



CẨM nang Hội viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng hợp chứng cứ bảo hiểm (EOC) và Bản điều lệ chương trình của Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise)

2024

Quận Los Angeles

Blue Shield of California Promise Health Plan ký hợp đồng với L.A. Care Health Plan để cung cấp các dịch vụ quản lý chăm sóc của Medi-Cal tại Quận Los Angeles.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Cẩm nang Hội viên và các tài liệu chương trình khác bằng những ngôn ngữ khác miễn phí. Blue Shield Promise cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các biên dịch viên có trình độ. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc Cẩm nang Hội viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ chữ lớn 20, dạng âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập được. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Dịch vụ thông dịch viên

Blue Shield Promise cung cấp cả dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ và miễn phí. Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích nhờ trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Quý vị được cung cấp các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí. Trung tâm trợ giúp làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để được hỗ trợ ngôn ngữ hoặc để nhận cảm nang bằng ngôn ngữ khác, xin gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.

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.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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。



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [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。



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại 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 hluo 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.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.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 serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

malaking print. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง 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.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Chào mừng quý vị đến với Blue Shield Promise!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Blue Shield Promise. Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho những người có bảo hiểm Medi-Cal. Blue Shield Promise hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Cẩm nang Hội viên

Cẩm nang Hội viên này cung cấp cho quý vị thông tin về bảo hiểm của quý vị trong Blue Shield Promise. Vui lòng đọc tài liệu này một cách hoàn chỉnh và cẩn thận. Tài liệu sẽ giúp quý vị hiểu rõ các quyền lợi của mình, các dịch vụ dành cho quý vị và cách nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Cẩm nang Hội viên cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise. Nếu quý vị có các nhu cầu y tế đặc biệt, hãy đảm bảo quý vị đọc tất cả các mục áp dụng cho quý vị.

Cẩm nang Hội viên này còn được gọi là Tổng hợp Chứng cứ Bảo hiểm (Combined Evidence of Coverage - EOC) và Bản điều lệ chương trình. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của Blue Shield Promise và dựa trên hợp đồng giữa Blue Shield Promise và Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Trong Cẩm nang Hội viên này, Blue Shield Promise đôi khi được gọi là “chúng tôi”. Các hội viên đôi khi được gọi là “quý vị”. Một số từ viết hoa có ý nghĩa đặc biệt trong Cẩm nang Hội viên này.

Để xin bản sao hợp đồng giữa Blue Shield Promise và L.A. Care, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị có thể yêu cầu thêm một bản Sổ tay Hội viên miễn phí. Quý vị cũng có thể tìm thấy Cẩm nang hội viên trên trang mạng của Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Quý vị cũng



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Chào mừng quý vị đến với Blue Shield Promise!

có thể yêu cầu một bản miễn phí các chính sách và thủ tục hành chính và lâm sàng phi độc quyền của Blue Shield Promise. Nội dung này cũng có trên trang mạng của Blue Shield Promise.

Liên hệ với chúng tôi

Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Cảm ơn quý vị,

Blue Shield Promise

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



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch viên	3
Chào mừng quý vị đến với Blue Shield Promise!	9
Cắm nang Hội viên	9
Liên hệ với chúng tôi	10
Mục lục.....	11
1. Bắt đầu với vai trò là hội viên.....	14
Làm thế nào để nhận giúp đỡ.....	14
Ai có thể trở thành hội viên.....	15
Thẻ nhận diện (ID).....	16
2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.....	17
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	17
Cách thức hoạt động trong chương trình của quý vị	19
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	19
Học sinh/sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California	20
Chăm sóc liên tục.....	22
Chi phí.....	25
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....	29
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	29
Bác sĩ gia đình (PCP)	30
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ	34
Cuộc hẹn	44
Đến cuộc hẹn	44
Hủy và đặt lại lịch hẹn	45
Thanh toán	45
Giới thiệu	47
Chấp thuận trước (cho phép trước)	49



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều.
 Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711.
 Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ý kiến thứ hai	50
Các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm	51
Chăm sóc khẩn cấp	54
Chăm sóc cấp cứu	55
Đường Dây Tư Vấn Y Tá	57
Chỉ thị trước.....	58
Hiển tặng bộ phận cơ thể và mô	58
4. Quyền lợi và các dịch vụ.....	59
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì.....	59
Các quyền lợi Medi-Cal được Blue Shield Promise đài thọ.....	62
Các chương trình và quyền lợi được đài thọ của Blue Shield Promise	85
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	91
Các dịch vụ mà quý vị không thể nhận thông qua Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal	97
Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại.....	97
5. Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên	98
Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em (Trẻ em dưới tuổi 21)	98
Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em	99
Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu	100
Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	101
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác	101
6. Báo cáo và giải quyết các vấn đề	104
Khiếu nại	105
Kháng cáo	107
Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo	109
Khiếu nại và Duyệt xét Y tế Độc lập (IMR) với Sở Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (DMHC)	110
Điều trần Cấp Tiểu bang	111
Gian lận, hoang phí và lạm dụng.....	113
7. Quyền và trách nhiệm	115
Quyền của quý vị.....	115
Trách nhiệm của quý vị	117
Thông báo không phân biệt đối xử	118



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Cách để tham gia với tư cách là hội viên	120
Thông báo về việc giữ thông tin riêng tư	122
Thông báo về các điều luật	133
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và thu hồi khoản bồi thường do sai lầm.....	133
Thông báo về thu hồi tài sản	134
Thông báo hành động	134
Thông báo về các yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật.....	135
8. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết	137
Những số điện thoại quan trọng	137
Từ ngữ cần biết	140



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

1. Bắt đầu với vai trò là hội viên

Làm thế nào để nhận giúp đỡ

Blue Shield Promise muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc lo ngại gì về dịch vụ chăm sóc của mình, Blue Shield Promise luôn muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Ban dịch vụ hội viên

Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Blue Shield Promise có thể:

- Giải đáp các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được đài thọ của Blue Shield Promise
- Giúp đỡ quý vị chọn hoặc thay đổi một bác sĩ gia đình (primary care provider - PCP)
- Cho quý vị biết nơi cần đến để nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và các định dạng khác
- Giúp quý vị đến các cuộc hẹn đúng giờ
- Thay thế thẻ ID của quý vị
- Giải đáp thắc mắc về các vấn đề quý vị chưa thể giải quyết được
- Hỗ trợ lên lịch dịch vụ vận chuyển

Nếu quý vị cần giúp đỡ, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng quý vị sẽ không phải đợi đến 10 phút khi gọi điện.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến Ban chăm sóc khách hàng bất cứ lúc nào tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ai có thể trở thành hội viên

Mỗi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Tại California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ điều kiện tham gia Blue Shield Promise vì quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống tại Quận Los Angeles. Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm Medi-Cal của mình hoặc về thời điểm quý vị cần gia hạn Medi-Cal, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (Department of Public Social Services - DPSS) Quận Los Angeles theo số **1-866-613-3777**. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua Sở An sinh xã hội vì quý vị đang nhận Phụ cấp an sinh bổ sung (SSI) hoặc Phụ cấp bổ sung của tiểu bang (SSP).

Nếu có thắc mắc về việc ghi danh, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

Nếu có thắc mắc về An sinh xã hội, vui lòng gọi cho Cơ Quan An Sinh Xã Hội theo số 1-800-772-1213. Hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal chuyển tiếp

Medi-Cal chuyển tiếp (Transitional Medi-Cal) còn được gọi là “Medi-Cal cho người đi làm”. Quý vị có thể được nhận Medi-Cal chuyển tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn; hoặc
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận thêm tiền cấp dưỡng cho con hoặc cho vợ/chồng

Quý vị có thể đặt các câu hỏi về việc hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal chuyển tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị:

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

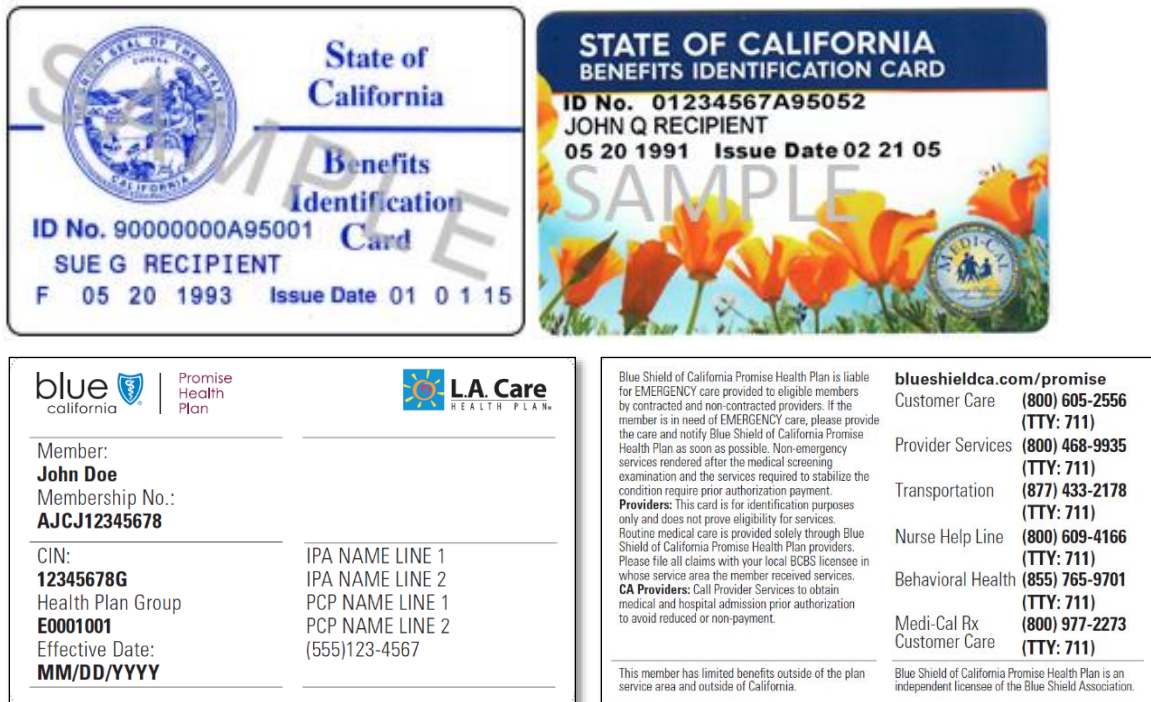
Hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Thẻ nhận diện (ID)

Với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận thẻ ID Blue Shield Promise. Quý vị phải trình thẻ ID Blue Shield Promise và Thẻ nhận diện quyền lợi (BIC) Medi-Cal khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Thẻ BIC của quý vị là Thẻ quyền lợi Medi-Cal do Tiểu bang California gửi cho quý vị. Quý vị phải luôn mang theo bên mình tất cả các thẻ y tế. Thẻ BIC và Thẻ nhận diện (ID) Blue Shield Promise của quý vị có hình thức như sau:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Blue Shield Promise trong vài tuần sau khi đăng ký tham gia, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hại, bị mất hoặc đánh cắp, hãy gọi ngay cho Ban chăm sóc khách hàng. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Hãy gọi cho Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho những người nhận Medi-Cal ở Quận Los Angeles. Blue Shield Promise hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Vui lòng trao đổi với một trong các đại diện của Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách tận dụng tối đa chương trình cho quý vị. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc khi nào

Khi quý vị đăng ký tham gia Blue Shield Promise, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị Thẻ nhận diện (ID) Blue Shield Promise trong vòng hai tuần sau khi quý vị đăng ký tham gia. Quý vị phải trình cả thẻ ID Blue Shield Promise và thẻ BIC Medi-Cal khi quý vị nhận bắt kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê toa nào.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị cần gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng hình thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị biểu mẫu gia hạn Medi-Cal đã điền sẵn thông tin. Hãy hoàn thành mẫu này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình qua hình thức gửi tận tay, gọi điện thoại, gửi thư, trực tuyến hoặc các phương tiện điện tử khác nếu có ở quận của mình.

Ngày gia hạn của mỗi người là khác nhau. Đảm bảo có thể liên lạc được với quý vị khi đến lúc phải gia hạn. Hãy báo cáo ngay những thay đổi về địa chỉ, số điện thoại hoặc email cho văn phòng Ban Dịch vụ Xã hội Công cộng Quận Los Angeles tại địa phương của quý vị ngay lập tức theo số 1-866-613-3777 (TTY 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ ngày lễ,



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

7:30 giờ sáng - 6:30 giờ chiều. Nếu quý vị cần trợ giúp hoàn tất việc gia hạn hàng năm hoặc có thắc mắc, hãy liên hệ với Phòng Lưu giữ Medi-Cal của Blue Shield of California Promise Health Plan theo số 1-855-636-5251 (TTY 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ ngày lễ, 7:30 giờ sáng – 6 giờ chiều

Quý vị có thể chấm dứt bảo hiểm Blue Shield Promise và chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Để được hỗ trợ chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt chương trình Medi-Cal của quý vị.

Blue Shield Promise là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho các hội viên Medi-Cal tại Los Angeles. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Tính đủ điều kiện của Blue Shield Promise có thể chấm dứt nếu bất kỳ điều nào sau đây là đúng:

- Quý vị chuyển hẳn tới nơi khác ở bên ngoài Los Angeles
- Quý vị không còn tham gia chương trình Medi-Cal nữa
- Quý vị đã đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải đăng ký tham gia chương trình Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS).
- Quý vị bị giam giữ trong tù hoặc trại giam

Nếu quý vị mất bảo hiểm Blue Shield Promise Medi-Cal, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện nhận bảo hiểm theo chương trình Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc liệu mình có còn được Blue Shield Promise bảo hiểm hay không, Vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Những cân nhắc đặc biệt đối với người Mỹ bản địa trong chương trình chăm sóc được quản lý

Người Mỹ bản địa có quyền không đăng ký tham gia một chương trình chăm sóc được quản lý của Medi-Cal. Hoặc có thể rời chương trình chăm sóc được quản lý của Medi-Cal và quay trở lại chương trình Medi-Cal FFS vào bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.

Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (IHCP). Quý vị cũng có thể duy trì hoặc hủy đăng ký tham gia Blue Shield Promise trong khi nhận được các



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise phải thực hiện việc điều phối chăm sóc cho quý vị, bao gồm quản lý hồ sơ ngoài hệ thống. Nếu quý vị yêu cầu nhận dịch vụ từ IHCP và không có IHCP trong hệ thống, Blue Shield Promise phải giúp quý vị tìm IHCP ngoài hệ thống. Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc “Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ” trong Chương 3 của sổ tay này.

Cách thức hoạt động trong chương trình của quý vị

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý chăm sóc ký hợp đồng với L.A. Care. Blue Shield Promise làm việc với các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của chúng tôi. Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có thể đủ điều kiện nhận một số dịch vụ được cung cấp thông qua Medi-Cal FFS. Những dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa ngoại trú, thuốc không theo toa và một số vật tư y tế từ Medi-Cal Rx.

