walang sakit ang bata.....	108
Pag-screen para sa lead poisoning sa dugo	110
Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan	110
Iba pang serbisyo ng makukuha ninyo sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa	111
6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema.....	114
Mga reklamo.....	115
Mga apela.....	117
Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya sa apela.....	119
Mga Reklamo at Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC).....	120
Mga Pagdinig ng Estado	121
Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso	123



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

7. Mga karapatan at responsibilidad	125
Ang inyong mga karapatan.....	125
Inyong mga responsibilidad.....	127
Abiso laban sa diskriminasyon	128
Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro.....	131
Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado	133
Abiso tungkol sa mga batas	144
Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad, iba pang saklaw ng kalusugan, at pagbabayad-pinsala	145
Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian.....	146
Abiso sa Pagkilos	146
Abiso tungkol sa mga kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan	147
8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman	149
Mahahalagang mga numero ng telepono	149
Mga salitang dapat malaman	152



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

1. Pagsisimula bilang isang miyembro

Paano humingi ng tulong

Nais ng Blue Shield Promise na maging masaya kayo sa inyong pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong pangangalaga, nais marinig ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin!

Mga serbisyo ng miyembro

Naririto ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise upang matulungan kayo. Magagawa ng Blue Shield Promise na:

- Sagutin ang mga tanong tungkol sa inyong planong pangkalusugan at mga saklaw na serbisyo ng Blue Shield Promise.
- Tulungan kayong pumili o magpalit ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)
- Sabihin sa inyo kung saan makakatanggap ng pangangalagang kailangan ninyo
- Tulungan kayong makakuha ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi kayo nagsasalita ng wikang Ingles
- Tulungan kayong makakuha ng impormasyon sa mga iba pang wika at format
- Tumulong sa pagkuha ng mga napapanahong appointment
- Palitan ang inyong ID card
- Sagutin ang mga tanong tungkol sa mga problemang hindi ninyo malutas
- Tumulong sa pag-schedule ng transportasyon

Kung kailangan ninyo ng tulong, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise mula Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. Dapat siguraduhin ng Blue Shield Promise na hindi hihigit sa 10 minuto ang inyong paghihintay kapag tumawag kayo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaari rin kayong pumunta sa Pangangalaga sa Customer online anumang oras sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Sino ang maaaring maging miyembro

Ang bawat estado ay maaaring may programang Medicaid. Sa California, ang Medicaid ay tinatawag na **Medi-Cal**.

Kwalipikado kayo para sa Blue Shield Promise dahil naging kwalipikado kayo para sa Medi-Cal at nakatira sa Los Angeles County. Kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa inyong saklaw ng Medi-Cal o tungkol sa kung kailan ninyo kailangang i-renew ang inyong Medi-Cal, pakitawagan ang Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan sa Publiko (Department of Public Social Services, DPSS) ng Los Angeles County sa **1-866-613-3777**. Maaaring kwalipikado rin kayo para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security dahil tumatanggap kayo ng SSI o SSP.

Para sa mga tanong tungkol sa enrollment, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O pumunta sa <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

Para sa mga tanong tungkol sa Social Security, tawagan ang Social Security Administration sa 1-800-772-1213. O pumunta sa <https://www.ssa.gov/locator/>.

Transitional na Medi-Cal

Ang transitional na Medi-Cal ay tinatawag ding “Medi-Cal para sa mga nagtatrabahong tao”. Maaari kayong makakuha ng Transitional na Medi-Cal kung huminto kayo sa pagtanggap ng Medi-Cal dahil:

- Nagsimulang lumaki ang inyong kinikita, o
- Nagsimulang makatanggap ng mas malaking suporta sa anak o asawa ang inyong pamilya

Maaari kayong magtanong tungkol sa pagiging kwalipikado sa Transitional na Medi-Cal sa lokal na tanggapan ng inyong county para sa mga serbisyo sa kalusugan at tao sa:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>

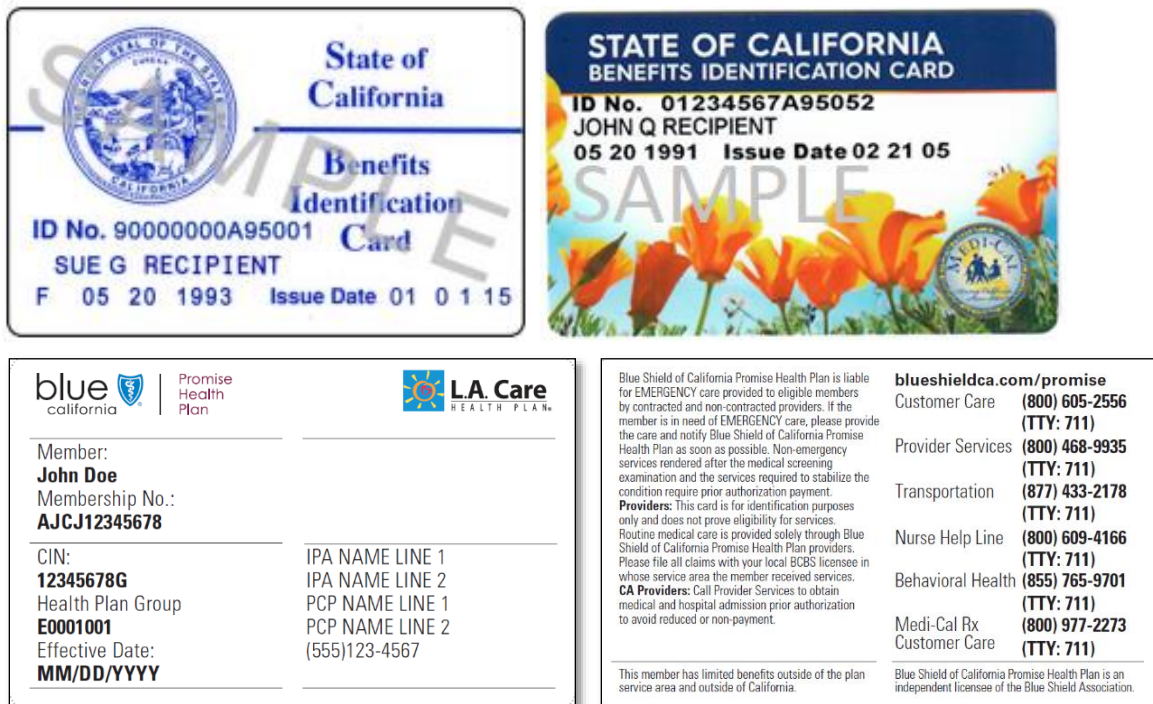
O tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga identification (ID) card

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakatanggap kayo ng aming Blue Shield Promise na ID card. Dapat ninyong ipakita ang inyong Blue Shield Promise na ID card at ang inyong Identification Card para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal kapag tumatanggap kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta. Ang inyong BIC card ay ang Card para sa Mga Benepisyo ng Medi-Cal na ipinadala sa inyo ng Estado ng California. Dapat ay palagi ninyong dala ang lahat ng health card. Ganito ang hitsura ng inyong BIC card at Identification (ID) card ng Blue Shield Promise:



Kung hindi ninyo natanggap ang inyong ID card sa Blue Shield Promise sa loob ng ilang linggo mula sa petsa ng inyong enrollment, o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong card, tawagan kaagad ang Pangangalaga sa Customer. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng bagong card nang walang gastos sa inyo. Tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Pangkalahatang pananaw ng planong pangkalusugan

Ang Blue Shield Promise ay ang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa Los Angeles County. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo.

Makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise upang malaman ang higit pa ang tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ninyo ito magagamit. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kailan magsisimula at matatapos ang inyong saklaw

Kapag nag-enroll kayo sa Blue Shield Promise, papadalhan namin kayo ng inyong Blue Shield Promise na Identification (ID) card sa loob ng dalawang linggo mula sa petsa ng inyong enrollment. Dapat ninyong ipakita ang inyong Blue Shield Promise na ID card at ang inyong BIC sa Medi-Cal kapag tumatanggap kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta.

Kakailanganing i-renew ang inyong saklaw ng Medi-Cal bawat taon. Kung hindi mai-renew ng lokal na tanggapan ng inyong county ang inyong saklaw ng Medi-Cal sa elektronikong paraan, padadalhan kayo ng county ng paunang pinunan na form sa pag-renew ng Medi-Cal. Kumpletuhin ang form na ito at ibalik ito sa lokal na ahensya ng mga serbisyo sa tao ng inyong county. Maaari ninyong personal na ibalik ang inyong impormasyon, o sa pamamagitan ng telepono, koreo, sa online, o sa pamamagitan ng iba pang elektronikong paraang maaari sa inyong county.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Magkakaiba ang petsa ng pag-renew para sa lahat. Tiyaking makakaugnayan kayo kapag oras nang mag-renew. Iulat kaagad ang mga pagbabago sa address, numero ng telepono o email sa inyong lokal na tanggapan ng Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan sa Publiko ng Los Angeles County sa 1-866-613-3777 (TTY 711), Lunes hanggang Biyernes, maliban sa mga holiday 7:30 a.m. – 6:30 p.m. Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagkumpleto ng inyong taunang pag-renew o mayroon kayong mga tanong, makipag-ugnayan sa Blue Shield of California Promise Health Plan Medi-Cal Retention Department sa 1-855-636-5251 (TTY 711), Lunes hanggang Biyernes, maliban sa mga holiday 7:30 a.m. – 6 p.m.

Maaari ninyong tapusin ang inyong saklaw sa Blue Shield Promise at pumili ng ibang planong pangkalusugan sa anumang panahon. Para sa tulong sa pagpili ng bagong plano, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O pumunta sa www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Maaari din ninyong hilinging tapusin ang inyong Medi-Cal.

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan para sa mga miyembro ng Medi-Cal sa Los Angeles. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Maaaring magwakas ang pagiging karapat-dapat sa Blue Shield Promise kung totoo ang alinman sa mga sumusunod:

- Permanente na kayong umalis sa Los Angeles
- Wala na kayong Medi-Cal
- Kayo ay naging karapat-dapat para sa isang programa ng waiver na nag-aatas sa inyo na mag-enroll sa Fee-for-Service (FFS) na Medi-Cal.
- Kayo ay nasa bilangguan o kulungan

Kung mawala ang inyong saklaw ng Medi-Cal sa Blue Shield Promise, maaari pa rin kayong maging kwalipikado para sa saklaw ng FFS na Medi-Cal. Kung hindi kayo sigurado kung sinasaklaw pa rin kayo ng Blue Shield Promise, mangyaring tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga espesyal na pagsasaalang-alang para sa mga American Indian sa pinapamahalaang pangangalaga

Ang mga American Indian ay may karapatang hindi mag-enroll sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal. O maaari silang umalis sa kanilang plano



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal at bumalik sa FFS na Medi-Cal sa anumang panahon at para sa anumang dahilan.

Kung isa kayong American Indian, mayroon kayong karapatang makatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa isang Indian Health Care Provider (IHCP). Maaari din kayong manatili o mag-disenroll (umalis) sa Blue Shield Promise habang tumatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga lokasyong ito. Upang malaman ang higit pa tungkol sa enrollment at disenrollment, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Dapat ay magbigay ang Blue Shield Promise ng pagsasaayos ng pangangalaga para sa inyo, kasama ang pamamahala ng kaso na wala sa network. Kung humiling kayong makatanggap ng mga serbisyo mula sa isang IHCP at walang available na in-network na IHCP, dapat kayong tulungan ng Blue Shield Promise na humanap ng IHCP na wala sa network. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Network ng provider" sa Kabanata 3 ng handbook na ito.

Paano gumagana ang inyong plano

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga na nakakontrata sa L.A. Care. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa mga doktor, ospital, at iba pang provider ng pangangalagang pangkalusugan sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise upang makapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan sa aming mga miyembro. Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, maaari kayong maging kwalipikado para sa ilang serbisyo sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Kasama sa mga ito ang mga inireresetang gamot, mga gamot na hindi nangangailangan ng reseta, at ilang medikal na supply para sa outpatient sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Sasabihin sa inyo ng Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise kung paano gumagana ang Blue Shield Promise, paano makatanggap ng pangangalagang kinakailangan ninyo, paano mag-schedule ng mga appointment sa provider sa mga oras ng trabaho, paano humiling ng mga libreng serbisyo sa pag-interpret at pagsasaling-wika o nakasulat na impormasyong nasa mga alternatibong format, at paano malalaman kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo sa transportasyon.

Upang matuto pa, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Matatagpuan rin ninyo online ang impormasyon ng serbisyo para sa miyembro sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan

Maaari kayong umalis sa Blue Shield Promise at sumali sa ibang planong pangkalusugan sa county na inyong tinitirahan sa anumang panahon. Upang pumili ng bagong plano, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Maaari kayong tumawag sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes. O pumunta sa <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Aabutin nang hanggang sa 30 araw o higit pa bago maproseso ang inyong kahilingang umalis sa Blue Shield Promise at makapag-enroll sa iba pang plano sa inyong county. Upang malaman ang katayuan ng inyong kahilingan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Kung gusto ninyong umalis sa Blue Shield Promise nang mas maaga pa, maaari ninyong tawagan ang Health Care Options upang humiling ng pinabilis (mabilis) na disenrollment.

Kasama sa mga miyembrong maaaring humiling ng pinabilis na disenrollment ang, ngunit hindi limitado sa, mga batang tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng Foster Care o mga programang Tumutulong sa Pag-ampon, mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, at mga miyembrong naka-enroll na sa Medicare o iba pang Medi-Cal o komersyal na plano ng pinapamahalaang pangangalaga.

Maaari kayong humiling na umalis sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa lokal na tanggapan ng mga serbisyong pangkalusugan at pantao sa inyong county. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

O tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa Blue Shield Promise, maaari kayong makipag-ugnayan sa unit ng Enrollment ng Blue Shield Promise sa 1-866-820-6009. Maaari kayong tumawag sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes.

Mga mag-aaral na lilipat sa bagong county o sa labas ng California

Makakakuha kayo ng pang-emergency o agarang pangangalaga kahit saan sa United States, kasama ang U.S. Territories. Ang karaniwang pangangalaga at pangangalagang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

pang-iwas sa sakit ay sinasaklaw lang sa county kung saan kayo nakatira. Kung kayo ay isang mag-aaral na lilipat sa bagong county sa California upang pumasok sa mas mataas na antas ng edukasyon, kabilang ang kolehiyo, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga sa inyong bagong county. Maaari din kayong makatanggap ng karaniwang pangangalaga o preventive care sa inyong bagong county, ngunit dapat ninyong abisuhan ang Blue Shield Promise. Magbasa nang higit pa sa ibaba.

Kung naka-enroll kayo sa Medi-Cal at mag-aaral kayo sa isang county na hindi county sa California kung saan kayo nakatira, hindi ninyo kailangang mag-apply para sa Medi-Cal sa county na iyon.

Kapag pansamantala kayong umalis sa bahay upang maging mag-aaral sa ibang county sa California, mayroon kayong dalawang opsyon. Magagawa ninyong:

- Sabihin sa inyong manggagawa sa pagiging karapat-dapat sa Kagawaran ng Mga Serbisyon Panlipunan sa Publiko ng Los Angeles County sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-866-613-3777 o pumunta sa <http://dpss.lacounty.gov> upang iulat na pansamantala kayong lilipat upang pumasok sa paaralan para sa mas mataas na antas ng edukasyon at ibigay sa kanila ang inyong address sa bagong county. I-update ng county ang mga talaan ng kaso gamit ang inyong bagong address at county code. Dapat ninyo itong gawin kung nais ninyong makatanggap ng karaniwang pangangalaga o preventive care sa bagong county. Kung hindi nagseserbisyo ang Blue Shield Promise sa county kung saan kayo magkokolehiyo, maaaring kailanganin ninyong magpalit ng mga planong pangkalusugan kung walang operasyon ang Blue Shield Promise sa county kung saan kayo magkokolehiyo. Para sa mga tanong at upang maiwasan ang anumang pagkaantala sa pagsali sa bagong planong pangkalusugan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

○

- Kung walang serbisyo ang Blue Shield Promise sa bagong county kung saan kayo papasok ng kolehiyo, at hindi ninyo pinalitan ang inyong planong pangkalusugan sa isang planong pangkalusugang nagseserbisyo sa county na iyon, makakatanggap lamang kayo ng mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga para sa mga ilang kondisyon sa bagong county. Upang malaman ang higit pa, basahin ang Kabanata 3 na “Paano makakuha ng pangangalaga.” Para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang pangkalusugan na pang-iwas sa sakit, kakailanganin ninyong gamitin ang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

network ng mga provider ng Blue Shield Promise na nasa county kung saan nakatira ang tagapagtaguyod ng sambahayan.

Kung pansamantala kayong aalis sa California upang maging mag-aaral sa ibang estado at gusto ninyong panatilihin ang inyong saklaw ng Medi-Cal, makipag-ugnayan sa inyong manggagawa sa pagiging karapat-dapat sa Kagawaran ng Mga Serbisyon Panlipunan sa Publiko ng Los Angeles County. Hangga't kwalipikado kayo, sasaklawin ng Medi-Cal ang mga pang-emergency na serbisyo at agarang pangangalaga sa ibang estado. Kung inaprubahan ng Blue Shield Promise ang serbisyo at nakakatugon sa mga panuntunan ng Medi-Cal ang doktor at ospital, sasaklawin din ng Medi-Cal ang pang-emergency na pangangalaga na mangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico.

Ang mga serbisyo sa karaniwang pangangalaga at preventive care, kasama ang mga inireresetang gamot, ay hindi masasaklawan kapag wala kayo sa California. Hindi kayo magiging kwalipikado para sa Medi-Cal. Hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa inyong pangangalagang pangkalusugan. Kung gusto ninyo ng Medicaid sa ibang estado, kakailanganin ninyong mag-apply sa estadong iyon. Hindi sasaklawin ng Medi-Cal ang pang-emergency, agaran, o anupamang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa labas ng United States, maliban sa Canada at Mexico gaya nang nakasaad sa Kabanata 3.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Pagpapatuloy ng pangangalaga para sa wala sa network na provider

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makukuha ninyo ang inyong pangangalagang pangkalusugan mula sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Upang malaman kung nasa network ng Blue Shield Promise ang isang provider ng pangangalagang pangkalusugan, mangyaring basahin ang direktoryo ng provider online sa <https://www.blueshieldca.com/fad/home>. Nakalista sa direktoryo ang: mga doktor ng pangunahing pangangalaga, espesyalista, ospital at pasilidad, klinika ng Pederal na Kwalipikadong Pangangalagang Pangkalusugan (Federally Qualified Health Care, FQHC), mga provider ng serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, at mga provider ng serbisyo sa paningin. Maaaring wala sa network ng Blue Shield Promise ang mga provider na hindi nakalista sa direktoryo.

Sa ilang sitwasyon, maaari kayong makatanggap ng pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung inatasan kayong palitan ang inyong planong pangkalusugan o lumipat mula sa FFS patungo sa isang pinapamahalaang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

pangangalaga, o nagkaroon kayo ng provider na nasa network ngunit wala na sa network ngayon, maaari ninyong mapanatili ang inyong provider kahit wala ito sa network ng Blue Shield Promise. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga.

Kung kailangan ninyong makakuha ng pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, tawagan ang Blue Shield Promise upang humingi ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong magamit ang pagpapatuloy ng pangangalaga nang hanggang sa 12 buwan o higit pa, kung totoo ang lahat ng ito:

- Mayroon kayong nagpapatuloy na ugnayan sa wala sa network na provider bago ang enrollment sa Blue Shield Promise
- Nagpunta kayo sa wala sa network na provider para sa isang hindi pang-emergency na pagbisita nang hindi kukulangin sa isang beses sa loob ng 12 buwan bago ang enrollment ninyo sa Blue Shield Promise
- Nakahanda ang wala sa network na provider na makipagtulungan sa Blue Shield Promise at sumasang-ayon ito sa mga kinakailangan sa kontrata at kabayaran para sa mga serbisyo ng Blue Shield Promise
- Natutugunan ng wala sa network na provider ang mga propesyonal na pamantayan ng Blue Shield Promise
- Ang wala sa network na provider ay naka-enroll at kasali sa programa ng Medi-Cal

Upang matuto pa, tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung ang inyong mga provider ay hindi sasali sa network ng Blue Shield Promise sa pagtatapos ng 12 buwan, hindi sumasang-ayon sa mga rate sa pagbabayad ng Blue Shield Promise, o hindi nakakatugon sa mga kinakailangan sa kalidad ng pangangalaga, kakailanganin ninyong lumipat sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Upang talakayin ang inyong mga opsyon, tumawag sa Pangangalaga sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hindi kailangan ng Blue Shield Promise na magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa wala sa network na provider para sa ilang partikular na ancillary (pansuportang) na serbisyo tulad ng radiology, laboratoryo, mga dialysis center, o transportasyon. Makukuha ninyo ang mga serbisyong ito sa isang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at kung kwalipikado kayo, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Pagkumpleto ng mga saklaw na serbisyo mula sa isang wala sa network na provider

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakatanggap kayo ng mga saklaw na serbisyo mula sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Kung ginagamot kayo para sa ilang partikular na kondisyon sa kalusugan noong panahong nag-enroll kayo sa Blue Shield Promise o noong panahong umalis sa network ng Blue Shield Promise ang inyong provider, posibleng maaari pa rin kayong tumanggap ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa isang wala sa network na provider.

Maaari ninyo pa ring maipagpatuloy ang pangangalaga sa pamamagitan ng wala sa network na provider sa loob ng partikular na yugto ng panahon kung kailangan ninyo ng mga saklaw na serbisyo para sa mga kondisyon na ito sa kalusugan:

Kondisyon sa kalusugan	Yugto ng panahon
Mga malalang kondisyon (isang medikal na isyung nangangailangan ng mabilis na atensyon)	Hangga't umiiral ang inyong malalang kondisyon
Malulubhang hindi gumagaling na kondisyon sa pangangatawan at pag-uugali (isang malubhang isyu sa pangangalagang pangkalusugan na matagal na kayong mayroon)	Sa loob ng panahong kinakailangan upang matapos ang inyong paggamot at upang ligtas na mailipat kayo sa ibang doktor na nasa network ng Blue Shield Promise
Pagbubuntis at pangangalaga pagkatapos ng pagbubuntis (pagkatapos ng kapanganakan)	Sa panahon ng inyong pagbubuntis at hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis
Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa pagsusuri o mula sa pagtatapos ng inyong pagbubuntis, alinman ang mas huli
Pangangalaga sa bagong silang na sanggol sa pagitan ng pagkapanganak at sa edad na 36 na buwan	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa petsa ng pagsisimula ng saklaw o sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng provider sa Blue Shield Promise
Sakit na nagtatanging sa buhay (nakamamatay na medikal na isyu)	Hanggang sa mayroon pa rin kayong karamdaman. Maaari pa rin kayong



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

	makakuha ng mga serbisyo sa loob ng mahigit sa 12 buwan mula sa petsa kung kailan kayo nag-enroll sa Blue Shield Promise o sa panahong humintong makipagtulungan ang provider sa Blue Shield Promise
Pagsasagawa ng operasyon o iba pang medikal na pamamaraan mula sa wala sa network na provider basta't ito ay sinasaklaw, medikal na kinakailangan, at pinapahintulutan ng Blue Shield Promise bilang bahagi ng naidokumentong paggamot at inirekomenda at idinokumento ng provider	Kailangang isagawa ang operasyon o iba pang medikal na pamamaraan sa loob ng 180 araw pagkatapos ng petsa ng pagwawakas ng kontrata ng provider o 180 araw mula sa petsa ng pagka-epektibo ng inyong enrollment sa Blue Shield Promise

Para sa iba pang kondisyong maaaring maging kwalipikado, tawagan ang 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung ang isang wala sa network na provider ay hindi gustong patuloy na magbigay ng mga serbisyo o hindi sumasang-ayon sa mga hinihingi sa kontrata, pagbabayad, o iba pang tuntunin ng Blue Shield Promise para sa pagbibigay ng pangangalaga, hindi kayo makakakuha ng ipinagpapatuloy na pangangalaga mula sa provider. Maaari kayong patuloy na makakuha ng mga serbisyo mula sa ibang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

Para sa tulong sa pagpili ng nakakontratang provider na magpapatuloy sa inyong pangangalaga o kung mayroon kayong mga tanong o problema sa pagkuha ng mga saklaw na serbisyo mula sa isang provider na wala na sa network ng Blue Shield Promise, tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hindi kinakailangan ng Blue Shield Promise na magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa mga serbisyo na hindi sinasaklaw ng Medi-Cal o na sinasaklaw sa ilalim ng kontrata ng Medi-Cal sa DHCS. Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga, pagiging karapat-dapat, at mga available na serbisyo, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga Gastusin

Mga gastos ng miyembro

Nagseserbisyo ang Blue Shield Promise sa mga taong kwalipikado sa Medi-Cal. Kadalasan, ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay hindi kailangang magbayad para sa mga saklaw na serbisyo, premium, o nababawas.

Kung isa kayong American Indian, hindi ninyo kailangang magbayad ng mga bayarin sa enrollment, premium, nababawas, co-pay, cost sharing, o iba pang katulad na singil. Hindi dapat singilin ng Blue Shield Promise ang sinumang American Indian na miyembro na direktang kumukuha ng item o serbisyo sa isang IHCP o sa pamamagitan ng rekomendasyon sa isang IHCP o bawasan ang mga dapat ibayad sa IHCP ng halaga ng anumang bayarin sa enrollment, premium, nababawas, copayment, cost sharing, o katulad na singil.

Maliban sa pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, o sensitibong pangangalaga, dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo magpatingin sa provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) at pupunta kayo sa isang provider na wala sa network para sa pangangalaga na hindi pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, o sensitibong pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalagang natanggap ninyo mula sa provider na iyon. Para sa listahan ng mga saklaw na serbisyo, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo” sa handbook na ito. Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at bahagi sa gastusin

Maaaring kailanganin ninyong magbayad ng bahagi sa gastusin bawat buwan para sa inyong mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga. Nakadepende ang halaga ng inyong bahagi sa gastos sa inyong kita at mga mapagkukunan. Kada buwan, kayo ang magbabayad ng mga sarili ninyong bill sa pangangalagang pangkalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa mga bill sa Pangmatagalang Pansuportang Serbisyo (Long-Term Support Service, LTSS), hanggang sa umabot ang naibayad ninyo sa inyong bahagi sa gastusin. Pagkatapos noon, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangmatagalang pangangalaga para sa buwang iyon. Hindi kayo sasaklawin ng



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise hanggang sa mabayaran ninyo ang kabuuan ng inyong bahagi sa gastusin sa pangmatagalang pangangalaga para sa buwan.

Paano binabayaran ang isang provider

Binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga provider sa mga paraang ito:

- Mga bayad na capitation
 - Binabayaran ng Blue Shield Promise ang ilang provider ng nakatakdang halaga ng pera kada buwan para sa bawat miyembro ng Blue Shield Promise. Tinatawag itong bayad na capitation. Nagtutulungan ang Blue Shield Promise at mga provider upang mapagpasyahan ang halaga ng bayad.
- Mga FFS na pagbabayad
 - Nagbibigay ang ilang provider ng pangangalaga sa mga miyembro ng Blue Shield Promise at pinapadalan ng pagsingil ang Blue Shield Promise para sa mga serbisyong ibinigay nila. Tinatawag itong FFS na pagbabayad. Nagtutulungan ang Blue Shield Promise at mga provider upang mapagpasyahan kung magkano ang gastos para sa bawat serbisyo.

Upang matuto pa tungkol sa kung paano binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga provider, tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga programa sa insentibo ng provider

May mga programa sa insentibo ng provider ang Blue Shield Promise upang mapahusay ang inyong pangangalaga at ang inyong karanasan sa mga provider ng Blue Shield Promise. Nakakatulong ang mga programang ito sa pagpapahusay ng:

- Kalidad ng pangangalaga
- Access sa at pagiging available ng pangangalaga at mga serbisyo
- Mga ibinigay na paggamot
- Kasiyahan ng miyembro

Upang matuto pa tungkol sa mga programang ito, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung makatanggap kayo ng pagsingil mula sa isang provider ng pangangalagang pangkalusugan

Ang mga saklaw na serbisyo ay mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na dapat bayaran ng Blue Shield Promise. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para mga bayarin sa mga serbisyo sa suporta, copayment, o bayarin sa pagpaparehistro para sa isang saklaw na serbisyo, huwag bayaran ang pagsingil. Tawagan kaagad ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung makatanggap kayo ng bill mula sa botika para sa inireresetang gamot, mga supply, o mga supplement, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaaring tumawag sa 711 ang mga user ng TTY, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m. Maaari rin kayong pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Paghiling sa Blue Shield Promise na bayaran kayo para sa mga gastusin

Kung nagbayad kayo para sa mga serbisyong natanggap na ninyo, maaaring kwalipikado kayong ma-reimburse (ibalik sa inyo ang ibinayad), kung natutugunan ninyo ang **lahat** ng kondisyong ito:

- Ang serbisyong natanggap ninyo ay isang saklaw na serbisyo na responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran. Hindi kayo ire-reimburse ng Blue Shield Promise para sa serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.
- Natanggap ninyo ang saklaw na serbisyo pagkatapos ninyong maging karapat-dapat na miyembro ng Blue Shield Promise.
- Hihilingin ninyong mabayaran sa loob ng isang taon mula sa petsa kung kailan ninyo natanggap ang saklaw na serbisyo.
- Magpapakita kayo ng katibayan na binayaran ninyo ang saklaw na serbisyo, tulad ng detalyadong resibo mula sa provider.
- Natanggap ninyo ang saklaw na serbisyo mula sa isang provider na naka-enroll sa Medi-Cal sa network ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangang matugunan ang kondisyong ito kung nakatanggap kayo ng pang-emergency na pangangalaga, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o iba pang serbisyong pinapahintulutan ng Medi-Cal na isagawa ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).
- Kung karaniwang nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang saklaw na serbisyo, kailangang magbigay kayo ng katibayan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

mula sa provider na nagpapakita ng medikal na pangangailangan para sa saklaw na serbisyo.

Sasabihin sa inyo ng Blue Shield Promise kung ibabalik namin ang nagastos ninyo sa isang liham na tinatawag na Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA). Kung natutugunan ninyo ang lahat ng kondisyon sa itaas, dapat kayong bayaran ng provider na nakatala sa Medi-Cal para sa buong halagang binayaran ninyo. Kung tatanggi ang provider na bayaran kayo, babayaran kayo ng Blue Shield Promise para sa buong halagang binayaran ninyo. Dapat naming ibalik ang nagastos ninyo sa loob ng 45 araw na may trabaho pagkatapos matanggap ang claim.

Kung ang provider ay naka-enroll sa Medi-Cal, ngunit wala sa network ng Blue Shield Promise at tatanggap bayaran kayo, babayaran kayo ng Blue Shield Promise, ngunit hanggang sa halaga lang na babayaran ng FFS Medi-Cal. Babayaran kayo ng Blue Shield Promise para sa buong halagang mula sa sariling bulsa para sa mga pang-emergency na serbisyo, serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o iba pang serbisyo na pinapayagan ng Medi-Cal na ibibigay ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung hindi ninyo matugunan ang isa sa mga kondisyon sa itaas, hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise.

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

- Humiling at tumanggap kayo ng mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Medi-Cal, tulad ng mga serbisyong pampaganda
- Ang serbisyo ay hindi saklaw na serbisyo para sa Blue Shield Promise
- Mayroon kayong hindi pa natutugunang bahagi sa gastusin ng Medi-Cal
- Nagpatingin kayo sa isang doktor na hindi kumukuha ng Medi-Cal at may nilagdaan kayong form na nagsasaad na gusto pa rin ninyong magpatingin at kayo mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo
- Mayroon kayong mga Medicare Part D co-pay para sa mga reseta na sinasaklaw ng inyong Medicare Part D plan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

3. Paano makakuha ng pangangalaga

Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan

PAKIBASA ANG SUMUSUNOD NA IMPORMASYON UPANG MALAMAN NINYO KUNG MULA KANINO O MULA SA ANONG GRUPO NG MGA PROVIDER MAAARING KUNIN ANG PANGANGALAGANG PANGKALUSUGAN.

Maaari kayong magsimulang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa petsa ng pagka-epektibo ng inyong enrollment sa Blue Shield Promise. Palaging dalhin ang inyong Identification (ID) card sa Blue Shield Promise, Identification Card para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal, at anupamang card ng insurance sa kalusugan. Huwag kailanman ipagamit sa ibang tao ang inyong BIC o ID card sa Blue Shield Promise.

Ang mga bagong miyembro na mayroon lang saklaw ng Medi-Cal ay dapat pumili ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) na nasa network ng Blue Shield Promise. Hindi kailangang pumili ng PCP ang mga bagong miyembro na may saklaw ng Medi-Cal at komprehensibong iba pang saklaw sa kalusugan.

Ang network ng Blue Shield Promise ay isang grupo ng mga doktor, ospital, at iba pang provider na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw mula sa oras na maging miyembro kayo ng Blue Shield Promise. Kung hindi kayo pipili ng PCP, ang Blue Shield Promise ang pipili para sa inyo.

Maaari kayong pumili ng iisang PCP o iba't ibang PCP para sa lahat ng miyembro ng pamilya sa Blue Shield Promise, hangga't available ang PCP.

Kung mayroon kayong doktor na gusto ninyo pa ring tumingin sa inyo, o gusto ninyong maghanap ng bagong PCP, pumunta sa Direktoryo ng Provider para sa listahan ng lahat ng PCP at iba pang provider na nasa network ng Blue Shield Promise. Mayroong iba pang impormasyon ang Direktoryo ng Provider upang makatulong sa inyong pumili ng PCP. Kung kailangan ninyo ng Direktoryo ng Provider, tawagan ang Pangangalaga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung hindi ninyo makuha ang kinakailangan ninyong pangangalaga mula sa isang kalahok na provider na nasa network ng Blue Shield Promise, ang inyong PCP o espesyalistang nasa network ng Blue Shield Promise ay dapat humingi sa Blue Shield Promise ng pag-apruba upang ipadala kayo sa isang wala sa network na provider. Ito'y tinatawag na rekomendasyon. Hindi ninyo kailangan ng rekomendasyon para pumunta sa isang wala sa network na provider upang kumuha ng mga serbisyo sa sensitibong pangangalaga na nakalista sa “Sensitibong pangangalaga” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Basahin ang iba pang bahagi ng kabanatang ito upang malaman ang higit pa tungkol sa mga PCP, ang Direktoryo ng Provider, at network ng provider.

Pinapangasiwaan ng programa ng Medi-Cal Rx ang coverage sa iniresetang gamot sa outpatient. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa Kabanata 4.

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP)

Ang inyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) ang lisensyadong provider na mayroon kayo para sa karamihan ng inyong pangangalagang pangkalusugan. Tutulungan kayo ng inyong PCP na kunin ang iba pang uri ng pangangalagang kailangan ninyo. Dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos mag-enroll sa Blue Shield Promise. Depende sa inyong edad at kasarian, maaari kayong pumili ng pangkalahatang practitioner, OB/GYN, pampamilyang practitioner, internist, o doktor ng mga bata bilang inyong PCP.