Ban chăm sóc khách hàng sẽ cho quý vị biết cách thức hoạt động của Blue Shield Promise, cách nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách đặt lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ trong giờ hành chính, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí hoặc thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở hay không.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin về dịch vụ hội viên trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi Blue Shield Promise và tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe khác tại quận cư trú của quý vị bất cứ lúc nào. Gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Cần đến 30 ngày hoặc lâu hơn để xử lý yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise và đăng ký tham gia một chương trình khác tại quận của quý vị. Để tìm hiểu trạng thái yêu cầu của



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

quý vị, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Blue Shield Promise sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options tiến hành hủy đăng ký tham gia khẩn (nhanh).

Những hội viên có thể yêu cầu hủy đăng ký tham gia khẩn bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, trẻ em nhận được dịch vụ theo các chương trình Nuôi trẻ tạm thời hoặc Hỗ trợ nhận con nuôi, các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và các hội viên đã đăng ký tham gia Medicare hay một chương trình Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc được quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise bằng cách liên hệ với văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị tại:

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

Hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị có thắc mắc về Blue Shield Promise, quý vị có thể liên hệ với Bộ phận Đăng ký Blue Shield Promise theo số 1-866-820-6009. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Học sinh/sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ, kể cả Lãnh thổ Hoa Kỳ. Chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị là sinh viên chuyển đến một quận mới ở California để theo học đại học, bao gồm cả cao đẳng, Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của mình, nhưng quý vị phải thông báo cho Blue Shield Promise. Đọc thêm bên dưới.

Nếu quý vị đã đăng ký tham gia Medi-Cal và là sinh viên ở một quận khác với quận California nơi quý vị sinh sống, quý vị không cần phải đăng ký Medi-Cal ở quận đó.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi nhà để đi học ở một quận khác ở California, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:

- Hãy cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị tại Ban Dịch vụ Xã hội Công cộng Quận Los Angeles biết bằng cách gọi tới số 1-866-613-3777 hoặc truy cập <http://dpss.lacounty.gov> để báo rằng quý vị đang tạm thời chuyển đến theo học tại một trường bậc đại học và cung cấp cho họ địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải thực hiện việc này nếu muốn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa khi quý vị sống ở một quận mới. Nếu Blue Shield Promise không có dịch vụ tại quận nơi quý vị sẽ theo học đại học, quý vị có thể phải thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe nếu Blue Shield Promise không hoạt động ở quận nơi quý vị sẽ theo học đại học. Nếu có thắc mắc và để tránh sự chậm trễ khi tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Hoặc

- Nếu Blue Shield Promise không có dịch vụ tại quận mới nơi quý vị theo học đại học và quý vị không thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình sang chương trình có dịch vụ tại quận đó, quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho một số bệnh ở quận mới. Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc Chương 3, "Cách nhận dịch vụ chăm sóc." Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise tại quận cư trú của người đứng đầu hộ gia đình.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học đại học tại một tiểu bang khác và quý vị muốn giữ nguyên bảo hiểm Medi-Cal của mình, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị tại Ban Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles. Khi quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ chi trả cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở tiểu bang khác. Nếu Blue Shield Promise chấp thuận dịch vụ và bác sĩ cũng như bệnh viện đáp ứng các quy định của Medi-Cal thì Medi-Cal cũng sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm cả thuốc theo toa, không được đài thọ khi quý vị ở ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận Medi-Cal.

Blue Shield Promise sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn nhận Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị cần phải đăng ký ở tiểu bang đó.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Medi-Cal không đòi hỏi cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như đã lưu ý trong Chương 3.

Chăm sóc liên tục

Chăm sóc liên tục cho nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Để tìm hiểu xem nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise hay không, vui lòng xem danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại

<https://www.blueshieldca.com/fad/home>. Danh mục liệt kê: các bác sĩ gia đình, các bác sĩ chuyên khoa, các bệnh viện và cơ sở, các phòng khám Chăm sóc Sức khỏe Hội đủ tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi và các nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa. Các nhà cung cấp dịch vụ không được liệt kê trong danh mục có thể không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình hoặc chuyển từ FFS sang chăm sóc được quản lý, hoặc quý vị đã có một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống nhưng hiện ở ngoài hệ thống, quý vị có thể giữ nhà cung cấp dịch vụ của mình ngay cả khi họ không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise. Trường hợp này được gọi là chăm sóc liên tục.

Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, hãy gọi cho Blue Shield Promise để yêu cầu nhận dịch vụ chăm sóc liên tục. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc liên tục trong tối đa 12 tháng hoặc lâu hơn nếu tất cả những điều kiện sau đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trước khi đăng ký tham gia Blue Shield Promise
- Quý vị đã đến nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để khám không khẩn cấp ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi đăng ký tham gia Blue Shield Promise
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống sẵn sàng hợp tác với Blue Shield Promise và đồng ý với các yêu cầu hợp đồng và việc thanh toán cho dịch vụ của Blue Shield Promise



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Blue Shield Promise
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đã đăng ký và tham gia chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi tới bộ phận Chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia hệ thống Blue Shield Promise cho đến khi kết thúc 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Blue Shield Promise hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần đổi sang các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Để thảo luận về các lựa chọn của quý vị, hãy gọi cho bộ phận Chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhất định như X quang, phòng thí nghiệm, trung tâm lọc thận hoặc chuyên chở. Quý vị sẽ nhận các dịch vụ này với nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise.

Để tìm hiểu thêm về việc chăm sóc liên tục và nếu quý vị đủ điều kiện, hãy gọi tới số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hoàn thành các dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Nếu quý vị đang được điều trị một số bệnh nhất định tại thời điểm quý vị đăng ký tham gia Blue Shield Promise hoặc tại thời điểm nhà cung cấp dịch vụ của quý vị rời khỏi hệ thống của Blue Shield Promise, quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong một khoảng thời gian cụ thể nếu quý vị cần các dịch vụ được đài thọ cho các tình trạng bệnh sau:

Tình trạng bệnh	Khoảng thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần xử lý nhanh)	Trong khi tình trạng cấp tính của quý vị vẫn tiếp diễn



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính nghiêm trọng (vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị đã trải qua trong một thời gian dài)	Trong khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và chuyển quý vị đến một bác sĩ mới trong hệ thống của Blue Shield Promise một cách an toàn.
Chăm sóc khi mang thai và hậu sản (sau khi sinh)	Trong thời gian mang thai và tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người mẹ khi sinh con	Trong tối đa 12 tháng kể từ khi chẩn đoán hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tùy theo thời điểm nào đến sau
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi sinh đến 36 tháng tuổi	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ kết thúc với Blue Shield Promise
Bệnh ở giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)	Trong khi chứng bệnh của quý vị vẫn tiếp diễn. Quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ ngày quý vị đăng ký tham gia Blue Shield Promise hoặc thời điểm nhà cung cấp dịch vụ ngừng hợp tác với Blue Shield Promise
Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống với điều kiện dịch vụ này được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được Blue Shield Promise cho phép trong quá trình điều trị có hồ sơ và được nhà cung cấp dịch vụ khuyến nghị và ghi vào hồ sơ	Việc phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ hoặc 180 ngày kể từ ngày hiệu lực của đăng ký của quý vị với Blue Shield Promise

Để biết các điều kiện khác có thể đủ điều kiện, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu hợp đồng, khoản thanh toán hoặc các điều khoản khác của Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng để tiếp tục chăm sóc cho quý vị hoặc nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề khi nhận các dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp dịch vụ không còn trong hệ thống của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho bộ phận Chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ Medi-Cal không đài thọ hoặc được đài thọ theo hợp đồng của Medi-Cal với DHCS. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục, tính hội đủ điều kiện và các dịch vụ sẵn có, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chi phí

Chi phí hội viên

Blue Shield Promise phục vụ những người đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, các hội viên của Blue Shield Promise không phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ, lệ phí bảo hiểm hoặc tiền khấu trừ.

Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị không phải trả phí đăng ký, lệ phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, chi phí cùng trả hoặc các khoản phí tương tự khác.

Blue Shield Promise không được tính phí cho bất kỳ hội viên nào là người Mỹ bản địa nhận vật dụng hoặc dịch vụ trực tiếp từ IHCP hoặc thông qua thư giới thiệu đến IHCP hoặc giảm các khoản thanh toán đến hạn cho IHCP bằng số tiền của bất kỳ khoản phí đăng ký, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, chi phí cùng trả hoặc khoản phí tương tự.

Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi quý vị đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của Blue Shield Promise. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) và quý vị tìm đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Để biết danh sách các dịch vụ được đài thọ, vui lòng đọc Chương 4, “Quyền lợi và dịch vụ” trong sổ tay này. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Dành cho các hội viên được chăm sóc dài hạn và có chi phí cùng trả

Quý vị có thể phải trả một phần chi phí cùng trả mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Khoản chi phí cùng trả phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở các hóa đơn Dịch vụ Hỗ trợ Dài hạn (LTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng với phần chi phí cùng trả của quý vị. Sau đó, Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Blue Shield Promise bảo hiểm cho đến khi quý vị thanh toán toàn bộ khoản chi phí cùng trả của dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng đó.

Nhà cung cấp dịch vụ nhận thanh toán như thế nào

Blue Shield Promise thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ theo các cách sau:

- Thanh toán theo đầu người
 - Blue Shield Promise thanh toán cho một số nhà cung cấp dịch vụ một khoản tiền nhất định mỗi tháng cho mỗi hội viên Blue Shield Promise. Khoản này được gọi là thanh toán theo đầu người. Blue Shield Promise và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Các khoản thanh toán FFS
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ tiến hành chăm sóc cho hội viên Blue Shield Promise và sau đó gửi hóa đơn dịch vụ họ đã cung cấp cho Blue Shield Promise. Đây được gọi là khoản thanh toán FFS. Blue Shield Promise và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách Blue Shield Promise trả tiền cho nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chương trình khuyến khích dành cho nhà cung cấp dịch vụ

Blue Shield Promise có các chương trình động viên khuyến khích nhà cung cấp dịch vụ để cải thiện dịch vụ chăm sóc và trải nghiệm của quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise. Những chương trình này giúp cải thiện:

- Chất lượng chăm sóc
- Khả năng tiếp cận và sự sẵn có của các dịch vụ chăm sóc và dịch vụ
- Điều trị được cung cấp
- Sự hài lòng của hội viên

Để tìm hiểu thêm về những chương trình này, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Blue Shield Promise phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho phí dịch vụ hỗ trợ, khoản đồng trả hoặc phí đăng ký cho một dịch vụ được đài thọ, vui lòng không thanh toán hóa đơn. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc cho thuốc theo toa, vật tư hoặc thực phẩm chức năng, hãy gọi cho Ban dịch vụ khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi số 711, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Yêu cầu Blue Shield Promise hoàn lại các chi phí cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ đã nhận được, quý vị có thể đủ điều kiện để được bồi hoàn (hoàn tiền) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị nhận được là dịch vụ được đài thọ mà Blue Shield Promise có trách nhiệm thanh toán. Blue Shield Promise sẽ không hoàn trả cho quý vị dịch vụ mà Blue Shield Promise không đài thọ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ sau khi quý vị trở thành hội viên đủ điều kiện của Blue Shield Promise.
- Quý vị yêu cầu được hoàn tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Medi-Cal trong hệ thống của Blue Shield Promise. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống thực hiện mà không cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường yêu cầu sự chấp thuận trước (sự cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu y khoa đối với dịch vụ được đài thọ.

Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết liệu họ có hoàn tiền cho quý vị hay không trong thư thông báo có tên Thông Báo Hành Động (NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối trả lại tiền cho quý vị,



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Blue Shield Promise sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu xin bồi hoàn.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Medi-Cal, nhưng không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise và từ chối hoàn tiền cho quý vị, Blue Shield Promise sẽ trả lại tiền cho quý vị, nhưng chỉ lên đến số tiền mà Medi-Cal FFS sẽ chi trả. Blue Shield Promise sẽ hoàn lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống mà không cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Blue Shield Promise sẽ không hoàn tiền cho quý vị.

Blue Shield Promise sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ không phải là dịch vụ được đài thọ đối với Blue Shield Promise
- Quý vị có khoản chi phí cùng trả Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn nói rằng quý vị vẫn muốn được khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị có khoản tiền đồng trả Medicare Phần D cho toa thuốc được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN DƯỚI ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ NGƯỜI NÀO HOẶC NHÓM NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày hiệu lực của kỳ đăng ký tham gia Blue Shield Promise của mình. Luôn mang theo bên mình Thẻ nhận diện (ID) Blue Shield Promise, Thẻ nhận diện quyền lợi (BIC) Medi-Cal và bất kỳ thẻ bảo hiểm sức khỏe nào khác. Không bao giờ để bất kỳ ai khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị.

Các hội viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một bác sĩ gia đình (PCP) trong hệ thống của Blue Shield Promise. Các hội viên mới có cả Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn PCP.

Hệ thống Blue Shield Promise là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác có hợp tác với Blue Shield Promise. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị trở thành hội viên Blue Shield Promise. Nếu quý vị không chọn PCP, Blue Shield Promise sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình tham gia Blue Shield Promise, miễn là có PCP.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, hãy xem Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để biết danh sách tất cả các PCP và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn PCP. Nếu quý vị cần một bản Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ có tham gia trong hệ thống của Blue Shield Promise, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị trong hệ thống của Blue Shield Promise phải xin sự chấp thuận của Blue Shield Promise để gửi quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Sự chấp thuận này được gọi là giới thiệu. Quý vị không cần sự giới thiệu để đến nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được liệt kê trong phần có tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh mục nhà cung cấp dịch vụ và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc theo toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc mục “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4.

Bác sĩ gia đình (PCP)

Bác sĩ gia đình (Primary care provider - PCP (PCP) là nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà quý vị đến khám trong hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. PCP của quý vị cũng giúp quý vị nhận các loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày sau khi đăng ký tham gia Blue Shield Promise. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm PCP của mình.

Một chuyên viên điều dưỡng (NP), trợ lý bác sĩ (PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn NP, PA hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị cũng có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn một Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ bản địa (IHCP), Trung tâm sức khỏe hội đủ điều kiện liên bang (FQHC) hoặc Phòng khám y tế nông thôn (RHC) làm PCP của mình. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một PCP cho bản thân và các thành viên khác trong gia đình cũng là hội viên của Blue Shield Promise, miễn là có PCP.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày sau khi đăng ký tham gia, Blue Shield Promise sẽ chỉ định PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định cho một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ mà quý vị cần
- PCP sẽ giới thiệu (chỉ định) quý vị tới một chuyên gia nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để tìm PCP trong hệ thống của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có một danh sách các IHCP, FQHC và RHC có hợp tác với Blue Shield Promise.

Quý vị có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh mục nhà cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem liệu PCP quý vị mong muốn có đang nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ khác

Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn PCP của quý vị. Tốt nhất là tiếp tục với một PCP để họ có thể biết được các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn PCP trong hệ thống của Blue Shield Promise và đang tiếp nhận các bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện thay đổi.

Để thay đổi PCP của quý vị, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin tài nguyên hội viên Blue Shield Promise tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi hệ thống của Blue Shield Promise, không cung cấp dịch vụ chăm



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu có những lo ngại về chất lượng với PCP chưa được giải quyết. Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể đồng thuận hoặc nhất trí với PCP của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các cuộc hẹn. Nếu Blue Shield Promise cần thay đổi PCP của quý vị, Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên Blue Shield Promise mới bằng thư gửi qua đường bưu điện. Sẽ có tên của PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần cân nhắc khi lựa chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, nơi làm việc hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có gần nơi tôi sống không và có dễ dàng đến văn phòng của PCP không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ của tôi không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ tôi cần không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- PCP có làm việc với các bác sĩ chuyên khoa mà tôi sử dụng không?

Cuộc hẹn đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

Blue Shield Promise khuyến nghị rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị nên đến khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày để thực hiện Cuộc hẹn đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị các câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp quý vị.

Khi quý vị gọi điện để lên lịch cuộc hẹn IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Blue Shield Promise. Cung cấp số ID Blue Shield Promise của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Blue Shield Promise đến cuộc hẹn của quý vị. Quý vị cũng nên mang theo một danh sách các loại thuốc và câu hỏi của mình khi đến khám. Hãy sẵn sàng trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy đảm bảo gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi về IHA, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711)

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Dịch vụ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần hoặc chăm sóc giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ giúp cho quý vị luôn khỏe mạnh và giúp quý vị không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm các buổi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên, giáo dục và tư vấn sức khỏe.

Blue Shield Promise đặc biệt khuyến nghị trẻ em nên nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe thông thường thường xuyên. Hội viên của Blue Shield Promise có thể nhận tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm do Học viện Nhi khoa Hoa Kỳ và Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid khuyến nghị. Những dịch vụ sàng lọc này bao gồm sàng lọc thính giác và thị giác, có thể giúp đảm bảo sự phát triển và tiếp thu tốt. Để biết danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa khuyến nghị, hãy đọc hướng dẫn “Tương lai tươi sáng” (Bright Futures) của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/Periodicity_schedule.pdf.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường do PCP của quý vị cung cấp.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường, bao gồm khám sức khỏe tổng quát thường xuyên, chích ngừa, điều trị, thuốc theo toa và tư vấn y khoa
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu (chỉ định) quý vị đến các chuyên gia nếu cần thiết
- Đặt dịch vụ chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị có nhu cầu



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường, quý vị sẽ gọi cho bác sĩ của mình để hẹn khám. Hãy gọi cho PCP của mình trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Đối với trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị đài thọ, cũng như các dịch vụ mà chương trình không đài thọ, hãy đọc Chương 4, phần “Các quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5, phần “Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên” trong cuốn sổ tay này.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise đều có thể sử dụng các hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Blue Shield Promise biết quý vị cần gì.

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác có hợp tác với Blue Shield Promise để cung cấp các dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal cho hội viên Medi-Cal.

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm sức khỏe có dịch vụ quản lý chăm sóc. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được đài thọ của mình thông qua Blue Shield Promise từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống mà không cần sự giới thiệu hoặc phê duyệt trước để được chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị ở khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có sự giới thiệu hoặc phê duyệt trước cho tất cả các dịch vụ ngoài hệ thống khác, nếu không dịch vụ sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise.

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị có phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như kế



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Để biết thêm về sự phản đối về mặt đạo đức, hãy đọc phần “Phản đối về mặt đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Blue Shield Promise cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ thực hiện dịch vụ đó.

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe thông thường từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của Blue Shield Promise.

Để nhận Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Để nhận bản Danh sách thuốc theo hợp đồng, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của Blue Shield Promise, bao gồm cả bên trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, ngoại trừ các trường hợp sau:

- Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise và cần được chăm sóc khẩn cấp, hãy đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).
- Nếu quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, hãy đến khám với nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp được liệt kê ở trên và quý vị không nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nằm trong khu vực phục vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không có hợp đồng hợp tác với Blue Shield Promise. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y khoa không có sẵn trong hệ thống, quý vị có thể nhận dịch vụ miễn phí từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Blue Shield Promise có thể chấp thuận cho quý vị giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu dịch vụ quý vị cần không có trong hệ thống hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để được chăm sóc khẩn cấp bên trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, quý vị phải đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong hệ thống của Blue Shield Promise. Quý vị không cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP bên ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mà không cần giới thiệu. IHCP ngoài hệ thống cũng có thể giới thiệu các hội viên người Mỹ bản địa đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần phải có sự giới thiệu trước từ PCP trong hệ thống.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài hệ thống, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise (quận Los Angeles) và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Các hội viên cần dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp hoặc không phải cấp cứu ngoài khu vực phục vụ (quận Los Angeles) và/hoặc ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise phải có sự chấp thuận trước để được nhận dịch vụ. Vui lòng gọi cho PCP của quý vị hoặc Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise.

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Blue Shield Promise đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện, Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đang đi nước ngoài không thuộc Canada hoặc Mexico và cần được chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Blue Shield Promise sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đã thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise hoàn tiền cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác hoặc ở Vùng lãnh thổ Hoa Kỳ như American Samoa, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị sẽ được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là tên gọi của Medicaid chỉ ở California.) Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy báo cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu càng sớm càng tốt rằng quý vị có Medi-Cal và là hội viên của Blue Shield Promise.

Yêu cầu bệnh viện chụp thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho Blue Shield Promise. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ đã nhận ở tiểu bang khác, hãy gọi ngay cho Blue Shield Promise. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho Blue Shield Promise chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu mua thuốc theo toa khẩn cấp cho bệnh nhân ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài hệ thống.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn được người đại diện giúp đỡ, hãy gọi cho Đường dây tư vấn y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ theo số 1-800-609-4166.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đang đi bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, Blue Shield Promise sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy đọc “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.

Các chương trình chăm sóc được quản lý theo mô hình ủy quyền

Blue Shield Promise làm việc với rất nhiều bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một vài trong số những nhà cung cấp dịch vụ này làm việc trong một hệ thống, đôi khi được gọi là “nhóm y tế” hoặc “hiệp hội hành nghề độc lập (independent practice association - IPA).” Những nhà cung cấp dịch vụ này cũng có thể được ký hợp đồng trực tiếp với Blue Shield Promise.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới các chuyên gia và dịch vụ kết nối với nhóm y khoa của họ, IPA hoặc với Blue Shield Promise. Nếu quý vị có ý định tới khám với bác sĩ chuyên khoa, hãy trao đổi với PCP của quý vị hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Ban chăm sóc khách hàng sẽ giúp quý vị khám với nhà cung cấp dịch vụ đó nếu quý vị hội đủ điều kiện để được chăm sóc liên tục. Để biết thêm thông tin, hãy vào phần chăm sóc liên tục trong cuốn sổ tay này.

Cách thức hoạt động của dịch vụ quản lý chăm sóc

Blue Shield Promise là một chương trình chăm sóc được quản lý. Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các hội viên sống hoặc làm việc tại Quận Los Angeles. Trong chương trình chăm sóc được quản lý, PCP, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác cùng hợp tác để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Blue Shield Promise ký hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên Blue Shield Promise. Một nhóm y tế bao gồm các bác sĩ là PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ khác như phòng thí nghiệm và nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm y tế cũng có liên kết với một bệnh viện. Xem thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị để biết tên PCP, nhóm y tế và bệnh viện của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Khi tham gia Blue Shield Promise, quý vị sẽ chọn hoặc được chỉ định PCP. PCP của quý vị thuộc một nhóm y tế. PCP và nhóm y tế của quý vị chỉ đạo việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y khoa của quý vị. PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu xét nghiệm và chụp X-quang. Nếu quý vị cần các dịch vụ yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước), Blue Shield Promise hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét sự chấp thuận trước (cho phép trước) và quyết định xem có chấp thuận dịch vụ đó hay không.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đến khám với bác sĩ chuyên khoa và các chuyên gia y tế khác làm việc trong cùng nhóm y tế với PCP của quý vị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện từ bệnh viện có liên kết với nhóm y tế của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ không có sẵn từ nhà cung cấp dịch vụ trong nhóm y tế. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ thuộc nhóm y tế khác hoặc ngoài hệ thống. PCP của quý vị sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước) để quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải có sự cho phép trước từ PCP, nhóm y tế của quý vị hoặc Blue Shield Promise trước khi có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hoặc nhà cung cấp không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ sức khỏe tâm thần trong hệ thống.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise làm PCP của mình. Bác sĩ quý vị chọn phải là nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Để lấy bản sao Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị đang chọn một PCP mới, quý vị cũng nên gọi cho PCP mà mình muốn để đảm bảo rằng họ đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có một bác sĩ trước khi trở thành hội viên của Blue Shield Promise và bác sĩ đó không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise, quý vị có thể đến khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian có giới hạn. Trường hợp này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về sự tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Blue Shield Promise. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm về việc giới thiệu, hãy đọc phần “Giới thiệu” ở phần sau của chương này.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị không chọn PCP, Blue Shield Promise sẽ chọn PCP cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không phải chọn PCP từ Blue Shield Promise.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Hãy đảm bảo rằng PCP đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin Blue Shield Promise.

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ liệt kê các bệnh viện trong hệ thống của Blue Shield Promise.

Bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám với bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của Blue Shield Promise cho dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu hoặc sự cho phép từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm kiếm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây Tư vấn Y tá 24/7 theo số 1-800-609-4166.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Hệ thống là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ có hợp tác với Blue Shield Promise.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá cấp cao, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm sức khỏe hội đủ điều kiện liên bang, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, ban dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS), Trung tâm sinh nở độc lập (FBC), IHCP và RHC.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ được sử dụng của các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này cho biết khả năng tiếp cận vào tòa nhà, chẳng hạn như chỗ đỗ xe, bờ dốc, cầu thang có tay vịn và nhà vệ sinh có cửa lớn và thanh nắm. Để tìm hiểu thêm về trình độ học vấn, đào tạo và chứng chỉ hội đồng của bác sĩ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị cần một bản in Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc có hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần chỗ mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 7 hoặc 711.

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị phải cung cấp khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ở mức tối thiểu, họ phải đưa ra cho quý vị một cuộc hẹn được liệt kê trong các khung thời gian ở bảng bên dưới.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Loại cuộc hẹn	Quý vị sẽ có thể nhận được một cuộc hẹn trong vòng:
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước)	48 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu chấp thuận trước (sự cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc chính (định kỳ) không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc với chuyên gia (định kỳ) không khẩn cấp	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc (không bác sĩ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (định kỳ) không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc tái khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (thường lệ)	10 ngày làm việc kể từ lần hẹn cuối cùng
Các cuộc hẹn không khẩn cấp (thường lệ) cho các dịch vụ phụ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc

Các tiêu chuẩn thời gian chờ đợi khác	Quý vị có thể được kết nối trong:
Thời gian chờ qua điện thoại của bộ phận Chăm sóc khách hàng trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Thời gian chờ qua điện thoại của Đường dây Tư vấn Y tá	30 phút (kết nối với y tá)

Đôi khi chờ đợi lâu hơn cho một cuộc hẹn không thành vấn đề. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Phải lưu ý việc này trong hồ sơ của quý vị rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không có hại cho sức khỏe của quý vị. Ngoài ra, nếu quý vị muốn đợi một cuộc hẹn muộn hơn phù hợp hơn với lịch trình của mình hoặc đến một nhà cung cấp dịch vụ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

khác theo lựa chọn của quý vị, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Blue Shield Promise sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể đề xuất một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc theo dõi đối với các tình trạng bệnh đang diễn ra hoặc giấy giới thiệu có sẵn đến các bác sĩ chuyên khoa, tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị.

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch khi quý vị gọi cho Blue Shield Promise hoặc khi quý vị nhận các dịch vụ được đài thọ. Dịch vụ thông dịch, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ thông dịch viên chúng tôi cung cấp, hãy gọi cho Bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, vui lòng gọi cho Dịch vụ Khách hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi 711, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều

Khoảng cách và thời gian di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc

Blue Shield Promise phải tuân theo các tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn đó giúp đảm bảo quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không cần phải đi quá xa nơi ở của mình. Các tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển tùy thuộc vào quận mà quý vị sinh sống.

Nếu Blue Shield Promise không thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc trong phạm vi các tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Blue Shield Promise đối với nơi ở của quý vị, hãy truy cập blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị cần sự chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ở xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho bộ phận Chăm sóc khách hàng tại Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc của một nhà cung cấp dịch vụ ở gần quý vị hơn. Nếu Blue Shield Promise không thể tìm được dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ một nhà cung cấp dịch vụ gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise bố trí dịch vụ chuyên chở để quý vị đến



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

khám với nhà cung cấp dịch vụ của mình, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa nơi ở của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp với nhà cung cấp dịch vụ nhà thuốc, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711.

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ nhà cung cấp dịch vụ đó theo tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển của Blue Shield Promise áp dụng cho quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận khác mà Blue Shield Promise có thể sử dụng cho Mã ZIP của quý vị.

Cuộc hẹn

Khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP
- Hãy chuẩn bị sẵn sàng số ID Blue Shield Promise của quý vị khi gọi điện thoại
- Để lại lời nhắn cùng tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Blue Shield Promise đến cuộc hẹn của quý vị.
- Yêu cầu phương tiện chuyên chở đến cuộc hẹn của quý vị nếu cần thiết
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết hoặc dịch vụ thông dịch trước cuộc hẹn của quý vị để nhận được các dịch vụ ngay tại thời điểm quý vị đến khám
- Hãy đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để làm thủ tục đăng ký, điền vào các biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn hoặc sẽ bị trễ hẹn
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin thuốc của quý vị

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị cần trợ giúp để quyết định mức độ khẩn cấp mà quý vị cần được chăm sóc và PCP của quý vị hiện không nói chuyện được với quý vị, hãy gọi đến Đường dây Tư vấn Y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, kể cả ngày lễ theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Đến cuộc hẹn

Nếu quý vị không có cách nào để đến và về từ các cuộc hẹn cho dịch vụ được đài thọ, Blue Shield Promise có thể giúp sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Tùy thuộc vào tình hình, quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ chuyên chở y tế hoặc dịch vụ chuyên chở phi y tế. Những dịch vụ chuyên chở này không dành cho trường hợp cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911**. Có dịch vụ chuyên chở cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến chăm sóc cấp cứu. Dịch vụ này có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Quyền lợi về dịch vụ chuyên chở dành cho những tình huống không phải trường hợp cấp cứu” bên dưới.