Ang isang nurse practitioner (NP), physician assistant (PA), o sertipikadong kumadronang nurse ay maaari ring magsilbi bilang inyong PCP. Kung pipili kayo ng NP, PA, o sertipikadong kumadronang nurse, maaaring magtalaga sa inyo ng isang doktor upang pamahalaan ang inyong pangangalaga. Kung miyembro kayo ng Medicare at ng Medi-Cal, o kung mayroon din kayong iba pang komprehensibong insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi na ninyo kailangang pumili ng PCP.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaari kayong pumili ng Indian Health Care Provider (IHCP), Pederal na Kwalipikadong Health Center (Federally Qualified Health Center, FQHC), o Rural na Health Clinic (Rural Health Clinic, RHC) bilang inyong PCP. Depende sa uri ng provider, maaari kayong makapili ng isang PCP para sa inyong sarili at iba pa ninyong miyembro ng pamilya na mga miyembro ng Blue Shield Promise, hangga't available ang PCP.

Tandaan: Maaaring pumili ang mga American Indian ng isang IHCP bilang kanilang PCP, kahit na wala sa network ng Blue Shield Promise ang IHCP.

Kung hindi kayo pipili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos ng enrollment, itatalaga kayo ng Blue Shield Promise sa isang PCP. Kung itatalaga kayo sa isang PCP at gusto ninyong magpapalit, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Mangyayari ang pagpapalit sa unang araw ng susunod na buwan.

Ang inyong PCP ay:

- Malalaman ang kasaysayan ng inyong kalusugan at ang inyong mga pangangailangan
- Itatabi ang mga record ng inyong kalusugan
- Ibibigay sa inyo ang pangangalagang pang-iwas sa sakit at karaniwang pangangalaga na kailangan ninyo
- Ire-refer (ipapadala) kayo isang espesyalista kung kailangan ninyo nito
- Magsasaayos ng pangangalaga sa ospital kung kailangan ninyo ito

Maaari ninyong tingnan ang Direktoryo ng Provider upang makahanap ng PCP sa network ng Blue Shield Promise. Ang Direktoryo ng Provider ay mayroong listahan ng mga IHCP, FQHC, at RHC na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise.

Makikita ninyo ang Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. O maaari ninyong hilinging magpadala sa inyo ng Direktoryo ng Provider sa pamamagitan ng pagtawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag upang malaman kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.

Mga pagpipiliang doktor at iba pang provider

Kayo ang lubos na nakakaalam sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung kayo ang pipili ng inyong PCP.

Pinakamainam na manatili sa isang PCP upang malaman niya ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Kung gusto ninyong lumipat sa isang bagong PCP, maaari kayong lumipat anumang oras. Dapat kayong pumili ng PCP



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

na nasa network ng provider ng Blue Shield Promise at na tumatanggap ng mga bagong pasyente.

Ang bago ninyong pinili ang magiging PCP ninyo sa unang araw ng susunod na buwan pagkatapos ninyong lumipat.

Upang mapalitan ang inyong PCP, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari niyo ring palitan ang inyong PCP sa pamamagitan ng pag-log in sa resource portal ng miyembro ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaaring palitan ng Blue Shield Promise ang inyong PCP kung ang PCP ay hindi tumatanggap ng mga bagong pasyente, umalis na sa network ng Blue Shield Promise, hindi nagbibigay ng pangangalaga sa mga pasyenteng kaedad ninyo, o kung may mga alalahanin sa PCP na may kaugnayan sa kalidad na hindi pa nalulutas. Maaari ring hilingin sa inyo ng Blue Shield Promise o ng inyong PCP na magpalit ng PCP kung hindi ninyo nakakasundo o hindi kayo sumasang-ayon sa PCP ninyo, o kung makakaligtaan ninyo ang o mahuhuli kayo sa mga appointment. Kung kailangang palitan ng Blue Shield Promise ang inyong PCP, sasabihin ito sa inyo ng Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham.

Kung magbabago ang inyong PCP, makakakuha kayo ng liham at bagong ID card ng miyembro ng Blue Shield Promise sa koreo. Magkakaroon ito ng pangalan ng inyong bagong PCP. Tumawag sa Pangangalaga sa Customer kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa pagkuha ng bagong ID card.

Ilang bagay na dapat isipin kapag pumipili ng PCP:

- Nangangalaga ba sa mga bata ang PCP?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang klinika na gusto kong gamitin?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking bahay, trabaho, o paaralan ng aking mga anak?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking tirahan at madali bang makarating sa tanggapan ng PCP?
- Nagsasalita ba ang mga doktor at kawani sa aking wika?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang ospital na gusto ko?
- Nagbibigay ba ang PCP ng mga serbisyong kailangan ko?



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Tumutugma ba ang mga oras ng tanggapan ng PCP sa aking schedule?
- Nakikipagtulungan ba ang PCP sa mga espesyalistang pinupuntahan ko?

Paunang Appointment sa Kalusugan (IHA)

Inirerekomenda ng Blue Shield Promise na, bilang bagong miyembro, magpatingin kayo sa inyong bagong PCP sa loob ng unang 120 araw para sa Paunang Appointment sa Kalusugan (IHA). Layunin ng IHA na tulungan ang inyong PCP na malaman ang kasaysayan ng inyong pangangalagang pangkalusugan at mga pangangailangan. Maaaring may mga itanong sa inyo ang inyong PCP tungkol sa kasaysayan ng inyong kalusugan o maaaring magpasagot sa inyo ng isang questionnaire. Sasabihin din sa inyo ng inyong PCP ang tungkol sa pagpapayo at mga klase ng edukasyon sa kalusugan na maaaring makatulong sa inyo.

Kapag tumawag kayo upang magpaschedule ng inyong IHA, sabihin sa taong sasagot sa telepono na isa kayong miyembro ng Blue Shield Promise. Ibigay ang inyong ID number sa Blue Shield Promise.

Dalhin ang inyong BIC at ID card sa Blue Shield Promise sa appointment ninyo. Magandang ideya na magdala ng listahan ng inyong gamot at mga tanong sa inyong pagbisita. Maghanda sa pakikipag-usap sa inyong PCP tungkol sa inyong mga pangangailangan at alalahanin sa pangangalagang pangkalusugan.

Tiyaking tumawag sa tanggapan ng inyong PCP kung mahuhuli kayo o hindi kayo makakapunta sa inyong appointment.

Kung mayroong kayong mga katangungan tungkol sa IHA, tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Karaniwang pangangalaga

Ang karaniwang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang pangangalagang pang-iwas sa sakit, na tinatawag ding wellness o pangangalaga para maging malusog. Nakakatulong itong manatili kayong malusog at ilayo kayo sa pagkakasakit. Kasama sa preventive care ang mga regular na checkup, edukasyon sa kalusugan, at pagpapayo.

Inirerekomenda ng Blue Shield Promise, lalo na para sa mga bata, na magkaroon ng regular na karaniwang pangangalaga at preventive care. Maaaring makuha ng mga miyembro ng Blue Shield Promise ang lahat ng inirerekomandang maagang preventive na serbisyong inirerekomenda ng American Academy of Pediatrics at ng Mga Sentro para sa Mga Serbisyo ng Medicare at Medicaid. Kabilang sa mga screening na ito ang screening



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

para sa pandinig at paningin, na maaaring makatulong na matiyak ang malusog na pag-unlad at pagkatuto. Para sa listahan ng mga serbisyong inirerekomenda ng doktor ng mga bata, basahin ang mga alituntunin sa “Bright Futures” mula sa American Academy of Pediatrics sa https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Kabilang din sa karaniwang pangangalaga ang pangangalaga kapag may sakit kayo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP.

Ang inyong PCP ay:

- Magbibigay sa inyo ng karamihan ng inyong karaniwang pangangalaga, kasama na ang mga regular na checkup, iniksyon, paggamot, reseta, at medikal na payo
- Itatabi ang mga record ng inyong kalusugan
- Ire-refer (ipapadala) kayo sa mga espesyalista kung kinakailangan
- Mag-uutos ng mga X-ray, mammogram, o pagsusuri sa laboratoryo kung kailangan ninyo ang mga ito

Kapag kailangan ninyo ng karaniwang pangangalaga, tatawagan ninyo ang inyong doktor para sa appointment. Tiyaking tumawag sa inyong PCP bago kayo kumuha ng medikal na pangangalaga, maliban kung isa itong emergency. Para sa emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa pangangalagang pangkalusugan at mga serbisyong sinasaklaw ng inyong plano, at kung ano ang hindi nito sinasaklaw, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo” at Kabanata 5, “Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan” sa handbook na ito.

Ang lahat ng provider ng Blue Shield Promise ay maaaring gumamit ng mga tulong at serbisyo upang makipag-ugnayan sa mga taong may mga kapansanan. Maaari rin silang makipag-ugnayan sa inyo sa ibang wika o format. Sabihin sa inyong provider o sa Blue Shield Promise kung ano ang kailangan ninyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Network ng provider

Ang network ng provider ng Medi-Cal ay ang grupo ng mga doktor, ospital, at iba pang provider na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise upang maibigay sa mga miyembro ng Medi-Cal ang mga saklaw na serbisyo ng Medi-Cal.

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga. Makukuha ninyo ang karamihan sa inyong mga saklaw na serbisyo sa pamamagitan ng Blue Shield Promise mula sa aming mga nasa network na provider. Maaari kayong pumunta sa isang wala sa network na provider nang walang referral o paunang pag-apruba para sa pang-emergency na pangangalaga o para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya. Maaari rin kayong pumunta sa isang wala sa network na provider para sa agarang pangangalaga na hindi available sa lugar kapag nasa lugar kayo kung saan hindi kami nagseserbisyo. Dapat ay mayroon kayong referral o paunang pag-apruba para sa lahat ng iba pang serbisyo na wala sa network, kung hindi ay hindi sasaklawin ang mga ito.

Tandaan: Maaaring pumili ang mga American Indian ng isang IHCP bilang kanilang PCP, kahit na wala sa network ng Blue Shield Promise ang IHCP.

Kung ang inyong PCP, ospital o iba pang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng saklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya o pagpapalaglag, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga pagtutol hinggil sa moralidad, basahin ang “Pagtutol hinggil sa moralidad” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng mga saklaw na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari niya kayong tulungan na maghanap ng isa pang provider na magbibigay sa inyo ng mga serbisyong kailangan ninyo. Matutulungan din kayo ng Blue Shield Promise na maghanap ng provider na magsasagawa ng serbisyo.

Mga nasa network na provider

Gagamit kayo ng mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise para sa karamihan sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Kukunin ninyo ang preventive care at karaniwang pangangalaga mula sa mga nasa network na provider. Gagamit din kayo ng mga espesyalista, ospital, at iba pang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Upang makakuha ng Direktoryo ng Provider ng mga nasa network na provider, tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo pumunta sa isang provider na wala sa network ng Blue Shield Promise, kabilang ang nasa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, maliban sa mga sitwasyong ito:

- Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na ospital.
- Kung wala kayo sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, pumunta sa alinmang pasilidad ng agarang pangangalaga.
- Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo sa pagpaplano ng pamilya, pumunta sa alinmang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).
- Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip, pumunta sa provider na nasa network o sa isang provider ng plano sa kalusugan ng isip ng county, nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Kung hindi kayo napapailalim sa isa sa mga sitwasyong nakalista sa itaas at hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago makatanggap ng pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, maaaring responsibilidad ninyong magbayad para sa anumang pangangalagang natanggap ninyo mula sa mga wala sa network na provider.

Mga wala sa network na provider na nasa lugar ng serbisyo

Ang mga wala sa network na provider ay mga provider ng pangangalagang pangkalusugan na walang kasunduang makipagtulungan sa Blue Shield Promise. Maliban sa pang-emergency na pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa anumang pangangalaga mula sa mga wala sa network na provider. Kung kailangan ninyo ng medikal na kinakailangang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na hindi available sa network, maaaring makuha ninyo nang libre ang mga ito mula sa isang wala sa network na provider.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaaring mag-apruba ang Blue Shield Promise ng referral sa isang wala sa network na provider kung hindi available sa network ang mga serbisyong kailangan ninyo, o kung napakalayo ng mga ito sa inyong bahay. Kung bibigyan namin kayo ng referral sa isang wala sa network na provider, kami ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.

Para sa agarang pangangalaga sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, dapat kayong pumunta sa provider ng agarang pangangalaga na nasa network ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makatanggap ng agarang pangangalaga mula sa isang provider na nasa network. Hindi ninyo kailangang makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makakuha ng agarang pangangalaga mula sa wala sa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise.

Kung kukuha kayo ng agarang pangangalaga mula sa wala sa network na provider sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalagang iyon. Maaari kayong magbasa pa tungkol sa mga serbisyo sa pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, at sensitibong pangangalaga sa kabanatang ito.

Tandaan: Kung isa kayong American Indian, maaari kayong makakuha ng pangangalaga sa isang IHCP sa labas ng aming network ng provider nang walang referral. Ang isang IHCP na wala sa network ay maaari ring i-refer ang mga American Indian na miyembro sa isang nasa network na provider nang hindi kailangang humingi muna ng referral mula sa PCP na nasa network.

Kung nangangailangan kayo ng tulong sa mga serbisyong wala sa network, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Wala sa lugar ng serbisyo

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo (Los Angeles County) ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng pangangalagang **hindi** pang-emergency o agaran, tawagan kaagad ang inyong PCP. O tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang mga miyembrong nangangailangan ng hindi pang-emergency o hindi agarang pangangalaga na wala sa lugar ng serbisyo (Los Angeles County) ng Blue Shield Promise at/o network ng provider, ay dapat may paunang pag-apruba bago kunin ang serbisyo. Pakitawagan ang inyong PCP o ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise.

Para sa pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang wala sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

network na pang-emergency na pangangalaga. Kung maglalakbay kayo papunta sa Canada o Mexico at kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga. Kung bibiyahe kayo sa ibang bansa sa labas ng Canada o Mexico at mangailangan kayo ng mga serbisyo sa pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, o anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, **hindi** sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga.

Kung magbabayad kayo para sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na bayaran kayo. Susuriin ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan.

Kung kayo ay nasa ibang estado o nasa isang US Territory tulad ng American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico, o US Virgin Islands, sinasaklaw kayo para sa pang-emergency na pangangalaga. Hindi lahat ng ospital at doktor ay tumatanggap ng Medicaid. (Sa California lang tinatawag na Medi-Cal ang Medicaid.) Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga sa labas ng California, sabihin kaagad sa ospital o doktor sa emergency room na kayo ay mayroong Medi-Cal at miyembro ng Blue Shield Promise.

Hilingin sa ospital na gumawa ng mga kopya ng inyong ID card sa Blue Shield Promise. Sabihin sa ospital at mga doktor na singilin ang Blue Shield Promise. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para sa mga serbisyong natanggap ninyo sa ibang estado, tawagan kaagad ang Blue Shield Promise. Makikipagtulungan kami sa ospital at/o doktor upang iayos na ang Blue Shield Promise ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.

Kung kayo ay nasa labas ng California at may pangangailangang pang-emergency na punan ang mga outpatient na inireresetang gamot, ipatawag sa botika ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273.

Tandaan: Maaaring kumuha ang mga American Indian ng mga serbisyo sa mga wala sa network na IHCP.

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa wala sa network o wala sa lugar ng serbisyo na pangangalaga, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung sarado ang tanggapan at gusto ninyo ng tulong mula sa isang kinatawan, tawagan ang Nurse Advice Line nang 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kasama ang mga holiday sa 1-800-609-4166.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Kung bibiyahe kayo sa labas ng United States at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa agarang pangangalaga, basahin ang “Agarang pangangalaga” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Mga Itinalagang Modelo na Pinamamahalaang Plano sa Pangangalaga

Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa malaking bilang ng mga doktor, espesyalista, ospital, at iba pang provider ng pangangalagang pangkalusugan. Nakikipagtulungan ang ilan sa mga provider na ito sa isang network, kung minsan ay tinatawag na “grupong medikal” o isang “asosasyon ng hiwalay na pagsasanay (independent practice association, IPA).” Maaari ding direktang makaugnayan ang mga provider na ito sa pamamagitan ng Blue Shield Promise.

Nangangahulugan ito na ire-refer kayo ng inyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa mga espesyalista at serbisyong nauugnay sa kanyang grupong medikal, IPA, o sa Blue Shield Promise. Kung nagpatingin na kayo sa isang espesyalista, kausapin ang inyong PCP o tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Tutulungan kayo ng Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise na magpatingin sa provider na iyon kung karapat-dapat kayo para sa pagpapatuloy ng pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon, puntahan ang seksyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito.

Paano gumagana ang pinapamahalaang pangangalaga

Ang Blue Shield Promise ay isang pinamamahalaang plano sa pangangalaga. Nagbibigay ng pangangalaga ang Blue Shield Promise sa mga miyembrong nakatira o nagtatrabaho sa Los Angeles County. Sa pinapamahalaang pangangalaga, nagtutulungan ang inyong PCP, mga espesyalista, klinika, ospital, at iba pang provider upang pangalagaan kayo.

Nakikipagkontrata ang Blue Shield Promise sa mga grupong medikal upang magbigay ng pangangalaga sa mga miyembro ng Blue Shield Promise. Binubuo ang grupong medikal ng mga doktor na mga PCP at espesyalista. Nakikipagtulungan ang grupong medikal sa iba pang provider tulad ng mga laboratoryo at mga supplier ng durable medical equipment. May ugnayan din sa ospital ang grupong medikal. Tingnan ang inyong ID card sa Blue Shield Promise para sa mga pangalan ng inyong PCP, grupong medikal, at ospital.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kapag sumali kayo sa Blue Shield Promise, pipili kayo ng o itatalaga kayo sa isang PCP. Bahagi ng grupong medikal ang inyong PCP. Ang inyong PCP at grupong medikal ang nangangasiwa ng pangangalaga para sa lahat ng inyong medikal na pangangailangan. Maaaring irekomenda kayo ng inyong PCP sa mga espesyalista o mag-utos ng mga pagsusuri sa laboratoryo at X-ray. Kung kailangan ninyo ng mga serbisyong humihingi ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), susuriin ng Blue Shield Promise o ng inyong grupong medikal ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) at magpapasya kung aprubahan ang serbisyo.

Kadalasan, kailangan ninyong pumunta sa mga espesyalista o iba pang propesyonal sa kalusugan na nakikipagtulungan sa parehong grupong medikal ng inyong PCP. Maliban na lang para sa mga emergency, dapat rin kayong kumuha ng pangangalaga sa ospital mula sa ospital na may ugnayan sa inyong grupong medikal.

Kung minsan, maaaring mangailangan kayo ng serbisyong hindi available mula sa provider na nasa grupong medikal. Sa ganoong sitwasyon, irerekomenda kayo ng inyong PCP sa isang provider na nasa ibang grupong medikal o wala sa network. Hihingi ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang inyong PCP upang makakapunta kayo sa provider na ito.

Kadalasan, kailangan ay mayroon kayong paunang pahintulot mula sa inyong PCP, grupong medikal, o Blue Shield Promise bago kayo makapunta sa isang wala sa network na provider o sa isang provider na hindi bahagi ng inyong grupong medikal. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga pang-emergency na serbisyo, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o mga serbisyo sa kalusugan ng isip na nasa network.

Mga doktor

Pipili kayo ng doktor mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise bilang inyong PCP. Ang pipiliin ninyong doktor ay dapat na isang nasa network na provider. Upang makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O hanapin ito online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung pipili kayo ng bagong PCP, dapat ninyo ring tawagan ang PCP na gusto ninyo upang matiyak na tumatanggap sila ng mga bagong pasyente.

Kung nagpapatingin kayo sa isang doktor bago kayo naging miyembro ng Blue Shield Promise, at ang doktor na iyon ay hindi bahagi ng network ng Blue Shield Promise, maaari ninyong ipagpatuloy ang pagpapatingin sa doktor na iyon



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

sa loob ng limitadong panahon. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito. Upang matuto pa, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng espesyalista, i-rerefer kayo ng inyong PCP sa isang espesyalista sa network ng Blue Shield Promise. Hindi humihingi ng rekomendasyon ang ilang espesyalista. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga rekomendasyon, basahin ang “Mga Rekomendasyon” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Tandaan, kung hindi kayo pipili ng PCP, pipili ng PCP ang Blue Shield Promise para sa inyo, maliban kung mayroon kayong ibang komprehensibong saklaw sa kalusugan bukod sa Medi-Cal. Kayo ang lubos na nakakaalam sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung kayo ang pipili. Kung miyembro kayo ng Medicare at ng Medi-Cal, o kung mayroon kayong iba pang insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi na ninyo kailangang pumili ng PCP mula sa Blue Shield Promise.

Kung gusto ninyong palitan ang inyong PCP, dapat kayong pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Tiyaking tumatanggap ng mga bagong pasyente ang PCP. Upang mapalitan ang inyong PCP, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) Maaari niyo ring mapalitan ang inyong PCP sa pamamagitan ng pag-log in sa portal ng Blue Shield Promise.

Mga ospital

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

Kung hindi ito isang emergency at kailangan ninyo ng pangangalaga sa ospital, ang inyong PCP ang magpapasya kung saang ospital kayo pupunta. Kakailanganin ninyong pumunta sa isang ospital na ginagamit ng inyong PCP at nasa network ng provider ng Blue Shield Promise. Nakalista sa Direktoryo ng Provider ang mga ospital na nasa network ng Blue Shield Promise.

Mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan

Maaari kayong pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng kababaihan na nasa network ng Blue Shield Promise para sa sinasaklaw na pangangalaga na kinakailangan upang magbigay ng mga serbisyo sa karaniwang pangangalaga ng kababaihan. Hindi ninyo kailangan ng rekomendasyon o awtorisasyon mula sa inyong PCP para makuha



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari ninyong tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari rin kayong tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166.

Direktoryo ng Provider

Nakalista sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise ang mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Ang network ay ang grupo ng mga provider na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise.

Nakalista sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise ang mga ospital, PCP, espesyalista, nurse practitioner, nurse midwife, physician assistant, provider sa pagpapalano ng pamilya, FQHC, provider sa kalusugan ng isip para sa outpatient, mga pinapamahalaang pangmatagalang serbisyo at suporta (managed long term services and supports, MLTSS), Freestanding na Paanakan (Freestanding Birth Centers, FBC), IHCP, at RHC.

Ang Direktoryo ng Provider ay may mga pangalan, espesyalidad, address, numero ng telepono, oras ng negosyo, at wikang sinasalita ng nasa network na provider ng Blue Shield Promise. Sinasabi nito sa inyo kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider. Ibinibigay rin nito ang pisikal na accessibility para sa gusali, tulad ng paradahan, mga rampa, hagdan na may mga hawakan, at banyo na may malalaking pinto at mga hawakan. Upang alamin pa ang tungkol sa edukasyon, pagsasanay, at sertipikasyon ng board ng isang doktor, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Makikita ninyo ang online na Direktoryo ng Provider sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung kailangan ninyo ng naka-print na Direktoryo ng Provider, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Maaari kayong makahanap ng listahan ng mga pharmacy na nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Pharmacy ng Medi-Cal Rx sa <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Maaari rin kayong maghanap ng pharmacy na malapit sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.

Napapanahong access sa pangangalaga

Ang inyong provider na nasa network ay kailangang magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga batay sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

3 | Paano kumuha ng pangangalaga

pangkalusugan. Kailangan man lang nilang mag-alok sa inyo ng appointment na nakalista sa mga time frame sa talahanayan sa ibaba.

Uri ng appointment	Dapat kayong makakuha ng appointment sa loob ng:
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	48 oras
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	96 na oras
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangunahing pangangalaga	10 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangangalaga ng espesyalista	15 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment sa provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)	10 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment ng follow-up na pangangalaga sa provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)	10 araw ng trabaho mula sa huling appointment
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa mga ancillary (pansuporta) na serbisyo para sa pagsusuri o paggamot ng pinsala, karamdaman, o iba pang kondisyon ng kalusugan	15 araw ng trabaho

Iba pang pamantayan ng tagal ng paghihintay	Dapat ay maikonekta na kayo sa loob ng:
Ang mga tagal ng paghihintay sa telepono ng Pangangalaga sa Customer sa mga normal na oras ng negosyo	10 minuto
Mga tagal ng paghihintay sa telepono para sa Nurse Advice Line	30 minuto (ikokonekta sa nurse)



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung minsan, hindi problema ang paghihintay para sa appointment nang mas matagal. Maaari kayong bigyan ng inyong provider ng mas matagal na oras ng paghihintay kung hindi ito makakasama sa inyong kalusugan. Dapat itala sa inyong rekord na hindi makakasama sa inyong kalusugan ang mas matagal na oras ng paghihintay. At kung mas gusto ninyo na maghintay para sa appointment sa ibang pagkakataon na mas aangkop sa inyong schedule o na pumunta sa ibang provider na pinili ninyo, igagalang ng inyong provider o ng Blue Shield Promise ang kahilingan ninyo.

Maaaring magrekomenda ang inyong doktor ng partikular na schedule para sa mga preventive na serbisyo, follow-up na pangangalaga para sa mga patuloy na kondisyon, o mga pangmatagalang pagrekomenda sa mga espesyalista, depende sa mga pangangailangan ninyo.

Sabihin sa amin kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng interpreter kapag tatawagan ninyo ang Blue Shield Promise o kapag kukuha kayo ng mga saklaw na serbisyo. Available ang mga serbisyo ng interpreter, kabilang ang sign language, nang libre. Lubos naming hindi hinihikayat na magpa-interpret sa mga menor de edad o miyembro ng pamilya. Upang matuto pa tungkol sa aming inaalok na mga serbisyo ng interpreter, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng interpreter, kabilang ang sign language, sa isang botika ng Medi-Cal Rx, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaaring tumawag sa 711 ang mga user ng TTY, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.

Tagal o layo ng paglalakbay papunta sa pangangalaga

Dapat sundin ng Blue Shield Promise ang mga pamantayan sa tagal o layo ng paglalakbay para sa inyong pangangalaga. Makakatulong ang mga pamantayang iyon na matiyak na makukuha ninyo ang pangangalaga nang hindi kailangang bumiyahe nang masyadong malayo mula sa inyong tinitirhan. Nakadepende ang mga pamantayan sa tagal o layo ng paglalakbay sa county kung saan kayo nakatira.

Kung hindi kayo mabibigyan ng Blue Shield Promise ng pangangalaga batay sa mga pamantayang ito sa tagal o layo ng paglalakbay, maaaring payagan ng DHCS ang ibang pamantayan, na tinatawag na pamantayan sa alternatibong access. Para sa mga pamantayan sa tagal o layo ng Blue Shield Promise para sa kung saan kayo nakatira,



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

bisitahin ang blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. O tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga mula sa isang provider na malayo mula sa tinitirhan ninyo, tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Matutulungan nila kayong maghanap ng pangangalaga mula sa provider na mas malapit sa inyo. Kung hindi makakahanap ang Blue Shield Promise ng pangangalaga mula sa mas malapit na provider para sa inyo, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon upang makapunta kayo sa inyong provider, kahit malayo ang provider na iyon mula sa tinitirhan ninyo.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga provider ng botika, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.

Itinuturing itong malayo kung hindi kayo makakapunta sa provider na iyon batay sa mga pamantayan ng Blue Shield Promise sa tagal o layo ng paglalakbay para sa inyong county, anuman ang pamantayan sa alternatibong access na maaaring gamitin ng Blue Shield Promise para sa inyong ZIP Code.

Mga appointment

Kapag kailangan ninyo ng pangangalagang pangkalusugan:

- Tumawag sa inyong PCP
- Ihanda ang inyong ID number sa Blue Shield Promise sa pagtawag
- Mag-iwan ng mensahe kasama ang inyong pangalan at numero ng telepono kung sarado ang tanggapan
- Dalhin ang inyong BIC at ID card sa Blue Shield Promise sa appointment ninyo
- Humingi ng transportasyon papunta sa inyong appointment, kung kinakailangan
- Humiling ng kinakailangang tulong sa wika o mga serbisyo ng pagsasalin bago ang inyong appointment para makuha ang mga serbisyo sa oras ng inyong pagbisita
- Dumating sa tamang oras para sa inyong appointment, dumating nang ilang minutong mas maaga upang makapag-sign in, mapunan ang mga form, at makasagot ng anumang tanong na maaaring mayroon ang inyong PCP
- Tumawag kaagad kung hindi kayo makakapunta sa inyong appointment o kung mahuhuli kayo
- Ihanda ang inyong mga tanong at impormasyon ng gamot



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagpapasya kung gaano katindi ang pangangailangan ninyo sa pangangalaga at hindi available ang inyong PCP para makipag-usap sa inyo, tawagan ang Nurse Advice Line nang 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kasama ang mga holiday sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Pagpunta sa inyong appointment

Kung wala kayong paraan upang pumunta at makabalik mula sa inyong mga appointment para sa mga saklaw na serbisyo, matutulungan kayo ng Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon para sa inyo. Depende sa inyong sitwasyon, maaaring maging kwalipikado kayo para sa Medikal na Transportasyon o Hindi Medikal na Transportasyon. Ang mga serbisyo sa transportasyon na ito ay hindi para sa mga emergency at maaaring magamit nang libre.

Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911**. Available ang transportasyon para sa mga serbisyo at appointment na walang kaugnayan sa pang-emergency na pangangalaga. Maaaring magamit ang mga ito nang libre.

Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyong hindi pang-emergency” sa ibaba.

Pagkakansela at pagpapalit ng schedule

Kung hindi kayo makakarating sa inyong appointment, tumawag kaagad sa tanggapan ng inyong provider. Hihilingin sa inyo ng karamihan sa mga doktor na tumawag 24 na oras (1 araw ng trabaho) bago ang inyong appointment kung kailangan ninyong magkansela. Kung paulit-ulit kayong hindi nakapunta sa mga appointment, maaaring huminto sa pagbibigay sa inyo ng pangangalaga ang doktor ninyo at kakailanganin ninyong maghanap ng bagong doktor.

Pagbabayad

Hindi ninyo kailangang magbayad para sa mga saklaw na serbisyo maliban na lang kung mayroon kayong bahagi sa gastusin para sa pangmatagalang pangangalaga. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at bahagi sa gastusin” sa Kabanata 2. Kadalasan, hindi kayo makakatanggap ng pagsingil mula sa isang provider. Dapat ninyong ipakita ang inyong ID card sa Blue Shield Promise at ang inyong BIC sa Medi-Cal kapag kukuha



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta upang malaman ng inyong provider kung sino ang sisingilin. Maaari kayong makakuha ng Paliwanag ng Mga Benepisyo (Explanation of Benefits, EOB) o pahayag mula sa isang provider. Hindi mga pagsingil ang mga EOB at statement.

Kung makatanggap kayo ng pagsingil, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung makakuha kayo ng pagsingil para sa mga reseta, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O bumisita sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Sabihin sa Blue Shield Promise ang halaga ng sinisingil sa inyo, ang petsa ng serbisyo, at ang dahilan para sa pagsingil. Hindi ninyo kailangang magbayad sa mga provider para sa anumang halagang dapat bayaran ng Blue Shield Promise para sa anumang saklaw na serbisyo. Kailangan ninyong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo bumisita sa isang wala sa network na provider maliban kapag:

- Kailangan ninyo ng mga pang-emergency na serbisyo, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na ospital
- Kailangan ninyo ng mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya o mga serbisyong nauugnay sa pagsusuri para sa mga impeksyon na nakukuha sa pakikipagtalik, maaari kayong pumunta sa alinmang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot)
- Kailangan ninyo ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip, maaari kayong pumunta sa isang provider na nasa network o isang provider ng planong kalusugan ng isip ng county nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Kung makatanggap kayo ng pangangalaga mula sa wala sa network na provider at hindi kayo makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise, maaaring kailangan ninyong magbayad para sa pangangalagang natanggap ninyo. Kung kailangan ninyong makatanggap ng medikal na kinakailangang pangangalaga mula sa wala sa network na provider dahil hindi ito available sa network ng Blue Shield Promise, hindi ninyo kailangang magbayad basta't ang pangangalaga ay saklaw na serbisyo ng Medi-Cal at nakakuha kayo ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise para rito. Upang matuto pa tungkol sa pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, at mga sensitibong serbisyo, pumunta sa mga pamagat na iyon sa kabanatang ito.

Kung makakakuha kayo ng pagsingil o hiniling sa inyo na bayaran ang isang co-pay na sa tingin ninyo ay hindi ninyo kailangang bayaran, tumawag sa Pangangalaga sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung babayaran ninyo ang pagsingil, maaari kayong maghain ng form sa claim sa Blue Shield Promise. Kakailanganin ninyong sabihin sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham kung bakit kailangan ninyong bayaran ang item o serbisyo. Babasahin ng Blue Shield Promise ang inyong claim at magpapasya ito kung maibabalik sa inyo ang pera.

Para sa mga tanong tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung kukuha kayo ng mga serbisyo sa sistema ng Veterans Affairs o ng mga hindi sinasaklaw o hindi awtorisadong serbisyo sa labas ng California, maaaring kayo ang dapat magbayad para sa mga iyon.

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

- Ang mga serbisyo ay hindi sinasaklaw ng Medi-Cal tulad ng mga cosmetic na serbisyo
- Mayroon kayong hindi pa natutugunang bahagi sa gastusin ng Medi-Cal
- Nagpatingin kayo sa isang doktor na hindi kumukuha ng Medi-Cal at may nilagdaan kayong form na nagsasaad na gusto pa rin ninyong magpatingin at kayo mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo
- Hiniling ninyong mabayaran kayo para sa mga co-pay para sa mga resetang sinasaklaw ng inyong Medicare Part D plan

Mga rekomendasyon

Kung kailangan ninyo ng espesyalista para sa inyong pangangalaga, ang inyong PCP o ibang espesyalista ay magbibigay sa inyo ng rekomendasyon sa isang espesyalista. Ang isang espesyalista ay isang provider na nakatuon sa isang uri ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Ang doktor na nagrerekomenda sa inyo ay makikipagtulungan sa inyo sa pagpili ng espesyalista. Upang makatulong na matiyak na makapunta kayo kaagad sa isang espesyalista, nagtatakda ang DHCS ng mga time frame upang makapagpa-appointment ang mga miyembro. Nakalista ang mga time frame na ito sa “Napapanahong access sa pangangalaga” sa handbook na ito. Makakatulong sa inyo ang tanggapan ng inyong PCP na magpa-appointment sa isang espesyalista.

Kabilang sa iba pang serbisyo na maaaring mangailangan ng rekomendasyon ang mga pamamaraang ginagawa sa tanggapan, X-ray, pagsusuri sa laboratoryo, at mga espesyalista.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaari kayong bigyan ng inyong PCP ng form na dadalhin sa espesyalista. Sasagutan ng espesyalista ang form at ipapadala ito pabalik sa inyong PCP. Gagamutin kayo ng espesyalista hangga't sa tingin niya ay kailangan ninyo ng paggamot.