Hủy và đặt lại lịch hẹn

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn nếu quý vị phải hủy bỏ cuộc hẹn. Nếu quý vị lỡ hẹn nhiều lần, bác sĩ có thể ngừng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một bác sĩ mới.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ trừ khi quý vị có chi phí cùng trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Dành cho hội viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và có chi phí cùng trả” ở Chương 2. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị phải xuất trình thẻ ID Blue Shield Promise và Medi-Cal BIC của mình khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa để nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết sẽ lập hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được bản Giải thích về Quyền lợi (EOB) hoặc bản kê khai từ nhà cung cấp dịch vụ. EOB và bản kê khai không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn thuốc theo toa, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Thông báo cho Blue Shield Promise số tiền quý vị đang bị tính phí, ngày nhận dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị không cần phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ khoản tiền nào thuộc trách nhiệm của Blue Shield Promise cho bất kỳ dịch vụ nào được đài thọ. Quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trừ khi:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm cho các bệnh lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp đó quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước)
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước)

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống và quý vị không nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận. Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống vì nhà cung cấp dịch vụ đó không có trong hệ thống của Blue Shield Promise, quý vị sẽ không phải thanh toán miễn là dịch vụ chăm sóc đó là dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị đã nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise cho dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm về chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ nhạy cảm, hãy xem các phần có tiêu đề như vậy trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán tiền đồng trả mà quý vị cho rằng mình không phải thanh toán, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể gửi đơn yêu cầu xin bồi hoàn cho Blue Shield Promise. Quý vị cần thông báo cho Blue Shield Promise bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. Blue Shield Promise sẽ đọc yêu cầu xin bồi hoàn của quý vị và quyết định xem quý vị có nhận lại được tiền hay không.

Nếu có thắc mắc, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống Cựu chiến binh hoặc nhận các dịch vụ không được đài thọ hoặc không được cho phép bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Blue Shield Promise sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ như dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị có khoản chi phí cùng trả Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn nói rằng quý vị vẫn muốn được khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Quý vị đã yêu cầu nhận lại số tiền đồng trả cho thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.

Giới thiệu

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa chăm sóc cho mình, PCP của quý vị hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là nhà cung cấp dịch vụ tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể kịp thời đến khám với bác sĩ chuyên khoa, DHCS đặt ra khung thời gian để các hội viên nhận được cuộc hẹn. Những khung thời gian này được liệt kê trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” trong cuốn sổ tay này. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật giải phẫu tại phòng mạch, chụp X-quang, xét nghiệm và bác sĩ chuyên khoa.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn để mang đến chỗ bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị chừng nào họ nghĩ rằng quý vị vẫn cần được điều trị.

Nếu quý vị có vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần một giấy giới thiệu có sẵn. Điều này có nghĩa là quý vị có thể tới khám cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu có sẵn hoặc muốn có một bản sao chính sách giới thiệu của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho những dịch vụ sau đây:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám sản khoa và phụ khoa Ob/Gyn
- Khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc xâm hại tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Văn phòng dịch vụ giới thiệu và thông tin kế hoạch hóa gia đình theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (từ 12 tuổi trở lên)



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Dịch vụ về bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ nắn khớp xương (có thể yêu cầu giấy giới thiệu khi được các FQHC, RHC và IHCP ngoài hệ thống cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Liệu pháp sức khỏe tâm thần liên tục

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch chăm sóc vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất kích thích mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc phần “Dịch vụ cần có sự chấp thuận của trẻ vị thành niên” trong chương này và “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của sổ tay này.

Giới thiệu Đạo luật Công bằng Ung thư California

Việc điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Chúng bao gồm việc chẩn đoán đúng và nhận được điều trị kịp thời từ các chuyên gia về bệnh ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc bệnh ung thư phức tạp, Đạo luật Bình đẳng Chăm sóc Ung thư mới của California cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu từ bác sĩ của quý vị để được điều trị ung thư từ một trung tâm ung thư trong hệ thống do Viện Ung thư Quốc gia (NCI) chỉ định, cơ sở liên kết với Chương trình Nghiên cứu Ung thư Cộng đồng NCI (NCORP) hoặc trung tâm ung thư hàn lâm đủ tiêu chuẩn.

Nếu Blue Shield Promise không có trung tâm ung thư do NCI chỉ định trong hệ thống, Blue Shield Promise sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để được điều trị ung thư từ một trong những trung tâm ngoài hệ thống ở California, nếu một trong những trung tâm ngoài hệ thống đó và Blue Shield Promise đồng ý về thanh toán, trừ khi quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ điều trị ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán mắc bệnh ung thư, vui lòng liên hệ với Blue Shield Promise để xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ từ một trong những trung tâm điều trị ung thư của chúng tôi.

Quý vị đã sẵn sàng từ bỏ hút thuốc? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, hãy gọi số 1-800-300-8086. Đối với tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi số 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập www.kickitca.org.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Chấp thuận trước (cho phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, bác sĩ PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise trước khi chăm sóc cho quý vị. Đây được gọi là yêu cầu chấp thuận trước hoặc cho phép trước. Điều này có nghĩa là Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng sự chăm sóc là cần thiết về mặt y tế (cần thiết).

Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn quý vị khỏi bị bệnh nặng hay khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau dữ dội từ bệnh, thương tích đã chẩn đoán. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm nhẹ bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Những dịch vụ sau đây luôn yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống Blue Shield Promise:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Các phương pháp điều trị, chụp ảnh, xét nghiệm và thủ thuật mang tính chuyên khoa
- Dịch vụ chuyên chở y tế khi đây không phải là trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không yêu cầu phê duyệt trước
- Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng

Các dịch vụ xe cứu thương khẩn cấp không yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

Theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe Mục 1367.01(h)(1), Blue Shield Promise cần 5 ngày làm việc kể từ khi Blue Shield Promise có thông tin chính đáng cần thiết, để đưa ra quyết định (phê duyệt hoặc từ chối) các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước). Đối với các yêu cầu mà nhà cung cấp đưa ra hoặc khi Blue Shield Promise thấy rằng việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt, duy trì hoặc lấy lại chức năng cơ thể tối đa của quý vị, Blue Shield Promise sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) khẩn (nhanh).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Blue Shield Promise sẽ gửi thông báo cho quý vị với tốc độ tùy vào tình trạng sức khỏe và không vượt quá hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

Nhân viên lâm sàng hay y tế như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

Blue Shield Promise không gây ảnh hưởng đến quyết định của người đánh giá trong việc từ chối hoặc chấp thuận bảo hiểm hoặc dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu Blue Shield Promise không chấp thuận yêu cầu, Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (NOA). NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Blue Shield Promise sẽ liên hệ với quý vị nếu Blue Shield Promise cần thêm thông tin hoặc thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần sự cho phép trước (chấp thuận trước) đối với chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ này nằm ngoài hệ thống và nằm ngoài khu vực phục vụ của quý vị. Điều này bao gồm cả chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần phải có sự cho phép trước (chấp thuận trước) đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc phần “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Nếu có thắc mắc về sự cho phép trước (chấp thuận trước), vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về việc dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho biết là quý vị cần hoặc về kế hoạch chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai nếu muốn đảm bảo chẩn đoán của mình là chính xác, hoặc quý vị không chắc mình cần điều trị hoặc phẫu thuật theo chỉ định hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo kế hoạch điều trị nhưng không hiệu quả.

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện trong hệ thống, người có thể đưa ra ý kiến thứ hai. Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị yêu cầu và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần Blue Shield Promise cho phép trước



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

(chấp thuận trước) để có ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị có thể giúp quý vị lấy giấy giới thiệu cho ý kiến thứ hai.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong hệ thống của Blue Shield Promise có thể cung cấp cho quý vị ý kiến thứ hai, Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để lấy ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị có bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối diện với mối đe dọa tức thì và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn, thiệt mạng, mất chân tay, hoặc một bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu như Blue Shield Promise từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy đọc phần “Khiếu nại” ở Chương 6 của cẩm nang này.

Các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được những dịch vụ này mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ liên quan đến hành vi tấn công tình dục, bao gồm chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú
- Tình trạng mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được những dịch vụ này mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú cho trường hợp:
 - Tấn công tình dục
 - Loạn luân
 - Hành hung thân thể



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Lạm dụng trẻ em
- Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Ngăn ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất
 - Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất” ở Chương 4 của cẩm nang này.

Đối với các xét nghiệm thai sản, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ ngừa thai hoặc dịch vụ điều trị các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, bác sĩ hoặc y viện không nhất thiết phải nằm trong hệ thống Blue Shield Promise. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào và tìm đến họ cho các dịch vụ này mà không cần có giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Đối với các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần giấy giới thiệu và không cần được cho phép trước (chấp thuận trước). PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần phải được cho phép trước (chấp thuận trước) từ Blue Shield Promise để nhận được các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được đài thọ.

Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt sẽ không được đài thọ. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được đài thọ bởi chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận dành cho quận nơi quý vị sinh sống.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một người đại diện về mối lo ngại liên quan tới sức khỏe của mình bằng cách gọi Đường dây tư vấn y tá 24/7 theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho cha mẹ hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc phần “Thông báo về việc giữ thông tin riêng tư” ở Chương 7 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn đi khám tại PCP của mình cho dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư. Quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc y viện nào cho các loại hình chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai bao gồm triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Xét nghiệm và tư vấn mang thai
- Ngăn ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Ngăn ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị xâm phạm tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Đối với dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc y viện không nhất thiết phải nằm trong hệ thống Blue Shield Promise. Quý vị có thể chọn đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hay cho phép trước (chấp thuận trước) từ Blue Shield Promise. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê ở đây là dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ đó.

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm bác sĩ hoặc y viện cho các dịch vụ này hoặc trợ giúp để tiếp cận các dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc gọi đến Đường dây Tư vấn Y tá 24/7 theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên nào khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của hội viên được chăm sóc chính là quý vị. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc phần “Thông báo về việc giữ thông tin riêng tư” ở Chương 7.

Phản đối không cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ từ chối cung cấp một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý với dịch vụ đó về mặt đạo đức. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có phản đối vì lý do đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác cho các dịch vụ cần thiết. Blue Shield Promise cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây ngay cả khi chúng được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Dịch vụ ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, gồm cả thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị vô sinh
- Phá thai



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Để đảm bảo quý vị chọn được nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình quý vị cần, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc y viện mà quý vị muốn. Hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hỏi xem nhà cung cấp dịch vụ có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ quý vị cần hay không.

Những dịch vụ này hiện có sẵn cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ đảm bảo rằng quý vị và các hội viên trong gia đình quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ (bác sĩ, bệnh viện, y viện), những người sẽ cung cấp cho quý vị sự chăm sóc mà quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa đến tính mạng. Đây là dịch vụ mà quý vị cần để ngăn không cho sức khỏe của quý vị bị suy yếu nghiêm trọng do một chứng bệnh đột ngột, thương tích hoặc biến chứng của tình trạng bệnh mà quý vị đã mắc phải. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp đều không cần được cho phép trước (chấp thuận trước). Nếu quý vị yêu cầu một cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được một cuộc hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước), quý vị sẽ nhận được một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể gọi cho Đường dây tư vấn y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày lễ theo số 1-800-609-4166 (TTY 711), để tìm hiểu về mức độ chăm sóc phù hợp nhất với quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Bong gân cơ
- Dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống khi quý vị nằm trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise. Quý vị không cần được cho phép trước (chấp thuận trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống thuộc khu vực phục vụ của Blue Shield Promise. Nếu quý vị nằm ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, nhưng vẫn ở trong Hoa Kỳ, quý vị không cần phải có sự cho phép trước (chấp thuận trước) để được chăm sóc khẩn cấp.

Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không đài thọ các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi của Blue Shield Promise vào bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm tất cả số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>.

Nếu quý vị nhận được thuốc sau lần thăm khám chăm sóc khẩn cấp được đài thọ của quý vị, Blue Shield Promise sẽ bao trả cho thuốc thuộc chuyến thăm khám được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị đưa cho quý vị toa thuốc để mang đến nhà thuốc, Medi-Cal Rx sẽ quyết định xem đơn thuốc đó có được đài thọ hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc phần “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4.

Chăm sóc cấp cứu

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất. Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị không cần sự cho phép trước (chấp thuận trước) từ Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác bên trong Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ Lãnh thổ Hoa Kỳ nào để được chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ có dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico mới được đài thọ. Chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y khoa đe dọa đến tính mạng. Việc chăm sóc này dành cho một chứng bệnh hoặc thương tích mà một người bình thường thận trọng (hợp lý) (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể mong đợi rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, quý vị sẽ đặt sức khỏe của mình (hoặc sức khỏe của thai nhi) vào tình trạng cực kỳ nguy hiểm. Điều này bao gồm nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, các cơ quan hoặc bộ phận cơ thể của quý vị. Ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau nặng
- Đau ngực
- Khó thở
- Bồng nạng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Xuất huyết nghiêm trọng
- Các tình trạng khẩn cấp về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử (những vấn đề này có thể được các chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận đài thọ)

Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lập tức. Quý vị nên tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường bởi PCP của mình, những người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không biết chắc tình trạng y khoa của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, xin gọi cho bác sĩ PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến Đường dây Tư vấn Y tá 24/7 theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu xa nhà, hãy đến ER gần nhất, kể cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Blue Shield Promise. Quý vị hoặc bệnh viện đã tiếp nhận quý vị nên gọi Blue Shield Promise trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ, không phải Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, Blue Shield Promise sẽ **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP hoặc Blue Shield Promise trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài hệ thống sau khi cấp cứu (chăm sóc sau khi ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Blue Shield Promise.

Xin nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường dây tư vấn y tá Blue Shield Promise cung cấp cho quý vị thông tin y tế và lời khuyên miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Đường Dây Tư Vấn Y Tá

Đường dây tư vấn y tá của Blue Shield Promise có thể cung cấp cho quý vị thông tin y tế và lời khuyên miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi số 1-800-609-4166 (TTY 711) ĐẾN:

- Nói chuyện với một y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi y tế, đưa ra lời khuyên chăm sóc và giúp quý vị quyết định xem quý vị có nên đến gặp một nhà cung cấp dịch vụ ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng y khoa như tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm lời khuyên về loại nhà cung cấp dịch vụ có thể phù hợp với tình trạng của quý vị

Đường dây tư vấn y tá **không thể** trợ giúp về các cuộc hẹn tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Hãy gọi cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị cần trợ giúp về những điều này.

Số Đường dây Tư vấn Y tá của quý vị được liệt kê trên thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Y tá sẽ giúp đỡ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị hoàn toàn miễn phí.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Chỉ thị trước

Chỉ thị sức khỏe trước là một mẫu pháp lý. Quý vị có thể liệt kê vào mẫu dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói chuyện hoặc đưa ra quyết định. Quý vị cũng có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể nêu tên ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.

Quý vị có thể nhận mẫu chỉ thị trước tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho mẫu đơn này. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống một mẫu trực tuyến miễn phí. Quý vị có thể hỏi gia đình, PCP của quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị tin tưởng để giúp quý vị điền vào mẫu.

Quý vị có quyền yêu cầu đưa chỉ thị trước của quý vị vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của quý vị bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi đối với luật chỉ thị trước.

Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết về những thay đổi trong luật tiểu bang không quá 90 ngày sau khi có sự thay đổi.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 để biết thêm thông tin.

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô

Quý vị có thể giúp cứu sống người khác bằng cách hiến tặng bộ phận hoặc mô cơ thể. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành một người hiến tặng với sự chấp thuận bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể đổi ý về việc trở thành một người hiến tặng bộ phận cơ thể bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

4. Quyền lợi và các dịch vụ

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đòi hỏi những gì

Chương này sẽ giải thích các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise. Các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị là miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống cung cấp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi cung cấp chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc đó nằm ngoài hệ thống ngoại trừ các dịch vụ nhạy cảm nhất định và chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đòi hỏi cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, nhưng quý vị phải yêu cầu Blue Shield Promise để được chấp thuận trước (cho phép trước) cho việc này.

Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn quý vị khỏi bị bệnh nặng hay khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau dữ dội từ bệnh, thương tích đã chẩn đoán. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hay bệnh tâm thần hoặc thể chất. Để biết thêm thông tin chi tiết về các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711)

Các hội viên dưới 21 tuổi nhận được các lợi ích và dịch vụ bổ sung. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 5, “Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên.”

Dưới đây là một số quyền lợi sức khỏe cơ bản mà Blue Shield Promise cung cấp. Các quyền lợi có dấu sao (*) cần được chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chủng ngừa cho người lớn (chích ngừa)
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ gây mê
- Phòng ngừa hen suyễn
- Thính lực*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ chỉnh nắn khớp*
- Hóa trị & xạ trị
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - có giới hạn (được thực hiện bởi chuyên gia y tế/bác sĩ gia đình (PCP) tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ thẩm tách/chạy thận nhân tạo
- Dịch vụ doula
- Dụng cụ y tế lâu bền (Durable medical equipment - DME)*
- Dịch vụ dyadic
- Các buổi thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa*
- Các cuộc thăm khám và tư vấn tại văn phòng kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến gặp Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình)
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dụng cụ trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*
- Phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh
- Ghép bộ phận cơ thể quan trọng*
- Vận động trị liệu*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả*
- Nguồn tiếp liệu tiết niệu và hậu môn nhân tạo
- Dịch vụ bệnh viện ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc xoa dịu*
- Thăm khám với PCP
- Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em
- Vật lý trị liệu*
- Dịch vụ điều trị bệnh về chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải mã nhanh trình tự toàn bộ bộ gen
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ phẫu thuật
- Y học từ xa/Chăm sóc sức khỏe từ xa
- Dịch vụ chuyển giới*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ nằm trong Chương 8, “Những con số và từ ngữ quan trọng cần biết”.

Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn quý vị khỏi bị bệnh nặng hay khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau dữ dội từ bệnh, thương tích đã chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc lấy lại năng lực chức năng.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu việc sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các tình trạng hay bệnh tâm thần hoặc thể chất là cần thiết theo quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Điều này bao gồm chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hay bệnh tâm thần hoặc thể chất hoặc duy trì tình trạng của hội viên để đảm bảo tình trạng không trở nên tồi tệ hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật dụng thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ

Blue Shield Promise phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ, không phải Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ mạng sống,
- Ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật đáng kể,
- Giảm nhẹ cơn đau dữ dội,
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì và lấy lại năng lực chức năng.

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả dịch vụ được đài thọ liệt kê ở trên cùng với bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để khắc phục hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và tình trạng về thể chất và tinh thần mà quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) yêu cầu.

EPSDT cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thu nhập thấp. EPSDT đài thọ nhiều dịch vụ hơn quyền lợi dành cho người lớn. EPSDT được thiết kế để đảm bảo trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm nhằm ngăn ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo mọi trẻ em đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi các em cần - chăm sóc phù hợp cho trẻ vào đúng thời điểm và đúng môi trường.

Blue Shield Promise sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi một chương trình khác đài thọ các dịch vụ đó và Blue Shield Promise thì không. Đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.

Các quyền lợi Medi-Cal được Blue Shield Promise đài thọ

Dịch vụ ngoại trú (cấp cứu)

Chích ngừa cho người lớn

Quý vị có thể nhận (tiêm) chích ngừa dành cho người lớn từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Blue Shield Promise đài thọ cho các mũi tiêm được Ủy ban Cố vấn về Chủng ngừa



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

(Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) khuyến cáo, bao gồm những mũi chích ngừa mà quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận được một số dịch vụ (tiêm) chủng ngừa dành cho người lớn tại nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

Blue Shield Promise đài thọ cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm, giảm nhạy cảm, hoặc liệu pháp miễn dịch dị ứng.

Dịch vụ gây mê

Blue Shield Promise đài thọ các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm phương pháp gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được cung cấp bởi bác sĩ gây mê, người có thể yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ chỉnh hình

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ chỉnh hình, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng thao tác nắn cột sống bằng tay. Dịch vụ chỉnh hình được giới hạn tối đa 2 dịch vụ mỗi tháng. Không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi.

Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên này đủ điều kiện nhận các dịch vụ chỉnh hình:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Người mang thai đến hết tháng bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Người cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp
- Tất cả các hội viên khi tiếp nhận dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, Trung tâm sức khỏe hội đủ điều kiện liên bang (FQHC) hoặc Phòng khám y tế nông thôn (RHC) trong Hệ thống Blue Shield Promise. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ chỉnh hình cho bệnh nhân ngoại trú.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Blue Shield Promise đài thọ một đánh giá sức khỏe nhận thức hàng năm dành cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên, những người không đủ điều kiện nhận đánh giá tương tự như một phần của chuyến thăm khám sức khỏe thể chất và tinh thần hàng năm theo chương trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức tìm kiếm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng sa sút trí tuệ.

Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng

Blue Shield Promise đài thọ các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (community health worker, CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc bác sĩ được cấp phép khác khuyến nghị để ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của chúng; kéo dài tuổi thọ; và tăng cường sức khỏe thể chất và tinh thần cũng như hiệu quả. Dịch vụ có thể bao gồm:

- Đào tạo và giáo dục sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng chống thương tích
- Huấn luyện và nâng cao sức khỏe, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh tật

Dịch vụ thẩm tách và chạy thận nhân tạo

Blue Shield Promise đài thọ cho các điều trị thẩm tách. Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ chạy thận nhân tạo (thẩm tách mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và Blue Shield Promise chấp thuận.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, nguồn tiếp liệu và vật tư đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng
- Các mặt hàng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để có thể mang theo thiết bị thẩm tách tại nhà khi đi du lịch

Dịch vụ doula

Blue Shield Promise đài thọ các dịch vụ doula cho các hội viên đang mang thai hoặc đã mang thai trong năm qua khi được bác sĩ hoặc bác sĩ được cấp phép khuyến nghị. Medi-Cal không đài thọ tất cả các dịch vụ doula. Doula là những hộ sinh cung cấp giáo dục sức khỏe, vận động và hỗ trợ về thể chất, tinh thần và phi y tế cho người mang thai



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

và sau sinh trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ khi sẩy thai, thai chết lưu và phá thai.

Dịch vụ dyadic

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi dyadic (dyadic behavioral health, DBH) cần thiết về mặt y tế cho các hội viên và người chăm sóc họ. Dyad bao gồm một đứa trẻ và cha mẹ hoặc người chăm sóc. Chăm sóc dyadic phục vụ đồng thời cha mẹ hoặc người chăm sóc và con cái. Điều này hướng tới hạnh phúc gia đình để hỗ trợ sự phát triển khỏe mạnh và sức khỏe tâm thần của trẻ.

Các dịch vụ chăm sóc dyadic bao gồm thăm khám sức khỏe của trẻ DBH, các dịch vụ Hỗ trợ cộng đồng toàn diện dyadic, các dịch vụ tâm lý-giáo dục dyadic, các dịch vụ dành cho cha mẹ hoặc người chăm sóc dyadic, đào tạo gia đình và tư vấn cho sự phát triển của trẻ cũng như các dịch vụ sức khỏe tâm thần của mẹ.

Phẫu thuật ngoại trú

Blue Shield Promise đài thọ các thủ thuật giải phẫu ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần phải có sự cho phép trước (chấp thuận trước) trước khi nhận các dịch vụ đó. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được coi là tự chọn. Quý vị phải nhận được sự cho phép trước (chấp thuận trước).

Dịch vụ bác sĩ

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ điều trị bệnh về chân

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ điều trị bệnh về chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điều trị điện cho bàn chân. Điều này bao gồm điều trị mắt cá chân và gân nối với bàn chân. Điều này cũng bao gồm điều trị không phẫu thuật các cơ và gân ở chân giúp kiểm soát các chức năng của bàn chân.

Liệu pháp điều trị

Blue Shield Promise bảo hiểm cho nhiều liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Trị liệu quang tuyến



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau:

- Dịch vụ tại trung tâm hỗ trợ sinh sản
- Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Hướng dẫn và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife - CNM)
- Chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ doula
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife - LM)
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người mẹ khi sinh con
- Chăm sóc trẻ sơ sinh
- Chăm sóc tiền sản

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là cách để nhận các dịch vụ mà không cần phải gặp ở cùng một chỗ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể bao gồm trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể bao gồm chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị mà không cần trao đổi trực tuyến. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

Tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không khả dụng cho tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên hệ nhà cung cấp dịch vụ để tìm hiểu những dịch vụ nào quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là quý vị và nhà cung cấp dịch vụ phải đồng ý rằng việc sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đồng ý rằng dịch vụ phù hợp với quý vị.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú

Blue Shield Promise đài thọ cho các đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự cho phép trước (chấp thuận trước). Quý vị có thể nhận được đánh giá sức khỏe



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp giấy phép trong hệ thống Blue Shield Promise mà không cần giấy giới thiệu.

PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu để khám sàng lọc sức khỏe tâm thần kỹ hơn với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống Blue Shield Promise để quyết định mức độ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần cho thấy quý vị đang bị căng thẳng ở mức độ nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, Blue Shield Promise có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Blue Shield Promise đòi hỏi cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chẳng hạn như:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân và theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện sự tập trung, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi điều trị bằng thuốc
- Dịch vụ xét nghiệm ngoại trú
- Các loại thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú chưa được đòi hỏi theo Danh sách thuốc hợp đồng Rx của Medi-Cal (<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>), vật tư và thực phẩm bổ sung
- Tư vấn về tâm thần
- Cần có ít nhất 2 hội viên trong gia đình tham gia trị liệu gia đình. Ví dụ về trị liệu gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở các liệu pháp sau:
 - Trị liệu tâm lý cho cha mẹ và con cái (từ 0 đến 5 tuổi)
 - Trị liệu tương tác giữa cha mẹ và con cái (từ 2 đến 12 tuổi)
 - Trị liệu nhận thức hành vi cho cặp đôi (người lớn)

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Blue Shield Promise cung cấp, quý vị có thể gọi số 1-800-855-765-9701 (TTY 711).

Nếu phương pháp điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần mà quý vị cần không có sẵn trong hệ thống Blue Shield Promise hoặc PCP hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong thời gian được liệt kê bên trên trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”,

Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm và giúp quý vị nhận được các dịch vụ ngoài hệ thống.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy quý vị có thể bị suy yếu ở mức độ cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (specialty mental health services, SMHS), thì PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở trang 83 trong mục “Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt.”

Chăm sóc cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế

Blue Shield Promise đài thọ mọi dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.). Blue Shield Promise cũng đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Xin nhớ rằng, trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng đau nặng hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, một người bình thường thận trọng (hợp lý) (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) cũng có thể đoán được rằng nó sẽ dẫn đến:

- Nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị,
- Gây tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể,
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể, hoặc
- Nguy cơ nghiêm trọng trong trường hợp người mang thai đang trong quá trình chuyển dạ, nghĩa là chuyển dạ vào thời điểm khi một trong những điều sau đây xảy ra:
 - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh.
 - Quá trình chuyển viện có thể đe dọa tới sức khỏe hoặc an nguy của quý vị hoặc thai nhi.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu của bệnh viện kê cho quý vị lượng thuốc theo toa ngoại trú lên đến 72 giờ như một phần trong quá trình điều trị của quý vị, Blue Shield Promise sẽ đài thọ thuốc theo toa như một phần của Dịch vụ cấp cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu của bệnh viện kê toa



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

thuốc cho quý vị mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại trú để mua thuốc, Medi-Cal Rx sẽ đài thọ chi phí cho toa thuốc đó.

Nếu dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú kê cho quý vị **lượng thuốc khẩn cấp** đủ dùng, lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng đó sẽ được Medi-Cal Rx đài thọ chứ không phải là Blue Shield Promise. Nếu nhà thuốc cần hỗ trợ kê cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng, hãy yêu cầu họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

Các dịch vụ phương tiện chuyên chở cấp cứu

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ xe cứu thương để hỗ trợ quý vị đến được địa điểm chăm sóc gần nhất trong trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa rằng tình trạng của quý vị nghiêm trọng đến mức các phương tiện chuyên chở để đến địa điểm chăm sóc có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không có dịch vụ nào được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị sử dụng dịch vụ xe cứu thương khẩn cấp ở Canada hoặc Mexico và quý vị không phải nhập viện trong thời gian chăm sóc đó, Blue Shield Promise sẽ không đài thọ cho các dịch vụ xe cứu thương của quý vị.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau

Blue Shield Promise đài thọ dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau cho trẻ em và người lớn, dịch vụ này giúp giảm bớt sự khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không được nhận cùng lúc hai dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc làm giảm đau.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi dành cho các hội viên mắc bệnh nan y. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên dự kiến còn sống từ 6 tháng trở xuống. Đó là một sự can thiệp tập trung chủ yếu vào việc giảm đau và kiểm soát triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài mạng sống.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Các dịch vụ điều dưỡng
- Các dịch vụ về thể chất, chức năng hoạt động hoặc âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia và các dịch vụ giúp việc nhà
- Đồ dùng và nguồn tiếp liệu y tế



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số loại thuốc có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong khoảng thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì cho hội viên bị bệnh nan y tại nhà
- Chăm sóc thay thế nội trú tối đa năm ngày liên tiếp tại một thời điểm trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở nhà tế bần
- Dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý triệu chứng trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở nhà tế bần

Chăm sóc làm giảm đau

Chăm sóc làm giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, phòng ngừa và điều trị cơn đau. Chăm sóc làm giảm đau không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc làm giảm đau có thể được cung cấp cùng thời điểm với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc làm giảm đau bao gồm:

- Lập trước kế hoạch chăm sóc
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc làm giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm mọi biện pháp chăm sóc làm giảm đau và chữa bệnh được chấp thuận
- Kế hoạch của nhóm chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Trợ lý bác sĩ
 - Y tá chuyên nghiệp
 - Y tá hướng nghiệp có giấy phép hành nghề hoặc chuyên viên điều dưỡng
 - Nhân viên xã hội
 - Tuyên úy
- Phối hợp chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không được nhận cùng lúc hai dịch vụ chăm sóc làm giảm đau và chăm sóc giai đoạn cuối đời. Nếu quý vị đang sử dụng dịch vụ chăm sóc làm giảm đau và đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời bất cứ lúc nào.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nhập viện

Dịch vụ gây mê

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện đã được đài thọ. Một bác sĩ gây mê là một nhà cung cấp dịch vụ chuyên gây mê cho bệnh nhân. Phương pháp gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y khoa hoặc nha khoa.