Kung mayroon kayong problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga sa loob ng mahabang panahon, maaari kayong mangailangan ng pangmatagalang pagrekomenda. Nangangahulugan itong maaari kayong magpatingin sa iisang espesyalista nang higit sa isang beses nang hindi kumukuha ng referral sa bawat pagkakataon.

Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng pangmatagalang pagrekomenda o gusto ninyo ng kopya ng patakaran sa rekomendasyon ng Blue Shield Promise, tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hindi niyo kailangan ng rekomendasyon para sa:

- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pagbisita sa Obstetrics/Gynecology (OB/GYN)
- Mga pagbisita para sa pangangalagang agaran o pang-emergency
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, tulad ng pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (upang malaman ang higit pa, tawagan ang Tanggapan ng Impormasyon ng Pagpapalano ng Pamilya at Serbisyo ng Rekomendasyon sa 1-800-942-1054)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga chiropractic service (maaaring kailangan ng rekomendasyon kapag ibinigay ng mga FQHC, RHC, at IHCP na wala sa network)
- Paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip
- Patuloy na therapy sa kalusugan ng isip

Maaari ring makakuha ang mga menor de edad ng ilang partikular na mga serbisyong outpatient para sa kalusugan ng isip, mga sensitibong serbisyo, at serbisyo para sa sakit na pag-aabuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot nang walang pahintulot ng magulang. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga serbisyo sa pahintulot ng menor de edad” sa kabanatang ito at “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit na pag-aabuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga rekomendasyon sa California Cancer Equity Act

Ang epektibong paggamot ng mga kumplikadong cancer ay nakadepende sa maraming dahilan. Kabilang sa mga ito ang pagkuha ng tamang pagsusuri at pagkuha ng napapanahong paggamot mula sa mga eksperto ng cancer. Kung nasuri kayo na may kumplikadong cancer, nagpapapahintulot ang bagong California Cancer Care Equity Act sa inyo na humingi ng rekomendasyon mula sa inyong doktor upang makakakuha ng paggamot ng cancer mula sa isang nasa network na cancer center na itinalaga ng National Cancer Institute (NCI), kaakibat na site ng NCI Community Oncology Research Program (NCORP), o isang kwalipikadong academic cancer center.

Kung ang Blue Shield Promise ay walangnasa network na itinalaga ng NCI na cancer center, ang Blue Shield Promise ay papayag sa inyo na humingi ng rekomendasyon upang ipagamot ang cancer sa isa sa mga wala sa network na center na ito sa California, kung ang isa sa mga wala sa network na center at ang Blue Shield Promise ay sumasang-ayon sa pagbabayad, maliban na lang kung pipili kayo ng ibang provider ng paggamot ng cancer.

Kung nasuri kayo na may cancer, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise upang malaman kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo mula sa isa sa mga cancer center na ito.

Handa nang huminto sa paninigarilyo? Upang malaman ang tungkol sa mga serbisyo sa Ingles, tumawag sa 1-800-300-8086. Para sa Spanish, tumawag sa 1-800-600-8191.
Upang malaman ang higit pa, pumunta sa www.kickitca.org.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng inyong PCP o espesyalista na humiling ng pahintulot sa Blue Shield Promise bago ninyo makuha ang pangangalaga. Ang tawag dito ay humihingi ng paunang pag-apruba o paunang pahintulot. Nangangahulugan ito na dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na ang pangangalaga ay medikal na kinakailangan (kailangan).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o pang-isip na sakit o kondisyon.

Ang mga sumusunod na serbisyo ay palaging nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), kahit na kukunin ninyo ang mga ito mula sa isang provider na nasa network ng Blue Shield Promise:

- Pagpapaospital, kung hindi emergency
- Mga serbisyong wala sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, kung hindi emergency o agarang pangangalaga
- Outpatient na operasyon
- Pangmatagalang pangangalaga o mga serbisyo ng skilled nursing sa isang nursing na pasilidad
- Mga dalubhasang paggagamot, imaging, pagsusuri, at pamamaraan
- Mga serbisyo sa medikal na transportasyon kapag hindi ito emergency. Ang mga serbisyo ng ambulansya para sa emergency ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba
- Pangunahing pag-transplant ng organ

Ang mga serbisyong pang-emergency na ambulansya ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Sa ilalim ng Seksyon 1367.01 (h)(1) ng Health and Safety Code, ang Blue Shield Promise ay may 5 araw ng negosyo mula nang makuha ng Blue Shield Promise ang impormasyong makatuwirang kailangan upang magpasiya (aprubahan o tanggihan) ang mga kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Para sa mga kahilingan na ginawa ng isang provider o kapag natuklasan ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang haba ng panahon ay maaaring seryosong malagay sa panganib ng inyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang pinakamalaking kakayan ng pagkilos, ang Blue Shield Promise ay gagawa ng pinabilis (mabilis) na paunang pag-apruba (paunang pahintulot) na pasiya.

Ang Blue Shield Promise ay magbibigay sa inyo ng abiso sa lalong madaling kinakailangan ng inyong kondisyon sa kalusugan at hindi lalampas sa 72 oras pagkatapos matanggap ang kahilingan para sa mga serbisyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Sinusuri ng mga kawani ng klinika o medikal tulad ng mga doktor, nurse, at pharmacist ang mga kahilingan bago ang pag-apruba (paunang pahintulot).

Ang Blue Shield Promise ay hindi nakakaimpluwensya sa desisyon ng mga tagasuri na tanggihan o aprubahan ang pagsaklaw o mga serbisyo sa anumang paraan. Kung hindi aaprubahan ng Blue Shield Promise ang kahilingan, papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA). Sasabihin sa inyo ng NOA kung paano maghain ng apela kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasiya.

Makikipag-ugnayan sa inyo ang Blue Shield Promise kung kailangan ng Blue Shield Promise ng higit pang impormasyon o higit na oras upang masuri ang inyong kahilingan.

Hindi ninyo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa pangangalagang pang-emergency, kahit na ito ay wala sa network at wala sa inyong lugar ng serbisyo. Kasama rito ang labor at panganganak kung buntis kayo. Hindi ninyo kailangan ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa ilang mga serbisyong sensitibo sa pangangalaga. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa pangangalaga, basahin ang "Sensitibong pangangalaga" sa hinaharap na lugar ng kabanatang ito.

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga pangalawang opinyon

Maaaring gusto ninyo ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalagang sinasabi ng inyong provider na kailangan ninyo o tungkol sa inyong diagnosis o plano ng paggamot. Halimbawa, baka gusto ninyo ng pangalawang opinyon kung nais ninyong siguraduhin na tama ang inyong diagnosis, hindi kayo siguradong kailangan ninyo ng iniresetang paggagamot o operasyon, o sinubukan ninyong sundin ang plano sa paggagamot at hindi ito gumagana.

Kung gusto ninyong makakuha ng pangalawang opinyon, ire-refer namin kayo sa isang kwalipikadong nasa network na provider na maaaring magbigay sa inyo ng pangalawang opinyon. Para sa tulong sa pagpili ng provider, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa pangalawang opinyon kung hihilingin ninyo ito o ng inyong nasa network na provider at kukunin ninyo ang pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Hindi mo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise upang makakuha ng pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Ang inyong nasa network na provider ay maaaring makatulong sa inyong makakuha ng referral para sa pangalawang opinyon kung kailangan ninyo ng isa.

Kung walang provider sa network ng Blue Shield Promise na makakapagbigay sa inyo ng ikalawang opinyon, magbabayad ang Blue Shield Promise para sa ikalawang opinyon mula sa isang wala sa network na provider. Sasabihin sa inyo ng Blue Shield Promise sa loob ng 5 araw ng trabaho kung inaprubahan ang provider na pinili ninyo para sa pangalawang opinyon. Kung mayroon kayong hindi gumagaling, malala o malubhang sakit, o kinakaharap na agaran at matinding panganib sa inyong kalusugan, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, pagkawala ng buhay, kamay o paa, o pangunahing bahagi o paggana ng katawan, ipapaalam ito sa inyo ng Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng 72 oras.

Kung tinanggihan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan para sa pangalawang opinyon, maaari kayong maghain ng karaingan. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga karaingan, basahin ang "Mga Reklamo" sa Kabanata 6 ng handbook na ito.

Sensitibong pangangalaga

Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad

Kung kayo ay wala pang 18 taong gulang, maaari kayong makakuha ng mga ilang serbisyo nang walang pahintulot ng magulang o tagapangalaga. Ang mga serbisyong ito ay tinatawag na mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad.

Maaari ninyong makuha ang mga serbisyong ito nang walang pahintulot mula sa inyong magulang o tagapangalaga:

- Mga serbisyong sekswal na pag-atake, kabilang ang pag-alaga sa kalusugan ng isip ng outpatient
- Pagbubuntis
- Pagpaplano ng pamilya at birth control
- Mga serbisyo sa pagpapalaglag



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung kayo ay 12 taong gulang o mas matanda pa, maaari din ninyong makuha ang mga serbisyong ito nang walang pahintulot mula sa inyong magulang o tagapangalaga:

- Mga outpatient na pangangalaga sa kalusugan ng isip para sa:
 - Sekswal na pag-atake
 - Incest
 - Pisikal na pag-atake
 - Pang-aabuso sa bata
 - Kapag naiisip ninyong saktan ang inyong sarili o ibang tao
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggagamot sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggagamot ng mga sekswal na naipapasang impeksyon
- Paggagamot sa sakit sa paggamit ng substance
 - Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga serbisyo sa paggagamot ng karamdaman sa paggamit ng substance" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Para sa pagsusuri sa pagbubuntis, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, mga serbisyo sa pagpipigil sa kapanganakan, o mga serbisyo para sa mga impeksyon na nakukuha sa pakikipagtalik, ang doktor o klinika ay hindi kailangang nasa network ng Blue Shield Promise. Maaari kayong pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa mga ito para sa mga ganitong serbisyo nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Para sa mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad na hindi mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip, maaari kayong pumunta sa nasa network na provider nang walang rekomendasyon at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Hindi kayo kailangang i-refer ng inyong PCP at hindi ninyo kailangang makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise upang makatanggap ng mga saklaw na serbisyo ng pahintulot sa menor de edad.

Hindi saklaw ang mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad na mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip. Ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip ay sakop ng plano sa kalusugan ng isip ng county para sa county kung saan ka nakatira.

Maaaring makipag-usap nang pribado ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga alalahaning pangkalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa Nurse Advice Line 24/7 sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay hindi magpapadala ng impormasyon tungkol sa pagkuha ng mga sensitibong serbisyo sa mga magulang o tagapangalaga. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng mga kumpidensyal na komunikasyon na may



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado" sa Kabanata 7 ng handbook na ito.

Mga serbisyo ng pangangalaga sa adult

Bilang isang nasa hustong gulang (18 taong gulang o mas matanda pa), maaaring ayaw ninyong pumunta sa inyong PCP para sa sensitibo o pribadong pangangalaga. Maaari kayong pumili ng kahit sinong doktor o kahit anong klinika para sa mga ganitong uri ng pangangalaga:

- Pagpaplano ng pamilya at birth control kabilang ang isterilisasyon para sa mga adult na 21 at mas matanda pa
- Pagsusuri at pagpapayo para sa pagbubuntis
- Pag-iwas at pagsusuri para sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggagamot ng mga sekswal na naipapasang impeksyon
- Pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Mga outpatient na serbisyo sa pagpapalaglag

Para sa sensitibong pangangalaga, ang doktor o klinika ay hindi kailangang nasa network ng Blue Shield Promise. Maaari ninyong piliing pumunta sa anumang Medi-Cal na provider para sa mga serbisyong ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise. Kung nakatanggap kayo ng pangangalagang hindi nakalista dito bilang sensitibong pangangalaga mula sa isang wala sa network na provider, maaaring kakailanganin ninyong bayaran ito.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng doktor o klinika para sa mga serbisyong ito, o tulong sa pagkuha sa mga serbisyong ito (kabilang ang transportasyon), tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O tumawag sa Nurse Advice Line 24/7 sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay hindi magbubunyag ng impormasyong medikal na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo sa sinumang ibang miyembro nang walang nakasulat na pahintulot mula sa iyo, ang miyembro na tumatanggap ng pangangalaga. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng mga kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado" sa Kabanata 7.

Pagtutol hinggil sa moralidad

Ang ilang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa ilang sinasaklaw na serbisyo. Mayroon silang karapatang **hindi** ialok ang ilang sinasaklaw na serbisyo kung



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

hindi sila sumasang-ayon batay sa moralidad sa mga serbisyong ito. Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad, tutulungan niya kayong maghanap ng isa pang provider para sa mga kinakailangang serbisyo. Maaari rin kayong matulungan ng Blue Shield Promise na makahanap ng tagapagbigay.

Ang ilang mga ospital at provider ay hindi nagbibigay ng isa o higit pa sa mga serbisyong ito kahit na sila ay sakop ng Medi-Cal:

- Pagpaplano ng pamilya
- Mga serbisyong pangontra sa pagbubuntis, kasama ang pang-emergency na pangontra sa pagbubuntis
- Sterilization, kasama ang tubal ligation (pagpapatali) sa panahon ng paghilab ng tiyan at panganganak
- Mga paggamot sa pagkabaog
- Pagpapalaglag

Upang matiyak na pumili kayo ng tagapagbigay na maaaring makapagbigay sa inyo ng pangangalaga na kailangan ninyo at ng inyong pamilya, tawagan ang doktor, grupong medikal, independent practice association, o klinika na nais ninyo. O tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Tanungin kung posible at ibibigay ng tagapagbigay ang mga serbisyong kailangan mo.

Available ang mga serbisyong ito sa iyo. Sisiguraduhin ng Blue Shield Promise na kayo at ang inyong mga miyembro ng pamilya ay maaaring gumamit ng mga provider (mga doktor, ospital, klinika) na makapagbibigay sa inyo ng pangangalagang kinakailangan ninyo. Tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) kung mayroon kayong mga katanungan o kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng provider.

Agarang pangangalaga

Hindi para sa emergency o nakakamatay na kondisyon ang agarang pangangalaga. Ito ay para sa mga serbisyong kailangan ninyo upang makaiwas sa malubhang pinsala sa inyong kalusugan na dulot ng biglaang sakit, pinsala, o kumplikasyon ng kondisyong mayroon kayo. Karamihan sa mga appointment sa agarang pangangalaga ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung hihiling ka ng appointment sa agarang pangangalaga, makakakuha ka ng appointment sa loob ng 48 oras. Kung ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga na kailangan ninyo ay



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), makakakuha kayo ng appointment sa loob ng 96 na oras mula sa inyong kahilingan.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matawagan ang inyong PCP, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O maaari kayong tumawag sa Nurse Advice Line nang 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kasama ang mga holiday sa 1-800-609-4166 (TTY 711), upang alamin ang antas ng pangangalaga na pinakamagaling para sa inyo.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga.

Ang mga kinakailangan sa agarang pangangalaga ay maaaring:

- Sipon
- Pamamaga ng lalamunan
- Lagnat
- Pananakit sa tainga
- Namagang kalamnan
- Mga serbisyo sa maternity

Dapat kayong kumuha ng mga serbisyo sa agarang pangangalaga mula sa nasa network na provider kapag nasa loob kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa agarang pangangalaga mula sa mga nasa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise. Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise ngunit sa loob ng Estados Unidos, hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makakuha ng agarang pangangalaga.

Pumunta sa pinakamalapit na pasilidad para sa agarang pangangalaga. Ang Medi-Cal ay hindi sumasaklaw sa mga serbisyo ng agarang pangangalaga sa labas ng Estados Unidos. Kung kayo ay naglalakbay sa labas ng Estados Unidos at nangangailangan kayo ng agarang pangangalaga, hindi namin sasaklawin ang inyong pangangalaga.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa kalusugan ng isip, tawagan ang inyong plano sa kalusugan ng isip sa county o ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Tawagan ang inyong plano sa kalusugan ng isip ng county o ang inyong Behavioral Health Organization ng Blue Shield Promise anumang oras, 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Upang mahanap ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county sa online, pumunta sa: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Kung makakakuha kayo ng mga gamot bilang bahagi ng inyong saklaw na pagbisita sa agarang pangangalaga, saklaw ng Blue Shield Promise ang mga ito bilang bahagi ng inyong saklaw na pagbisita. Kung ang inyong tagapagbigay ng agarang pangangalaga ay magbibigay sa inyo ng reseta na dadalhin sa isang pharmacy, ang Medi-Cal Rx ay magpapasiya kung saklaw ito. Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Rx, basahin ang "Mga iniresetang gamot na sakop ng Medi-Cal Rx" sa "Iba pang mga programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa Kabanata 4.

Pang-emergency na pangangalaga

Para sa pangangalagang pang-emergency, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER). Para sa pang-emergency na pangangalaga, **hindi** ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise.

Sa loob ng Estados Unidos, kabilang ang anumang Teritoryo ng Estados Unidos, mayroon kayong karapatang gumamit ng anumang ospital o iba pang setting para sa pang-emergency na pangangalaga.

Kung nasa labas kayo ng Estados Unidos, ang pangangalagang pang-emergency na pangangalaga lamang na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico ang saklaw. Hindi sinasaklaw ang pangangalagang pang-emergency at iba pang pangangalaga sa iba pang bansa.

Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga nakakamatay na kondisyong medikal. Ang pangangalagang ito ay para sa sakit o pinsala na ang isang maingat (makatwiran) na ordinaryong tao (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na may karaniwang kaalaman sa kalusugan at gamot ay maaaring asahan na, kung hindi kayo kaagad na makakakuha ng pangangalaga, ay mapapalagay ang inyong kalusugan (o kalusugan ng inyong hindi pa isinisilang na sanggol) sa malubhang panganib. Kabilang dito ang panganib ng malubhang pinsala sa inyong mga pagpapatakbo ng katawan, mga organ ng katawan o mga bahagi ng katawan. Ang mga halimbawa ay maaaring kabilang, ngunit hindi limitado sa:

- Paghilab ng tiyan
- Nabaling buto
- Matinding pananakit



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Pananakit ng dibdib
- Problema sa paghinga
- Matinding paso
- Pagka-overdose sa gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Mga kondisyon sa psychiatric emergency, tulad ng malubhang depresyon o mga saloobin ng pagpapakamatay (maaaring saklaw ito ng planong pangkalusugan ng isip ng county)

Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang hindi agarang kinakailangan. Dapat ninyong kunin ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP, na pinakamahasag na nakakakilala sa inyo. Kung hindi kayo sigurado kung isang emergency ang inyong kondisyong medikal, tawagan ang inyong PCP. Maaari rin ninyong tawagan ang Nurse Advice Line 24/7 sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga habang wala sa bahay, pumunta sa pinakamalapit na ER kahit na wala ito sa network ng Blue Shield Promise. Kung pupunta kayo sa isang ER, hilingin sa kanilang tawagan muna ang Blue Shield Promise. Kayo o ang ospital kung saan kayo na-admit ay dapat tumawag sa Blue Shield Promise sa loob ng 24 oras pagkatapos ninyong makakuha ng pang-emergency na pangangalaga. Kung naglalakbay kayo sa labas ng U.S., maliban sa Canada o Mexico, at kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, **hindi** sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga.

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na transportasyon, tumawag sa **911**. Hindi ninyo kailangang magpaalam muna sa inyong PCP o sa Blue Shield Promise bago kayo pumunta sa ER.

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga sa wala sa network na ospital pagkatapos ng inyong emergency (pangangalaga pagkatapos ng pagpapatatag), tatawagan ng ospital ang Blue Shield Promise.

Tandaan: Huwag tumawag sa **911** maliban kung isa itong emergency. Kumuha lang ng pangangalagang pang-emergency para sa isang emergency, hindi para sa karaniwang pangangalaga o hindi malalang sakit tulad ng sipon o pananakit ng lalamunan. Kung isa itong emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise ay nagbibigay sa inyo ng libreng impormasyong medikal at payo nang 24 oras sa isang araw, araw-araw sa buong taon. Tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Nurse Advice Line

Ang Nurse Advice Line ng **Blue Shield Promise** ay puwedeng magbigay sa inyo ng libreng impormasyong medikal at payo nang 24 oras sa isang araw, araw-araw sa buong taon. Tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711) para:

- Makipag-usap sa isang nurse na sasagot sa mga medikal na tanong, magbibigay ng payo sa pangangalaga, at tutulong sa inyong magpasya kung dapat kayong magpatingin kaagad sa isang provider
- Humingi ng tulong sa mga medikal na kondisyon tulad ng diabetes o hika, kasama ang payo tungkol sa kung anong uri ng provider ang maaaring tama para sa inyong kondisyon

Ang Nurse Advice Line ay **hindi** makakatulong sa mga appointment sa klinika o pagpunan muli ng gamot. Tumawag sa tanggapan ng inyong provider kung kailangan ninyo ng tulong sa mga ito.

Nakalista ang numero ng inyong Nurse Advice Line sa inyong ID card ng planong pangkalusugan. Tutulong sa inyo ang nurse sa inyong wika nang libre para sa inyo.

Mga paunang direktiba

Ang maagang direktibang pangkalusugan ay isang legal na form. Puwede ninyong ilista sa form ang pangangalagang pangkalusugan na gusto ninyo kung sakaling hindi kayo makapagsalita o gumawa ng mga desisyon sa ibang pagkakataon. Puwede rin kayong maglista ng pangangalagang hindi ninyo gusto. Maaari ninyong pangalanan ang isang tao, gaya ng isang asawa, na magpasya para sa inyong pangangalagang pangkalusugan kung hindi kayo makakapagpasya.

Maaari kayong kumuha ng form ng paunang direktiba sa mga pharmacy, ospital, tanggapan ng abugado, at tanggapan ng mga doktor. Baka kailangan ninyo ring magbayad para sa form. Maaari din kayong maghanap at mag-download ng libreng



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

form online. Maaari ninyong hilingin sa inyong kapamilya, PCP o isang taong pinagkakatiwalaan ninyo na tulungan kayong sagutan ang form.

Mayroon kayong karapatang hilingin sa amin na ilagay ang inyong maagang direktiba sa inyong mga medikal na record. Mayroon kayong karapatang baguhin o kanselahin ang inyong maagang direktiba anumang oras.

Mayroon kayong karapatang malaman ang tungkol sa mga pagbabago sa mga batas sa maagang direktiba. Sasabihin sa inyo ng Blue Shield Promise ang tungkol sa mga pagbabago sa batas ng estado nang hindi lalampas ng 90 araw pagkatapos ng pagbabago.

Upang alamin pa, maaari ninyong tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 para sa higit pang impormasyon.

Donasyon ng organ at tissue

Makakatulong kayong makapagligtas ng mga buhay sa pamamagitan ng pagiging isang donor ng organ o tissue. Kung kayo ay nasa pagitan ng 15 at 18 taong gulang, maaari kayong maging isang donor gamit ang nakasulat na pahintulot ng inyong magulang o tagapangalaga. Maaaring kayong magbago ng inyong isip tungkol sa pagiging isang donor ng organ anumang oras. Kung nais ninyong malaman ang higit pa tungkol sa donasyon ng organ o tissue, kausapin ang inyong PCP. Maaari rin kayong bumisita sa website ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng Estados Unidos sa www.organdonor.gov.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

4. Mga benepisyo at mga serbisyo

Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan

Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang inyong mga saklaw na serbisyo bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Libre ang inyong mga sinasaklaw na serbisyo hangga't medikal na kinakailangan at ibinibigay ng nasa network na provider ang mga ito. Dapat kayong humiling sa amin ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kung ang pangangalaga ay wala sa network maliban sa ilang mga sensitibong serbisyo at pang-emergency na pangangalaga. Maaaring saklaw ng inyong planong pangkalusugan ang mga serbisyo ng medikal na kinakailangan mula sa isang wala sa network na provider, ngunit dapat ninyong tanungin ang Blue Shield Promise para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para rito.

Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o pang-isip na sakit o kondisyon. Para sa higit pang detalye tungkol sa inyong mga saklaw na serbisyo, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711)

Ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang ay makakakuha ng mga karagdagang benepisyo at serbisyo. Upang malaman ang higit pa, basahin ang Kabanata 5, "Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan."

Nakalista sa ibaba ang ilan sa mga karaniwang benepisyo sa kalusugan na iniaalok ng Blue Shield Promise . Ang mga benepisyong may star (*) ay nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Acupuncture*
- Agarang pangangalaga
- Audiology*
- Cardiac na rehabilitasyon
- Chemotherapy at Radiation therapy
- Enteral at parenteral na nutrisyon*
- Inpatient na medikal at pang-operasyong pangangalaga*
- Laboratoryo at radiology*
- Mabilis na Buong Pagkakasunod-sunod ng Genome
- Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)*
- Mga acute (pansamantalang paggamot) na therapy at serbisyo sa kalusugan sa bahay
- Mga Dyadic na serbisyo
- Mga hearing aid
- Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip
- Mga outpatient na serbisyo sa ospital
- Mga pagbisita sa PCP
- Mga paggamot para sa kalusugan ng pag-uugali*
- Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang (mga iniksyon)
- Mga pagpapatingin at pagpapayo sa tanggapan ng pagpapalano ng pamilya (maaari kayong magpatingin sa isang hindi kalahok na provider)
- Mga pagpapatingin sa emergency room
- Mga pagpapatingin sa espesyalista
- Mga pagtatasa sa cognitive health
- Mga pangmatagalang therapy at serbisyo sa kalusugan sa bahay*
- Mga pangunahing transplant ng organ*
- Mga serbisyo at device para sa habilitasyon*
- Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon*
- Mga serbisyo ng ambulansya para sa isang emergency
- Mga serbisyo ng anesthesiologist
- Mga serbisyo ng dialysis/hemodialysis
- Mga Serbisyo ng Doula
- Mga serbisyo ng manggagawang pangkalusugan sa komunidad
- Mga serbisyo para sa kalusugan ng kababaihan
- Mga serbisyo para sa mga bata
- Mga serbisyo para sa paningin*
- Mga serbisyo para sa transgender*
- Mga serbisyo sa ngipin - limitado (isinagawa ng medikal na propesyonal/provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa isang medikal na tanggapan
- Mga serbisyo sa podiatry*
- Mga serbisyo sa sanay na pag-aalaga
- Mga serbisyong chiropractic*
- Mga supply ng ostomy at urology
- Mga surgical na serbisyo
- Occupational therapy*
- Orthotics/prostheses*
- Outpatient na operasyon*
- Pag-iwas sa hika
- Pagsusuri at iniksyon para sa allergy
- Pagsusuri ng biomarker
- Palliative na pangangalaga*



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Pangangalaga sa hospisyo
- Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol
- Pangangalagang pangkalusugan sa bahay*
- Physical therapy*
- Rehabilitasyon sa baga
- Speech therapy*
- Telemedicine/Telehealth

Ang mga kahulugan at paglalarawan ng mga saklaw na serbisyo ay nasa Kabanata 8, "Mahahalagang numero at mga salita na dapat malaman."



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala.

Kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang mga serbisyong kinakailangan para sa paglaki at pag-unlad na naaangkop sa edad, o upang makamit, mapanatili, o mapanumbalik ang kapasidad sa paggana.

Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, ang isang serbisyo ay medikal na kinakailangan kung kinakailangan ito upang maiwasto o mapabuti ang mga kapansanan at sakit sa pag-iisip na karamdaman o kondisyon sa ilalim ng pederal na benepisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Kabilang dito ang pangangalaga na kinakailangan upang ayusin o makatulong na mapawi ang pisikal o mental na sakit o kondisyon o mapanatili ang kondisyon ng miyembro upang maiwasan itong lumala.

Hindi kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang:

- Mga paggagamot na hindi pa nasusubok o sinusubok pa
- Mga serbisyo o item na karaniwang tinatanggap bilang mabisa
- Mga serbisyo sa labas ng normal na kurso at tagal ng paggagamot o mga serbisyong walang klinikal na alituntunin
- Mga serbisyo para sa kaginhawaan ng caregiver o provider

Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang mga programa upang matiyak na makakakuha ka ng lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na ang mga serbisyong iyon ay sakop ng isa pang programa at hindi ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang mga saklaw na serbisyong makatwiran at kinakailangan upang:

- Maprotektahan ang buhay;
- Maiwasan ang malubhang karamdaman o malubhang kapansanan;
- Maibsan ang matinding pananakit;
- Makamit ang paglago at pag-unlad na naaangkop sa edad, o
- Makamit, mapanatili, at mapanumbalik ang kapasidad ng paggana.

Para sa mga miyembrong mas bata sa 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang lahat ng serbisyong nakalista sa itaas kasama ang anumang iba pang kinakailangang pangangalagang pangkalusugan, mga serbisyong diagnostic, paggagamot, at iba pang mga hakbang upang iwasto o mapabuti ang mga depekto at pisikal na sakit at sakit sa pag-iisip at kondisyon, ang federal Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT) na benepisyo ay nangangailangan.

Ang EPSDT ay nagbibigay ng mga serbisyo sa pag-iwas, diagnostic, at paggagamot para sa mga mababang-kitang sambahayan para sa kanilang sanggol, mga anak, at mga kabataan sa ilalim ng edad na 21. Ang EPSDT ay sumasaklaw sa higit pang mga serbisyo kaysa sa benepisyo para sa mga adult. Ito ay idinisenyo upang matiyak na ang mga bata ay makakuha ng maagang pagtuklas at pag-aalaga upang maiwasan o masuri at gamutin ang mga problema sa kalusugan. Ang layunin ng EPSDT ay upang matiyak na ang bawat bata ay makakakuha ng pangangalagang pangkalusugan na kailangan nila kapag kailangan nila ito – ang tamang pangangalaga sa tamang bata sa tamang oras sa tamang setting.

Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang mga programa upang matiyak na makakakuha ka ng lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na ang isa pang programa ay sumasaklaw sa mga serbisyong iyon at ang Blue Shield Promise ay hindi. Basahin ang "Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa kabanatang ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga benepisyo ng Medi-Cal na sinasaklaw ng Blue Shield Promise

Mga serbisyo sa outpatient (ambulatory)

Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang

Maaari kayong makakuha ng mga pang-adult na pagbabakuna (mga shot) mula sa isang nasa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga iniksyong iyon na inirerekomenda ng Advisory Committee sa mga Kasanayan sa Immunization (ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC), kasama ang mga iniksyong kailangan ninyo kapag naglalakbay kayo.

Maaari rin kayong makakuha ng ilang mga serbisyong pang-adult sa imunisasyon (mga shot) sa isang botika sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx. Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Rx, basahin ang "Iba pang mga programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa kabanatang ito.

Pangangalaga sa allergy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagsusuri at paggagamot sa allergy, kasama na ang desensitization, hypo-sensitization, o immunotherapy para sa allergy.

Mga serbisyo ng anesthesiologist

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng anesthesia na medikal na kinakailangan kapag kukuha kayo ng outpatient na pangangalaga. Maaaring kabilang dito ang anesthesia para sa mga dental na pamamaraan kapag ibinigay ng isang anesthesiologist na maaaring mangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga serbisyong chiropractic

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong chiropractic, na limitado sa paggamot sa spine sa pamamagitan ng manual manipulation. Ang mga chiropractic service ay limitado sa maximum na 2 serbisyo bawat buwan. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Maaaring paunang aprubahan ng Blue Shield Promise ang iba pang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang mga miyembrong ito ay kwalipikado para sa mga chiropractic service:

- Mga batang wala pang 21 taong gulang
- Ang mga buntis na tao hanggang sa katapusan ng buwan na kinabibilangan ng 60-araw pagkatapos ng pagbubuntis
- Mga residente sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga, pasilidad ng intermediate na pag-aalaga, o pasilidad ng subacute na pag-aalaga
- Ang lahat ng miyembro kapag ang mga serbisyo ay ibinibigay sa mga departamento ng outpatient ng ospital ng county, mga klinika ng outpatient, Pederal na Kwalipikadong Health Center (FQHCs), o mga Rural na Health Clinic (RHCs) sa network ng Blue Shield Promise. Hindi lahat ng FQHC, RHC, o ospital ng county ay nag-aalok ng mga outpatient na chiropractic service.

Mga pagtatasa sa cognitive health

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang taunang pagtatasa ng cognitive health para sa mga miyembro na 65 taong gulang o mas matanda pa na hindi kwalipikado para sa katulad na pagtatasa bilang bahagi ng taunang pagbisita sa kagalingan sa ilalim ng programa ng Medicare. Hinahanap ng pagtatasa sa cognitive health ang mga palatandaan ng Alzheimer's disease o dementia.

Mga serbisyo ng manggagawang pangkalusugan sa komunidad

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng manggagawang pangkalusugan sa komunidad (CHW) para sa mga indibidwal kapag inirerekomenda ng doktor o iba pang lisensyadong practitioner upang maiwasan ang sakit, kapansanan, at iba pang mga kondisyon sa kalusugan o kanilang pag-unlad; pahabain ang buhay; at itaguyod ang pisikal at mental na kalusugan at kahusayan. Maaaring kabilang sa mga serbisyo ang:

- Edukasyon at pagsasanay sa kalusugan, kabilang ang kontrol at pag-iwas sa mga malala o nakakahawang sakit; pag-uugali, perinatal, at mga kondisyon sa kalusugan sa bibig; at pag-iwas sa pinsala
- Pag-promote at pagtuturo sa kalusugan, kabilang ang pagtatakda ng layunin at paglikha ng mga plano ng pagkilos upang matugunan ang pag-iwas at pamamahala sa sakit



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga serbisyo sa dialysis at hemodialysis

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga dialysis na paggagamot. Sasaklawin din ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa hemodialysis (dialysis para sa hindi gumagaling na sakit) kung magsusumite ang inyong doktor ng kahilingan at aaprubahan ito ng Blue Shield Promise.

Hindi kasama sa saklaw ng Medi-Cal ang:

- Pagkakumportable, kaginhawahan, o marangyang kagamitan, supply, at tampok
- Mga hindi medikal na item, tulad ng mga generator o accessory upang gumawa ng home dialysis equipment na madadala para sa paglalakbay

Mga Serbisyo ng Doula

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng doula para sa mga miyembro na buntis o buntis sa nakaraang taon kapag inirerekomenda ng isang doktor o lisensyadong practitioner. Hindi saklaw ng Medi-Cal ang lahat ng serbisyo ng doula. Ang mga doula ay mga manggagawa sa pagpapa-anak na nagbibigay ng edukasyon sa kalusugan, pagtataguyod, at pisikal, emosyonal, at hindi medikal na suporta para sa mga buntis at postpartum na tao bago, sa panahon, at pagkatapos ng panganganak, kabilang ang suporta sa panahon ng pagkalaglag, kapanganakan, at pagpapalaglag.

Mga Dyadic na serbisyo

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang dyadic na kalusugan ng pag-uugali (DBH) na serbisyo sa pangangalaga para sa mga miyembro at kanilang mga caregiver. Ang dyad ay isang bata at ang kanilang mga magulang o caregiver. Nagsisilbi ang Dyadic care sa mga magulang o caregiver at bata nang sama-sama. Target nito ang kagalingan ng pamilya upang suportahan ang malusog na pag-unlad ng bata at kalusugan ng isip.