Dịch vụ bệnh viện nội trú

Blue Shield Promise đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.

Giải mã nhanh trình tự toàn bộ bộ gen

Giải mã nhanh trình tự toàn bộ bộ gen (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) là một quyền lợi được đài thọ cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội trú trong phòng chăm sóc tăng cường. Nó bao gồm giải mã trình tự cá nhân, giải mã trình tự bộ ba cho cha mẹ hoặc cha mẹ và con của họ và giải mã trình tự siêu nhanh.

RWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc của Đơn vị chăm sóc tăng cường (Intensive Care Unit, ICU) cho trẻ từ một tuổi trở xuống. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận Dịch vụ Trẻ em California (California Children's Services, CCS), CCS có thể bảo hiểm chi phí cho thời gian nằm viện và RWGS.

Dịch vụ phẫu thuật

Blue Shield Promise đài thọ cho các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Chương trình mở rộng chăm sóc hậu sản (Postpartum Care Extension, PPCE)

Blue Shield Promise đài thọ cho dịch vụ chăm sóc hậu sản trong vòng tối đa 12 tháng kể từ khi kết thúc thai kỳ, không phụ thuộc vào thu nhập, quốc tịch hay tình trạng nhập cư. Không cần thực hiện bất kỳ hành động nào khác.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi và phục hồi chức năng (trị liệu)

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương tích, khuyết tật hoặc mắc các bệnh mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng về tâm thần hoặc thể chất.

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ phục hồi và phục hồi chức năng được mô tả trong phần này nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ nhằm giải quyết tình trạng sức khỏe
- Các dịch vụ này nhằm giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại một cơ sở trong hệ thống, trừ khi bác sĩ trong hệ thống thấy rằng việc quý vị nhận các dịch vụ đó ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế hoặc không có cơ sở nào trong hệ thống có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng/hồi phục sau đây:

Châm cứu

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, thay đổi hoặc làm giảm nhẹ cảm giác đau mạn tính nghiêm trọng, kéo dài do tình trạng bệnh được công nhận rộng rãi.

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hoặc không có kích thích điện bằng kim châm, được giới hạn ở 2 dịch vụ mỗi tháng. Không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Thính lực (nghe)

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ về thính lực. Giới hạn 2 dịch vụ thính lực ngoại trú mỗi tháng (không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi).

Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Điều trị sức khỏe hành vi

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (behavioral health treatment, BHT) cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi EPSDT. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng nhằm phát triển hoặc khôi phục chức năng của một người dưới 21 tuổi ở mức tối đa có thể thực hiện được.

Các dịch vụ BHT dạy kỹ năng bằng cách sử dụng quan sát và củng cố hành vi hoặc thông qua chỉ dẫn để dạy từng bước hành vi mục tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Các dịch vụ này không mang tính thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc chuyên viên tâm lý có giấy phép hành nghề chỉ định, được chương trình chấp thuận và được cung cấp theo cách có tuân thủ kế hoạch điều trị được chấp thuận.

Phục hồi chức năng tim

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

Blue Shield Promise đài thọ mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu, thiết bị DME và các dịch vụ khác có kèm toa thuốc của bác sĩ, trợ lý của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và bác sĩ chuyên khoa điều dưỡng lâm sàng. Các vật dụng DME được chỉ định sẽ được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc ngăn ngừa tình trạng khuyết tật thể chất nghiêm trọng.

Nhìn chung, Blue Shield Promise không đài thọ cho:

- Thiết bị, tính năng và vật tư đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa cấp bán lẻ như được mô tả trong chương này trong phần “Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu” trong “Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh”
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt hàng ngày bình thường, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ nhiều hơn cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Sửa chữa nhà hoặc xe



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Các thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (máy theo dõi đường trong máu cho bệnh tiểu đường, máy theo dõi đường glucose liên tục, que thử và lưỡi chích đều được Medi-Cal Rx đài thọ)
- Màn hình điện tử của tim hoặc phổi ngoại trừ màn hình ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các mặt hàng khác thường không được sử dụng chủ yếu cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, những vật dụng này có thể được chấp thuận khi bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu chấp thuận trước (chấp thuận trước).

Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một tình trạng y khoa ngăn cản quý vị ăn uống bình thường. Sữa công thức dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và các sản phẩm dinh dưỡng qua đường tĩnh mạch có thể được Medi-Cal Rx đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế. Blue Shield Promise cũng đài thọ các máy bơm và ống truyền qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa nếu cần thiết về mặt y tế.

Máy trợ thính

Blue Shield Promise bảo hiểm cho máy trợ thính nếu quý vị được khám nghiệm là mất thính lực, máy trợ thính là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ chỉ định. Bảo hiểm được giới hạn ở mức hỗ trợ chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị.

Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho một máy trợ thính trừ khi cần máy trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn nhiều so với việc sử dụng một máy trợ thính.

Máy trợ thính cho hội viên dưới 21 tuổi:

Tại Quận Los Angeles, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) để quyết định xem liệu trẻ có đủ điều kiện để nhận CCS không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bảo hiểm chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, chúng tôi sẽ đài thọ máy trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của chương trình bảo hiểm Medi-Cal.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ y tế đủ điều kiện CCS, bao gồm cả máy trợ thính. Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho các máy trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

Máy trợ thính dành cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, chúng tôi đài thọ những điều sau đây cho mỗi dụng cụ trợ thính được đài thọ:

- Khuôn tai cần thiết để lắp
- Một gói pin tiêu chuẩn
- Các buổi thăm khám để đảm bảo dụng cụ đang hoạt động tốt
- Các buổi thăm khám để làm sạch và lắp dụng cụ trợ thính của quý vị
- Sửa dụng cụ trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ bảo hiểm dụng cụ trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính lực của quý vị đến mức dụng cụ trợ thính hiện tại của quý vị không thể điều chỉnh được
- Dụng cụ trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú cho chúng tôi biết việc này đã xảy ra như thế nào

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** bao gồm:

- Pin thay thế cho dụng cụ trợ thính

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà của quý vị nếu thấy cần thiết về mặt y tế và được chỉ định bởi bác sĩ hoặc bởi trợ lý của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng.

Medi-Cal giới hạn đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà sau:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia bán thời gian
- Trị liệu về thể chất, chức năng hoạt động và âm ngữ chuyên môn
- Dịch vụ y tế xã hội
- Các nguồn tiếp liệu y tế



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Các nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế

Blue Shield Promise đài thọ các vật tư y tế do bác sĩ, trợ lý của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua chương trình Medi-Cal Rx trả lệ phí theo dịch vụ (FFS) chứ không phải bởi Blue Shield Promise. Khi FFS đài thọ nguồn cung cấp, nhà cung cấp sẽ gửi hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** bảo hiểm:

- Đồ gia dụng thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn xoa bóp
 - Mỹ phẩm
 - Băng gòn và tấm bông
 - Phấn rôm
 - Khăn giấy
 - Cây phỉ
- Các biện pháp cứu thương tại nhà phổ biến bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Mỡ khoáng
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Talc và các sản phẩm kết hợp talc
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội không kê đơn
- Các chế phẩm bôi da có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và bột nhào oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với những vật dụng này

Trị liệu về chức năng hoạt động

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ trị liệu về chức năng hoạt động, bao gồm các dịch vụ đánh giá trị liệu về chức năng hoạt động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và tư vấn. Giới hạn 2 dịch vụ trị liệu về chức năng hoạt động mỗi tháng (không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi). Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả

Blue Shield Promise đài thọ cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và bộ phận cơ thể giả cần thiết về mặt y tế và theo chỉ định của bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ. Điều này bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo nén vết bỏng và chân giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Nguồn tiếp liệu tiết niệu và hậu môn nhân tạo

Blue Shield Promise đài thọ cho túi hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi chứa nước tiểu, dụng cụ rửa và chất kết dính. Điều này không bao gồm nguồn tiếp liệu dành cho thiết bị hoặc tính năng đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng.

Vật lý trị liệu

Blue Shield Promise đài thọ các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và bồi thuốc bồi.

Phục hồi chức năng phổi

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và theo chỉ định của bác sĩ.

Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị bị khuyết tật và cần được chăm sóc ở mức độ cao. Những dịch vụ này bao gồm chỗ ở và bữa ăn tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Trị liệu âm ngữ

Blue Shield Promise đài thọ cho dịch vụ trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở 2 dịch vụ mỗi tháng. Không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Dịch vụ chuyển giới

Blue Shield Promise đài thọ cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng quy tắc giải phẫu chỉnh hình và tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm phí tổn chăm sóc sức khỏe thông thường cho các bệnh nhân được chấp nhận tham gia nghiên cứu lâm sàng, kể cả nghiên cứu lâm sàng về bệnh ung thư, như đã nêu ở Hoa Kỳ tại <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, bảo hiểm hầu hết các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại chấn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú” trong chương này.

Các dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến

Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho các dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến X ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Chương trình sẽ bảo hiểm cho các thủ thuật chụp hình nâng cao như chụp cắt lớp vi tính (computed tomography, CT), chụp cộng hưởng từ (magnetic resonance imaging, MRI) và chụp cắt lớp phát xạ positron (positron emission tomography, PET) tùy theo độ cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình đài thọ:

- Vắc-xin theo khuyến cáo của Ủy ban cố vấn về chủng ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các khuyến nghị Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Khám sàng lọc trải nghiệm tổn thương thời thơ ấu (Adverse childhood experience, ACE)
- Dịch vụ phòng ngừa hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được Học Viện Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Giúp bỏ hút thuốc, còn được gọi là các dịch vụ cai thuốc lá



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Các dịch vụ phòng ngừa được Ủy Ban Đặc Trách Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Cấp Độ A và B khuyến nghị

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ chọn có bao nhiêu con và đẻ cách nhau bao lâu. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các phương thức ngừa thai được FDA chấp thuận. PCP và các chuyên gia OB/GYN của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng để cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Để nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc y viện Medi-Cal không ký hợp đồng với Blue Shield Promise mà không cần phải xin chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise. Chương trình có thể không đài thọ cho các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise cũng sẽ bảo hiểm cho các chương trình kiểm soát bệnh mạn tính tập trung vào các tình trạng bệnh lý sau:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh trầm cảm

Để biết thông tin về chăm sóc phòng ngừa cho thanh thiếu niên dưới 20 tuổi, hãy đọc Chương 5, “Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên”.

Chương trình phòng chống bệnh tiểu đường

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường (Diabetes Prevention Program - DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào việc thay đổi lối sống. Mục đích là phòng ngừa hoặc trì hoãn bệnh tiểu đường loại 2 khởi phát ở những người được chẩn đoán bị tiền tiểu đường. Các hội viên đáp ứng tiêu chí có thể đủ điều kiện tham gia năm thứ hai. Chương trình sẽ giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp huấn luyện viên đồng cấp
- Dạy tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Cung cấp khuyến khích và phản hồi



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng một số quy tắc nhất định để tham gia DPP. Vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 để tìm hiểu thêm nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình.

Các dịch vụ chỉnh hình và tái tạo

Blue Shield Promise đài thọ cho phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất. Cấu trúc cơ thể bất thường là những cấu trúc gây ra bởi khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc điều trị bệnh dẫn đến mất cấu trúc cơ thể, ví dụ như phẫu thuật cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể được áp dụng.

Dịch vụ khám sàng lọc rối loạn vì lạm dụng dược chất

Blue Shield Promise sẽ đài thọ:

- Dịch vụ Khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp nhanh và giới thiệu điều trị (SABIRT) về rượu và ma túy.

Để biết phạm vi bảo hiểm điều trị trên toàn quận, vui lòng đọc “Dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện” bên dưới trong chương này.

Các quyền lợi về nhãn khoa

Blue Shield Promise đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; các hội viên ví dụ mắc bệnh tiểu đường sẽ được đài thọ cho các buổi khám mắt thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế.
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần theo toa thuốc hợp lệ
- Kính mắt thay thế trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng đến mức không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú cho chúng tôi biết rằng kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng như thế nào.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Các thiết bị hỗ trợ thị lực kém dành cho người bị suy giảm thị lực mà kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh được, gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người (ví dụ như thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Chương trình sẽ bảo hiểm cho việc kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng nếu không thể sử dụng kính do bệnh hoặc tình trạng về mắt (ví dụ như thiếu tai). Các tình trạng y khoa đủ điều kiện nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở, chứng loạn sắc tố, chứng apxe và dày sừng

Quyền lợi chuyên chở dành cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế cho các dịch vụ được đài thọ và các cuộc hẹn với nhà thuốc thuộc phạm vi bảo hiểm của Medi-Cal. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế bằng cách yêu cầu bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa chân hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng dược chất cung cấp dịch vụ đó. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ quyết định đúng loại dịch vụ chuyên chở để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ kê đơn bằng cách điền vào biểu mẫu và gửi cho Blue Shield Promise. Sau khi được chấp thuận, việc phê duyệt có hiệu lực lên đến 12 tháng, tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Sau khi được phê duyệt, quý vị có thể sử dụng bao nhiêu chuyến đi tùy thích. Bác sĩ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị và phê duyệt lại 12 tháng một lần.

Phương tiện chuyên chở y tế là xe cứu thương, xe tải loại nhỏ, xe tải thích hợp chở xe lăn hoặc vận chuyển bằng đường hàng không. Blue Shield Promise chấp nhận phương tiện chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới buổi hẹn. Điều đó có nghĩa là, ví dụ, nếu tình trạng thể chất hoặc y tế cho phép chở quý vị bằng xe tải hỗ trợ xe lăn, Blue Shield Promise sẽ không thanh toán chi phí cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

trạng sức khỏe của quý vị làm cho bất kỳ hình thức chuyên chở đường bộ nào cũng không khả thi.

Quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế nếu:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác, vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải phù hợp về mặt thể chất và y tế để đến buổi hẹn.
- Quý vị cần sự trợ giúp từ tài xế khi đi đến và rời khỏi nhà, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.

Để yêu cầu các phương tiện chuyên chở y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định các cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) ít nhất 1 ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, xin vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi quý vị gọi.

Giới hạn về phương tiện chuyên chở y tế:

Blue Shield Promise cung cấp phương tiện chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất, đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất diễn ra cuộc hẹn. Quý vị không thể sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế nếu Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ quý vị đang sử dụng hoặc đó không phải là cuộc hẹn khám bệnh tại nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Tham khảo danh sách dịch vụ được đài thọ trong cuốn Cẩm nang hội viên này.

Nếu Medi-Cal đài thọ cho loại cuộc hẹn nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe thì Blue Shield Promise sẽ không đài thọ cho dịch vụ chuyên chở y tế nhưng có thể giúp quý vị lên lịch đưa đón với Medi-Cal. Dịch vụ chuyên chở sẽ không được đài thọ cho khu vực bên ngoài hệ thống hoặc khu vực kinh doanh trừ khi được

Blue Shield Promise cho phép trước. Để tìm hiểu thêm hoặc yêu cầu chuyên chở y tế, hãy gọi tới Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556.

Chi phí đối với hội viên

Hội viên không mất phí khi được Blue Shield Promise bố trí dịch vụ chuyên chở.

Cách sử dụng dịch vụ chuyên chở phi y tế

Các quyền lợi của quý vị bao gồm việc đưa đón quý vị đến các cuộc hẹn khi cuộc hẹn dành cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không có bất kỳ phương tiện chuyên



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

chở nào. Quý vị có thể được đưa đón miễn phí trong trường hợp quý vị đã thử mọi cách khác để có phương tiện chuyên chở và:

- Dịch vụ đưa đón từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận; hoặc
- Nhận đơn thuốc theo toa và nguồn tiếp liệu y tế

Blue Shield Promise cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng hoặc phương tiện tư nhân khác để tới cuộc hẹn y tế cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Blue Shield Promise sẽ đài thọ mức chi phí thấp nhất cho loại dịch vụ chuyên chở phi y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Blue Shield Promise có thể bồi hoàn (hoàn tiền) cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp.

Blue Shield Promise phải chấp thuận điều này trước khi quý vị bắt xe.

Quý vị phải thông báo cho chúng tôi lý do quý vị không thể bắt xe bằng bất kỳ cách nào khác, ví dụ như bằng xe buýt. Quý vị có thể gọi điện, gửi email hoặc trao đổi trực tiếp với chúng tôi. Nếu quý vị có phương tiện chuyên chở hoặc có thể tự lái xe đến cuộc hẹn, Blue Shield Promise sẽ không hoàn trả cho quý vị. Quyền lợi này chỉ áp dụng cho các hội viên không có phương tiện chuyên chở.

Để được hoàn tiền cho số dặm, quý vị phải gửi bản sao các giấy tờ sau của tài xế:

- Bằng lái xe,
- Giấy đăng ký xe và
- Chứng từ bảo hiểm xe hơi

Để yêu cầu chuyến đi cho các dịch vụ đã được chấp thuận, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 ít nhất 1 ngày làm việc các ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Hoặc gọi trong thời gian sớm nhất khi quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi quý vị gọi.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa cũng có thể liên hệ với Phòng khám y tế dành cho người Mỹ bản địa tại địa phương để yêu cầu chuyên chở phi y tế.

Các giới hạn của dịch vụ chuyên chở phi y tế

Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế với chi phí thấp nhất, đáp ứng nhu cầu của quý vị từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất diễn ra cuộc hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc trực tiếp được hoàn trả tiền cho dịch vụ chuyên



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

chở phi y tế. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556.

Không áp dụng dịch vụ chuyên chở phi y tế nếu:

- Xe cứu thương, xe tải loại nhỏ, xe tải thích hợp chở xe lăn, hoặc phương tiện chuyên chở y tế khác cần thiết về mặt y tế để nhận dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị cần sự giúp đỡ từ tài xế khi đi đến và rời khỏi nơi cư trú, phương tiện, hoặc nơi điều trị của quý vị do điều kiện về thể chất hoặc y tế.
- Quý vị đang ngồi xe lăn và không thể di chuyển vào và ra khỏi phương tiện mà không có sự trợ giúp từ tài xế
- Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ đó

Chi phí cho hội viên

Hội viên không mất phí khi được Blue Shield Promise bố trí dịch vụ chuyên chở phi y tế.

Chi phí đi lại

Trong một vài trường hợp, nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ cách xa nhà, Blue Shield Promise có thể đài thọ các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác như đỗ xe, phí cầu đường, v.v. Chương trình cũng có thể đài thọ các loại phí này cho người đi cùng quý vị để hỗ trợ quý vị trong cuộc hẹn hoặc người hiến tạng cho quý vị để ghép tạng. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên hệ với Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556.

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc được quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập Health Care Options tại <http://dhcs.ca.gov/myMedi-Cal>. Quý vị có thể vẫn tham gia Nha khoa Trả lệ phí theo dịch vụ hoặc quý vị có thể chọn dịch vụ Quản lý chăm sóc Nha khoa. Để chọn hoặc thay đổi chương trình nha khoa của quý vị, hãy gọi tới Health Care Options theo số 1-800-430-4263. Quý vị không được đăng ký đồng thời chương trình PACE hoặc SCAN và chương trình Chăm sóc được quản lý về nha khoa. Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal của quý vị được cung cấp bởi Blue Shield Promise. Để được trợ giúp tìm nha sĩ hoặc để được trợ giúp nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Medi-Cal đài thọ các dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, quang tuyến X và cạo vôi răng
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị ông tủy chân răng (răng cửa/răng cối)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Lấy cao răng chân răng và nạo túi nha chu
- Răng giả toàn hàm và một phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện
- Fluorua bôi

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương trình nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Chương trình Nha khoa Medi-Cal tại <https://smilecalifornia.org/>.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa và được đăng ký vào chương trình Chăm sóc được quản lý về nha khoa, hãy gọi cho chương trình Chăm sóc được quản lý về nha khoa được chỉ định của quý vị.

Các chương trình và quyền lợi được đài thọ của Blue Shield Promise

Các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

Đối với hội viên đủ điều kiện, Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn tại các loại hình cơ sở hoặc nhà chăm sóc dài hạn sau đây:

- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo chấp thuận của Blue Shield Promise
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc bán cấp (có cả người lớn và trẻ em) được Blue Shield Promise chấp thuận
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung cấp được Blue Shield Promise chấp thuận, bao gồm:



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (ICF/DD)
- Cơ sở chăm sóc trung cấp/cơ sở phục hồi chức năng dành cho người khuyết tật phát triển (ICF/DD-H) và
- Cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Blue Shield Promise sẽ đảm bảo bố trí quý vị vào cơ sở hoặc viện chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản

Để tiếp nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hoặc từ các hệ thống y tế khác nhau là điều không hề dễ dàng. **Blue Shield Promise** muốn đảm bảo hội viên nhận được tất cả dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa và dịch vụ sức khỏe hành vi. **Blue Shield Promise** có thể hỗ trợ điều phối và quản lý miễn phí các nhu cầu sức khỏe của quý vị. Chương trình sẽ hỗ trợ việc này ngay cả khi một chương trình khác đòi hỏi cho các dịch vụ đó.

Có thể khó tìm ra cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị xuất viện hoặc nếu quý vị được chăm sóc tại các hệ thống khác. Dưới đây là một vài cách mà **Blue Shield Promise** có thể hỗ trợ hội viên:

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc tới cuộc hẹn tái khám hoặc lấy thuốc sau khi xuất viện, **Blue Shield Promise** có thể hỗ trợ quý vị.
- Nếu quý vị cần trợ giúp để đến cuộc hẹn trực tiếp, **Blue Shield Promise** có thể giúp quý vị nhận được dịch vụ chuyên chở miễn phí.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hoặc của con mình, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quản lý chăm sóc phức hợp (Complex Care Management, CCM)

Hội viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào điều phối chăm sóc. Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ Quản lý chăm sóc phức hợp (CCM) cho các hội viên có nguy cơ cao.

Tiêu chí ghi danh tiếp nhận dịch vụ Quản lý chăm sóc phức hợp (CCM):

- Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Chấn thương nghiêm trọng
- Có bốn hoặc nhiều tình trạng mạn tính
- Ba lần nhập viện trở lên trong khoảng thời gian 12 tháng
- Tái nhập viện trong vòng 30 ngày với kết quả chẩn bệnh hoặc tình trạng tương tự
- Dùng nhiều thuốc bao gồm hơn 30 toa thuốc mỗi quý
- Chẩn đoán ung thư đòi hỏi nhiều phương thức điều trị kèm dịch vụ điều phối chăm sóc phức hợp thuộc nhiều chuyên khoa

Hội viên đã ghi danh tiếp nhận CCM và Quản lý chăm sóc nâng cao (đọc bên dưới) sẽ có Nhân viên quản lý chăm sóc được chỉ định tại Blue Shield Promise, người này không chỉ giúp quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản như mô tả ở trên mà còn giúp đỡ một loạt hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp mở rộng được cung cấp nếu quý vị xuất viện từ bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc điều trị nội trú.

Quản lý chăm sóc nâng cao (Enhanced Care Management, ECM)

Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho các dịch vụ ECM cho các hội viên có nhu cầu phức tạp cao. ECM cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để duy trì sức khỏe. Dịch vụ sẽ điều phối dịch vụ chăm sóc từ các bác sĩ khác nhau và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. ECM giúp điều phối chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc chính, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn dựa vào cộng đồng (LTSS) và giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng.

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị có thể được liên hệ về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Blue Shield Promise để tìm hiểu xem liệu quý vị có thể nhận ECM hay không. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện tham gia ECM hay không hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ quản lý chăm sóc.

Dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình với Nhân viên quản lý việc chăm sóc chính. Người này sẽ nói chuyện với quý vị và các bác sĩ, chuyên gia, dược sĩ, nhân viên quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Qua đó đảm bảo mọi người làm việc cùng nhau để có được sự chăm sóc



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

quý vị cần. Nhân viên quản lý việc chăm sóc chính cũng có thể giúp quý vị tìm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường điều phối chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyên tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có thể phù hợp với quý vị hay không, hãy trao đổi với đại diện của Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chi phí đối với hội viên

Hội viên không phải trả phí cho các dịch vụ ECM.

Hỗ trợ cộng đồng

Quý vị có thể được hỗ trợ theo Chương trình chăm sóc cá nhân. Hỗ trợ cộng đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về mặt chi phí đối với những dịch vụ được đài thọ theo Chương trình bảo hiểm Medi-Cal của Tiểu bang. Những dịch vụ này là tùy chọn đối với hội viên. Nếu quý vị đủ điều kiện, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Những dịch vụ này không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận được theo Medi-Cal. Hỗ trợ Cộng đồng có thể bao gồm trợ giúp tìm hoặc duy trì nhà ở, các bữa ăn phù hợp về mặt y tế hoặc trợ giúp khác cho quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu những Hỗ trợ cộng đồng nào có thể có sẵn cho quý vị, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Hội viên không phải trả phí khi sử dụng các dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng.

Hỗ trợ cộng đồng mà Blue Shield Promise cung cấp:

- Dịch vụ tìm cách chuyển đổi nhà ở
- Đặt cọc nhà ở
- Dịch vụ thuê và duy trì nhà ở
- Nhà ở ngắn hạn sau khi nhập viện
- Chăm sóc phục hồi (Thay thế y tế)
- Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ tạm thời
- Các chương trình phục hồi chức năng ban ngày



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Chuyển đổi Cơ sở điều dưỡng/Chuyển sang Cơ sở hỗ trợ sống, chẳng hạn như Cơ sở chăm sóc nội trú cho người cao tuổi & người lớn (Residential Care Facilities for Elderly & Adult - RCFE) và Cơ sở nội trú cho người lớn (Adult Residential Facilities - ARF)
- Dịch vụ chuyển tiếp cộng đồng/Chuyển đổi cơ sở điều dưỡng đến nhà riêng
- Chăm sóc cá nhân (ngoài Dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ tại nhà) và Dịch vụ nội trợ
- Thay đổi thích ứng về khả năng tiếp cận của môi trường sống (Sửa đổi nhà ở)
- Bữa ăn/Bữa ăn được điều chỉnh theo phương pháp y tế
- Trung tâm làm tinh rượu
- Điều trị Hen suyễn

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu những Hỗ trợ Cộng đồng nào có thể có sẵn cho quý vị, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Tại Quận Los Angeles, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em Tiểu bang California (CCS) để quyết định xem trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ đài thọ chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, Blue Shield Promise sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn thì Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Blue Shield Promise phải giới thiệu trẻ hội đủ điều kiện nhận chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) đến Trung tâm Chăm sóc Đặc biệt (SCC) được CCS chấp thuận để đánh giá trong vòng 72 giờ kể từ khi bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của trẻ xác định trẻ là ứng viên tiềm năng để cấy ghép. Nếu SCC xác nhận rằng việc cấy ghép là cần thiết và an toàn, Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng quan trọng, Blue Shield Promise sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

cho tình trạng y tế của quý vị thì Blue Shield Promise sẽ đài thọ cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Các ca ghép tạng quan trọng được Blue Shield Promise đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/Phổi
- Thận
- Thận/Tuyến tụy
- Gan
- Gan/Ruột non
- Phổi
- Tuyến tụy
- Ruột non

Chương trình y học đường phố

Hội viên vô gia cư có thể tiếp nhận các dịch vụ được đài thọ từ Nhà cung cấp thuốc đường phố thuộc hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Nhà cung cấp thuốc đường phố là bác sĩ chăm sóc chính được cấp phép hoặc bác sĩ chăm sóc chính không phải bác sĩ trong hệ thống. Để biết thêm thông tin về chương trình y học đường phố của Blue Shield Promise, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chi phí dịch vụ chuyên chở và đi lại cho CCS

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chuyên chở, bữa ăn, chỗ ở và các chi phí khác như bãi đậu xe, phí cầu đường, v.v. nếu quý vị hoặc gia đình quý vị cần trợ giúp để đến cuộc hẹn y tế liên quan đến tình trạng đủ điều kiện nhận CCS và không có nguồn lực sẵn có nào khác. Quý vị nên gọi cho Blue Shield Promise và yêu cầu cho phép trước (chấp thuận trước) trước khi quý vị tự trả cho các bữa ăn, dịch vụ chuyên chở và chỗ ở. Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ và chuyên chở y tế trong trường hợp không cấp cứu và phi y tế như đã nêu trong Chương 4, mục “Quyền lợi và dịch vụ”.

Nếu chi phí chuyên chở hoặc đi lại của quý vị được thấy là cần thiết và Blue Shield Promise xác minh rằng quý vị đã cố gắng tìm dịch vụ chuyên chở qua Blue Shield Promise, quý vị có thể được hoàn tiền từ Blue Shield Promise. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ khi quý vị gửi biên lai bắt buộc và bằng chứng về chi phí chuyên chở.