Kabilang sa mga Dyadic care service ang DBH well-child visits, dyadic comprehensive Community Supports services, dyadic psycho-educational services, dyadic parent o caregiver services, dyadic family training, at pagpapayo para sa development ng bata, at mga serbisyo sa kalusugan ng isip ng ina.

Outpatient na operasyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient na operasyon. Para sa ilang mga pamamaraan, kakailanganin ninyong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

pahintulot) bago makatanggap ng mga serbisyong iyon. Ang mga diagnostic na pamamaraan at ilang mga outpatient na medikal o dental na pamamaraan ay itinuturing na elective. Dapat kayong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga serbisyo ng doktor

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng doktor na medikal na kinakailangan.

Mga serbisyo sa podiatry (paa)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa podiatry na medikal na kinakailangan para sa diagnosis at medikal, pang-operasyon, mekanikal, pangmanipula, at elektrikal na paggagamot ng paa ng tao. Kabilang dito ang paggagamot para sa bukung-bukong at para sa mga tendon na konektado sa paa. Kasama rin dito ang hindi kirurhikong paggagamot ng mga kalamnan at tendon ng binti na kumokontrol sa mga pag-andar ng paa.

Mga therapy sa paggagamot

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang iba't ibang paggagamot na therapy, kasama na ang:

- Chemotherapy
- Radiation therapy

Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga sumusunod na serbisyo sa pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol:

- Mga serbisyo ng paanakan
- Mga breast pump at supply
- Edukasyon at tulong sa pagpapasuso
- Certified Nurse Midwife (CNM)
- Pangangalaga sa panganganak at pagkatapos manganak
- Diagnosis ng mga genetic disorder ng fetus at pagpapayo
- Mga Serbisyong Doula
- Licensed Midwife (LM)
- Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Pangangalaga sa bagong silang
- Pangangalaga bago manganak

Mga serbisyo sa telehealth

Ang telehealth ay isang paraan ng pagkuha ng mga serbisyo nang hindi pumupunta sa pisikal na lokasyon kung nasaan ang inyong provider. Maaaring kasangkot sa Telehealth ang pagkakaroon ng live na pag-uusap sa inyong provider sa pamamagitan ng telepono, video, o iba pang paraan. O kaya, maaaring bahagi rin ng telehealth ang pagbabahagi ng impormasyon sa inyong provider ang telehealth nang walang live na pag-uusap. Maaari kayong makakuha ng maraming serbisyo sa pamamagitan ng telehealth.

Gayunpaman, maaaring hindi available ang telehealth para sa lahat ng saklaw na serbisyo. Maaari kayong makipag-ugnayan sa inyong provider upang malaman kung aling mga serbisyo ang maaari ninyong makuha sa pamamagitan ng telehealth. Mahalagang sumang-ayon kayo at ang inyong provider na ang paggamit ng telehealth para sa isang serbisyo ay angkop para sa inyo. May karapatan kayo sa mga serbisyonang personal. Hindi ninyo kinakailangang gumamit ng telehealth kahit na sumasang-ayon ang inyong provider na angkop ito para sa inyo.

Mga serbisyo sa kalusugan ng isip

Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang paunang mga pagtatasa ng kalusugan ng isip nang hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Maaari kayong kumuha ng pagtatasa ng kalusugan ng isip anumang oras mula sa isang lisensyadong provider ng kalusugan ng isip na nasa network ng Blue Shield Promise nang walang referral.

Ang inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip ay maaaring magbigay ng referral para sa higit pang screening ng kalusugan ng isip sa isang espesyalista sa network ng Blue Shield Promise upang magpasya sa antas ng pangangalaga na kailangan ninyo. Kung ang inyong mga resulta sa screening sa kalusugan ng isip ay napag-alamang na kayo ay nasa banayad o katamtamang pagkabalisa o may kapansanan sa pag-iisip, emosyonal, o paggana ng pag-uugali, ang Blue Shield Promise ay maaaring magbigay ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip para sa inyo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga mga serbisyo sa kalusugan ng isip gaya ng:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal at grupo (psychotherapy)
- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip
- Pagpapaunlad ng mga cognitive na kasanayan upang mapahusay ang atensyon, memorya, at paglutas ng problema
- Mga serbisyong outpatient para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Mga serbisyo sa laboratoryong outpatient
- Mga gamot sa outpatient na hindi pa sakop sa ilalim ng Listahan ng Mga Gamot na nasa Kontrata ng Medi-Cal Rx (<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>), mga supply at suplemento
- Psychiatric na konsultasyon
- Family therapy na kinabibilangan ng hindi bababa sa 2 miyembro ng pamilya. Kabilang sa mga halimbawa ng family therapy ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Psychotherapy ng bata at magulang (edad 0 hanggang 5)
 - Interactive therapy ng bata at magulang (edad 2 hanggang 12)
 - Cognitive-behavioral therapy ng mag-asawa (mga adult)

Para sa tulong sa paghahanap ng higit pang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-855-765-9701 (TTY 711).

Kung ang paggagamot na kailangan ninyo para sa isang karamdaman sa kalusugan ng isip ay hindi available sa network ng Blue Shield Promise o ang inyong PCP o tagapagbigay ng kalusugan ng isip ay hindi maaaring magbigay ng pangangalaga na kailangan ninyo sa oras na nakalista sa itaas sa "Napapanahong pag-access sa pangangalaga," ang Blue Shield Promise ay sasaklaw at tutulungan kayong makakuha ng mga serbisyo na wala sa network.

Kung ang inyong screening sa kalusugan ng isip ay nagpapakita na maaari kayong magkaroon ng mas mataas na antas ng kapansanan at nangangailangan ng mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (SMHS), ang inyong PCP o ang inyong tagapagbigay ng kalusugan ng isip ay maaaring sumangguni sa plano ng kalusugan ng isip ng county upang makuha ang pangangalaga na kailangan ninyo.

Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa pahina 83 sa ilalim ng, "Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip."



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Pang-emergency na pangangalaga

Mga serbisyong inpatient at outpatient na kinakailangan upang gamutin ang medikal na emergency

Ang Blue Shield Promise ay sumasaklaw sa lahat ng serbisyo na kinakailangan upang gamutin ang medikal na emergency na nangyayari sa US (kabilang ang mga teritoryo tulad ng Puerto Rico, US Virgin Islands, atbp.). Ang Blue Shield Promise ay sumasaklaw din sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico. Ang medikal na emergency ay isang medikal na kundisyong may kasamang matinding pananakit o malalang pinsala. Ang kondisyon ay napakaseryoso na, kung hindi ito makakuha ng agarang medikal na atensiyon, ang isang maingat (makatwirang) layperson (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) ay maaaring asahan na magresulta ito sa:

- Malalang panganib sa inyong kalusugan,
- Malalang pinsala sa mga paggana ng katawan,
- Malalang pagpalya ng anumang bahagi o parte ng katawan; o
- Malubhang panganib sa mga kaso ng isang buntis sa aktibong paggawa, nangangahulugang paggawa sa panahon kung kailan mangyayari ang alinman sa mga sumusunod:
 - Walang sapat na oras upang mailipat kayo nang ligtas sa ibang ospital bago ang panganganak.
 - Ang paglipat ay maaaring magdulot ng panganib sa inyong kalusugan o kaligtasan o sa hindi pa naisisilang ninyong sanggol.

Kung ang isang tagapagbigay ng emergency room ng ospital ay nagbibigay sa inyo ng hanggang 72 - oras na supply ng isang outpatient na iniresetang gamot bilang bahagi ng inyong paggagamot, ang Blue Shield Promise ay sasaklawin ang iniresetang gamot bilang bahagi ng inyong sakop na Mga Pang-emergency na Serbisyo. Kung ang isang tagapagbigay ng emergency room ng ospital ay nagbibigay sa inyo ng reseta na kailangan ninyong dalhin sa isang botika ng outpatient upang mapunan, saklaw ng Medi-Cal Rx ang resetang iyon.

Kung bibigyan kayo ng isang pharmacist sa isang outpatient na botika ng **pang-emergency na supply** ng gamot, sasaklawin ng Medi-Cal Rx ang pang-emergency na supply na iyon at hindi ng Blue Shield Promise. Kung ang pharmacy ay



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

nangangailangan ng tulong sa pagbibigay sa inyo ng pang-emergency na supply ng gamot, hilingin sa kanila na tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273.

Mga pang-emergency na serbisyo sa transportasyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng ambulansya upang matulungan kayong makapunta sa pinakamalapit na lugar ng pangangalaga sa mga emergency na sitwasyon. Nangangahulugan ito na sapat na malala ang inyong kondisyon kung saan maaaring malagay sa panganib ang inyong kalusugan o buhay gamit ang iba pang mga paraan ng pagpunta sa isang lugar ng pangangalaga. Walang mga serbisyong saklaw sa labas ng US maliban sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan sa inyong nasa ospital sa Canada o Mexico. Kung makakakuha kayo ng mga serbisyong pang-emergency na ambulansya sa Canada o Mexico at hindi kayo naospital sa panahon ng pangangalagang iyon, hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong mga serbisyo sa ambulansya..

Pangangalaga sa hospice at palliative na pangangalaga

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga sa hospice at palliative na pangangalaga para sa mga bata at nasa hustong gulang, na nakakatulong sa pagbabawas ng pisikal, emosyonal, panlipunan, at espirital na problema. Ang mga adult na 21 taong gulang o mas matanda pa ay maaaring hindi makakuha ng hospice care at palliative care services nang sabay-sabay.

Pangangalaga sa hospice

Ang hospice care ay isang benepisyo para sa mga miyembrong may sakit na walang lunas. Sa pangangalaga sa hospisyo, kailangang 6 na buwan o mas maikli ang inaasahang tagal ng buhay ng miyembro. Isa itong interbensyon na pangunahing nakatuon sa pagkontrol sa pananakit at sintomas, sa halip na sa lunas upang mapahaba ang buhay.

Kasama sa pangangalaga sa hospice ang:

- Mga serbisyo ng pag-aalaga
- Mga pisikal, occupational, at speech na serbisyo
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga serbisyo ng home health aide at homemaker
- Mga medikal na supply at kagamitan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Ang ilang mga gamot at mga serbisyong biolohikal (ang ilan ay maaaring available sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx)
- Mga serbisyo sa pagpapayo
- Mga tuloy-tuloy na serbisyo sa pag-aalaga sa loob ng 24 na oras sa panahon ng krisis at kung kinakailangan upang mapanatili sa tahanan ang miyembrong may taning ang buhay
- Inpatient na respite care na hanggang limang magkakasunod na araw sa panahon ng pananatili sa ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, o ng hospice
- Pansamantalang inpatient care para sa pagkontrol sa pananakit o pamamahala sa sintomas sa isang ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, o ng hospice

Palliative na pangangalaga

Ang palliative na pangangalaga ay isang pangangalagang nakatuon sa pasyente at pamilya na nagpapahusay ng kalidad ng buhay sa pamamagitan ng pag-agap, pag-iwas, at paggamot sa pagdurusa. Hindi kinakailangan ng palliative na pangangalaga na magkaroon ang miyembro ng inaasahang tagal ng buhay na anim na buwan o mas maikli. Maaaring ibigay ang palliative na pangangalaga kasabay ng panlunas na pangangalaga.

Kasama sa palliative na pangangalaga ang:

- Maagang pagpapalano sa pangangalaga
- Pagtatasa at konsultasyon sa palliative na pangangalaga
- Plano ng pangangalaga kabilang ang lahat ng awtorisadong palliative at curative care
- Pangkat sa plano ng pangangalaga kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Doctor ng medisina o osteopathy
 - Assistant ng doktor
 - Rehistradong nurse
 - Lisensyadong bokasyonal na nurse o nurse practitioner
 - Social worker
 - Chaplain
- Pag-aayos ng pangangalaga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Pamamahala ng pananakit at sintomas
- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip at medikal na serbisyong panlipunan

Hindi maaaring makatanggap ang mga adult na 21 taong gulang o mas matanda pa ng palliative na pangangalaga at pangangalaga sa hospisyo nang magkasabay. Kung nakakakuha kayo ng palliative na pangangalaga at kwalipikado para sa pangangalaga sa hospice, maaari kayong humiling na lumipat sa pangangalaga sa hospisyo anumang oras.

Pagpapaospital

Mga serbisyo ng anesthesiologist

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ng anesthesiologist sa panahon ng sinasaklaw na pananatili sa ospital. Ang anesthesiologist ay isang provider na may espesyalisasyon sa pagbibigay sa mga pasyente ng anesthesia. Ang anesthesia ay isang uri ng gamot na ginagamit sa panahon ng ilang mga medikal o dental pamamaraan.

Mga inpatient na serbisyo sa ospital

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang inpatient na pangangalaga sa ospital kapag na-admit kayo sa ospital.

Mabilis na Buong Pagkakasunud-sunod ng Genome

Ang Rapid Whole Genome Sequencing (RWGS) ay isang saklaw na benepisyo para sa sinumang miyembro ng Medi-Cal na isang taong gulang o mas bata pa at nakakakuha ng mga serbisyo sa ospital ng inpatient sa isang intensive care unit. Kabilang dito ang indibidwal na pagkakasunud-sunod, trio sequencing para sa isang magulang o mga magulang at ang kanilang sanggol, at sobrang bilis na sequencing.

Ang RWGS ay isang bagong paraan upang masuri ang mga kondisyon nang nasa oras upang makaapekto sa pangangalaga ng Intensive Care Unit (ICU) sa mga isang taong gulang na bata o mas bata pa. Kung ang inyong anak ay kwalipikado para sa California Children's Services (CCS), posibleng saklawin ng CCS ang pananatili sa ospital at ang RWGS.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga surgical na serbisyo

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang operasyon na isinasagawa sa isang ospital.

Ang programa ng Postpartum Care Extension (PPCE)

Ang Blue Shield Promise ay sumasaklaw sa post-partum care hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagtatapos ng pagbubuntis anuman ang kita, pagkamamamayan, o katayuan sa imigrasyon. Walang ibang aksyon na kailangan.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy:

Kabilang sa benepisyong ito ang mga serbisyo at device na makakatulong sa mga taong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kondisyon upang makamit o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong rehabilitative at habilitative na inilarawan sa seksyong ito kung natutugunan ang lahat ng sumusunod na kinakailangan:

- Medikal na kinakailangan ang mga serbisyo
- Ang mga serbisyo ay para matugunan ang kondisyon ng kalusugan
- Ang mga serbisyo ay upang matulungan kayong mapanatili, matutuhan, o mapabuti ang mga kasanayan at gumana para sa pang-araw-araw na pamumuhay
- Makukuha ninyo ang mga serbisyo sa isang in-network na pasilidad, maliban na lamang kung nadiskubre ng isang in-network na doktor na medikal na kinakailangan ninyo na tumanggap ng mga serbisyo sa ibang lugar o kaya hindi magagamot ng in-network na pasilidad ang inyong kondisyon sa kalusugan

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong rehabilitative/habilitative na ito:

Acupuncture

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng acupuncture upang maiwasan, baguhin, o mapawi ang pang-unawa ng malubha't patuloy na talamak na sakit na nagreresulta mula sa isang pangkalahatang kinikilalang medikal na kondisyon.

Ang mga serbisyo ng outpatient acupuncture, mayroon o walang electric stimulation ng mga karayom, ay limitado sa 2 serbisyo bawat buwan Hindi nalalapat ang mga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Posibleng aprubahan ng Blue Shield Promise ang (paunang pahintulot) ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Audiology (pandinig)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa audiology. Ang outpatient audiology ay limitado sa 2 serbisyo bawat buwan (ang mga limitasyon ay hindi nalalapat sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Posibleng aprubahan ng Blue Shield Promise ang (paunang pahintulot) ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Mga paggagamot para sa kalusugan ng pag-uugali

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa paggamot ukol sa kalusugan ng pag-uugali (BHT) para sa mga miyembro na wala pang 21 taong gulang sa pamamagitan ng benepisyo ng EPSDT. Kasama sa BHT ang mga serbisyo at programa sa paggagamot tulad ng inilapat na pagsusuri sa pag-uugali at mga programang interbensyon sa pag-uugali na batay sa katibayang bumubuo o nagpapanumbalik, sa pinakamataas na lawak na magagawa, sa paggana ng isang tao na wala pang 21 taong gulang.

Ang mga serbisyo ng BHT ay nagtuturo ng mga kasanayan gamit ang pagmamasid sa pag-uugali at pagpapatibay o sa pamamagitan ng pag-udyok na turuan ang bawat hakbang ng isang naka-target na pag-uugali. Ang mga serbisyo ng BHT ay batay sa maaasahang katibayan. Hindi pang-eksperimento ang mga ito. Kasama sa mga halimbawa ng mga serbisyo ng BHT ang mga interbensyon para sa pag-uugali, package ng cognitive na interbensyon para sa pag-uugali, kumprehensibong paggagamot para sa pag-uugali at applied behavioral analysis.

Ang mga serbisyo ng BHT ay kinakailangang medikal na kinakailangan, inireseta ng isang lisensyadong doktor o psychologist, na inaprubahan ng plano, at ibinigay sa paraang sumusunod sa inaprubahang plano ng paggamot.

Cardiac na rehabilitasyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga inpatient at outpatient na cardiac (puso) na serbisyo ng rehabilitasyon.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagbili o pagrenta ng mga DME supply, kagamitan, at iba pang serbisyong may reseta mula sa isang doktor, mga physician



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

assistant, mga nurse practitioner, at mga klinikal na espesyalistang nurse. Saklaw ng mga inirersetang DME item na gamit bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga aktibidad ng pang-araw-araw na pamumuhay o upang maiwasan ang pangunahing pisikal na kapansanan.

Sa pangkalahatan, ang Blue Shield Promise ay hindi sumasaklaw sa:

- Pagkakumportable, kaginhawahan, o kagamitan ng luho, tampok, at supply, maliban sa mga retail-grade na breast pump tulad ng inilarawan sa kabanatang ito sa ilalim ng "Breast pumps at mga supply" sa "Maternity and newborn care"
- Mga bagay na hindi nilayon upang mapanatili ang mga normal na aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay, tulad ng kagamitan sa ehersisyo kabilang ang mga aparatong nilayon upang magbigay ng higit na suporta para sa mga aktibidad sa libangan o sports
- Kagamitan sa hygiene, maliban kung medikal na kinakailangan para sa miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Mga item na hindi medikal, tulad ng mga sauna bath o elevator
- Mga pagbabago sa inyong bahay o kotse
- Ang mga device para sa pagsusuri ng dugo o iba pang mga sangkap ng katawan (mga pang-monitor ng glucose sa dugo ng may diabetes, tuluy-tuloy na mga monitor ng glucose, mga test strip, at mga lancet ay sakop ng Medi-Cal Rx)
- Mga electronic na monitor sa puso o mga baga maliban sa mga monitor sa apnea para sa sanggol
- Pagkukumpuni o pagpapalit ng kagamitan dahil sa pagkawala, pagnanakaw, o maling paggamit, maliban kung medikal na kinakailangan para sa isang miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Iba pang mga item na hindi karaniwang ginagamit lalo na para sa pangangalagang pangkalusugan

Sa ilang mga kaso, ang mga item na ito ay maaaring maaprubahan kapag ang inyong doktor ay nagsumite ng kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Enteral at parenteral na nutrisyon

Ginagamit ang mga paraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag pinipigilan kayo ng isang kondisyong medikal mula sa pagkain nang normal. Ang mga enteral na formula sa nutrisyon at mga parenteral na produktong nutrisyon ay



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

maaaring masaklaw ng Medi-Cal Rx, kapag medikal na kinakailangan. Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang enteral at parenteral pumps at tubing, kapag medikal na kinakailangan.

Mga hearing aid

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga hearing aid kung sinuri kayo para sa pagkawala ng pandinig, medikal na kinakailangan ang mga hearing aid, at nakatanggap kayo ng reseta mula sa inyong doktor. Limitado ang saklaw sa pinakamurang tulong sa gastos na nakakatugon sa inyong mga pangangailangang medikal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang isang hearing aid maliban kung kinakailangan ng aid para sa bawat tainga para sa mga resultang lubos na mas maganda kaysa sa makukuha mo sa iisang aid.

Mga hearing aid para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang:

Sa Los Angeles County, iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang nangangailangan ng hearing aid sa programang California Children's Services (CCS) upang magpasya kung ang bata ay kwalipikado para sa CCS. Kung kwalipikado ang bata para sa CCS, babayaran ng CCS ang mga gastos para sa mga medikal na kinakailangang hearing aid. Kung ang bata ay hindi kwalipikado para sa CCS, saklaw namin ang mga medikal na kinakailangang mga pantulong sa pagdinig bilang bahagi ng saklaw ng Medi-Cal.

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na serbisyong karapat-dapat para sa CCS, kasama ang mga hearing aid. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang pantulong sa pagdinig bilang bahagi ng saklaw ng Medi-Cal.

Mga hearing aid para sa mga miyembro na edad 21 pataas.

Sa ilalim ng Medi-Cal, sinasaklaw namin ang mga sumusunod para sa bawat sinasaklaw na hearing aid:

- Mga kinakailangang ear mold para sa pagsusukat
- Isang karaniwang package ng baterya
- Mga pagpapatingin upang matiyak na gumagana nang tama ang aid
- Mga pagpapatingin para sa paglilinis at pagsusukat ng inyong hearing aid
- Pag-aayos ng inyong hearing aid

Sa ilalim ng Medi-Cal, sasaklawin namin ang isang pamalit na hearing aid kung:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Malubha ang pagkawala ng inyong pandinig at hindi ito maitama ng kasalukuyan ninyong hearing aid
- Nawala, nanakaw, o nasira at hindi na maaayos ang inyong hearing aid at hindi ninyo ito kasalanan. Dapat ninyo kaming bigyan ng tala na nagsasabi sa amin kung paano ito nangyari.

Para sa mga adult na 21 taong gulang o mas matanda pa, **hindi** kasama sa Medi-Cal ang:

- Mga pamalit na baterya ng hearing aid

Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong pangkalusugan na ibinigay sa inyong tahanan kapag napag-alamang medikal na kinakailangan ito at inireseta ng inyong doktor o ng isang katulong ng manggagamot, nurse practitioner, o klinikal na espesyalistang nurse.

Ang mga serbisyong pangkalusugan sa bahay ay limitado sa mga serbisyong saklaw ng Medi-Cal, kabilang ang:

- Part-time na pangangalaga ng sanay na pag-aalaga
- Part-time na katulong sa kalusugan sa bahay
- Skilled na physical, occupational, at speech therapy
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga medikal na supply

Mga medikal na supply, kagamitan, at appliance

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na supply na inireseta ng mga doktor, mga katulong ng doktor, mga nurse practitioner, at mga klinikal na espesyalistang nurse. Ang ilang mga medikal na supply ay saklaw sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal Rx at hindi sa pamamagitan ng Blue Shield Promise. Kapag sinasaklaw ng FFS ang mga supply, sisingilin ng provider ang Medi-Cal.

Hindi saklaw ng Medi-Cal ang:

- Mga karaniwang gamit sa bahay, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Adhesive tape (lahat ng uri)
 - Rubbing alcohol
 - Mga kosmetiko
 - Mga cotton ball at swab



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Mga dusting powder
- Mga tissue wipe
- Witch hazel
- Mga karaniwang remedyo sa bahay, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Puting petrolatum
 - Mga dry skin oils at lotion
 - Talc at mga produktong kumbinasyon ng talc
 - Mga oxidizing agent gaya ng hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide at sodium perborate
- Mga hindi inireresetang shampoo
- Mga ipinapahid na gamot na naglalaman ng benzoic at salicylic acid ointment, salicylic acid cream, ointment o liquid at zinc oxide paste
- Iba pang bagay na hindi karaniwang pangunahing ginagamit para sa pangangalagang pangkalusugan, at regular at pangunahing ginagamit ng mga taong walang partikular na medikal na pangangailangan para sa mga ito.

Occupational therapy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa occupational therapy, kasama ang pagsusuri sa occupational therapy, pagpapalano sa paggagamot, paggagamot, mga serbisyo sa pagtuturo at konsultasyon. Ang mga serbisyo ng occupational therapy ay limitado sa 2 serbisyo bawat buwan (ang mga limitasyon ay hindi nalalapat sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Posibleng aprubahan ng Blue Shield Promise ang (paunang pahintulot) ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Orthotics/prostheses

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga orthotic at prosthetic device at serbisyo na medikal na kinakailangan at inirereseta ng inyong doktor, podiatrist, dentista, o hindi doktor na medikal na provider. Kasama rito ang mga naka-implant na hearing device, breast prosthesis/mga mastectomy bra, compression burn garment at prosthetics upang maibalik ang paggana o mapalitan ang isang bahagi ng katawan, o upang masuportahan ang isang mahina o nasirang bahagi ng katawan.

Mga supply ng ostomy at urology

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga ostomy bag, catheter para sa pag-ihi, draining bag, irrigation supply, at adhesive. Hindi kasama rito ang mga supply na para



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

sa pagiging komportable o maginhawa, mga kagamitan o tampok na para sa kaginhawaan at karangyaan.

Physical therapy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang medikal na kinakailangang mga serbisyo sa physical therapy, kabilang ang pagsusuri sa physical therapy, pagpapalano ng paggamot, paggamot, pagtuturo, mga serbisyo sa pagkonsulta, at paglalapat ng mga topical na gamot.

Rehabilitasyon sa baga

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pulmonary rehabilitation na medikal na kinakailangan at inireseta ng isang doktor.

Mga serbisyo ng pasilidad ng may kasanayang nurse

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng pasilidad ng may kasanayang nurse kung medikal na kinakailangan, kung may kapansanan kayo at nangangailangan ng mataas na antas ng pangangalaga. Kasama sa mga serbisyong ito ang kuwarto at board sa isang lisensyadong pasilidad na may 24 na oras bawat araw na may kasanayang nurse sa pangangalaga.

Speech therapy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa speech therapy na medikal na kinakailangan. Ang mga serbisyo ng speech therapy ay limitado sa 2 serbisyo bawat buwan. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Posibleng aprubahan ng Blue Shield Promise ang (paunang pahintulot) ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Mga serbisyo para sa transgender

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng transgender (mga serbisyong nagpapatunay ng kasarian) kapag kinakailangan sila sa medikal o kapag ang mga serbisyo ay nakakatugon sa mga patakaran para sa reconstructive surgery.

Mga klinikal na pagsubok

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga karaniwang gastusin sa pag-aalaga ng pasyente para sa mga pasyenteng tinanggap sa mga klinikal na pagsubok, kabilang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

ang mga klinikal na pagsubok para sa cancer, na nakalista para sa Estados Unidos sa <https://clinicaltrials.gov>.

Sinasaklaw ng Medi-Cal Rx, isang programa ng Medi-Cal FFS, ang karamihan ng mga pang-outpatient na inireresetang gamot. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga iniresetang gamot sa outpatient" sa kabanatang ito.

Mga serbisyo sa laboratoryo at radiology

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient at inpatient na serbisyo sa laboratoryo at X-ray kapag medikal na kinakailangan. Ang mga advanced na pamamaraan ng imaging tulad ng CT scan, MRI, at PET scan, ay saklaw batay sa medikal na pangangailangan.

Mga serbisyong pang-iwas sa sakit at kagalingan at pamamahala sa hindi gumagaling na sakit

Sinasaklaw ng plano ang:

- Mga inirerekomendang bakuna ng Advisory Committee for Immunization Practices
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya
- Mga rekomendasyon ng American Academy of Pediatrics Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pag-screen para sa masasamang karanasan sa pagkabata (Adverse childhood experiences (ACE))
- Mga serbisyo sa pag-iwas sa hika
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit para sa mga kababaihan na inirerekomenda ng American College of Obstetricians and Gynecologists
- Tulong sa paghinto sa paninigarilyo, na tinatawag ding mga serbisyo sa pagtigil sa paninigarilyo
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit na inirerekomenda ng United States Preventive Services Task Force Grade A at B

Ang mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya ay ibinibigay sa mga miyembro ng edad na maaari nang mabuntis upang pahintulutan silang piliin ang bilang at espasyo ng mga bata. Kasama sa mga serbisyong ito ang lahat ng pamamaraan ng pagkontrol sa pagbubuntis na inaprubahan ng FDA. Available ang mga PCP at espesyalistang OB/GYN ng Blue Shield Promise para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, maaari din kayong pumili ng doktor o klinika ng Medi-Cal na walang kaugnayan sa Blue Shield Promise nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise. Maaaring hindi saklawin ang mga serbisyo mula sa isang wala sa network na provider na hindi nauugnay sa pagpapalano ng pamilya. Upang matuto pa, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang mga programa ng pamamahala sa hindi gumagaling na sakit na nakatuon sa mga sumusunod na kondisyon:

- Diabetes
- Cardiovascular disease
- Hika
- Depresyon

Para sa preventive care na impormasyon para sa mga kabataang 20 taong gulang at mas bata pa, basahin ang Kabanata 5, "Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan."

Programa sa Pag-iwas ng Diabetes

Ang Programa sa Pag-iwas sa Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) ay isang programa sa pagbabago ng lifestyle batay sa ebidensya. Ang 12 buwang programang ito ay nakatuon sa mga pagbabago sa pamumuhay. Idinisenyo ito upang maiwasan o maantala ang pagsisimula ng Type 2 diabetes sa mga taong na-diagnose na may prediabetes. Ang mga miyembrong nakakatugon sa pamantayan ay maaaring maging kwalipikado para sa pangalawang taon. Ang programa ay nagbibigay ng edukasyon at suporta sa grupo. Kasama sa mga pamamaraan ang, ngunit hindi limitado sa:

- Pagbibigay ng peer coach
- Pagtuturo ng pagsubaybay sa sarili at paglutas ng problema
- Pagbibigay ng lakas ng loob at feedback
- Pagbibigay ng mga materyal na may impormasyon upang masuportahan ang mga layunin
- Pagsubaybay sa mga karaniwang pagpapatimbang upang makatulong sa pagkamit ng mga layunin



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kailangang matugunan ng mga miyembro ang ilang mga panuntunan upang makasali sa DPP. Tumawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 upang malaman kung kwalipikado kayo para sa programa.

Mga reconstructive na serbisyo

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Ang mga abnormal na istraktura ng katawan ay ang mga sanhi ng mga depekto sa congenital, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, sakit, o paggagamot ng sakit na nagresulta sa pagkawala ng istraktura ng katawan, tulad ng mastectomy. Maaaring mayroong ilang mga limitasyon at pagbubukod.

Mga serbisyo sa pag-screen sa problema sa paggamit ng bawal na gamot

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

- Screening sa Alcohol at Droga, Pagtatasa, Maikling Interbensyon, at Pag-refer sa Paggagamot (SABIRT)

Para sa pagsaklaw sa paggagamot sa pamamagitan ng county, basahin ang "Mga serbisyo sa paggagamot sa karamdaman sa paggamit ng substance" sa ibaba sa kabanatang ito.

Mga benepisyo para sa paningin

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

- Karaniwang pagsusulit sa mata nang isang beses kada 24 na buwan; sinasaklaw ang mga karagdagan o mas madalas na pagsusulit sa mata kung medikal na kinakailangan ang mga ito para sa mga miyembro, gaya ng mga may diabetes.
- Mga salamin sa mata (mga frame at lens) isang beses bawat 24 na buwan na may wastong reseta
- Kapalit na salamin sa mata sa loob ng 24 na buwan kung ang inyong mga iniresetang pagbabago o ang inyong salamin sa mata ay nawala, ninakaw,



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

o nasira at hindi na puwedeng ayusin, at hindi ninyo ito kasalanan. Dapat ninyo kaming bigyan ng talang nagsasabi sa amin kung paano nawala, nanakaw, o nasira ang inyong mga salamin sa mata.

- Mga device para sa malabong paningin para sa mga may kapansanan sa paningin na hindi maitatama ng mga karaniwang salamin, contact lens, gamot, o operasyon na nakakasagabal sa kakayahan ng isang tao na magsagawa ng mga pang-araw-araw na aktibidad (hal., macular degeneration na nauugnay sa edad).
- Mga contact lens na medikal na kinakailangan Maaaring saklawin ang pagsusuri sa mga contact lens at contact lens kung hindi posible ang paggamit ng salamin sa mata dahil sa sakit o kondisyon sa mata (hal., kulang ng isang tainga). Kasama sa mga kondisyong medikal na kwalipikado para sa mga espesyal na contact lens ang, ngunit hindi limitado sa, aniridia, aphakia, at keratoconus.

Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyong hindi emergency

Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon kung mayroon kayong mga medikal na pangangailangan na hindi nagpapahintulot sa inyong gumamit ng kotse, bus, o taxi sa inyong mga appointment. Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon para sa mga saklaw na serbisyo at mga appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. Maaari kayong humiling ng medikal na transportasyon sa pamamagitan ng pagtatanong sa inyong doktor, dentista, podiatrist, o provider sa kalusugan ng isip o substance use disorder para rito. Ang inyong provider ay magpapasya sa tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang inyong mga pangangailangan.

Kung nalaman nilang kailangan ninyo ng medikal na transportasyon, magreseteta sila nito sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form at pagsusumite nito sa Blue Shield Promise. Sa sandaling maaprubahan, ang pag-apruba ay mabuti para sa hanggang sa 12 buwan, depende sa medikal na pangangailangan. Kapag naaprubahan na, makakakuha kayo ng maraming rides hangga't kailangan ninyo. Kakailanganin ng inyong doktor na tasahin muli ang inyong medikal na pangangailangan para sa medikal na transportasyon at aprubahan ito muli kada 12 buwan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang medikal na transportasyon ay isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o pagbiyahe sa himpapawid. Pinapahintulutan ng Blue Shield Promise ang pinakamurang medikal na transportasyon para sa inyong mga medikal na pangangailangan kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta sa inyong appointment. Ibig sabihin, halimbawa, kung pisikal o medikal na maihahatid kayo sa pamamagitan ng isang wheelchair van, hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa isang ambulansya. Mayroon lang kayong karapatan sa pagbiyahe sa himpapawid kung hindi posible ang anumang uri ng pagbiyahe sa lupa dahil sa inyong kondisyong medikal.

Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon kung:

- Pisikal o medikal itong kinakailangan ayon sa tinukoy sa nakasulat na pahintulot ng isang doktor o iba pang provider dahil hindi ninyo magagawang pisikal o medikal na gumamit ng bus, taxi, kotse, o van upang pumunta sa inyong appointment
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at mula sa inyong tirahan, sasakyan, o lugar ng paggagamot dahil sa kapansanan sa katawan o isip.

Upang humiling ng mga serbisyo ng medikal na transportasyon na inireseta ng inyong doktor para sa mga hindi agarang (karaniwan) appointment, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) nang hindi bababa sa 1 araw ng negosyo (Lunes-Biyernes) bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, tumawag sa lalong madaling panahon. Ihanda ang inyong ID Card ng Miyembro kapag kayo ay tatawag.

Mga limitasyon ng medikal na transportasyon:

Naglalaan ang Blue Shield Promise ng pinakamurang medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga medikal na pangangailangan sa pinakamalapit na provider mula sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi kayo makakakuha ng medikal na transportasyon kung hindi saklaw ng Medi-Cal ang serbisyong inyong nakukuha, o hindi ito isang appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. May listahan ng mga saklaw na serbisyo sa Handbook ng Miyembro na ito.

Kung saklaw ng Medi-Cal ang uri ng appointment ngunit hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise ang medikal na transportasyon ngunit makakatulong ito sa inyong mag-schedule ng inyong transportasyon sa Medi-Cal. Hindi saklaw ang transportasyon sa labas ng network o lugar ng serbisyo maliban kung naunang binigyan ng pahintulot ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Upang matuto pa o upang humiling ng medikal na transportasyon, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556.

Gastos sa miyembro

Walang gastos kapag ang Blue Shield Promise ay nag-aayos ng transportasyon.

Paano makakuha ng transportasyong hindi medikal:

Kasama sa inyong mga benepisyo ang sasakyan sa inyong mga appointment kapag ang appointment ay para sa isang serbisyong sakop ng Medi-Cal at wala kayong anumang access sa transportasyon. Makakakuha kayo ng sasakyan, nang hindi ka gagastos, kapag sinubukan ninyo ang lahat ng iba pang paraan upang makakuha ng transportasyon at:

- Naglalakbay papunta sa at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyo ng Medi-Cal na pinahintulutan ng inyong provider; o
- Pagkuha ng mga reseta at medikal na supply

Pinapayagan kayo ng Blue Shield Promise na gumamit ng kotse, taxi, bus, o iba pang pampubliko o pribadong paraan ng pagpunta sa inyong medikal na appointment para sa mga serbisyong sakop ng Medi-Cal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang pinakamurang uri ng transportasyong hindi medikal na nakakatugon sa inyong mga pangangailangan. Minsan, ang Blue Shield Promise ay maaaring mag-reimburse sa inyo (bayaran ka pabalik) para sa mga pagsakay sa isang pribadong sasakyan na inyong inayos. Dapat itong aprubahan ng Blue Shield Promise bago kayo sumakay.

Dapat ninyong sabihin sa amin kung bakit hindi kayo puwedeng makakuha ng sasakyan sa anumang iba pang mga paraan, tulad ng bus. Maaari kayong tumawag, mag-email, o sabihin sa amin nang personal. Kung mayroon kayong access sa transportasyon o kayang dalhin ang inyong sarili sa appointment, ang Blue Shield Promise ay hindi magbabalik sa inyo ng nagastos. Ang benepisyong ito ay para lamang sa mga miyembrong walang access sa transportasyon.

Para sa pag-reimburse ng nagastos sa mileage, dapat kayong magsumite ng mga kopya ng driver gaya ng:

- Lisensya ng driver,
- Rehistro ng sasakyan, at
- Katibayan ng seguro sa kotse



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Upang humiling ng masasakyan para sa mga serbisyong pinahintulutan, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 nang hindi bababa sa 1 araw ng trabaho mga araw ng trabaho (Lunes-Biyernes) bago ang inyong appointment. O tumawag sa lalong madaling panahon kapag mayroon kayong kagyat na appointment. Ihanda ang inyong ID Card ng Miyembro kapag kayo ay tatawag.

Tandaan: Maaaring makipag-ugnayan ang mga American Indian sa kanilang lokal na Indian Health Clinic upang humiling ng hindi medikal na transportasyon.

Mga limitasyon ng hindi medikal na transportasyon:

Naglalaan ang Blue Shield Promise ng pinakamurang hindi medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga pangangailangan sa pinakamalapit na provider mula sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi maaaring magmaneho ng kanilang sarili o direktang mag-reimburse para sa hindi medikal na transportasyon ang mga miyembro. Upang alamin pa, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556.

Hindi naaangkop ang hindi medikal na transportasyon kung:

- Medikal na kinakailangan ang isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o iba pang uri ng medikal na transportasyon upang makapunta sa isang serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal.
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at mula sa tirahan, sasakyan, o lugar ng paggamot dahil sa kondisyong pisikal o medikal.
- Kayo ay naka-wheelchair, at hindi kayo makasakay at makababa ng sasakyan nang walang tulong mula sa driver.
- Hindi saklaw ng Medi-Cal ang serbisyo

Gastos sa miyembro

Walang gastos kapag ang Blue Shield Promise ay nag-aayos ng hindi medikal na transportasyon.

Mga gastusin sa pagbiyahe

Sa ilang sitwasyon, kung kailangan ninyong bumiyahe para sa mga appointment ng doktor na hindi available malapit sa inyong bahay, maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang mga gastos sa biyahe tulad ng pagkain, pananatili sa hotel, at iba pang kaugnay na gastos tulad ng bayad sa paradahan, toll, atbp. Maaari ring saklaw ang mga ito para sa isang taong nagbibiyahe na kasama ninyo upang tulungan kayo sa inyong appointment o isang taong nagbibigay ng organ sa inyo para sa isang organ



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

transplant. Kailangan ninyong humiling ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong ito sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556.

Mga serbisyo sa ngipin

Gumagamit ang Medi-Cal ng mga pinamamahalaang plano sa pangangalaga upang maibigay ang inyong mga serbisyo sa ngipin. Upang malaman ang higit pa, pumunta sa Health Care Option sa <http://dhcs.ca.gov/myMedi-Cal>. Maaari kayong manatili sa Fee-for-Service Dental, o maaari niyong piliin ang Dental Managed Care. Upang pumili o palitan ang inyong plano para sa ngipin, tawagan ang Health Care Option sa 1-800-430-4263. Maaaring hindi kayo naka-enroll sa PACE o SCAN na plano at sa Dental Managed Care na plano nang magkasabay. Ang inyong mga serbisyo sa ngipin ng Medi-Cal ay ibinibigay ng Blue Shield Promise. Para sa tulong sa paghahanap ng dentista, o para sa tulong upang makuha ang mga serbisyo sa ngipin na ito, maaari ninyong tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sinasaklaw ng Medi-Cal ang mga serbisyo sa ngipin, kasama ang:

- Mga serbisyong diagnostic at preventive dental gaya ng mga pagsusuri, X-ray, at paglilinis ng ngipin
- Mga serbisyong pang-emergency para sa pagkontrol sa pananakit
- Mga pagbunot sa ngipin
- Mga filling
- Mga root canal treatment (anterior/posterior)
- Mga crown (prefabricated/laboratory)
- Scaling at root planning
- Mga kumpleto at hindi kumpletong pustiso
- Orthodontics para sa mga kwalipikadong bata
- Ipinapahid na fluoride

Kung mayroon kayong mga tanong o kung gusto ninyong malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental Program sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). Maaari rin kayong pumunta sa website ng Medi-Cal Dental Program sa <https://smilecalifornia.org/>.

Kung mayroon kayong mga tanong o gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin at naka-enroll sa isang Dental Managed Care na plano, tawagan ang inyong itinalagang Dental Managed Care na plano.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Iba pang benepisyo at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise

Mga serbisyo at suporta ng pangmatagalang pangangalaga

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise, para sa mga miyembrong kwalipikado, ang mga serbisyo at suporta ng pangmatagalang pangangalaga sa mga sumusunod na uri ng mga pasilidad o tahanan ng pangmatagalang pangangalaga:

- Mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga batay sa inaprubahan ng Blue Shield Promise
- Mga serbisyo sa pasilidad ng subacute care (kabilang ang pang-adult at pediatric) na inaprubahan ng Blue Shield Promise
- Inaprubahan ng mga serbisyo ng pasilidad ng intermediate care na Blue Shield Promise, kabilang ang:
 - Intermediate care facility/developmentally disabled (ICF/DD),
 - Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H), and
 - Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing (ICF/DD-N)

Kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga, titiyakin ng Blue Shield Promise na ilalagay kayo sa isang pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan o bahay na nagbibigay sa antas ng pangangalaga na pinakaangkop sa inyong mga medikal na pangangailangan.

Kung mayroon kayong mga katanungan tungkol sa mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pamamahala sa pangunahing pangangalaga

Ang pagkuha ng pangangalaga mula sa maraming iba't ibang provider o sa iba't ibang mga sistema ng kalusugan ay mahirap. Nais ng Blue Shield Promise na tiyaking makukuha ng mga miyembro ang lahat ng kinakailangang medikal na serbisyo, mga resetang gamot, at mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-uugali. Makakatulong ang Blue Shield Promise sa koordinasyon at pamahalaan ang inyong mga pangangailangan sa kalusugan, nang walang gastos sa inyo. Available ang tulong na ito kahit na ang isa pang programa ay sumasaklaw sa mga serbisyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaaring mahirap malaman kung paano matugunan ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan pagkatapos ninyong umalis ng ospital o kung nakakakuha kayo ng pangangalaga sa iba't ibang mga sistema. Narito ang ilang mga paraang makakatulong sa mga miyembro ang Blue Shield Promise:

- Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng follow-up appointment o mga gamot pagkatapos ninyong ma-discharge mula sa ospital, makakatulong sa inyo ang Blue Shield Promise.
- Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagkuha sa isang personal na appointment, ang Blue Shield Promise ay makakatulong sa inyong makakuha ng libreng transportasyon.

Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong kalusugan o sa kalusugan ng inyong anak, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (CCM)

Ang mga miyembrong may mas komplikadong mga pangangailangan sa kalusugan ay maaaring maging kwalipikado para sa mga karagdagang serbisyo na nakatuon sa koordinasyon sa pangangalaga. Nag-aalok ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo ng Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (Complex Care Management, CCM) sa mga miyembrong may mataas na panganib.

Pamantayan sa pag-enroll para sa Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (Complex Care Management (CCM)):

- Pangunahing pag-transplant ng organ
- Pangunahing trauma
- Apat o higit pang mga talamak na kondisyon
- Tatlo o higit pang mga pagpasok sa loob ng 12-buwang panahon
- Muling pagpasok sa loob ng 30 araw na may pareho o katulad na diagnosis o kondisyon
- Poly-pharmacy na paggamit na binubuo ng higit sa 30 mga reseta sa bawat quarter
- Diagnosis ng cancer na nangangailangan ng maramihang modalidad ng paggagamot na may komplikadong pagsasaayos ng pangangalaga sa maramihang disiplina



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang mga miyembrong nakatala sa CCM at Enhanced Care Management (basahin sa ibaba) ay may isang Nakatalagang Tagapamahala ng Pangangalaga sa Blue Shield Promise na maaaring makatulong hindi lamang sa pamamahala ng pangunahing pangangalaga na inilarawan sa itaas, kundi pati na rin sa isang pinalawak na hanay ng mga suporta sa transisyonal na pangangalaga na available kung ikaw ay pinalabas mula sa isang ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, psychiatric na ospital, o residensyal na paggagamot.

Pamamahala sa Pinahusay na Pangangalaga (ECM)

Ang Blue Shield Promise ay sumasaklaw sa mga serbisyo ng ECM para sa mga miyembrong may lubos na kumplikadong pangangailangan. Ang ECM ay may mga karagdaganang serbisyo upang matulungan kayong makakuha ng pangangalagang kailangan ninyo upang manatiling malusog. Tinutulungan nito ang inyong pangangalaga mula sa iba't ibang mga doktor at iba pang mga provider ng pangangalagang pangkalusugan. Tumutulong ang ECM sa pag-coordinate ng pangunahing at preventive care, acute care, kalusugan ng pag-uugali, pag-develop, kalusugan ng bibig, mga pangmatagalang serbisyo at suporta na nakabase sa komunidad (LTSS), at mga referral sa mga mapagkukunan sa komunidad.

Kung kwalipikado kayo, maaaring may makipag-ugnayan sa inyo tungkol sa mga serbisyo ng ECM. Maaari rin ninyong tawagan ang Blue Shield Promise upang malaman kung at kailan kayo makakakuha ng ECM. O makipag-usap sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan. Malalaman nila kung kwalipikado kayo para sa ECM o isasangguni kayo para sa mga serbisyo sa pamamahala ng pangangalaga.

Mga saklaw na serbisyo ng ECM

Kung kwalipikado kayo para sa ECM, magkakaroon kayo ng inyong sariling team sa pangangalaga na may kasamang Lead na Tagapamahala ng Pangangalaga. Makikipag-usap sa inyo ang tao na ito at sa inyong mga doktor, espesyalista, pharmacist, tagapamahala ng kaso, mga tagapagbigay ng serbisyong panlipunan, at iba pa. Tinitiyak nila na ang lahat ay nagtutulungan upang makuha ninyo ang pangangalagang kailangan ninyo. Ang Lead na Tagapamahala ng Pangangalaga ay maaari ring makatulong sa inyong mahanap at mag-apply para sa iba pang mga serbisyo sa inyong komunidad. Kasama sa ECM ang:

- Outreach at pakikipag-ugnayan
- Komprehensibong pagtatasa at pamamahala sa pangangalaga
- Pinahusay na pagsasaayos ng pangangalaga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Pag-promote sa kalusugan
- Komprehensibong ipinagpapatuloy na pangangalaga
- Mga serbisyo sa suporta sa miyembro at pamilya
- Pagsasaayos at referral sa mga suporta sa komunidad at lipunan

Upang malaman kung maaaring tama para sa inyo ang ECM, makipag-usap sa inyong kinatawan ng Blue Shield Promise o isang provider ng pangangalagang pangkalusugan.

Gastos sa miyembro

Walang gastos sa miyembro para sa mga serbisyo ng ECM.

Mga Suporta sa Komunidad

Maaari kayong makakuha ng mga suporta sa ilalim ng inyong Plano sa Pangangalaga para sa Indibidwal. Ang Suporta sa Komunidad ay mga medikal na naaangkop at sulit na alternatibong serbisyo o setting sa mga sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal State Plan. Opsyonal para sa mga miyembro ang mga serbisyong ito. Kung kwalipikado kayo, maaaring matulungan kayo ng mga serbisyong ito na mamuhay nang mas malaya. Hindi pinapalitan ng mga ito ang mga benepisyong nakukuha na ninyo sa ilalim ng Medi-Cal. Maaaring kasama sa Mga Suporta ng Komunidad ang tulong sa paghahanap o pagpapanatili ng pabahay, mga pagkaing medikal na iniaangkop, o iba pang tulong para sa inyo o sa inyong caregiver. Kung kailangan ninyo ng tulong o gusto ninyong malaman kung anong Mga Suporta sa Komunidad ang maaaring available para sa inyo, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) o tawagan ang inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan. Walang gagastusin ang mga miyembro para sa mga serbisyo ng Mga Suporta ng Komunidad.

Mga Suporta sa Komunidad na iniaalok ng Blue Shield Promise

- Mga Serbisyo sa Pag-navigate ng Paglipat ng Pabahay
- Mga Deposit sa Pabahay
- Mga Serbisyo sa Tenancy at Pagpapanatili ng Pabahay
- Panandaliang Pabahay Pagkatapos ng Pagpapaospital
- Pangangalagang Pagpapagaling (Medikal na Palugit)
- Mga Palugit na Serbisyo
- Mga Pang-araw na Programa para sa Habilidad para sa Habilidad
- Paglipat ng Pasilidad ng Pag-aalaga/Paglihis sa Mga Pasilidad ng Tinutulungang Pamumuhay, gaya ng Residential Care Facilities for Elderly & Adult (RCFE) at Adult Residential Facilities (ARF)



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Mga Serbisyo sa Paglipat ng Komunidad/Paglipat ng Pasilidad ng Pag-aalaga sa isang Bahay
- Mga Serbisyo sa Personal na Pangangalaga (higit pa sa Mga Serbisyo at Suporta sa Bahay) at Maybahay
- Mga Pag-aangkop sa Pagiging Accessible ng Kapaligiran (Mga Pagbabago sa Bahay)
- Mga Pagkain/Mga Pagkaing Medikal na Iniangkop
- Mga Sobering Center
- Remediation para sa Hika

Kung kailangan ninyo ng tulong o nais ninyong malaman kung anong Mga Suporta sa Komunidad ang maaaring available para sa inyo, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O tumawag sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan.

Mga pangunahing pag-transplant ng organ

Mga transplant para sa mga batang wala pang 21 taong gulang

Sa Los Angeles County, iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang nangangailangan ng mga transplant sa programang California Children's Services (CCS) upang magpasya kung ang bata ay kwalipikado para sa CCS. Kung kwalipikado ang bata para sa CCS, babayaran ng CCS ang mga gastos para sa transplant at mga kaugnay na serbisyo.

Kung ang bata ay hindi kwalipikado para sa CCS, ang Blue Shield Promise ay magre-refer sa bata sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na kakailanganin at ligtas ang transplant, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at mga nauugnay na serbisyo.

Kailangang i-refer ng Blue Shield Promise ang mga karapat-dapat na bata ng California Children's Services (CCS) sa isang Special Care Center (SCC) na inaprubahan ng CCS para sa pagsusuri sa loob ng 72 oras kung kailan tinutukoy ang bata ng doktor o espesyalista ng bata bilang isang potensyal na kandidato para sa transplant. Kung kukumpirmahin ng SCC na kakailanganin at ligtas ang transplant, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at mga nauugnay na serbisyo.

Mga transplant para sa mga adult na 21 taong gulang at mas matanda pa

Kung magpapasya ang inyong doktor na maaaring kailangan ninyo ng pangunahing organ transplant, ire-refer kayo ng Blue Shield Promise sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

kinakailangan at ligtas ang transplant para sa inyong kondisyong medikal, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at iba pang nauugnay na serbisyo.

Kabilang sa mga pangunahing transplant ng organ na sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang, ngunit hindi limitado sa:

- Bone marrow
- Puso
- Puso/baga
- Bato
- Bato/lapay
- Atay
- Atay/maliit na bituka
- Baga
- Pancreas
- Maliit na bituka

Mga programa sa street medicine

Ang mga miyembrong dumadanas ng walang bahay ay maaaring makatanggap ng mga saklaw na serbisyo mula sa mga Provider ng Street Medicine sa loob ng network ng provider ng Blue Shield Promise . Ang Provider ng Street Medicine ay isang lisensyadong doktor ng pangunahing pangangalaga o pangunahing pangangalaga ng hindi doktor na nasanetwork. Para sa higit pang impormasyon sa programa ng street medicine ng Blue Shield Promise , tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga gastusin sa transportasyon at pagbiyahe para sa CCS

Maaari kayong makakuha ng transportasyon, mga pagkain, lodging, at iba pang gastusin tulad ng paradahan, mga toll, atbp. kung kayo o ang inyong pamilya ay nangangailangan ng tulong para makakuha ng medikal na appointment na may kaugnayan sa kondisyong karapat-dapat para sa CCS at wala ng iba pang available na mapagkukunan. Kailangan ninyong tawagan ang Blue Shield Promise at humiling ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago kayo magbayad mula sa sariling bulsa para sa transportasyon, mga pagkain at lodging. Naglalaan ang Blue Shield Promise ng hindi medikal at hindi pang-emergency na medikal na transportasyon tulad ng nabanggit sa Kabanata 4, “Mga benepisyo at mga serbisyo.”

Kung ang inyong mga gastusin sa transportasyon o pagbiyahe ay nalamang kinakailangan at mapapatunayan ng Blue Shield Promise na sinubukan ninyong kumuha ng transportasyon sa pamamagitan ng Blue Shield Promise, maaari kayong ma-reimburse ng Blue Shield Promise. Dapat namin kayong ma-reimburse sa loob ng 60 mga araw sa kalendaryo mula ng pagsumite ninyo ng mga kinakailangang resibo at patunay ng mga gastusin sa transportasyon.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga serbisyo sa bahay at komunidad (Home and community-based services, HCBS) sa labas ng mga serbisyo ng WCM

Kung kayo ay kwalipikadong mag-enroll sa isang 1915(c) waiver, maaari kayong makakuha ng mga serbisyo sa bahay at komunidad na hindi nauugnay sa isang kondisyong karapat-dapat para sa CCS ngunit kailangan para kayo ay mananatili sa isang setting ng komunidad sa halip na sa isang institusyon. Halimbawa, kung nangangailangan kayo ng mga pagbabago sa bahay upang matugunan ang inyong mga pangangailangan sa isang setting na nakabatay sa komunidad, hindi mababayaran ng Blue Shield Promise ang mga gastusing inyong bilang isang kondisyong nauugnay sa CCS. Ngunit kung kayo ay naka-enroll sa isang 1915(c) waiver, maaaring saklawin ang mga pagbabago sa bahay kung ang mga ito ay medikal na kinakailangan upang mapigilan ang pagpapadala sa isang institusyon.

Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal

Iba pang serbisyong makukuha ninyo sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang ilang serbisyo, ngunit makukuha pa rin ninyo ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal. Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng serbisyong medikal na kinakailangan, kabilang ang mga sakop ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Nakalista sa seksyong ito ang ilan sa mga serbisyong ito. Upang matuto pa, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga pang-outpatient na inireresetang gamot

Mga inireresetang gamot na sinasaklaw ng Medi-Cal Rx

Ang mga inireresetang gamot na ibinigay ng isang botika ay saklaw ng Medi-Cal Rx, na isang programa ng Medi-Cal FFS. Maaaring saklaw ng Blue Shield Promise ang ilang gamot na ibinibigay ng provider sa isang opisina o klinika. Kung ang inyong provider ay nagrereseta ng mga gamot na ibinibigay sa opisina ng doktor, infusion center, o sa pamamagitan ng home infusion na provider, ang mga ito ay itinuturing na mga gamot na pinangangasiwaan ng doktor.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung ang isang propesyonal na medikal na pangangalagang pangkalusugan na hindi nakabatay sa botika ay nangangasiwa ng gamot, saklaw ito sa ilalim ng benepisyong medikal. Maaaring magreseta sa inyo ang inyong provider ng mga gamot sa Medi-Cal Rx Contract Drugs List.

Minsan, kailangan ninyo ng gamot na wala sa Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata. Ang mga gamot na ito ay nangangailangan ng pag-apruba bago ninyo mapunan ang reseta sa botika. Susuriin at pagpapasyahan ng Medi-Cal Rx ang mga kahilingang ito sa loob ng 24 na oras.

- Ang isang pharmacist sa inyong outpatient pharmacy ay maaaring magbigay sa inyo ng 14 na araw na emergency supply kung sa tingin nila ay kailangan ninyo ito. Ang Medi-Cal Rx ay magbabayad para sa pang-emergency na gamot na ibinibigay ng outpatient pharmacy.
- Maaaring tumanggi ang Medi-Cal Rx sa isang kahilingang hindi pang-emergency. Kung gagawin nila ito, magpapadala sila sa inyo ng sulat upang sabihin sa inyo kung bakit. Sasabihin nila sa inyo kung ano ang mga pagpipilian ninyo. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga Reklamo" sa Kabanata 6.

Upang malaman kung ang gamot ay nasa Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata o upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata, tumawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1 -800 -977 -2273) at pindutin ang 7 o 711.

O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Mga botika

Kung kayo ay kukuha o muling kukuha ng inireresetang gamot, dapat ninyong kunin ang inyong mga inireresetang gamot mula sa isang parmasyang nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx. Maaari kayong makahanap ng listahan ng mga botikang nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Pharmacy sa:

<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Maaari rin kayong makahanap ng botika na malapit sa inyo o botikang maaaring magpadala ng inyong reseta sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.

Kapag nakapili na kayo ng parmasya, dalhin sa parmasya ang inyong reseta. Maaari rin itong ipadala ng inyong provider sa botika para sa inyo. Ibigay sa parmasya ang inyong



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

reseta kasama ng inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal. Siguraduhin na alam ng botika ang tungkol sa lahat ng gamot na inyong iniinom at anumang mga allergy na mayroon kayo. Kung mayroon kayong anumang mga katanungan tungkol sa inyong reseta, tanungin ang pharmacist.

Maaari ring makakuha ang mga miyembro ng mga serbisyo ng transportasyon mula sa Blue Shield Promise upang makapunta sa mga botika. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo sa transportasyon, basahin ang "Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyon na hindi emergency" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip

Ang mga plano para sa kalusugan ng isip ng county ang nagbibigay ng ilang serbisyo sa kalusugan ng isip sa halip na ang Blue Shield Promise. Kabilang dito ang specialty na mga serbisyo sa kalusugan ng isip (SMHS) para sa mga miyembro ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga panuntunan para sa SMHS. Maaaring kasama sa SMHS ang mga sumusunod na outpatient, residential, at inpatient na serbisyo:

Mga outpatient na serbisyo:

- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip
- Mga serbisyo ng suporta sa gamot
- Mga serbisyo sa intensive na paggamot sa araw
- Mga serbisyo ng rehabilitasyon sa araw
- Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
- Mga serbisyo ng pagiging matatag sa krisis
- Nakatuong pamamahala ng kaso
- Mga therapeutic na serbisyo sa pag-uugali sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Pagsasaayos ng intensive care (Intensive care coordination, ICC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga intensive na serbisyo sa bahay (Intensive home-based services, IHBS) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga therapeutic na foster na pangangalaga (Therapeutic foster care, TFC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga Serbisyo ng Suporta sa Kaedaran (Peer Support Group, PPS) (opsyonal)



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga serbisyo sa tirahan:

- Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan ng mga nasa hustong gulang
- Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan sa panahon ng krisis

Mga serbisyo sa inpatient:

- Mga psychiatric na serbisyo sa ospital sa inpatient
- Mga serbisyo sa pasilidad ng psychiatric na kalusugan

Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng planong pangkalusugan ng isip ng county, maaari ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan ng isip ng county.

Upang makita ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county online, puntahan ang dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Kung malalaman ng Blue Shield Promise na kakailanganin mo ang mga serbisyo mula sa plano sa kalusugan ng isip ng county, tutulungan ka ng Blue Shield Promise na maikonekta sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip ng county.

Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap

Hinihikayat ng Blue Shield Promise ang mga miyembro na nais ng tulong sa pag-inom ng alak o iba pang paggamit ng sangkap na kumuha ng pangangalaga. Ang mga serbisyo para sa paggamit ng sangkap ay makukuha mula sa mga provider ng pangkalahatang pangangalaga tulad ng pangunahing pangangalaga, mga ospital sa inpatient, at mga departamento para sa emergency at mula sa espesyalidad na mga provider ng serbisyo sa paggamit ng sangkap. Kadalasang nagbibigay ang Mga Plano sa Kalusugan ng Pag-uugali ng County ng mga espesyalidad na serbisyo.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga opsyon sa paggamot para sa mga sakit na pag-aabuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot, tawagan ang Los Angeles County Substance Use Disorder Helpline sa 1-844-804-7500 (TTY 711), 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay maaaring magkaroon ng pagtatasa upang maitugma sila sa mga serbisyong pinakaangkop sa kanilang mga pangangailangan at kagustuhan sa kalusugan. Kapag medikal na kinakailangan, kabilang sa mga available na serbisyo ang outpatient na paggamot, paggamot sa



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

tahanan, at mga gamot para sa mga karamdaman sa paggamit ng sangkap (tinatawag ding Medication Assisted Treatment (MAT)) gaya ng buprenorphine, methadone, at naltrexone.

Nagbibigay ang county ng mga serbisyo sa karamdaman sa paggamit ng sangkap sa mga miyembro ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga panuntunan sa pangangailangang medikal. Ang mga miyembrong natukoy para sa mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng bawal na gamot ay ire-refer sa kagawaran ng kanilang county para sa paggamot. Para sa listahan ng mga numero ng telepono ng lahat ng county, pumunta sa https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Ibibigay o aayusin ng Blue Shield Promise na maibigay ang MAT sa pangunahing pangangalaga, ospital sa inpatient, departamento para sa emergency, at iba pang mga medikal na setting.

Mga Serbisyo sa mga Bata ng California (California Children's Services, CCS)

Ang CCS ay isang programa ng Medi-Cal na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may ilang partikular na kondisyon sa kalusugan, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan at nakakatugon sa mga panuntunan ng programa ng CCS. Kung naniniwala ang Blue Shield Promise o ang inyong PCP na may kondisyon ang inyong anak na karapat-dapat para sa CCS, ire-refer sila sa programa ng CCS ng county para alamin kung kwalipikado sila.

Magpapasya ang kawani ng programa ng CCS ng county kung magiging kwalipikado ang inyong anak para sa mga serbisyo ng CCS. Hindi nagpapasya ang Blue Shield Promise sa pagiging karapat-dapat para sa CCS. Kung kwalipikado ang inyong anak upang makakuha ang ganitong uri ng pangangalaga, gagamutin siya ng mga provider ng CCS para sa kondisyong karapat-dapat sa CCS. Patuloy na sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga uri ng serbisyo na walang kinalaman sa kondisyon ng CCS gaya ng mga pisikal na pagpapatingin, bakuna, at pagpapatingin habang walang sakit ang bata.

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong sinasaklaw ng programa ng CCS. Upang saklawin ng CCS ang mga serbisyong ito, dapat aprubahan ng CCS ang provider, mga serbisyo at kagamitan.

Hindi sinasaklaw ng CCS ang lahat ng kondisyon ng kalusugan. Sinasaklaw ng CCS ang karamihan ng kondisyon ng kalusugan na nagdudulot ng pisikal na kapansanan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

o kailangan ng paggamot gamit ang mga gamot, operasyon o rehabilitasyon (rehab). Kasama sa mga halimbawa ng mga kondisyong karapat-dapat para sa CCS ang ngunit hindi limitado sa:

- Congenital na sakit sa puso
- Mga cancer
- Mga tumor
- Hemophilia
- Sickle cell anemia
- Mga problema sa thyroid
- Diabetes
- Mga malalang hindi gumagaling na problema sa bato
- Sakit sa atay
- Sakit sa bituka
- Bingot
- Spina bifida
- Pagkawala ng pandinig
- Mga katarata
- Cerebral palsy
- Mga seizure sa ilalim ng ilang partikular na sitwasyon
- Rheumatoid arthritis
- Muscular dystrophy
- AIDS
- Matitinding pinsala sa ulo, utak, o spinal cord
- Matitinding paso
- Labis na sali-saliwang mga ngipin

Ang Medi-Cal ang magbabayad para sa mga serbisyo ng CCS. Kung hindi kwalipikado ang inyong anak sa mga serbisyo sa programa ng CCS, patuloy siyang makakakuha ng medikal na kinakailangang pangangalaga mula sa Blue Shield Promise.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa CCS, pumunta sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

1915(c) waiver Home and Community-Based Services (HCBS)

Ang anim na waiver ng Medi-Cal 1915(c) ng California ay nagpapahintulot sa estado na magkaloob ng mga serbisyo sa mga taong kung hindi man ay mangangailangan ng pangangalaga sa isang nursing na pasilidad o ospital sa setting na nakabase sa komunidad na kanilang pinili. Ang Medi-Cal ay sumasang-ayon sa Pederal na Pamahalaan na nagpapahintulot sa mga serbisyo ng waiver na maialok sa isang setting na pribadong tahanan o sa isang parang tahanan na komunidad. Ang mga serbisyong inaalok sa ilalim ng mga waiver ay hindi dapat mas malaki kaysa sa alternatibong antas ng pangangalagang institusyonal. Ang mga tatanggap ng HCBS Waiver ay dapat maging kwalipikado para sa full-scope na Medi-Cal. Ang anim na Medi-Cal 1915(c) waiver ay ang mga:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- California Assisted Living Waiver (ALW)
- Waiver ng Programa ng California sa Pagtukoy sa Sarili (California Self-Determination Program, SDP) para sa mga Indibidwal na may Kapansanan sa Pag-unlad
- Waiver ng HCBS para sa mga Taga-California na May Kapansanan sa Pag-unlad (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Waiver ng Alternatibong Nakabatay sa Bahay at Komunidad (Home and Community-Based Alternative, HCBA)
- Programang Waiver ng Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), na dating tinatawag na Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome (HIV/AIDS) Waiver
- Multipurpose Senior Services Program (MSSP)

Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Waivers, pumunta sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. O tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga Pansuportang Serbisyo sa Loob ng Bahay (In-Home Supportive Services, IHSS)

Ang programang In-Home Supportive Services (IHSS) ay nagbibigay ng tulong na personal na pangangalaga sa loob ng bahay sa mga kwalipikadong matatanda, bulag, at may kapansanan bilang alternatibo sa pangangalaga sa labas ng bahay. Nagbibigay-daan ito sa mga tatanggap na manatiling ligtas sa kanilang sariling mga tahanan.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa available na IHSS sa inyong county, pumunta sa <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. O kay tumawag sa lokal na ahensya ng mga serbisyong panlipunan ng inyong county.

Mga serbisyong hindi ninyo makukuha sa pamamagitan ng Blue Shield Promise o Medi-Cal

Hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise at Medi-Cal ang ilang mga serbisyo. Hindi kasama sa mga serbisyong ibinibigay ng Blue Shield Promise o Medi-Cal ang, ngunit hindi limitado sa:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- In vitro fertilization (IVF), kabilang ngunit hindi limitado sa mga pag-aaral sa pagiging infertile o baog o mga pamamaraan upang masuri o magamot ang infertility
- Pagpreserba ng fertility
- Mga serbisyong pang-eksperimento
- Mga pagbabago sa bahay
- Mga pagbabago sa sasakyan
- Cosmetic surgery

Maaring saklawin ng Blue Shield Promise ang isang hindi saklaw na serbisyo kung medikal na kinakailangan ito. Dapat magsumite ang inyong provider ng kahilingan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) sa Blue Shield Promise na may mga dahilan kung bakit medikal na kinakailangan ang hindi saklaw na benepisyo.

Upang alamin pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya

Sumusunod ang Blue Shield Promise sa mga pagbabago at natutuklasan sa pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng pag-aaral sa mga bagong paggamot, gamot, pamamaraan, at device. Tinatawag itong “bagong teknolohiya.” Gumagamit ng bagong teknolohiya ang Blue Shield Promise upang matiyak na ang mga miyembro ay may access sa ligtas at epektibong pangangalaga. Sinusuri ng Blue Shield Promise ang bagong teknolohiya para sa mga pamamaraang medikal at pangkalusugan ng isip, pharmaceutical, at device. Maaaring manggaling ang mga kahilingan sa pagsusuri ng bagong teknolohiya sa isang miyembro, practitioner, organisasyon, doktor na tagasuri ng Blue Shield Promise, o iba pang kawani.



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

5. Bata at kabataan mabuting pangangalaga

Makakakuha ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ang mga bata at kabataang miyembrong wala pang 21 taong gulang sa sandaling maitala sila. Tinitiyak nito na nakukuha nila ang tamang pang-iwas, dental, at pag-alaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang mga serbisyo sa pag-unlad at espesyalidad. Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga serbisyong ito.

Mga pediatric na serbisyo (Mga batang wala pang 21 taong gulang)

Sinasaklaw ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang para sa kinakailangang pangangalaga. Tinitiyak nito na nakukuha nila ang tamang pang-iwas, dental, at pag-alaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang mga serbisyo sa pag-unlad at espesyalidad. Kasama sa mga saklaw na serbisyo, ngunit hindi limitado sa:

- Mga pagpapatingin habang walang sakit ang bata at pagpapatingin ng teenager (mahahalagang pagpapatingin na kailangan ng mga bata)
- Mga imyunisasyon (mga iniksyon)
- Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng pag-uugali
- Pag-gamot at pag-alaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang psychotherapy ng indibidwal, grupo, at pamilya (sinasaklaw ng county ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip)
- Pag-screen para sa masasamang karanasan sa pagkabata (adverse childhood experiences, ACE)
- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pag-screen para sa lead poisoning sa dugo
- Edukasyong pangkalusugan at pang-iwas sa sakit



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Mga serbisyo para sa paningin
- Mga serbisyo sa ngipin (sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal Dental)
- Mga serbisyo sa pandinig (sinasaklaw ng California Children's Services (CCS) para sa mga batang kwalipikado. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo para sa mga batang hindi kwalipikado para sa CCS)

Ang mga serbisyong ito ay tinatawag na mga serbisyong Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Sinasaklaw at walang bayad ang mga serbisyong EPSDT na inirerekomenda ng mga alituntuning Bright Futures ng mga pediatrician na tulungan kayo o ang inyong anak na manatiling malusog. Para basahin ang mga alituntuning ito, pumunta sa https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Mga pagsusuri sa kalusugan at pangangalagang pang-iwas sa sakit habang walang sakit ang bata

Kasama sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga regular na pagsusuri, pag-screen upang matulungan ang inyong doktor na maghanap ng mga problema nang maaga, at mga serbisyo sa pagpapayo upang tumukoy ng mga karamdaman, sakit, o kondisyong medikal bago magdulot ng mga problema ang mga ito. Mga regular na pagsusuri upang matulungan kayo o ang doktor ng inyong anak na maghanap ng anumang problema. Maaaring kasama sa mga problema ang medikal na kalusugan at kalusugan ng ngipin, paningin, pandinig, at isip, at anumang problema sa paggamit ng anumang sangkap (alak o droga). Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga pagsusuri upang mag-screen kung may problema (kasama ang pagtatasa sa antas ng lead sa dugo) anumang oras kapag kinakailangan ang mga ito, kahit hindi ito sa panahon ng regular na pagpapatingin ninyo o ng inyong anak.

Kasama rin sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga iniksyon na kailangan ninyo at ng inyong anak. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na ang lahat ng naka-enroll na bata ay napapanahon sa lahat ng mga iniksyon na kailangan nila kapag bumisita sila sa kanilang doktor. Makukuha nang walang bayad at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga serbisyo at pag-screen sa pangangalagang pang-iwas sa sakit.

Dapat ipasuri ang inyong anak sa mga edad na ito:

- 2-4 na araw pagkatapos ipanganak
- 1 buwan
- 2 buwan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

5 | Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan

- 4 na buwan
- 6 na buwan
- 9 na buwan
- 12 buwan
- 15 buwan
- 18 buwan
- 24 na buwan
- 30 buwan
- Isang beses kada taon mula 3 hanggang 20 taong gulang

Kasama sa mga pagsusuri sa kalusugan habang walang sakit ang bata ang:

- Kumpletong kasaysayan at pagsusuri sa katawan mula ulo hanggang paa
- Mga iniksyong naaangkop sa edad (sumusunod ang California sa schedule ng American Academy of Pediatrics Bright Futures: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pag-screen para sa lead poisoning sa dugo
- Edukasyon sa kalusugan
- Pag-screen ng paningin at pandinig
- Pag-screen ng kalusugan ng bibig
- Pagtatasa sa kalusugan ng pag-uugali

Kung makakita ang doktor ng problema sa pisikal o mental na kalusugan mo o ng inyong anak sa panahon ng check-up o screening, maaaring kailanganin mo o ng inyong anak na kumuha ng pangangalagang medikal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang pangangalagang iyon nang walang gastos sa inyo, kasama ang:

- Doktor, nurse practitioner, at pangangalaga sa ospital
- Mga iniksyon upang mapanatili kayong malusog
- Physical, speech/language, at occupational therapy
- Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay, kasama ang mga medikal na kagamitan, supply, at appliance
- Paggamot para sa mga problema sa paningin, kasama ang salamin sa mata
- Paggamot para sa mga problema sa pandinig, kasama ang mga hearing aid kung hindi sinasaklaw ng CCS ang mga ito
- Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa mga kondisyon ng kalusugan kagaya ng mga autism spectrum disorder, at iba pang mga kapansanan sa pag-unlad
- Pamamahala ng kaso at edukasyong pangkalusugan
- Reconstructive surgery operasyon, na isang operasyon sa pagtatama o pag-aayos ng mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma,



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

impeksyon, mga tumor, o sakit upang mapahusay ang paggana o upang makabuo ng normal na hitsura.

Pag-screen para sa lead poisoning sa dugo

Dapat magpa-screen para sa lead poisoning sa dugo ang lahat ng batang nakapag-enrol sa Blue Shield Promise sa mga edad na 12 at 24 na buwan o sa pagitan ng 36 at 72 buwang gulang kung hindi sila nasuri nang mas maaga. Dapat ding suriin ang mga bata sa tuwing naniniwala ang doktor na ang pagbabago sa buhay ay naglagay sa panganib sa bata.

Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan

Tutulungan ng Blue Shield Promise ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang at ang kanilang mga pamilya na makuha ang mga serbisyong kailangan nila.

Magagawa ng coordinator ng pangangalaga ng Blue Shield Promise na:

- Sabihan kayo tungkol sa mga available na serbisyo
- Tumulong na maghanap ng mga provider sa in-network o wala sa network na provider, kapag kinakailangan
- Tumulong na magpa-appointment
- Magsaayos ng medikal na transportasyon upang makapunta ang mga bata sa kanilang mga appointment
- Tumulong na magsaayos ng pangangalaga para sa mga serbisyong makukuha sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal, gaya ng:
 - Mga serbisyo sa paggamot at ng rehabilitasyon para sa mga sakit sa kalusugan ng isip at paggamit ng sangkap
 - Paggamot para sa mga problema sa ngipin, kasama ang orthodontics



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Iba pang serbisyong makukuha ninyo sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa

Mga check-up sa ngipin

Panatilihin malinis ang gilagid ng inyong sanggol sa pamamagitan ng marahang pagpunas sa gilagid gamit ang isang bimpo araw-araw. Sa humigit-kumulang na apat hanggang anim na buwan, magsisimula ang “pagngingipin” habang nagsisimulang lumabas ang unang ngipin. Dapat kayong magpa-appointment para sa unang pagpapatingin sa ngipin ng inyong anak sa sandaling lumabas ang kanyang unang ngipin o sa unang kaarawan niya, alinman ang mauuna.

Ang mga serbisyong ito ng Medi-Cal dental ay libre o murang mga serbisyo para sa:

Mga sanggol na 1 hanggang 4 na taong gulang

- Unang pagpapatingin sa ngipin ng sanggol
- Unang pagsusuri sa ngipin ng sanggol
- Mga pagsusuri sa ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga filling
- Mga pagbunot (pagbubunot ng ngipin)
- Mga pang-emergency na serbisyo sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 5-12 taong gulang

- Mga pagsusuri sa ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga molar sealant
- Mga filling
- Mga root canal
- Mga pagbunot (pagbubunot ng ngipin)
- Mga pang-emergency na serbisyo sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kabataang 13-20 taong gulang

- Mga pagsusuri sa ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Orthodontics (mga brace) para sa mga kwalipikado
- Mga filling
- Mga crown
- Mga root canal
- Mga pagbunot (pagbubunot ng ngipin)
- Pang-emergency na mga serbisyo sa ngipin Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

*Dapat isaalang-alang ng mga provider ang sedation at pangkalahatang anesthesia kapag natukoy at naidokumento nila ang dahilan kung bakit hindi medikal na naaangkop ang lokal na anesthesia, at ang paggamot sa ngipin ay paunang inaprubahan o hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang awtorisasyon).

Ito ang ilan sa mga dahilan kung bakit hindi maaaring gamitin ang lokal na anesthesia at maaaring gamitin sa halip ang sedation o general anesthesia:

- Pisikal, pag-uugali, pag-unlad, o emosyonal na kondisyon na humahadlang sa pasyente sa pagtugon sa mga pagtatangka ng provider na magsagawa ng paggamot
- Mga pangunahing restorative o surgical procedure
- Batang hindi nakikipagtulungan
- Malalang impeksyon sa lugar na binakunahan
- Pagkabigo ng isang lokal na pampamanhid upang makontrol ang sakit

Kung mayroon kayong mga tanong o kung gusto ninyong malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental Program sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). O pumunta sa <https://smilecalifornia.org/>.

Mga karagdagang serbsiyo sa pag-refer ng edukasyong pang-iwas sa sakit

Kung nag-aalala kayo na hindi nakikiisa at natututo sa paaralan ang inyong anak, makipag-usap sa doktor, mga guro, o mga tagapangasiwa sa paaralan ng inyong anak. Bilang karagdagan sa inyong mga medikal na benepisyong sinasaklaw ng



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Blue Shield Promise, may mga serbisyong dapat ibigay ang paaralan upang matulungan ang inyong anak na matuto at hindi mapag-iwanan sa klase. Kasama sa mga serbisyong maaaring ibigay upang tulungan ang inyong anak na matuto ang:

- Mga serbisyo sa pagsasalita at wika
- Mga sikolohikal na serbisyo
- Physical therapy
- Occupational therapy
- Assistive Technology
- Mga serbisyo sa Gawaing Panlipunan
- Mga serbisyo sa Pagpapayo
- Mga serbisyo ng Nurse ng Paaralan
- Transportasyon papunta sa at pauwi mula sa paaralan

Ang mga serbisyong ito ay ibinibigay at binabayaran ng Kagawaran ng Edukasyon ng California (Department of Education ng California). Kasama ng mga doktor at guro ng inyong anak, makakagawa kayo ng custom na plano na pinakamahusay na makakatulong sa inyong anak.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

May dalawang paraan upang mag-ulat at maglutas ng mga problema:

- Gamitin ang **reklamo (karaingan)** kapag mayroon kayong problema o hindi nasisiyahan sa Blue Shield Promise o sa isang provider o sa pangangalagang pangkalusugan o paggamot na nakuha ninyo mula sa isang provider.
- Gamitin ang **apela** kapag hindi kayo sumasang-ayonsa pasya ng Blue Shield Promise na baguhin ang inyong mga serbisyo o hindi saklawin ang mga ito.

May karapatan kayong maghain ng mga karaingan at apela sa Blue Shield Promise upang sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema. Hindi nito inaalis ang anuman sa inyong legal na karapatan at remedyo. Hindi kami magdidiskrimina o gaganti sa inyo dahil sa pagsasampa ng reklamo sa amin o pag-uulat ng mga problema. Ang pagsasabi sa amin ng tungkol sa inyong problema ay makakatulong sa amin na pagandahin ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Maaari muna ninyong kontakin ang Blue Shield Promise upang ipaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema. Tawagan kami sa pagitan ng Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) o pumunta sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema.

Kung hindi pa rin nalulutas ang inyong karaingan o apela pagkalipas ng 30 araw, o kung hindi kayo masaya sa resulta, maaari ninyong tawagan ang Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Managed Health Care, DMHC). Hilingin sa kanilang suriin ang inyong reklamo o magsagawa ng isang Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Kung agaran ang inyong kalagayan, tulad ng mga may kinalaman sa isang seryosong panganib sa inyong kalusugan, maaari kayong tumawag kaagad sa DMHC nang hindi muna nagsasampa ng karaingan o apela sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise. Maaari kayong tumawag sa DMHC nang libre sa 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 or 711). O pumunta sa: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Maaari ding makatulong ang Medi-Cal Managed Care Ombudsman ng California Department of Health Care Services (DHCS). Maaari silang tumulong kung nagkakaproblema kayo sa pagsali, paglipat, o pag-alis sa isang planong pangkalusugan. Maaari din silang tumulong kung lumipat kayo ng tirahan at nahihirapang ipalipat ang inyong Medi-Cal sa bago ninyong county. Maaari kayong tumawag sa Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. sa 1-888-452-8609. Libre ang tawag.

Maaari din kayong maghain ng karaingan sa tanggapan ng pagiging karapat-dapat ng inyong county tungkol sa inyong pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi kayo nakakatiyak kung kanino ninyo maaaring ihain ang inyong karaingan, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Upang mag-ulat ng hindi wastong impormasyon tungkol sa inyong insurance sa kalusugan, tawagan ang Medi-Cal Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. sa 1-800-541-5555.

Mga reklamo

Ang reklamo (karaingan) ay kapag mayroon kayong problema o hindi kayo nasiyahan sa mga serbisyong nakukuha ninyo mula sa Blue Shield Promise o sa isang provider. Walang limitasyon sa oras sa paghahain ng reklamo. Maaari kayong maghain ng reklamo sa Blue Shield Promise anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o online. Maaari ring maghain ng reklamo ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong pahintulot.

- **Gamit ang telepono:** Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) sa pagitan ng Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong ID number ng planong pangkalusugan, inyong pangalan, at ang dahilan ng inyong reklamo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha mo na ang form, punan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan, at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ipadala ang form sa:

Blue Shield Promise Health Plan
Departamento ng Mga Apela at Karaingan
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

May makukuhang mga form ng reklamo sa tanggapan ng inyong doktor.

- **Online:** Pumunta sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong reklamo, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga walang-bayad na serbisyo sa wika. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw ng kalendaryo pagkatanggap sa inyong reklamo, papadalhan namin kayo ng liham na nagsasabi sa inyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, papadalhan namin kayo ng isa pang liham na nagsasabi sa inyo kung paano namin nilutas ang inyong problema. Kung tatawagan ninyo ang Blue Shield Promise tungkol sa isang karaingan na hindi tungkol sa saklaw sa pangangalagang pangkalusugan, medikal na pangangailangan, o pang-eksperimento o sinisiyasat na paggamot, at nalutas ang inyong karaingan sa katapusan ng kasunod na araw ng negosyo, maaaring hindi kayo makatanggap ng liham.

Kung mayroon kayong agarang usapin na may kinalaman sa isang seryosong alalahanin sa kalusugan, pasisimulan namin ang isang pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Ibibigay namin sa inyo ang pasya sa loob ng 72 oras. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tawagan kami sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong reklamo, magpapasya kami kung paano namin pangangasiwaan ang inyong reklamo at kung mapapabilis ba namin ito. Kung malalaman naming hindi namin mapapabilis ang inyong reklamo, ipapaalam namin sa inyo na lulutasin namin ang inyong reklamo sa loob ng 30 araw. Maaari kayong direktang makipag-ugnayan sa DMHC para sa anumang dahilan, kabilang ang kung naniniwala kayong kwalipikado ang inyong alalahanin para sa pinabilis na pagsusuri, o ang Blue Shield Promise ay hindi tumugon sa inyo sa loob ng panahong 72 oras.

Hindi napapailalim sa proseso ng karaingan ng Blue Shield Promise o karapat-dapat para sa Independent Medical Review ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyo



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

sa pharmacy ng Medi-Cal Rx. Maaaring magsumite ng mga reklamo ang mga miyembro tungkol sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.

O pumunta sa <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Maaaring kwalipikado para sa Indepdiyenteng Medikal na Pagsusuri ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyo sa parmasyang hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx. Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891).

Makikita ninyo ang form ng Indepdiyenteng Medikal na Pagsusuri/Reklamo at mga tagubilin sa online, sa website ng DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Mga apela

Magkaiba ang apela at ang reklamo. Ang apela ay isang kahilingan na suriin at baguhin namin ang isang pasyang ginawa namin tungkol sa inyong mga serbisyo. Kung nagpadala kami sa inyo ng liham ng Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA) na nagsasabi sa inyo na tinatanggihan, inaantala, binabago o tinatapos namin ang mga serbisyo, at hindi kayo sumasang-ayon sa aming pasya, maaari kayong humiling sa amin ng apela. Maaari ring humiling sa amin ng apela ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

Dapat kayong humiling sa amin ng apela sa loob ng 60 araw simula sa petsang nasa NOA na natanggap ninyo mula sa amin. Kung nagpasya kaming bawasan, suspindihin, o ihinto ang (mga) serbisyong natatanggap ninyo ngayon, maaaring patuloy ninyong makuha ang serbisyong iyon habang hinihintay ninyong mapagpasyahan ang inyong apela. Tinatawag itong Aid Paid Pending. Upang makakuha ng Aid Paid Pending, dapat kayong humiling sa amin ng apela sa loob ng 10 araw mula sa petsa sa NOA o bago ang petsa na sinabi namin kung kailan hihinto ang inyong mga serbisyo, alinman ang mas huli. Kapag humiling kayo ng apela sa ilalim ng mga sitwasyong ito, magpapatuloy ang mga serbisyo.

Maaari kayong maghain ng apela sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat o online:

- **Gamit ang telepono:** Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) sa pagitan ng Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong pangalan, ID number ng planong pangkalusugan at ang serbisyong inyong inaapela.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

ng form. Kapag nakuha mo na ang form, punan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang serbisyong inaapela ninyo.

Ipadala ang form sa:

Blue Shield Promise Health Plan
Departamento ng Mga Apela at Karaingan
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

May makukuhang mga form ng apela sa tanggapan ng inyong doktor.

- **Online:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise. Pumunta sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng apela o sa Aid Paid Pending, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga walang-bayad na serbisyo sa wika. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw pagkatanggap sa inyong apela, papadalhan namin kayo ng liham na nagsasabi sa inyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa inyo ang aming pasya sa apela at magpapadala kami sa inyo ng liham na Abiso ng Resolusyon sa Apela (Notice of Appeal Resolution, NAR). Kung hindi namin ibinigay sa inyo ang aming pasya sa apela sa loob ng 30 araw, maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado mula sa California Department of Social Services (CDSS) at ng isang Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) sa DMHC. Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyayari na ang paglilitis, hindi na kayo maaaring humiling ng IMRsa DMHC. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang huling may hatol.

Kung gusto ninyo o ng inyong doktor na gumawa kami ng mabilis na pasya dahil maaaring malagay sa panganib ng panahong gugugulin sa pagpapasya sa inyong apela ang inyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Magpapasya kami sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong apela.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya sa apela

Kung humiling kayo ng apela at nakatanggap kayo ng liham ng NAR na nagsasabi sa inyo na hindi namin binago ang aming pasya, o hindi kayo kailanman nakatanggap ng liham ng NAR at 30 araw na ang lumipas, maaari kayong:

- Humiling ng **Pagdinig ng Estado** mula sa California Department of Social Services (CDSS), at susuriin ng isang hukom ang inyong kaso. Ang toll-free na numero ng telepono ng CDSS ay 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Maaari rin kayong humingi ng Pagdinig ng Estado sa online sa <https://www.cdss.ca.gov>.

Maghain ng form ng Independent Medical Review/Reklamo sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) upang masuri ang pasyang Blue Shield Promise. O humingi ng isang Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (**Independent Medical Review, IMR**) mula sa DMHC. Kung kwalipikado ang inyong reklamo para sa proseso ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) ng DMHC, susuriin ng isang doktor sa labas na hindi bahagi ng Blue Shield Promise ang inyong kaso at gagawa ng desisyon na dapat sundin ng Blue Shield Promise.

Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Makikita ninyo ang form ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri/Reklamo at mga tagubilin sa online, sa website ng DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Hindi ninyo kakailanganing magbayad para sa isang Pagdinig ng Estado o IMR.

Karapat-dapat kayo sa parehong Pagdinig ng Estado at IMR. Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyayari na ang paglilitis, hindi kayo maaaring humiling ng IMR. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol.

Bibigyan kayo ng mga seksyon sa ibaba ng higit pang impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng Pagdinig ng Estado at IMR.

Hindi pinapangasiwaan ng Blue Shield Promise ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx. Maaaring kayong magsumite ng mga reklamo at apela tungkol sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. Maaaring karapat-dapat para sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyong sa parmasyang hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx.

Kung hindi kayo sumasang-ayon sa isang pasyang nauugnay sa inyong benepisyong sa parmasya ng Medi-Cal Rx, maaari kayong humiling ng pagdinig ng estado. Hindi ka maaaring humingi sa DMHC ng isang IMR para sa mga desisyon sa benepisyong sa pharmacy ng Medi-Cal Rx.

Mga Reklamo at Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC)

Ang IMR ay kapag sinuri ng isang tagalabas na doktor na walang kaugnayan sa inyong planong kalusugan ang inyong kaso. Kung gusto ninyo ng IMR, dapat muna kayong maghain ng apela sa Blue Shield Promise. Kung wala kayong balita mula sa inyong planong pangkalusugan sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, o kung hindi kayo masaya sa pasya ng inyong planong pangkalusugan, maaari na kayong humiling ng IMR. Humiling dapat kayo ng IMR sa loob ng 6 na buwan mula sa petsa sa abiso na nagsasabi sa inyo tungkol sa pasya sa apela, ngunit mayroon lang kayong 120 araw upang humiling ng Pagdinig ng Estado kaya kung gusto ninyo ng IMR at Pagdinig ng estado, ihain ang inyong reklamo sa lalong madaling panahon. Tandaan, kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyayari na ang paglilitis, hindi kayo maaaring humiling ng IMR. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol.

Maaari kayong makakuha kaagad ng IMR nang hindi muna naghahain ng apela sa Blue Shield Promise. Ito ay sa mga kaso kung saan agaran ang inyong problema sa kalusugan, tulad ng mga kinasasangkutan ng malubhang banta sa inyong kalusugan.

Kung hindi kwalipikado para sa IMR ang inyong reklamo sa DMHC, susuriin pa rin ng DMHC ang inyong reklamo upang matiyak na gumawa ng tamang pasya ang Blue Shield Promise noong nag-apela kayo sa pagtanggap nito sa mga serbisyo.

Responsibilidad ng Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California na pangasiwaan ang mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong karaingan laban sa inyong



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

planong pangkalusugan, dapat muna kayong tumawag sa inyong planong pangkalusugan sa **Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711)** at gamitin ang proseso sa karaingan ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Ang paggamit ng pamamaraan ng karaingang ito ay hindi nagbabawal sa paggamit ng anumang potensyal na legal na karapatan o remedyong maaari ninyong magamit. Kung kailangan ninyo ng tulong sa isang karaingan na may kinalaman sa isang emergency, sa isang karaingan na hindi kasiya-siyang nalutas ng inyong planong pangkalusugan, o sa isang karaingan na hindi pa nalulutas sa loob ng mahigit 30 araw, maaari kayong tumawag sa departamento para sa tulong. Maaari din kayong maging karapat-dapat para sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Kung karapat-dapat kayo para sa IMR, magbibigay ang proseso sa IMR ng walang kinikilingang pagsusuri sa mga pagpapasyang medikal na ginawa ng isang planong pangkalusugan na may kaugnayan sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga pagpapasya sa saklaw para sa mga paggamot na pang-eksperimento o sinisiyasat pa lang at mga hindi pagkakasundo sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding walang bayad na numero ng telepono ang departamento (**1-888-466-2219**) at linya ng TDD (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang website sa internet ng departamento na www.dmhc.ca.gov/ ay may mga form ng reklamo, form ng aplikasyon sa IMR, at tagubilin online.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong na kasama ang Blue Shield Promise at ang isang hukom mula sa CDSS. Tutulong ang isang hukom upang malutas ang inyong problema o sabihin sa inyong tama ang pasyang ginawa namin. Maaari lang kayong humiling ng Pagdinig ng Estado kung humiling na kayo ng apela sa amin at hindi pa rin kayo nasisiyahan sa aming pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw.

Dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa ng aming liham na NAR. Kung binigyan namin kayo ng Aid Paid Pending sa panahon ng inyong apela, at gusto ninyong magpatuloy ito hanggang sa magkaroon ng pasya tungkol sa inyong Pagdinig ng Estado, dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw pagkatanggap ninyo ng aming liham na NAR, o bago ang petsa na sinabi namin kung kailan hihinto ang inyong mga serbisyo, alinman ang mas huli.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Kung kailangan ninyo ng tulong na sinisigurado na ang Binabayaran ang Tulong Habang Naghihintay ay magpapatuloy hangga't magkaroon ng pangwakas na desisyon sa inyong Pagdinig ng Estado, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa pagitan ng Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tumawag sa 711. Maaari humiling ng Pagdinig ng Estado ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

Kung minsan, maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kinukumpleto ang aming proseso ng pag-apela.

Halimbawa, kung hindi namin kayo inabisuhan nang tama o nasa oras tungkol sa inyong mga serbisyo, maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kinakailangang kumpletuhin ang aming proseso ng pag-apela. Tinatawag itong Deemed Exhaustion. Narito ang ilang halimbawa ng Deemed Exhaustion:

- Hindi kami gumawa ng liham na NOA o NAR na available sa gusto ninyong wika.
- Nakagawa kami ng pagkakamali na nakakaapekto sa alinman sa inyong mga karapatan
- Hindi namin kayo binigyan ng liham na NOA
- Hindi namin kayo nabigyan ng liham na NAR
- Nakagawa kami ng pagkakamali sa aming liham na NAR
- Hindi namin pinagpasyahan ang inyong apela sa loob ng 30 araw. Nagpasya kaming agaran ang inyong kaso ngunit hindi kami tumugon sa inyong apela sa loob ng 72 oras

Maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa mga paraang ito:

- **Online:** Maaari kayong humiling ng pagdinig online sa www.cdss.ca.gov
- **Fax:** Punan ang form na kasama ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at I-fax ito sa Dibisyon ng Mga Pagdinig ng Estado (State Hearings Division) sa 1-833-281-0905
- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa State Hearings Division sa 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711)
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang ibinigay na form kasabay ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at ipadala ito sa:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga walang-bayad na serbisyo sa wika. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa pagdinig, ibibigay ninyo ang inyong panig. Ibibigay namin ang aming panig. Maaaring tumagal ng hanggang 90 araw bago mapagpasyahan ng hukom ang inyong kaso. Dapat sundin ng Blue Shield Promise kung ano ang mapagpapasyahan ng hukom.

Kung nais ninyo na magsagawa ng mabilis na pagpapasya ang CDSS dahil ang panahong ilalaan para magkaroon ng Pagdinig ng Estado ay maglalagay sa inyong buhay, kalusugan, o kakayahang ganap na makakilos sa panganib, kayo, ang inyong awtorisadong kinatawan, o ang inyong provider ay maaaring makipag-ugnayan sa CDSS at humingi ng pinabilis (mabilis) na Pagdinig ng Estado. Dapat gumawa ng pagpapasya ang CDSS nang hindi lalampas sa 3 araw ng negosyo pagkatapos nitong makuha ang inyong kumpletong file ng kaso mula sa Blue Shield Promise.

Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso

Kung pinaghihinalaan ninyo na ang isang provider o isang taong nakakatanggap ng Medi-Cal ay nagsagawa ng pandaraya, pag-aaksaya, o pang-aabuso, responsibilidad ninyong iulat ito sa pamamagitan ng pagtawag sa kumpidensyal na toll-free na numero na 1-800-822-6222 o ng pagsusumite ng reklamo online sa

<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Kabilang sa pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso ng provider ang:

- Pamemeke ng mga medikal na record
- Pagrereseta ng gamot na sobra sa medikal na kinakailangan
- Pagbibigay ng mas maraming serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan kaysa sa medikal na kinakailangan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ibinigay
- Pagsingil para sa mga serbisyo ng propesyonal kapag hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

- Pag-aalok ng mga libre o may diskwentong item at serbisyo sa mga miyembro na maimpluwensyahan kung aling provider ang pipiliin ng miyembro
- Pagbabago sa provider ng pangunahing pangangalaga ng miyembro nang hindi alam ng miyembro

Kasama sa pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso ng isang taong kumukuha ng mga benepisyong ang, ngunit hindi limitado sa:

- Pagpapahiram, pagbebenta, o pagbibigay ng ID card ng planong pangkalusugan o Identification Card ng Mga Benepisyong (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal sa ibang tao
- Pagkuha ng magkakatulad o magkakaparehong paggamot o gamot mula sa higit sa isang provider
- Pagpunta sa emergency room kapag hindi naman emergency
- Paggamit sa Social Security number o ID number sa planong pangkalusugan ng ibang tao
- Paggamit ng mga medikal at hindi medikal na transportasyon para sa mga serbisyong hindi nauugnay sa pangangalagang pangkalusugan, para sa mga serbisyong hindi saklaw ng Medi-Cal, o kapag wala kayong medikal na appointment o kukuning reseta

Upang mag-ulat ng pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso, isulat ang pangalan, address at ID number ng taong nakagawa ng pandaraya, pag-aaksaya o pang-aabuso. Magbigay ng maraming impormasyon hangga't kaya ninyo tungkol sa tao, gaya ng numero ng telepono o ang espesyalidad kung isa siyang provider. Ibigay ang mga petsa ng mga kaganapan at isang buod ng kung ano ang eksaktong nangyari.

Ipadala ang inyong ulat sa:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Maaari rin ninyong tawagan ang Helpline para sa Pagsunod sa 1-855-296-9083, 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, o i-email ang impormasyon sa Promisestopfraud@blueshieldca.com, o iulat ang impormasyon online sa [Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://blueshieldcaexternal.ethicspoint.com). Ang lahat ng pag-uulat ay maaaring gawin sa paraang anonymous.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

7. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, mayroon kayong ilang partikular na karapatan at responsibilidad. Ipapaliwanag ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na ito. Kasama rin sa kabanatang ito ang mga abisong legal na nagsasaad na mayroon kayong karapatan bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise.

Ang inyong mga karapatan

Narito ang inyong mga karapatan bilang miyembro ng Blue Shield Promise:

- Pakitunguhan nang may paggalang at dignidad, nang may naaangkop na pagsasaalang-alang sa inyong karapatan sa pagkapribado, at ang pangangailangang panatilihin ang pagkakumpidensyal ng inyong medikal na impormasyon
- Mabigyan ng impormasyon tungkol sa planong pangkalusugan at sa mga serbisyo nito, kasama na ang mga sinasaklaw na serbisyo, practitioner, at mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.
- Makakuha ng ganap na naisalin na nakasulat na impormasyon ng miyembro sa inyong ninanais na wika, kasama ang lahat ng mga abiso sa karaingan at apela
- Magbigay ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembrong Blue Shield Promise
- Makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga na nasa loob ng networkng Blue Shield Promise
- Magkaroon ng napapanahong access sa mga provider sa network
- Makilahok sa pagpapasya kasama ng mga provider tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama na ang karapatang tumanggi sa paggamot, at/o kumuha ng ikalawang opinyon



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Magsabi ng mga karaingan, nang pasalita o pasulat man, tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang natanggap ninyo
- Upang malaman ang medikal na dahilan para sa pagpapasya ng Blue Shield Promise na tanggihan, antalahin, wakasan o baguhin ang isang kahilingan para sa pangangalagang medikal
- Makakuha ng pagsasaayos ng pangangalaga
- Humiling ng apela sa mga pasya na tanggihan, iantala, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo
- Makakuha ng mga libreng serbisyo ng pag-interpret at pagsasalin para sa inyong wika
- Makakuha ng libreng legal na tulong sa inyong lokal na tanggapan na nagbibigay ng legal na tulong o iba pang grupo
- Gumawa ng mga maagang direktiba
- Humiling ng Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang isang serbisyo o benepisyo at naghain na kayo ng apela sa Blue Shield Promise at hindi pa rin kayo masaya sa pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkatapos ng 30 araw, kasama ang impormasyon tungkol sa mga sitwasyon kung saan posible ang pinabilis na pagdinig
- Mag-disenroll (mag-drop) mula sa Blue Shield Promise at lumipat sa isa pang planong pangkalusugan sa county kapag hiniling
- Ma-access ang mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad
- Makakuha ng mga libreng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iba pang format (tulad ng braille, malaking titik, at naa-access na electronic na format) kapag hiniling at nang napapanahon at naaangkop para sa format na hinihiling at alinsunod sa seksyon 14182 (b)(12) ng Kodigo ng Pangangalaga at mga Institusyon (Welfare and Institutions Code).
- Maging malaya mula sa anumang uri ng pagpigil o paghihiwalay na ginagamit bilang isang paraan ng pamimilit, disiplina, kaginhawahan, o paghihiganti
- Matapat na talakayin ang impormasyon tungkol sa mga magagamit na opsyon sa paggamot at alternatibo, na ipapakita sa paraang naaangkop sa inyong kondisyon at kakayahang umunawa, anuman ang gastos o saklaw
- Magkaroon ng access sa o makakuha ng kopya ng inyong mga talaang medikal, at hilinging susugan o iwasto ang mga ito, gaya ng tinukoy sa mga seksyong 164.524 at 164.526 45 ng Kodigo ng mga Regulasyong Pederal (Code of Federal Regulations, CFR).
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto sa pakikitungo ng Blue Shield Promise, inyong mga provider, o ng estado



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Freestanding Birth Center, Federally Qualified Health Center, Indian Health Clinic, serbisyo ng midwifery, Rural Health Center, serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon, at serbisyong pang-emergency sa labas ng network ng Blue Shield Promise alinsunod sa pederal na batas
- Maging malaya sa anumang uri ng paghihiganti kapag nagpapasya tungkol sa inyong pangangalaga.
- Maghintay nang hindi tatagal sa 10 minuto upang makausap ang isang kinatawan ng serbisyo sa customer sa mga normal na oras ng trabaho ng Blue Shield Promise.
- Magpasya kung paano ninyo gustong mapangalagaan kung sakaling magkaroon kayo ng nakamamatay na sakit o pinsala.
- Magkaroon ng bukas na talakayan sa mga naaangkop o medikal na kinakailangang opsyon sa paggamot para sa kanilang mga kondisyon, anuman ang gastos o saklaw ng benepisyo.
- Humiling ng apela ng mga pasya na tanggihan, antalahin, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo.
- Tumanggap ng mga libreng serbisyo ng oral na pagsasalin para sa inyong wika.
- Tumanggap ng mga libreng nakasulat na materyal ng plano sa inyong gustong wika o alternatibong format (tulad ng audio, braille o malaking titik).
- Maghain ng karaingan o reklamo kung hindi natutugunan ang inyong mga pangangailangang nauugnay sa wika, tulad ng, ngunit hindi limitado sa pagsasalin ng mga pamamaraan ng karaingan, mga form, access sa mga interpreter, at relay system ng telepono.
- Tumanggap ng mga karagdagang tulong at serbisyo nang wala kayong babayaran.

Inyong mga responsibilidad

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay mayroong mga responsibilidad na ito:

- Pakitunguhan ang inyong doktor, lahat ng provider at kawani nang may paggalang. May responsibilidad kayong dumating sa inyong mga pagbisita sa tamang oras o tawagan ang tanggapan ng inyong doktor nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang inyong pagbisita upang magkansela o muling magpa-schedule.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Magbigay ng tamang impormasyon at maraming impormasyon hangga't maaari sa lahat ng inyong provider at sa Blue Shield Promise. Responsibilidad ninyong regular na magpapatingin at sabihin sa inyong doktor ang tungkol sa mga problema sa kalusugan bago pa man maging malubha ang mga ito.
- Makipag-usap sa inyong doktor tungkol sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, gumawa at sumang-ayon sa mga layunin, gawin ang lahat ng inyong makakaya upang maunawaan ang inyong mga problema sa kalusugan, at sumunod sa mga plano sa paggamot at tagubilin na napagkakasunduan ninyong dalawa.
- Iulat ang pandaraya o maling gawain sa pangangalagang pangkalusugan sa Blue Shield Promise. Maaari ninyo itong gawin nang hindi ibinibigay ang inyong pangalan sa pamamagitan ng pagtawag sa toll-free na Helpline para sa Pagsunod ng Blue Shield Promise sa 1-855-296-9083, 24 oras, 7 araw sa isang linggo, pag-email sa PromiseStopFraud@blueshieldca.com, o pagtawag sa toll-free na Medi-Cal Fraud & Abuse Hotline ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California (Department of Health Care Services, DHCS) ng California sa 1-800-822-6222.
- Gamitin ang emergency room sa mga sitwasyon ng emergency o ayon sa sinabi ng inyong doktor.

Abiso laban sa diskriminasyon

Labag sa batas ang pandiskrimina. Sumusunod ang Blue Shield Promise sa mga batas ng estado at pederal na batas sa karapatang sibil. Ang Blue Shield Promise ay hindi nandiskrimina nang labag sa batas, at nagsasantabi ng mga tao, o kaya naman ay nag-iiba ng pakikitungo sa kanila dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kondisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, gender, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang matulungan silang makipag-ugnayan nang mas maayos, tulad ng:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Mga kwalipikadong interpreter ng sign language
- Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malaking titik, audio, na-access na electronic na format, at iba pang format)
- Mga walang-bayad na serbisyo sa wika para sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa ibang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa pagitan ng Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556. O, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang TTY 711 upang gamitin ang California Relay Service.

Paano maghain ng karaingan

Kung naniniwala kayong hindi naibigay ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong ito o nandiskrimina ito nang labag sa batas sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kondisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, gender, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kayong maghain ng karaingan sa Tagaayos ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield Promise. Maaari kayong maghain ng karaingan sa pamamagitan ng pagsulat, sa personal, o electronic na paraan:

- **Gamit ang telepono:** Makipag-ugnayan sa Tagaayos ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield Promise sa pagitan ng Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556. O, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang 711 upang gamitin ang California Relay Service.

Sa pamamagitan ng pagsulat: Magsagot ng form sa pagrereklamo o magsulat ng liham at ipadala ito sa:

Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- **Nang personal:** Pumunta sa tanggapan ng inyong doktor o sa Blue Shield Promise at sabihing gusto ninyong maghain ng karainan.
- **Sa electronic na paraan:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Tanggapan ng mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) – Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California

Maaari rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o sa electronic na paraan:

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa 1-916-440-7370. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang 711 (Telecommunications Relay Service).
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Punan ang form sa pagrereklamo o magpadala ng liham sa:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Available ang mga form ng reklamo sa

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Sa electronic na paraan:** Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.

Office of Civil Rights – Departamento ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao ng U.S.

Kung naniniwala kayong nadiskrimina kayo batay sa lahi, kulay, pinanggalingang bansa, edad, kapansanan o kasarian, maaari din kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office for Civil Rights ng Department of Health and Human Services ng U.S. sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o sa electronic na paraan:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa 1-800-368-1019. Kung hindi kayo nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, tawagan ang TTY 1-800-537-7697 o 711 upang gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Punan ang form sa pagrereklamo o magpadala ng liham sa:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Available ang mga form ng reklamo sa

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Sa electronic na paraan:** Bisitahin ang Complaint Portal ng Office of Civil Rights sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro

Gustong malaman ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin. Bawat quarter, may mga pagpupulong ang Blue Shield Promise upang pag-usapan kung ano ang mahusay na nagagawa ng at kung paano mapapahusay ang Blue Shield Promise. Iniimbitahan ang mga miyembro na dumalo. Pumunta sa isang pagpupulong!

Tagapayong Komite ng Komunidad, Komite ng Pampublikong Patakaran, at Komite ng Pagpapabuti ng Kalidad at Pagkakapantay-pantay sa Kalusugan ng Blue Shield Promise

Ang Tagapayong Komite ng Komunidad, Komite ng Pampublikong Patakaran, at Komite ng Pagpapabuti ng Kalidad at Pagkakapantay-pantay sa Kalusugan ng Blue Shield Promise ay tatlong magkakaibang grupong binubuo ng mga miyembro, mga empleyado ng Blue Shield Promise, mga ahensya ng komunidad, at mga provider. Tinatalakay ng mga grupong ito kung paano mapapahusay ang mga programa at patakaran ng Blue Shield Promise. Kabilang sa mga paksa ang:

- Pagtatalakay sa mga programa ng miyembro at planong pangkalusugan
- Pagbibigay ng input sa mga serbisyong pangkultura at wika
- Mga paksa tungkol sa Pagkakapantay-pantay sa Kalusugan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Pagbabahagi ng impormasyong pangkalusugan sa komunidad
- Pagbibigay ng payo sa Lupon ng mga Direktor ng Blue Shield Promise sa mga isyu ng patakaran na nakakaapekto sa planong pangkalusugan at sa mga miyembro

Kung gusto mong maging bahagi ng grupong ito, tawagan ang 1-800-605-2556 (TTY 711) Upang malaman pa ang mga paraan para makilahok, bisitahin ang Blue Shield Promise Connect online sa <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/Medi-Cal-members/member-resources/committees>

Mga Komite sa Pagpapayo ng L.A. Care Regional Community

Ang L.A. Care ay mayroong labing-isang Panrehiyong Tagapayong Komite ng Komunidad (Regional Community Advisory Committee, RCAC) sa Los Angeles County (binibigkas na “rack” ang RCAC). Binubuo ang grupong ito ng mga miyembro ng L.A. Care, mga provider, at mga tagapagtaguyod ng pangangalagang pangkalusugan. Layuning nilang marinig ang tinig ng mga komunidad ng Board of Governors ng L.A. Care, na gumagabay sa mga programa ng pangangalagang pangkalusugan upang mapaglingkuran ang aming mga miyembro. Maaari kayong sumali sa grupong ito kung gusto ninyo. Tinatalakay ng pangkat kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng L.A. Care at responsibilidad nito ang:

- Tumutulong sa L.A. Care na maunawaan ang mga isyu sa pangangalagang pangkalusugan na nakakaapekto sa mga taong nakatira sa inyong lugar
- Kumikilos bilang mga mata at mga tainga ng L.A. Care sa 11 RCAC na rehiyon sa buong Los Angeles County
- Magbigay ng impormasyong pangkalusugan sa mga tao sa inyong komunidad

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa Mga Serbisyo ng Miyembro ng L.A. Care sa 1-888-839-9909 (TTY 711).

Mga pagpupulong ng Board of Governors ng L.A. Care

Ang Board of Governors ang nagpapasya sa mga patakaran para sa L.A. Care. Maaaring dumalo sa mga pagpupulong na ito ang kahit sino. Nagpupulong ang Board of Governors tuwing unang Huwebes ng bawat buwan nang 2 p.m. Makakahanap kayo ng higit pang impormasyon sa mga pagpupulong at update sa schedule ng Board of Governors sa lacare.org.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado

Available at ibibigay sa inyo kapag hiniling ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise para sa pagpapanatili sa pagkakumpidensyal ng mga medikal na talaan.

Kung kayo ay nasa edad at kapasidad na pumayag sa mga sensitibong serbisyo, hindi ninyo kailangang kumuha ng pagpapahintulot ng sinumang miyembro para makakuha ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng claim para sa mga sensitibong serbisyo. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo na nasa seksyon ng "Sensitibong pangangalaga" ng handbook na ito.

Maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na magpadala ng mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa ibang mailing address, email address, o numero ng telepono na pipiliin ninyo. Tinatawag itong "kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon." Kung humiling kayo ng mga kumpidensyal na komunikasyon, ang Blue Shield Promise ay hindi magbibigay ng impormasyon sa inyong mga serbisyo sa sensitibong pangangalaga sa sinumang iba nang wala ang inyong nakasulat na pahintulot. Kung hindi kayo magbibigay ng mailing address, email address, o numero ng telepono, magpapadala ang Blue Shield Promise ng mga komunikasyon sa inyong pangalan sa address o numero ng telepono na nasa file.

Igagalang ng Blue Shield Promise ang inyong mga kahilingan upang makakuha ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa form at format na inyong hiniling. O siguraduhin namin na ang inyong mga komunikasyon ay madaling ilagay sa form at format na inyong hiniling. Ipapadala namin ang mga ito sa lugar na pinili ninyo. Ang inyong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon ay tumatagal hanggang sa kanselahin ninyo ito o magsumite ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon.

Para makagawa ng kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon, mangyaring makipag-ugnayan sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang pahayag ng Blue Shield Promise tungkol sa mga patakaran at pamamaraan nito para sa pagprotekta sa inyong medikal na impormasyon (tinatawag na "Abiso sa Mga Kasanayan sa pagkapribado") ay kasama sa ibaba:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ang Aming Pangako sa Pagkapribado

Sa Blue Shield of California Promise Health Plan, naiintindihan namin ang kahalagahan ng pagpapanatiling pribado ng inyong personal na impormasyon, at seryoso naming ginagawa ang aming obligasyon.

Sa karaniwang gawain ng pagnenegosyo, gumagawa kami ng mga talaan tungkol sa inyo, inyong medikal na paggamot, at mga serbisyong ibinibigay sa inyo. Ang impormasyon sa mga talaang iyon ay tinatawag na “protektadong impormasyong pangkalusugan (protected health information, PHI)” at kasama ang inyong indibidwal na impormasyong nagbibigay ng personal na pagkakakilanlan tulad ng inyong pangalan, address, numero ng telepono, at Social Security number, pati na rin ang inyong impormasyon pangkalusugan, tulad ng pagsusuri sa pangangalagang pangkalusugan o impormasyon sa claim.

Hinihiling sa amin ng pederal at batas ng estado na bigyan kayo ng abisong ito ng aming mga legal na tungkulin at mga kasanayan sa pagkapribado habang nauugnay ang mga ito sa inyong PHI. Hinihiling sa aming panatilihin ang pagkapribado ng inyong PHI at upang ipaalam sa inyo kung sakaling kayo ay apektado ng paglabag ng di ligtas na PHI. Kapag ginagamit namin o ibinibigay (“inihahayag”) ang inyong PHI, napapailalim kami sa mga tuntunin ng abisong ito, na naaangkop sa lahat ng mga talaan na ginagawa namin, nakukuha, at/o pinapanatili na naglalaman ng inyong PHI.

Paano Namin Pinoprotektahan ang Inyong Pagkapribado

Pinapanatili namin ang mga pisikal, teknikal, at administratibong pananggol upang tiyakin ang pagkapribado ng inyong PHI. Upang protektahan ang inyong pagkapribado, tanging ang mga empleyado lang ng Blue Shield Promise na pinahintulutan at sinanay ang binigyan ng access sa aming mga talaang nasa papel at elektroniko at sa mga hindi pampublikong lugar kung saan itinabi ang impormasyong ito.

Sinanay ang mga empleyado sa mga paksang kabilang ang:

- Mga patakaran at pamamaraan sa pagkapribado at proteksyon ng data, kabilang ang kung paano nilagyan ng label, itinabi, inilagay sa file, at ina-access ang mga talaang nasa papel at elektroniko.
- Nakahandang mga pisikal, teknikal, at administratibong pananggol upang mapanatili ang pagkapribado at seguridad ng inyong PHI.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Sinusubaybayan ng aming Opisina ng Pagkapribado ng korporasyon kung paano namin sinusunod ang aming mga patakaran at pamamaraan ng pagkapribado, at tinuturuan ang aming organisasyon sa mahalagang paksang ito.

Paano Namin Ginagamit at Inihahayag ang Inyong PHI

Mga paggamit ng PHI nang walang pahintulot mula sa inyo

Maaari naming ihayag ang inyong PHI nang walang nakasulat na pahintulot kung kinakailangan habang nagbibigay ng mga benepisyo sa kalusugan at mga serbisyo sa inyo. Maaari naming ihayag ang inyong PHI para sa mga sumusunod na layunin:

Paggamot

- Upang ibahagi sa mga nurse, doktor, pharmacist, optometrist, tagaturo sa kalusugan, at iba pang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan upang matukoy nila ang inyong plano ng pangangalaga.
- Upang tulungan kayong makuha ang mga serbisyo at paggamot na maaaring kailangan ninyo – halimbawa, pag-order ng mga lab test at paggamit sa mga resulta.
- Upang i-coordinate ang inyong pangangalagang pangkalusugan at mga kaugnay na serbisyo sa isang pasilidad o propesyonal ng pangangalagang pangkalusugan.

Pagbabayad

- Upang makuha ang pagbabayad ng mga premium para sa inyong saklaw.
- Upang makagawa ng mga pagtukoy sa saklaw – halimbawa, makipag-usap sa isang propesyonal ng pangangalagang pangkalusugan tungkol sa pagbabayad para sa mga serbisyong ibinigay sa inyo.
- Ipang i-coordinate ang mga benepisyo sa ibang saklaw na maaaring mayroon kayo – halimbawa, makipag-usap sa ibang planong pangkalusugan o insurer upang matukoy ang inyong pagiging karapat-dapat o saklaw.
- Upang makakuha ng pagbabayad mula sa isang third party na maaaring responsable sa pagbabayad, tulad ng isang miyembro ng pamilya.
- O kaya'y para matukoy at matupad ang aming responsibilidad na maibigay ang inyong mga benepisyo sa kalusugan – halimbawa, para mangasiwa ng mga claim.

Mga operasyon sa pangangalagang pangkalusugan:

- Upang makapagbigay ng serbisyo sa customer.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Upang sumuporta at/o makapagbigay ng mga programa o serbisyong inaalok namin sa inyo.
- Upang tulungan kayo sa pamamahala ng inyong kalusugan – halimbawa, upang bigyan kayo ng impormasyon tungkol sa mga alternatibong paggamot na maaaring karapat-dapat kayo, o upang bigyan kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o mga paalala sa paggamot.
- Upang suportahan ang ibang planong pangkalusugan, insurer, o propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan na may relasyon sa inyo, upang mapabuti ang mga programang inaalok nito sa inyo – halimbawa, para sa pamamahala ng kaso o bilang suporta sa isang accountable care organization (ACO) o medikal na arrangement sa bahay na nakasentro sa pasyente.
- Para sa underwriting, mga singil, o premium rating, o iba pang aktibidad na kaugnay sa paggawa, pag-renew, o pagpapalit ng kontrata para sa saklaw sa kalusugan o insurance. Pakitandaan, gayunpaman, na hindi namin gagamitin o ihayag ang inyong PHI na genetic na impormasyon para sa mga layunin ng underwriting – ipinagbabawal ang paggawa nito ayon sa pederal na batas.

Maaari rin naming ihayag ang inyong PHI nang walang nakasulat na pahintulot mula sa inyo para sa ibang mga layunin, kapag pinahihintulutan o hinihingi ng batas. Kabilang dito ang:

Mga paghahayag sa ibang kasali sa inyong pangangalagang pangkalusugan

- Kung nariyan kayo o available upang patnugutan kaming gawin ito, maaaring ihayag namin ang inyong PHI sa iba, tulad ng, halimbawa, isang miyembro ng pamilya, malapit na kaibigan, o inyong caregiver.
- Kung kayo ay nasa emergency na sitwasyon, ay wala roon, ay may kapansanan, o kung kayo ay patay na, gagamitin namin ang aming propesyonal na paghatol upang magdesisyon kung ang paghahayag ng inyong PHI sa iba ay para sa inyong pinakamahusay na interes. Kung aming ihahayag ang inyong PHI sa isang sitwasyon kung saan ay hindi kayo available, aming ihahayag lang ang impormasyong direktang nauugnay sa pagkakasali ng tao sa inyong paggamot o sa pagbabayad na kaugnay ng inyong paggamot. Maaari rin naming ihayag ang inyong PHI upang maipaalam (o makatulong sa pagpapaalam) sa mga naturang tao ang inyong lokasyon, inyong pangkalahatang kundisyong medikal, ang inyong kamatayan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Maaari naming ihayag ang PHI ng inyong menor de edad na anak sa ibang magulang ng bata.

Mga paghahayag sa isang pakikipagpalitan ng impormasyong pangkalusugan

Maaaring ihayag ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa Manifest MedEx, isang Health Information Exchange (HIE). Tumutulong ang mga HIE tulad ng Manifest MedEx sa inyong mga provider ng pangangalagang pangkalusugan at mga planong pangkalusugan na ligtas na masuri, maanalisa, at maibahagi ang impormasyong medikal tungkol sa inyo.

Nagbibigay-daan ang pagsusuri, analysis, at pagbabahaging ito ng inyong PHI sa mga provider ng pangangalagang pangkalusugan at mga planong pangkalusugan na mapahusay ang kalidad ng inyong pangangalaga, maaaring makatulong na mabawasan ang mga pagkakamaling medikal, at maaari kayong makatipid ng pera sa pamamagitan ng pag-iwas sa hindi kailangan at dobleng paggamot.

Palagi kayong may pagkakataong mag-opt out sa paggamit ng inyong PHI sa loob ng HIE sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa Manifest Medex sa manifestmedex.org/opt-out/ o sa pagtawag sa **(510) 683-1333**.

Mga paghahayad sa mga vendor at mga accreditation organization

Maaari naming ihayag ang inyong PHI upang:

- Mga kumpanya na nagsasagawa ng mga partikular na serbisyo sa ngalan ng Blue Shield Promise. Halimbawa, maaari kaming makipag-ugnayan sa mga vendor upang tulungan kaming bigyan ng impormasyon at gabay ang mga miyembro na may mga hindi gumagaling na kondisyon tulad ng diabetes at hika.
- Mga accreditation organization tulad ng National Committee for

Quality Assurance (NCQA) para sa mga layuning pagsukat ng kalidad.

Pakitandaan na bago namin ibahagi ang inyong PHI, kinukuha namin ang nakasulat na pagsang-ayon ng vendor o accreditation organization na protektahan ang pagkapribado ng inyong PHI.

Mga komunikasyon

Maaari naming gamitin ang inyong PHI upang makipag-ugnayan sa inyo na may kasamang impormasyon tungkol sa inyong saklaw sa planong pangkalusugan, mga benepisyo, mga programa at serbisyong kaugnay sa kalusugan, mga paalala sa paggamot, o mga alternatibong paggamot na available para sa inyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Fundraising

Hindi namin ginagamit ang inyong PHI para sa mga layunin ng fundraising.

Kalusugan o kaligtasan

Maaari rin naming ihayag ang inyong PHI upang maiwasan o maibsan ang isang malala at nakaambang banta sa inyong kalusugan o kaligtasan, o sa kalusugan o kaligtasan ng pangkalahatang publiko.

Mga aktibidad ng pampublikong kalusugan

Maaari naming ihayag ang inyong PHI upang:

- Mag-ulat ng impormasyong pangkalusugan sa mga awtoridad ng pampublikong pangkalusugan na pinahintulutan ng batas na makatanggap ng naturang impormasyon para sa layunin ng pag-iwas o pagkontrol ng sakit, pinsala o kapansanan, o pagsusubaybay ng mga pagbabakuna.
- Mag-ulat ng pang-aabuso o pagpapabaya sa mga bata, o pang-aabuso sa nasa hustong gulang, kabilang ang karahasan sa tahanan, sa isang otoridad ng pamahalaan na pinahintulutan ng batas makatanggap ng mga naturang ulat.
- Mag-ulat ng impormasyon tungkol sa isang produkto o aktibidad na kinokontrol ng U.S. Food and Drug Administration (FDA) sa isang taong responsable para sa kalidad, kaligtasan, o pagiging epektibo ng produkto o aktibidad.
- I-alerto ang isang tao na maaaring na-expose sa isang nakakahawang sakit, kung kami ay pinahintulutan ng batas na magbigay ng naturang abiso.

Mga aktibidad sa pangangasiwa sa kalusugan

Maaari naming ihayag ang inyong PHI upang:

- Isang ahensya ng pamahalaan na legal na responsable sa pangangasiwa sa sistema ng pangangalagang pangkalusugan o para sa pagtiyak ng pagsunod sa panuntunan ng mga programang benepisyo ng pamahalaan tulad ng Medicare o Medicaid.
- Ibang mga kumokontrol na programa na nangangailangan ng impormasyong pangkalusugan para tukuyin ang pagsunod.

Pananaliksik

Maaari naming ihayag ang inyong PHI para sa mga layuning pananaliksik, ngunit ayon lang sa, at ayon sa pinahihintulutan ng, batas.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Pagsunod sa batas

Maaari naming gamitin at ihayag ang inyong PHI upang sumunod sa batas.

Hudikatura at administratibong paglilitis Maaari naming ihayag ang inyong PHI sa isang hudikatura at administratibong paglilitis o bilang tugon sa isang may bisa at legal na utos.

Mga opisyal na nagpapatupad ng batas

Maaari naming ihayag ang inyong PHI sa pulis o iba pang opisyal na nagpapatupad ng batas, ayon sa hinihingi ng batas bilang pagsunod sa isang utos ng korte o ibang prosesong pinahintulutan ng batas.

Mga tungkulin ng pamahalaan

Maaari naming ihayag ang inyong PHI sa iba't ibang mga departamento ng pamahalaan, tulad ng U.S. military o ng U.S. Department of State, ayon sa hinihingi ng batas.

Kompensasyon ng manggagawa

Maaari naming ihayag ang inyong PHI kung kinakailangan upang sumunod sa mga batas ng kompensasyon ng manggagawa.

Mga paggamit ng PHI na nangangailangan ng inyong pahintulot

Maliban na lang sa mga layuning inilalarawan sa itaas, kailangan naming kunin ang inyong nakasulat na pahintulot para gamitin o ihayag ang inyong PHI. Halimbawa, hindi namin gagamitin ang inyong PHI para sa mga layuning pang-marketing nang walang paunang nakasulat na pahintulot mula sa inyo, o hindi namin ibibigay ang inyong PHI sa isang inaasahang employer nang walang nakasulat na pahintulot mula sa inyo.

Mga paggamit at paghahayag ng partikular na PHI na itinuring na "lubos na kumpidensyal"

Para sa mga partikular na uri ng PHI, maaaring hilingin ng pederal at batas ng estado ang pinahusay na proteksyon sa pagkapribado. Kabilang dito ang PHI na:

- Napanatili sa mga psychotherapy na tala
- Tungkol sa pag-abuso sa alkohol at gamot, pag-iwas, paggamot, at rekomendasyon
- Tungkol sa testing, pagsusuri, o paggamot ng HIV/AIDS



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Tungkol sa venereal at/o (mga) nakakahawang sakit
- Tungkol sa genetic testing

Maaari lang naming ihayag ang ganitong uri ng espesyal na prinotektahang PHI kasama ang inyong paunang nakasulat na pahintulot maliban kung partikular na pinahihintulutan o hinihingi ng batas.

Kanselasyon ng pahintulot

Anumang oras, maaari niyong kanselahin ang isang nakasulat na pahintulot na nauna niyo nang ibinigay sa amin. Kapag isinumite sa amin sa pamamagitan ng sulat, ilalapat ang kanselasyon sa mga paggamit at paghahayag ng inyong PHI sa hinaharap. Hindi ito makakaapekto sa mga paggamit o paghahayag na dating ginawa, habang wala pang bisa ang inyong pahintulot.

Ang Inyong Mga Indibidwal Na Karapatan

Mayroon kayong mga sumusunod na karapatan patungkol sa PHI na ginagawa, kinukuha, at pinapanatili ng Blue Shield Promise tungkol sa inyo:

Karapatang humiling ng mga paghihigpit

Maaari ninyong hilingin sa aming higpitan ang aming paraan ng paghahayag ng inyong PHI para sa paggamot, pagbabayad, at mga operasyon ng pangangalagang pangkalusugan, ayon sa ipinaliwanag ng abisong ito. Hindi namin kailangang sumang-ayon sa inyong kahilingan sa paghihigpit, ngunit isasaalang-alang namin ang mga iyon nang mabuti.

Kung sumasang-ayon kami sa isang kahilingan sa paghihigpit, susundin namin ito hanggang sa humiling kayo o sumang-ayon na wakasan ang paghihigpit. Maaari rin naming ipaalam sa inyo na wawakasan namin ang aming pagsang-ayon sa isang paghihigpit. Sa gayon, ang pagwawakas ay ilalapat lang sa PHI na ginawa o tinaggap pagkatapos naming naipaalam sa inyo ang pagwawakas.

Karapatang makatanggap ng kumpidensyal na mga komunikasyon

Maaari kayong humiling na makatanggap ng mga komunikasyon sa Blue Shield Promise na naglalaman ng PHI sa pamamagitan ng alternatibong pamamaraan o sa alternatibong mga lokasyon. Ayon sa hinihiling ng batas, at sa tuwing magagawa, aming pauunlakan ang mga makatuwirang hiling. Maaari naming hilingin na gawin ninyo ang inyong hiling sa pamamagitan ng sulat. Kung ang inyong hiling ay kinasasangkutan ng isang menor de edad na bata, maaaring hilingin namin sa inyong magbigay ng legal na dokumentasyon para suportahan ang inyong hiling.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Karapatang ma-access ang inyong PHI

Maaari kayong humiling na siyasatin o makatanggap ng kopya na partikular na PHI na pinapanatili namin tungkol sa inyo sa isang “nakatalagang record set.” Kalakip dito, halimbawa, ang mga talaan ng pagpapatala, pagbabayad, paghatol ng mga claim, at case o medical management record systems, at anumang impormasyong ginagamit namin upang gumawa ng mga desisyon tungkol sa inyo. Kailangang nakasulat ang inyong hiling. Kung kailan puwede, at ayon sa hinihingi ng batas, magbibigay kami sa inyo ng kopya ng inyong PHI sa isang anyo (papel o elektroniko) at format na inyong hiniling. Kung humiling kayo ng kopya ng inyong PHI, maaari kaming maningil ng makatuwiran at batay sa gastos na bayarin para sa paghahanda, pagkokopya, at/o pagpapadala nito sa koreo para sa inyo. Sa partikular at limitadong mga pagkakataong pinahihintulutan ng batas, maaari naming tanggihan ang pag-access ng isang bahagi ng inyong mga talaan.

Karapatang baguhin ang inyong mga talaan

May karapatan kayong humiling sa amin na itama o baguhin ang PHI na pinapanatili namin tungkol sa inyo sa isang nakatalagang record set. Kailangang nakasulat ang inyong hiling at ipinapaliwanag kung bakit nais ninyong baguhin ang inyong PHI. Kung matukoy namin na ang PHI ay hindi tumpak o hindi kumpleto, amin itong itatama kung pahihintulutan ng batas. Kung isang doktor o pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan ang gumawa ng PHI na gusto niyong baguhin, kailangang hilingin niyo sa kanilang baguhin ang impormasyon.

Karapatang makatanggap ng accounting ng mga paghahayag

Sa inyong nakasulat na kahilingan, bibigyan namin kayo ng listahan ng mga paghahayag na naisagawa namin sa inyong PHI para sa partikular na yugto ng panahon, hanggang anima na taon bago ang petsa ng inyong hiling. Gayunpaman, hindi ilalakip sa listahan ang:

- Mga paghahayag na inyong pinahintulutan.
- Mga paghahayag na ginawa ninyo nang mas maaga pa sa anim na taon bago ang petsa ng inyong hiling.
- Mga paghahayag na ginawa para sa paggamot, pagbabayad, at mga layunin ng operasyon ng pangangalagang pangkalusugan, maliban kung hinihiling ng batas.
- Ibang mga partikular na paghahayag na pinahintulutan kami ng batas na huwag ilakip sa accounting.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Kung humiling kayo ng accounting nang higit sa isang beses sa anumang 12-buwang panahon, maaari kaming maningil sa inyo ng makatuwiran at batay sa gastos na bayarin para sa bawat ulat ng accounting pagkatapos ng unang ulat.

Karapatang pumili ng personal na kinatawan Maaari kayong pumili ng ibang tao na kumilos bilang inyong personal na kinatawan. Papahintulutan ang inyong kinatawan na maka-access sa inyong PHI, na makipag-ugnayan sa mga propesyonal at pasilidad ng pangangalagang pangkasulusugan na nagbibigay ng inyong pangangalaga, at na maisagawa ang lahat ng iba pang karapatan ng HIPAA sa ngalan ninyo.

Depende sa awtoridad na ibinigay niyo sa inyong kinatawan, maaari rin siyang may awtoridad na gumawa ng mga desisyon tungkol sa pangangalagang pangkalusugan para sa inyo.

Karapatang makatanggap ng papel na kopya ng abisong ito Kapag inyong hiniling, magbibigay kami ng papel na kopya ng Abisong ito, kahit na sumasang-ayon kayong matanggap ang Abisong ito sa elektronikong paraan. Tingnan ang seksyon na “Pagiging Available ng Abiso at Tagal” ng Abisong ito.

Mga Pagkilos Na Maaaring Gawin Ninyo

Makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise

Kung mayroon kayong mga katanungan tungkol sa inyong mga karapatan sa pagkapribado, naniniwala na maaaring nilabag namin ang inyong mga karapatan sa pagkapribado, o hindi sumasang-ayom sa desisyon na ginawa namin tungkol sa pag-access ng inyong PHI, maaari kayong makipag-uganayan sa amin:

Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

P.O. Box 272540 Chico, CA 95927-2540

Telepono: (888) 266-8080 (toll-free)

Hotline: (855) 296-9086 (toll-free)

Fax: (800) 201-9020 (toll-free)

Email: privacy@blueshieldca.com

Para sa mga partikular na uri ng hiling, dapat niyong kumpletuhin at ipadala sa amin sa koreo ang isang form na available sa alinman sa pamamagitan ng pagtawag sa numero ng Pangangalaga sa Customer sa inyong ID card ng miyembro ng Promise Health Plan o sa pamamagitan ng pagpunta sa aming website sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

https://www.blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/sites_content_en/bsp/cmc-members/plan-documents/privacy

Makipag-ugnayan sa isang pederal na ahensya ng pamahalaan

Maaari rin kayong maghain ng nakasulat na reklamo sa Secretary ng U.S. Department of Health & Human Services (HHS) Office of Civil Rights kung naniniwala kayong maaaring nilabag namin ang inyong mga karapatan sa pagkapribado:

Office of Civil Rights, OCR

U.S. Department of Health & Human Services 200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

Telepono: (877) 696-6775

Website: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Kung kayo ay isang residente ng California, maaari rin kayong makipag-ugnayan sa OCR Regional Manager para sa California:

Region IX Regional Manager

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Telepono: (800) 368-1019

Fax: (202) 619-3818

TTY: (800) 537-7697

Makipag-ugnayan sa isang estadong ahensya ng pamahalaan

Maaari rin kayong maghain ng nakasulat na reklamo sa Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Health Care Services, DHCS):

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721 Sacramento, CA 95899-7413

Telepono: (916) 445-4646



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Fax: (916) 440-7680

Website: [Data Privacy \(ca.gov\)](#)

Hindi kami gaganti laban sa inyo dahil sa paghahain ng reklamo tungkol sa aming mga kasanayan sa pagkapribado.

Abiso sa Pagiging Available at Tagal

Abiso sa Pagiging Available

Available ang kopya ng Abisong ito sa pamamagitan ng pagtawag sa numero ng Pangangalaga sa Customer sa inyong ID card ng miyembro ng Promise Health Plan o sa pamamagitan ng pagpunta sa aming website sa blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy.

Karapatang baguhin ang mga tuntunin ng Abisong ito

Kinakailangan naming sumunod sa mga tuntunin ng Abisong ito hangga't may bisa ito. Maaari naming baguhin ang mga tuntunin ng Abisong ito anumang oras, at sa aming pagpapasya, maaaring gawin naming epektibo ang mga bagong tuntunin para sa lahat ng inyong PHI na aming hinahawakan, kabilang ang anumang PHI na ginawa namin o natanggap bago namin ipinalabas ang bagong abiso.

Kung babaguhin namin ang abisong ito, aming ia-update ang abiso sa aming website, at kung kayo ay naka-enroll sa plano ng benepisyong ng Blue Shield Promise sa oras na iyan, papadalhan namin kayo ng bagong abiso kapag at ayon sa hinihiling ng batas.

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>.

Abiso tungkol sa mga batas

Maraming batas ang nalalapat sa Handbook ng Miyembro na ito. Maaaring maapektuhan ng mga batas na ito ang inyong mga karapatan at responsibilidad kahit na hindi kasama o ipinapaliwanag sa handbook na ito ang mga batas. Ang mga pangunahing batas na nalalapat sa handbook na ito ay mga batas ng estado at batas pederal tungkol sa programa ng Medi-Cal. Maaari ding malapat ang iba pang mga batas pederal at batas ng estado.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad, iba pang saklaw ng kalusugan, at pagbabayad-pinsala

Sumusunod ang Medi-Cal program sa mga batas at regulasyon ng estado at pederal na pamahalaan na nauugnay sa pananagutang legal ng mga third party para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga miyembro. Gagawin ng Blue Shield Promise ang lahat ng makatuwirang hakbang upang matiyak na ang programa ng Medi-Cal ang pinakahuling tagabayad.

Ang mga miyembro ng Medi-Cal ay maaaring magkaroon ng iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC), na tinutukoy rin bilang pribadong insurance sa kalusugan. Bilang kondisyon sa pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal, dapat kayong mag-apply sa o magpanatili ng anumang available na OHC kapag wala kayong babayaran.

Ipinag-aatas ng mga pederal na batas at batas ng estado sa mga miyembro ng Medi-Cal na iulat ang OHC at anumang pagbabago sa isang umiiral na OHC. Maaaring kailanganin ninyong bayaran ang DHCS para sa anumang mga benepisyong maling nabayaran kung hindi ninyo iulat kaagad ang OHC. Isumite ang inyong OHC online sa <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Kung wala kayong access sa internet, maaaring ninyong iulat ang OHC sa Blue Shield Promise. O tawagan ang 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) sa loob ng California, o sa 1-916-636-1980 (sa labas ng California).

Mayroong karapatan at responsibilidad ang California Department of Health Care Services (DHCS) na mangolekta para sa mga sinasaklaw na serbisyo ng Medi-Cal kung saan hindi Medi-Cal ang unang tagabayad. Halimbawa, kung napinsala kayo sa isang aksidente sa kotse o sa trabaho, maaaring kailangan munang magbayad ng insurance sa kotse o pagpapasahod sa mga manggagawa, o i-reimburse ang Medi-Cal.

Kung napinsala kayo, at nananagot ang ibang partido sa inyong pinsala, dapat ay abisuhan ninyo at ng inyong legal na kinatawan ang DHCS sa loob ng 30 araw ng paghahain ng legal na pagkilos o ng claim. Isumite ang inyong abiso online:

- Programa sa Personal na Pinsala sa <https://dhcs.ca.gov/PI>
- Programang Pagbawi para sa Pagpapasahod sa Mga Manggagawa sa <https://dhcs.ca.gov/WC>



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Upang malaman ang higit pa, pumunta sa <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o tumawag sa 1-916-445-9891.

Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian

Ang programa ng Medi-Cal ay dapat humingi ng bayad mula sa mga probated estate ng ilang mga namatay na miyembro para sa mga benepisyo ng Medi-Cal na natanggap sa o pagkatapos ng kanilang ika-55 na kaarawan. Kasama sa pagbabayad ang Fee-For-Service (FFS) at mga bayad sa pinamamahalaang pangangalaga o capitation para sa mga serbisyo ng pasilidad ng nursing, mga serbisyo sa bahay at komunidad, at mga nauugnay na serbisyo sa ospital at inireresetang gamot na natanggap noong naging pasyente ang miyembro sa isang pasilidad ng nursing o tumatanggap ng mga serbisyo sa tahanan at komunidad. Ang pagbabayad ay hindi maaaring lumampas sa halaga ng probated estate ng isang miyembro.

Upang malaman ang higit pa, pumunta sa website ng DHCS tungkol sa pagbawi ng ari-arian sa <https://dhcs.ca.gov/er> o tumawag sa 1-916-650-0590.

Abiso sa Pagkilos

Magpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng liham ng Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA) anumang oras na tinanggihan, inantala, winakasan, o binago ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise, palagi kayong maaaring maghain ng apela sa Blue Shield Promise. Pumunta sa seksyong Mga Apela sa itaas para sa mahalagang impormasyon tungkol sa paghahain ng inyong apela. Kapag nagpadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng NOA, sasabihin nito sa inyo ang lahat ng karapatang mayroon kayo kung hindi kayo sang-ayon sa pasyang ginawa namin.

Mga nilalaman ng abiso

Kung ibinabatay ng Blue Shield Promise ang mga pagtangga, pagkaantala, pagwawakas, o pagbabago sa kabuuan o bahagi sa medikal na pangangailangan, ang inyong NOA ay dapat maglaman ng sumusunod:

- Isang pahayag ng aksyon na nilalayan ng Blue Shield Promise na gawin



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Isang malinaw at maigsing paliwanag ng mga dahilan para sa desisyon ng Blue Shield Promise
- Paano nagpasya ang Blue Shield Promise , kasama ang mga panuntunang ginagamit ng Blue Shield Promise
- Ang mga medikal na dahilan para sa pagpapasya. Dapat na malinaw na isaad ng Blue Shield Promise kung paano hindi nakakatugon ang kahilingan sa mga tuntunin at alituntunin ang kondisyon ng pasyente.

Mga Pagsasalin

Inaatasan ang Blue Shield Promise na ganap na isalin at magbigay ng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa mga karaniwang gustong wika, kabilang ang lahat ng mga abiso sa karaingan at apela.

Dapat kasama sa ganap na isinalin na abiso ang medikal na dahilan para sa pasya ng Blue Shield Promisena tanggihan, antalahin, baguhin, bawasan, suspindihin, o ihinto ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Kung hindi available ang inyong gustong wika, inaatasan ang Blue Shield Promise na mag-alok ng berbal na tulong sa inyong gustong wika upang maunawaan ninyoo ang impormasyong makukuha ninyo.

Abiso tungkol sa mga kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan

Ang mga miyembrong maaaring pumayag na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo ay hindi kinakailangang kumuha ng pahintulot ng sinumang miyembro, subscriber, o policyholder na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng pag-claim para sa mga sensitibong serbisyo. Ang Blue Shield Promise ay magdidirekta ng mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa alternatibong itinalagang address sa koreo, email address, o numero ng telepono ng isang miyembro o, kung walang pagtatalaga, sa pangalan ng miyembro sa address o numero ng telepono sa file. Hindi ihahayag ng Blue Shield Promise ang medikal na impormasyong may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo sa sinumang ibang miyembro, subscriber, o policyholder nang walang nakasulat na pahintulot mula sa miyembrong tumatanggap ng pangangalaga. Papaunlakan ng Blue Shield Promise ang mga kahilingan para sa kumpidensyal na komunikasyon sa anyo at format na hiniling, kung madali itong gawin sa hiniling na anyo at format, o sa mga alternatibong lokasyon. Ang kahilingan ng isang miyembro para sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

mga kumpidensyal na komunikasyon na nauugnay sa mga sensitibong serbisyo ay balido hanggang sa bawiin ng miyembro ang kahilingan o magsumite ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon.

Ang isang kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon ay maaaring isumite nang nakasulat sa Blue Shield Promise sa mailing address, email address, o numero ng fax sa ibaba ng pahinang ito. Ang isang miyembro ay maaaring, ngunit hindi kinakailangan na, humiling ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form ng Kahilingan sa Kumpidensyal na Komunikasyon. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) para sa tulong at para hilingin na maipadala sa inyo sa koreo ang form. Maaari rin ninyong makita at i-download ang form online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Maaari ninyong ibalik ang nakumpleto at nilagdaang form sa Blue Shield of California Privacy Office gamit ang isa sa mga opsyong ito:

- Koreo: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Email: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Kung natanggap sa pamamagitan ng email o fax, ang inyong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon ay magkakabisa sa loob ng 7 araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap. Kung natanggap sa pamamagitan ng primera-klaseng koreo, ang inyong kahilingan ay magkakabisa sa loob ng 14 na araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap. Kung makikipag-ugnayan kayo sa amin tungkol sa inyong kahilingan, kikilalanin ng Blue Shield Promise ang pagtanggap ng inyong kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon at ipaalam sa inyo ang katayuan ng inyong kahilingan.

Ang kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon ay ilalapat sa lahat ng komunikasyon na nagbubunyag ng medikal na impormasyon o pangalan ng provider at address na nauugnay sa pagtanggap ng mga serbisyong medikal ng miyembro na humihiling ng kumpidensyal na komunikasyon.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mahahalagang mga numero ng telepono

- Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise 1-800-605-2556 (TTY 711)
- Mga Serbisyo ng Miyembro ng L.A. Care 1-888-839-9909 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711

Blue Shield Promise	
Pangangalaga sa Customer	1-800-605-2556 (TTY 711)
Vision Service Plan	1-800-877-7195
24 na Oras na Nurse Advice Line	1-800-609-4166 (TTY 711)
Compliance Helpline	1-855-296-9083
Mga Community Resource Center ng L.A. Care/Blue Shield of California	1-877-287-6290 East L.A. 1-213-438-5570 El Monte 1-213-428-1495 Inglewood 1-310-330-3130 Lincoln Heights 1-213-294-2840 Long Beach 1-562-256-9810 Lynwood 1-310-661-3000 Metro LA 1-213-428-1457 Norwalk 1-562-651-6060 Pacoima 1-213-438-5497 Palmdale 1-213-438-5580 Pomona 1-909-620-1661 Wilmington 1-213-428-1490



Tawagan ang Pangangalaga sa customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mga Resource ng Pamahalaan	
Americans with Disabilities Act (ADA) Information	1-800-514-0301 (Voice) 1-800-514-0383 (TDD) 1-619-528-4000
U.S. Office for Civil Rights	1-866-627-7748
Supplemental Social Income (SSI) ng Social Security Administration	1-800-772-1213
Mga Serbisyo para sa May Kapansanan	California Relay Service (CRS) TTY: 711 Sprint 1-888-877-5379 MCI 1-800-735-2922
Child Health and Disability Prevention (CHDP)	1-800-993-2437
California Children's Services (CCS)	1-800-288-4584
State Department of Health Services (DHCS) ng California	1-916-449-5000
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Sentro para sa Serbisyo sa Customer	1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Los Angeles County Department of Health Services	1-213-240-8101
Los Angeles County Department of Mental Health	1-800-854-7771
Women, Infants and Children Program (WIC)	1-888-942-9675
Medi-Cal Dental Program (Denti-Cal)	1-800-322-6384 TTY: 1-800-735-2922
California Department of Social Services (CDSS)	1-800-952-5253
Tanggapan ng Ombudsman ng Pinapamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 at pindutin ang 7 o 711
Department of Managed Health Care (DMHC)	1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)
Health Care Options	Arabic 1-800-576-6881 Armenian 1-800-840-5032 Cambodian/Khmer 1-800-430-5005 Cantonese 1-800-430-6006 English 1-800-430-4263 Farsi 1-800-840-5034 Hmong 1-800-430-2022 Korean 1-800- 576-6883



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mga Resource ng Pamahalaan	
	Laotian 1-800-430-4091 Mandarin 1-800-576-6885 Russian 1-800-430-7007 Spanish 1-800-430-3003 Tagalog 1-800-576-6890 Vietnamese 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga salitang dapat malaman

Agarang pangangalaga (o mga agarang serbisyo): Mga serbisyong ibinibigay upang gamutin ang isang hindi pang-emergency na sakit, pinsala o kondisyon na nangangailangan ng medikal na pangangalaga. Maaari kayong kumuha ng agarang pangangalaga mula sa isang wala sa network na provider, kung pansamantalang hindi available o naa-access ang mga nasa network na provider.

American Indian: Indibidwal na nakakatugon sa kahulugan ng "Indian" sa ilalim ng pederal na batas sa 42 CFR seksyon 438.14, na tumutukoy sa isang tao bilang isang "Indian" kung natutugunan ng tao ang alinman sa mga sumusunod:

- Miyembro ng isang pederal na kinikilalang tribong Indian,
- Nakatira sa isang urban center at nakakatugon sa isa o higit pa sa mga sumusunod:
 - Miyembro ng isang tribo, banda, o iba pang organisadong grupo ng mga Indian, kabilang ang mga tribo, banda o grupo na tinapos mula noong 1940 at ang mga kinikilala ngayon o sa hinaharap ng estado kung saan sila nakatira, o kung sino ang isang inapo sa una o pangalawang antas ng sinumang ganoong miyembro, o
 - Isang Eskimo o Aleut o ibang Katutubo ng Alaska, o
 - Itinuturing ng Kalihim ng Panloob (Secretary of the Interior) na isang Indian para sa anumang layunin, o
 - Napagpasyahan na isang Indian sa ilalim ng mga regulasyong inilabas ng Kalihim ng Panloob, o
- Itinuturing ng Kalihim ng Panloob (Secretary of the Interior) na isang Indian para sa anumang layunin, o
- Itinuturing ng Kalihim ng Kalusugan at Serbisyong Pantao (Secretary of Health and Human Services) bilang isang Indian para sa mga layunin ng pagiging karapat-dapat para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng Indian, kasama ang bilang isang California Indian, Eskimo, Aleut, o iba pang Katutubo ng Alaska.

Apela: Kahilingan ng isang miyembro na suriin at baguhin ng Blue Shield Promise ang isang pasyang ginawa tungkol sa saklaw para sa hiniling na serbisyo.

California Children's Services (CCS): Isang programa ng Medi-Cal na nagbibigay ng mga serbisyo para sa mga batang hanggang 21 taong gulang na may ilang partikular na kondisyon sa kalusugan, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Case manager: Mga rehistradong nurse o social worker na makakatulong sa inyong maunawaan ang mga pangunahing problema sa kalusugan at isaayos ang pangangalaga sa inyong mga provider

Certified Nurse Midwife (CNM): Isang taong lisensyado bilang registered nurse at sinertipikahan bilang nurse midwife ng California Board of Registered Nursing. Pinapahintulutan ang isang certified nurse midwife na mag-asikaso ng mga kaso ng normal na panganganak.

Chiropractor: Isang provider na gumagamot sa spine sa pamamagitan ng manu-manong pagmamanipula.

Community-based adult services (CBAS): Mga outpatient at batay sa pasilidad na serbisyo para sa pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga, mga social service, therapy, personal na pangangalaga, pagsasanay at suporta sa pamilya/caregiver, mga serbisyo sa nutrisyon, transportasyon at iba pang serbisyo para sa mga miyembrong kwalipikado.

Copayment (co-pay): Bayad na ibinibigay ninyo, sa pangkalahatan sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng insurer.

County Organized Health System (COHS): Isang lokal na ahensyang ginawa ng isang lupon ng mga superbisor ng county upang makipagkontrata sa programa ng Medi-Cal. Awtomatiko kayong naka-enroll sa isang plano ng COHS kung matutugunan ninyo ang mga panuntunan sa enrollment. Pipiliin ng mga naka-enroll na recipient ang kanilang provider ng pangangalagang pangkalusugan mula sa lahat ng provider ng COHS.

Coverage sa iniresetang gamot: Saklaw para sa mga gamot na inireseta ng isang provider.

DHCS: Ang Department of Health Care Services ng California. Ito ang tanggapan ng Estado na namamahala sa programa ng Medi-Cal.

Direktoryo ng Provider: Isang listahan ng mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

DMHC: Ang California Department of Managed Health Care. Ito ang tanggapan ng estado na namamahala sa mga planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga.

Early and periodic screening, diagnostic and paggamot (EPSDT): Ang mga serbisyo ng EPSDT ay isang benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pang 21 taong gulang upang tumulong na mapanatili silang malusog. Dapat kunin ng mga miyembro ang mga tamang pag-check-up sa kalusugan para sa edad at



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

naaangkop na pag-screen upang malaman kung may mga problema sa kalusugan at gumamot ng mga sakit nang maaga, pati na rin ang anumang paggamot upang alagaan ang o tulungan ang mga kondisyong maaaring mapag-alaman sa mga pagpapatingin.

Enrollee: Isang taong miyembro ng planong pangkalusugan at tumatanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng plano.

Espesyalista (o espesyalistang doktor): Isang doktor na gumagamot sa ilang partikular na uri ng problema sa pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, ginagamot ng orthopedic surgeon ang mga nabaling buto; ginagamot ng allergist ang mga allergy; at ginagamot ng cardiologist ang mga problema sa puso. Karamihan sa mga kaso, kakailanganin ninyo ng referral mula sa inyong PCP upang makapagpatingin sa isang espesyalista.

Federally Qualified Health Center (FQHC): Isang health center sa lugar na walang maraming provider ng pangangalagang pangkalusugan. Maaari kayong kumuha ng pangunahing pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit sa isang FQHC.

Fee-For-Service (FFS) na Medi-Cal: Kung minsan, hindi sumasaklaw ang inyong plano ng Medi-Cal ng mga serbisyo, ngunit maaari ninyong makuha pa rin ang mga ito sa pamamagitan ng Medi-Cal FFS, gaya ng maraming serbisyong pharmacy sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Follow-up na pangangalaga: Regular na pangangalaga ng doktor upang suriin ang paggaling ng isang pasyente pagkatapos maospital o sa panahon ng paggamot.

Health Care Options (HCO): Ang programang maaaring magtala sa inyo o mag-alis sa inyo sa pagkakatala sa planong pangkalusugan.

Hindi gumagaling na kondisyon: Isang sakit o iba pang medikal na problema na hindi maaaring ganap na gamutin o lumalala sa paglipas ng panahon o dapat gamutin upang hindi kayo lalong lumalala.

Hindi kalahok na provider: Isang provider na wala sa network ng Blue Shield Promise.

Hindi medikal na transportasyon: Transportasyon kapag naglalakbay papunta at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal na pinahintulutan ng inyong provider at kapag kukuha ng mga inireresetang gamot at mga medikal na supply.

Hospice: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espirital na problema para sa isang miyembrong mayroong sakit na nagtatanging



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

sa buhay. Available ang pangangalaga sa hospisyong kapag ang miyembro ay may inaasahang tagal ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

Iba pang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC): Ang iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC) ay nag-rerefer sa pribadong insurance sa kalusugan at mga nagbabayad ng serbisyo maliban sa Medi-Cal. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang planong medikal, para sa ngipin, pandinig, pharmacy, o dagdag na plano ng Medicare (Part C at D).

Indian Health Care Provider (IHCP) Isang programa sa pangangalagang pangkalusugan na pinamamahalaan ng Indian Health Service (IHS), isang Indian Tribe, Tribal Health Program, Tribal Organization o Urban Indian Organization (UIO) dahil ang mga terminong iyon ay tinukoy sa Seksyon 4 ng Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. section 1603).

Inpatient na pangangalaga: Kapag kinakailangan ninyong magpalipas ng gabi sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kailangan ninyo.

Insurance sa kalusugan: Ang saklaw ng insurance na nagbabayad para sa mga gastusing medikal at gastusin sa operasyon sa pamamagitan ng pagbabalik ng bayad sa naka-insure para sa mga gastusin mula sa sakit o pinsala o direktang pagbabayad sa provider ng pangangalaga.

Kalahok na ospital: Isang lisensyadong ospital na mayroong kontrata sa Blue Shield Promise na magbigay ng mga serbisyo sa mga miyembro sa panahon kung kailan kumukuha ng pangangalaga ang miyembro. Ang mga saklaw na serbisyo na maaaring ialok sa mga miyembro ng ilang kalahok na ospital ay nililimitahan ng mga patakaran sa pagsusuri sa paggamit at pagtiyak sa kalidad ng Blue Shield Promiseo kontrata ng Blue Shield Promise sa ospital.

Kalahok na provider (o kalahok na doktor): Isang doktor, ospital, o iba pang lisensyadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan o lisensyadong pasilidad ng kalusugan, kasama na ang mga sub-acute na pasilidad na mayroong kontrata sa Blue Shield Promise na mag-alok ng mga saklaw na serbisyo sa mga miyembro sa panahon na tumatanggap ng pangangalaga ang miyembro.

Karaingan: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa Blue Shield Promise, isang provider, o sa kalidad ng pangangalaga, o ng mga ibinigay na serbisyo. Ang isang reklamong inihain sa Blue Shield Promise tungkol sa isang nasa network na provider ay isang halimbawa ng isang karaingan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Karaniwang pangangalaga: Mga medikal na kinakailangang serbisyo at pangangalagang pang-iwas sa sakit, pagbisita habang walang sakit ang bata, o pangangalaga gaya ng karaniwang follow-up na pangangalaga. Ang layunin ng karaniwang pangangalaga ay pigilan ang mga problema sa kalusugan.

Klinika: Isang pasilidad na maaaring piliin ng mga miyembro bilang provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaari itong maging isang Federally Qualified Health Center (FQHC), klinika sa komunidad, Rural Health Clinic (RHC), Indian Health Care Provider (IHCP), o iba pang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

Kwalipikadong provider: Doktor na karapat-dapat sa lugar ng pagsasanay na naaangkop upang gamutin ang inyong kondisyon.

Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata (Contract Drugs List, CDL): Ang inaprubahang listahan ng gamot para sa Medi-Cal Rx kung saan maaaring mag-order ang inyong provider ng mga sinasaklaw na gamot na kailangan ninyo.

Lugar ng serbisyo: Ang geographic na lugar na pinagseserbisuhan ng Blue Shield Promise . Kasama rito ang county ng Los Angeles.

Malala: Isang kondisyong medikal na maiksi, biglaan na nangangailangan ng mabilisang atensyong medikal.

Matagal nang pasyente: Isang pasyenteng may kasalukuyang ugnayan sa isang provider, at nakapunta sa provider na iyon sa loob ng natukoy na tagal ng oras na itinagal ng planong pangkalusugan.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME): Kagamitang medikal na kinakailangan at ipinag-utos ng inyong doktor o iba pang provider. Pinagpapasyahan ng Blue Shield Promise kung rerentahan o bibilhin ang DME. Hindi dapat mas malaki ang mga gastos sa pagrenta kaysa sa gastos sa pagbili.

Medi-Cal Rx: Isang serbisyo ng benepisyong sa parmasya ng FFS Medi-Cal na kilala bilang “Medi-Cal Rx” na nagbibigay ng mga benepisyong at serbisyo sa parmasya, kasama ang mga inireresetang gamot at ilang medikal na supply sa lahat ng benepisyaryo ng Medi-Cal.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Medikal na bahay: Isang modelo ng pangangalaga na magbibigay ng mas mahusay na kalidad ng pangangalagang pangkalusugan, magpapahusay sa sariling pamamahala ng mga miyembro sa pangangalaga sa sarili nila at makakabawas sa mga maiiwasang gastos sa paglipas ng panahon.

Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan): Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay mahahalagang pangangalaga na makatwiran at pumoprotekta ng buhay. Kailangan ang pangangalagang ito upang makaiwas ang mga pasyente mula sa pagkakaroon ng malubhang sakit o kapansanan. Binabawasan ng pangangalagang ito ang malalang pananakit sa pamamagitan ng paggamot sa sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o sakit sa pag-iisip o kondisyon, kasama ang mga problema sa paggamit ng sangkap, alinsunod sa itinakda ng Seksyon 1396d(r) ng Titulo 42 ng United States Code.

Medikal na transportasyon: Transportasyon kapag hindi kayo makakapunta sa isang sinasaklaw na medikal na appointment o upang kumuha ng mga inireresetang gamot sa pamamagitan ng kotse, bus, tren, o taxi at inireseta ito sa inyo ng inyong provider. Nagbabayad ang Blue Shield Promise para sa pinakamurang transportasyon para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta sa inyong appointment.

Mga benepisyo: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan at gamot na sinasaklaw sa ilalim ng planong pangkalusugan na ito.

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga serbisyo para sa mga miyembrong may mga pangangailangan sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na may mas mataas na antas ng kapansanan kaysa sa isang banayad hanggang katamtaman antas ng kapansanan.

Mga Freestanding Birth Center (Mga FBC): Mga pasilidad ng kalusugan kung saan nakaplanong gawin ang panganganak, malayo sa tahanan ng buntis na babae, na lisensyado o inaprubahan ng estado na magbigay ng pangangalaga sa panahon ng prenatal labor at panganganak, o pagkatapos manganak at iba pang ambulatory na serbisyo na kasama sa plano. Ang mga pasilidad na ito ay hindi ospital.

Mga ibinukod na serbisyo: Mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Programa ng Medi-Cal ng California.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mga inireresetang gamot: Gamot na legal na nangangailangan ng utos mula sa isang lisensyadong provider upang makuha, hindi katulad ng mga over the counter (“OTC”) na gamot na hindi nangangailangan ng reseta.

Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga outpatient na serbisyo para sa mga miyembrong may hindi malubha hanggang katamtamang kondisyon ng kalusugan ng isip kasama na ang:

- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal o grupo (psychotherapy)
- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Psychiatric na konsultasyon
- Mga outpatient na laboratoryo, supply at supplement

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Mga provider na nagbibigay sa inyo ng pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga at iba pang serbisyo sa bahay.

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan: Mga doktor at espesyalista gaya ng mga surgeon, doktor na gumagamot sa cancer, o doktor na gumagamot sa mga espesyal na bahagi ng katawan at nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise o kasali sa network ng Blue Shield Promise. Ang Blue Shield Promise network provider ay dapat may lisensya para magsanay sa California at bigyan kayo ng serbisyong Blue Shield Promise na sakop.

Kadalasan ay kailangan ninyo ng referral mula sa inyong PCP upang makapagpatingin sa isang espesyalista. Dapat kumuha ng paunang pag-apruba ang inyong PCP mula sa Blue Shield Promise bago kayo kumuha ng pangangalaga mula sa espesyalista.

Hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP para sa ilang uri ng serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya, pangangalagang pang-emergency, pangangalaga ng OB/GYN, o mga sensitibong serbisyo.

Mga sensitibong serbisyo: Mga serbisyo na may kinalaman sa kalusugan ng isip o pag-uugali, sekswal at reproductive na kalusugan, pagpapalano ng pamilya, mga impeksyon na naipapasa sa pamamagitan ng pakikipagtalik (sexually transmitted infections o STIs), HIV/AIDS, sekswal na pag-atake at pagpapalaglag, karamdaman



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot, pangangalaga sa pagpapatunay ng kasarian, at pang-aabuso ng kapareha.

Mga serbisyo at device para sa habilitasyon: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na nakakatulong sa inyong panatilihin, pag-aralan, o pahasayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy: Mga serbisyo at device na makakatulong sa mga taong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kundisyon upang makamit o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Mga serbisyo ng doktor: Mga serbisyong ibinibigay ng isang taong may lisensya sa ilalim ng batas ng estado na magsanay ng medisina o osteopathy, hindi kasama ang mga serbisyong inaalok ng mga doktor habang naka-admit kayo sa ospital na sinisingil sa pagsingil ng ospital.

Mga serbisyo ng midwifery: Pangangalaga bago, habang nanganganak, at pagkatapos manganak, kasama ang pangangalaga sa pagpapalano ng pamilya para sa ina at agarang pangangalaga para sa bagong silang na sanggol, na ibinibigay ng mga certified nurse midwife (CNM) at licensed midwife (LM).

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya: Mga serbisyo upang pigilan o antalain ang pagbubuntis.

Mga serbisyo sa pampublikong kalusugan: Mga serbisyo sa kalusugan na nakatuon sa kabuuan ng populasyon. Kasama sa mga ito, maliban sa iba pa, ang pagsusuri sa sitwasyon ng kalusugan, pagsubaybay sa kalusugan, pag-promote sa kalusugan, mga serbisyong pang-iwas sa sakit, pagkontrol sa nakakahawang sakit, pagprotekta sa kapaligiran at kalinisan, paghahanda at pagtugon sa sakuna, at kalusugan sa trabaho.

Mga serbisyong hindi available sa lugar: Mga serbisyo habang ang miyembro ay nasa anumang lugar sa labas ng lugar ng serbisyo.

Mga serbisyong post-stabilization: Mga saklaw na serbisyong nauugnay sa isang pang-emergency na kondisyong medikal na ibinibigay pagkatapos maging stable ang isang miyembro upang mapanatiling stable ang miyembro. Sinasaklaw at binabayaran ang mga serbisyo sa post-stabilization na pangangalaga. Maaaring kailanganin ng mga wala sa network na ospital ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Miyembro: Sinumang karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal na naka-enrol sa Blue Shield Promise na may karapatang makakuha ng mga sinasaklaw na serbisyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Network: Isang grupo ng mga doktor, klinika, ospital, at iba pang provider na may kontrata sa Blue Shield Promise upang magbigay ng pangangalaga.

Orthotic device: Isang device na ginagamit bilang suporta o brace na ikinakabit sa labas ng katawan upang suportahan o iwasto ang isang malalang napinsala o nagkasakit na bahagi ng katawan at medikal na kinakailangan para sa medikal na pagpapagaling ng miyembro.

Ospital: Isang lugar kung saan kayo kukuha ng inpatient at outpatient na pangangalaga mula sa mga doktor at nurse.

Outpatient na pangangalaga sa ospital: Pangangalagang medikal o pangangalaga sa operasyon na isinasagawa sa isang ospital nang hindi pumapasok bilang isang inpatient.

Outpatient na pangangalaga: Kapag hindi ninyo kinakailangang magpalipas ng gabi sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kailangan ninyo.

Pag-disenroll: Ihinto ang paggamit sa planong pangkalusugan na ito dahil hindi na kayo karapat-dapat o lumipat kayo sa bagong planong pangkalusugan. Dapat kayong lumagda sa isang form na nagsasabing ayaw na ninyong gamitin ang planong pangkalusugang ito o tumawag sa HCO at umalis sa pagkakatala sa pamamagitan ng pagtawag.

Paghilab ng tiyan: Ang tagal ng panahon kung saan nararanasan ng babae ang tatlong antas ng panganganak at hindi ligtas na maililipat sa isa pang ospital bago ang panganganak o ang paglipat ay maaaring makasama sa kalusugan at kaligtasan ng babae at ng hindi pa naisisilang na sanggol.

Pagkakasaklaw (mga serbisyong saklaw): Mga serbisyo ng Medi-Cal kung saan ang Blue Shield Promise ay responsable para sa pagbabayad. Ang mga saklaw na serbisyo ay napapailalim sa mga tuntunin, kondisyon, limitasyon, at di-kasama ng kontrata ng Medi-Cal at tulad ng nakalista sa Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) na ito at anumang mga pagbabago.

Pagpapaospital: Pagpasok sa ospital para sa paggamot bilang isang inpatient.

Pagpapatuloy ng pangangalaga: Ang kakayahan ng isang miyembro ng plano na ipagpatuloy ang pagkuha ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa kanilang kasalukuyang out-of-network provider sa loob nang hanggang 12 buwan, kung sasang-ayon ang provider at ang Blue Shield Promise.

Palliative na pangangalaga: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espiritwal na paghihirap para sa isang miyembrong may



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

seryosong sakit. Hindi kinakailangan ng palliative na pangangalaga na magkaroon ang miyembro ng inaasahang tagal ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

Pandaraya: Isang sinasadyang pagkilos upang manloko o maling magkatawan ng isang tao na nakakabatid na ang panloloko ay maaaring magresulta sa ilang hindi pinapahintulutang benepisyong para sa tao o sa ibang tao.

Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga: Mga saklaw na serbisyo na ibinibigay ng mga lisensyadong nurse, technician o therapist sa panahon ng pananatili sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga o sa bahay ng miyembro.

Pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga at iba pang serbisyong ibinibigay sa bahay.

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

Pang-eksperimentong paggamot: Mga gamot, kagamitan, pamamaraan, o serbisyong nasa yugto ng pagsusuri sa laboratoryo o pag-aaral sa hayop bago magsuri sa mga tao. Ang mga serbisyong pang-eksperimento ay hindi sumasailalim sa klinikal na pagsisiyasat.

Pang-emergency na medikal na kondisyon Isang kondisyong medikal o ng isip na may malalalang sintomas, tulad ng aktibong labor (tingnan ang paglalarawan sa itaas) o malalang pananakit, na makatwirang paniniwalaan ng sinumang may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina na ang hindi pagkuha ng agarang pangangalagang medikal ay maaaring:

- Maglalagay sa inyong kalusugan o kalusugan ng inyong hindi pa isinisilang na sanggol sa malubhang panganib
- Magdudulot ng pinsala sa isang paggana ng katawan
- Idulot na hindi gumana nang tama ang isang bahagi o organ ng katawan

Pang-emergency na medikal na transportasyon: Transportasyon sa isang ambulansya o sasakyang pang-emergency papunta sa emergency room upang makakuha ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

Pang-emergency na pangangalaga: Isang pagsusuring isinasagawa ng doktor o kawani sa ilalim ng gabay ng doktor ayon sa pinapahintulutan ng batas, upang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

malaman kung mayroong pang-emergency na kondisyong medikal. Kinakailangan ang mga medikal na kinakailangang serbisyo upang gawin kayong clinically stable (normal ang lahat ng vital sign) sa abot ng makakaya ng pasilidad.

Pangmatagalang pangangalaga: Pangangalaga sa isang pasilidad na mas matagal kaysa sa buwan ng pagpasok dagdag ang isang buwan.

Pangunahing pangangalaga: Pumunta sa “Karaniwang pangangalaga.”

Pasilidad ng sanay na pag-aalaga: Isang lugar na nagbibigay ng pangangalaga 24 na oras sa isang araw na tanging mga may kasanayang propesyonal sa kalusugan ang makakapagbigay.

Pasilidad o bahay ng intermediate na pangangalaga: Pangangalaga na ibinibigay sa isang pasilidad o bahay ng pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng 24 na oras na serbisyo sa tirahan. Kasama sa mga uri ng pasilidad o bahay ng intermediate na pangangalaga ang intermediate care facility/developmentally disabled (ICF/DD), intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H), at intermediate care facility/developmentally disabled-nursing (ICF/DD- N).

Pasilidad sa subacute na pangangalaga (matanda o bata): Isang pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng komprehensibong pangangalaga para sa mga taong mahina sa usaping medikal na nangangailangan ng mga espesyal na serbisyo, tulad ng inhalation therapy, pangangalaga sa tracheotomy, intravenous tube feeding, at kumplikadong pangangalaga sa pamamahala ng sugat.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot): Proseso kung saan kayo o ang inyong provider ay dapat humiling ng pag-apruba mula sa Blue Shield Promise para sa ilang partikular na serbisyo upang matiyak na sasakupin ang mga ito ng Blue Shield Promise. Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Magkatulad ang paunang pag-apruba at paunang pahintulot.

Paunang pahintulot (paunang pag-apruba): Proseso kung saan kayo o ang inyong provider ay dapat humiling ng pag-apruba mula sa Blue Shield Promise para sa ilang partikular na serbisyo upang matiyak na sasakupin ang mga ito ng Blue Shield Promise. Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Magkatulad ang paunang pahintulot at paunang pag-apruba.

Pinapamahalaang plano sa pangangalaga: Isang plano ng Medi-Cal na gumagamit lang ng ilang partikular na doktor, espesyalista, klinika, parmasya, at ospital para sa mga tumatanggap ng Medi-Cal na naka-enroll sa planong iyon. Ang Blue Shield Promise ay isang pinapamahalaang plano sa pangangalaga.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Plano: Pumunta sa “Plano ng pinapamahalaang pangangalaga.”

Prosthetic device: Isang artipisyal na device na ikinakabit sa katawan upang palitan ang nawawalang bahagi ng katawan.

Provider ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga lisensyadong taong nagbibigay sa mga pasyente ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip at kalusugan ng pag-uugali.

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP): Ang lisensyadong provider na mayroon kayo para sa karamihan ng inyong pangangalagang pangkalusugan. Tutulongan kayo ng inyong PCP na kunin ang pangangalagang kailangan ninyo.

Ang inyong PCP ay maaaring isang:

- General practitioner
- Internist
- Doktor para sa mga bata
- Family practitioner
- OB/GYN
- Indian Health Care Provider (IHCP)
- Federally Qualified Health Center (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- Nurse practitioner
- Assistant ng doktor
- Klinika

Provider sa network (o in-network na provider): Pumunta sa “Kalahok na provider.”

Psychiatric na pang-emergency na kondisyong medikal: Isang sakit sa pag-iisip kung saan sapat na malala o matindi ang mga sintomas upang magdulot ng agarang panganib sa inyong sarili o sa ibang tao o biglaang hindi na ninyo kayang tustusan ang o gumamit ng pagkain, bahay, o damit dahil sa sakit sa pag-iisip.

Reconstructive surgery: Operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.

Referral: Kapag sinabi ng inyong PCP na maaari kayong kumuha ng pangangalaga mula sa isa pang provider. Nangangailangan ng referral at paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang ilang sinasaklaw na serbisyo sa pangangalaga.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Reklamo: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan ng isang miyembro tungkol sa isang serbisyong saklaw ng Medi-Cal, Blue Shield Promise, isang planong pangkalusugan ng isip ng county, o isang tagapagbigay ng Medi-Cal. Magkatulad ang reklamo at ang karaingan.

Rural Health Clinic (RHC): Isang health center sa lugar na walang maraming provider ng pangangalagang pangkalusugan. Maaari kayong kumuha ng pangunahing pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit sa isang RHC.

Sakit na nagtatanging sa buhay: Isang kondisyong medikal na hindi mababago at pinakamalamang na magdudulot ng kamatayan sa loob ng isang taon o mas maikli pa kung hahayaang umusad ang sakit sa natural na paraan nito.

Serbisyong hindi saklaw: Isang serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.

Seryosong sakit: Isang sakit o kondisyong dapat gamutin at maaaring magresulta sa pagkamatay.

Sinisiyasat na paggamot: Isang gamot, biyolohikal na produkto o device na matagumpay na nakakumpleto ng unang yugto ng isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA, ngunit hindi pa naaprubahan ng FDA para sa pangkalahatang paggamit, at nananatiling sinisiyasat sa isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA.

Tort recovery: Kapag ang mga benepisyo ay ibinibigay o ibibigay sa isang miyembro ng Medi-Cal dahil sa isang pinsala kung saan may pananagutan ang isa pang partido, binabawi ng DHCS ang makatwirang halaga ng mga benepisyo na ibinigay sa miyembro para sa pinsalang iyon.

Triage (o pag-screen): Ang pagsusuri sa inyong kalusugan ng isang doktor o nurse na sinanay upang mag-screen para sa layunin ng pagtukoy kung agaran ang inyong pangangailangan ng pangangalaga.

Wala sa network na provider: Isang provider na hindi bahagi ng network ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.