Các dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home and community-based services - HCBS) ngoài dịch vụ WCM

Nếu quý vị đủ điều kiện để đăng ký tham gia chương trình miễn trừ 1915(c), quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng không liên quan đến tình trạng hội



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

đủ điều kiện CCS nhưng cần thiết để quý vị ở trong môi trường cộng đồng thay vì một tổ chức cơ sở. Ví dụ: nếu quý vị yêu cầu sửa đổi nhà cửa để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường tại cộng đồng, Blue Shield Promise không thể thanh toán những chi phí đó như một điều kiện liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị đăng ký tham gia chương trình miễn trừ 1915(c), việc sửa đổi nhà ở có thể được đài thọ nếu chúng cần thiết về mặt y tế để ngăn ngừa việc phải vào một tổ chức cơ sở nào đó.

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Blue Shield Promise không đài thọ cho một vài dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Blue Shield Promise sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải Blue Shield Promise. Phần này liệt kê một số dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Blue Shield Promise Custom theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Thuốc theo toa ngoại trú

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS của Medi-Cal đài thọ. Blue Shield Promise có thể đài thọ cho một số loại thuốc mà nhà cung cấp dịch vụ phát tại văn phòng hoặc y viện. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa thuốc tại phòng khám của bác sĩ, trung tâm truyền dịch hoặc từ nhà cung cấp dịch vụ truyền dịch tại nhà thì đây sẽ được coi là thuốc sử dụng theo chỉ định của bác sĩ.

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế không làm việc tại nhà thuốc chỉ định một loại thuốc thì thuốc đó sẽ được đài thọ theo quyền lợi y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng của Medi-Cal Rx.

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng. Những loại thuốc này cần được chấp thuận trước khi mua thuốc theo toa tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định phê duyệt các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Dược sĩ tại nhà thuốc cho bệnh nhân ngoại trú của quý vị có thể kê cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho thuốc cấp cứu mà nhà thuốc cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không khẩn cấp. Trong trường hợp đó, nhà thuốc sẽ gửi thư nêu lý do tới quý vị. Họ sẽ cho quý vị biết lựa chọn của quý vị là gì. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Khiếu nại” ở Chương 6.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.

Hoặc truy cập trang mạng Medi-Cal Rx tại <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận thuốc theo toa của mình từ một nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại:

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

Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc gần quý vị hoặc một nhà thuốc có thể gửi toa thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711.

Khi quý vị chọn một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với Thẻ nhận dạng quyền lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card - BIC) của quý vị. Nhớ cho nhà thuốc biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang uống và/hoặc mọi dị ứng mà quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về toa thuốc của mình, hãy hỏi dược sĩ.

Các hội viên cũng có thể nhận được dịch vụ chuyên chở từ Blue Shield Promise để đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, hãy đọc “Quyền lợi chuyên chở dành cho những tình huống không phải trường hợp cấp cứu” trong Chương 4 của cẩm nang này.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được các chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì Blue Shield Promise. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS) dành cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc dành cho SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, điều trị tại nhà và nội trú:

Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Quản lý ca bệnh theo mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi
- Điều phối chăm sóc tăng cường (Intensive care coordination, ICC) (được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi)
- Các dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive home-based services, IHBS) được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi
- Nuôi trẻ tạm thời trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) được đài thọ cho hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ hỗ trợ cùng cảnh ngộ (Peer Support Services, PSS) (tùy chọn)

Dịch vụ điều trị tại nhà:

- Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người bị khủng hoảng

Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:

- Dịch vụ điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt do chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận nơi quý vị đang sống.

Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPcontactList.aspx. Nếu như Blue Shield Promise thấy rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận,



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận.

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện

Blue Shield Promise khuyến khích các hội viên muốn được trợ giúp về việc sử dụng rượu bia hoặc sử dụng chất gây nghiện khác được nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ liên quan đến sử dụng chất gây nghiện được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát như chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và từ các nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa về sử dụng chất gây nghiện. Các Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Hành vi của Quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn sử dụng dược chất, hãy gọi đến Đường dây trợ giúp về rối loạn sử dụng dược chất của Quận Los Angeles theo số 1-844-804-7500 (TTY 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Các hội viên của Blue Shield Promise có thể được đánh giá để lựa chọn các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu và ưu tiên về sức khỏe của họ. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ hiện có bao gồm điều trị ngoại trú, điều trị nội trú và thuốc điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (còn gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT)) như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các hội viên Medi-Cal đủ điều kiện nhận các dịch vụ này. Các hội viên được xác định cần sử dụng dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất sẽ được giới thiệu đến sở của quận để điều trị. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, hãy truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Blue Shield Promise sẽ cung cấp hoặc sắp xếp cung cấp MAT tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác.

Dịch vụ Trẻ em California (CCS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi với các tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và những người đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị có tình trạng hội đủ điều kiện CCS, họ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để kiểm tra xem họ có đủ điều kiện hay không.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nhân viên chương trình CCS của quận sẽ quyết định xem con quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. Blue Shield Promise không quyết định tính hội đủ điều kiện CCS. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận được loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS sẽ điều trị cho tình trạng hội đủ điều kiện CCS của con quý vị. Blue Shield Promise sẽ tiếp tục đòi hỏi cho các loại dịch vụ không liên quan đến điều kiện của CCS như thể chất, vắc-xin và khám sức khỏe trẻ em theo định kỳ.

Blue Shield Promise không đòi hỏi các dịch vụ mà chương trình CCS đòi hỏi. Để CCS đòi hỏi các dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp dịch vụ, dịch vụ và thiết bị.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các bệnh. CCS đòi hỏi cho hầu hết các bệnh gây tàn tật về thể chất hoặc cần điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi (phục hồi chức năng). Ví dụ về các tình trạng hội đủ điều kiện CCS bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề về bệnh thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở hàm ếch/hở môi
- Tật nứt đốt sống
- Mất khả năng thính giác
- Đục thủy tinh thể
- Chứng bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- AIDS
- Thương tích đầu, não hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bỏng nặng
- Răng khắp khểnh nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ của CCS. Nếu con quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, chúng sẽ tiếp tục nhận được sự chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Blue Shield Promise.

Để tìm hiểu thêm về CCS, hãy truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Miễn trừ 1915(c) Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home and Community-Based Services, HCBS)

Sáu điều khoản miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ cho những người cần được chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện trong môi trường tại cộng đồng mà họ lựa chọn. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính phủ Liên bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo quy định miễn trừ không được có chi phí cao hơn mức độ chăm sóc thay thế của tổ chức. Những người nhận Chương trình Miễn trừ HCBS phải đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện. Sáu miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương trình Miễn trừ Hỗ trợ Sinh hoạt của California (ALW)
- Miễn trừ Chương trình Tự quyết định (California Self-Determination Program, SDP) của California dành cho người bị khuyết tật phát triển
- Miễn trừ HCBS dành cho người dân California bị khuyết tật phát triển (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Miễn trừ Giải pháp Thay thế Tại Nhà và Cộng đồng (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Chương trình Miễn trừ Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), trước đây gọi là Chương trình Miễn trừ Vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (HIV/AIDS)
- Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng cho Người Cao Niên (MSSP)

Để tìm hiểu thêm về Miễn trừ Medi-Cal, hãy truy cập

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Hoặc gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà (In-Home Supportive Services, IHSS)

Chương trình Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà (IHSS) cung cấp dịch vụ hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà cho người già, người khiếm thị và người khuyết tật đủ điều kiện như một giải pháp thay thế cho việc chăm sóc bên ngoài. Chương trình cho phép người nhận dịch vụ được ở an toàn trong chính ngôi nhà của họ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Để tìm hiểu thêm về IHSS được cung cấp tại quận của quý vị, hãy truy cập <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị.

Các dịch vụ mà quý vị không thể nhận thông qua Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal

Blue Shield Promise và Medi-Cal sẽ không đài thọ cho một số dịch vụ. Các dịch vụ mà Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal không đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In vitro fertilization, IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật về vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Các dịch vụ thử nghiệm
- Sửa đổi tại nhà
- Sửa đổi phương tiện
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Blue Shield Promise có thể chi trả cho dịch vụ không được đài thọ nếu dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải gửi yêu cầu phê duyệt trước (chấp thuận trước) tới Blue Shield Promise với lý do quyền lợi không được đài thọ là cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại

Blue Shield Promise tuân theo sự thay đổi và tiến bộ trong ngành chăm sóc sức khỏe bằng cách nghiên cứu các phương pháp điều trị, thuốc, thủ thuật và thiết bị mới. Đây cũng được gọi là “công nghệ mới.” Blue Shield Promise tuân theo công nghệ mới để đảm bảo các hội viên được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả.

Blue Shield Promise xem xét công nghệ mới cho các thủ thuật y tế và sức khỏe tâm thần, dược phẩm và thiết bị. Yêu cầu xem xét công nghệ mới có thể xuất phát từ hội viên, bác sĩ, tổ chức, bác sĩ cứu xét của Blue Shield Promise hoặc nhân viên khác.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

5. Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

Các hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi họ được ghi danh. Điều này đảm bảo họ nhận được dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, nha khoa và sức khỏe tâm thần phù hợp, bao gồm các dịch vụ phát triển và chuyên khoa. Chương này giải thích các dịch vụ này.

Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em (Trẻ em dưới tuổi 21)

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách dưới đây bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc chăm sóc mọi khiếm khuyết cũng như chẩn đoán bệnh về thể chất hoặc tinh thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Khám sức khỏe định kỳ cho trẻ và khám sức khỏe tổng quát cho thanh thiếu niên (những buổi thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (chích ngừa)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu tâm lý cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt được quận đài thọ)
- Khám sàng lọc trải nghiệm tổn thương thời thơ ấu (ACE)
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Các dịch vụ nha khoa (được Medi-Cal Dental bảo hiểm)
- Dịch vụ trợ thính (được Dịch vụ Trẻ em California (California Children's Services, CCS đài thọ) dành cho trẻ em đủ điều kiện. Blue Shield Promise sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT). Các dịch vụ EPSDT theo khuyến nghị từ các hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh sẽ được đài thọ miễn phí. Để đọc những hướng dẫn này, hãy truy cập https://downloads.aap.org/AAP/PDF/Periodicity_schedule.pdf.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em

Chăm sóc dự phòng bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám sàng lọc để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề, và các dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh lý, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi gây ra vấn đề. Khám sức khỏe định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị tìm kiếm bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm rối loạn về y khoa, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất gây nghiện (rượu hoặc ma túy). Blue Shield Promise đài thọ các dịch vụ từ khám tổng quát đến khám sàng lọc cho các vấn đề (bao gồm cả đánh giá mức độ chì trong máu) bất cứ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi nhu cầu đó không có trong quá trình khám sức khỏe tổng quát thường xuyên của quý vị hoặc con quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm các mũi chích ngừa mà quý vị hoặc con quý vị cần. Blue Shield Promise phải đảm bảo tất cả trẻ em đã ghi danh đều được cập nhật tất cả các mũi chích ngừa cần thiết khi đến thăm khám với bác sĩ. Các dịch vụ và khám sàng lọc chăm sóc phòng ngừa được cung cấp miễn phí và không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Con quý vị nên đi khám ở những độ tuổi sau:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- 24 tháng
- 30 tháng
- Một năm một lần từ 3 đến 20 tuổi

Khám tổng quát sức khỏe trẻ em bao gồm:

- Bệnh sử toàn diện và khám sức khỏe tổng thể



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

5 | Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

- Các mũi chích ngừa phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch trình Tương lai tươi sáng của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính lực
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Nếu bác sĩ phát hiện có vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc sức khỏe tâm thần của quý vị hoặc con quý vị trong quá trình khám tổng quát hoặc khám sàng lọc, quý vị hoặc con quý vị có thể cần được chăm sóc y khoa. Blue Shield Promise sẽ đài thọ miễn phí dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị, bao gồm:

- Bác sĩ, y tá điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Tiêm chủng để duy trì sự khỏe mạnh cho quý vị
- Vật lý trị liệu, âm ngữ/ngôn ngữ trị liệu và vận động trị liệu
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm thiết bị, vật tư và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính lực, bao gồm cả dụng cụ trợ thính khi những dụng cụ này không được CCS bảo hiểm
- Điều trị Sức khỏe Hành vi đối với các bệnh như rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý hồ sơ và giáo dục sức khỏe
- Giải phẫu chỉnh hình và tái tạo, là phẫu thuật để sửa chữa hoặc tu chỉnh các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường

Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em ghi danh vào Blue Shield Promise nên khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu lúc 12 và 24 tháng tuổi hoặc từ 36 đến 72 tháng tuổi nếu trẻ chưa được xét nghiệm trước đó. Trẻ em cũng nên được khám sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng sự thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Blue Shield Promise sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình của họ nhận được các dịch vụ họ cần. Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc của Blue Shield Promise có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Sắp xếp phương tiện chuyên chở y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn
- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc cho các dịch vụ được cung cấp thông qua Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS), chẳng hạn như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi cho sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng dược chất
 - Điều trị các vấn đề về răng miệng, bao gồm cả chỉnh nha

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa tổng quát

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám nha khoa đầu tiên cho trẻ ngay khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy điều kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal này là các dịch vụ miễn phí hoặc chi phí thấp dành cho:

Em bé từ 1 đến 4 tuổi

- Lần khám răng đầu tiên của em bé
- Lần khám nha khoa đầu tiên của em bé
- Khám răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X quang
- Cạo vôi răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

5 | Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

- Bôi florua bề mặt răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa khẩn cấp
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5-12 tuổi

- Khám răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X quang
- Bôi florua bề mặt răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Cạo vôi răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chất trám răng
- Trám răng
- Ống tủy chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa khẩn cấp
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X quang
- Bôi florua bề mặt răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Cạo vôi răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Ống tủy chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Nhà cung cấp dịch vụ nên cân nhắc sử dụng thuốc an thần và phương pháp gây mê toàn phần khi họ xác định và ghi lại lý do gây mê cục bộ không phù hợp về mặt y tế và việc điều trị nha khoa đã được phê duyệt trước hoặc không cần phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Dưới đây là một số lý do không thể sử dụng phương pháp gây mê cục bộ và thuốc an thần hoặc phương pháp gây mê toàn phần có thể được sử dụng thay thế:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc khiến bệnh nhân không thể đáp ứng với nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp dịch vụ
- Các thủ thuật phức tạp hoặc phẫu thuật lớn
- Trẻ không hợp tác



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Việc gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau bị thất bại

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương trình nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Hoặc truy cập <https://smilecalifornia.org/>.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình không tham gia và học tập tốt ở trường, hãy nói chuyện với bác sĩ, giáo viên hoặc ban giám hiệu của con quý vị tại trường. Ngoài các quyền lợi y khoa được Blue Shield Promise đài thọ, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học tập và không bị tụt lại phía sau. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị học tập bao gồm:

- Dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Vật lý trị liệu
- Trị liệu về chức năng hoạt động
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ công tác xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá học đường
- Đi lại từ nhà đến trường và ngược lại

Sở Giáo dục California cung cấp và thanh toán cho các dịch vụ này. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh sẽ giúp ích tốt nhất cho con quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

6. Báo cáo và giải quyết các vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- Sử dụng thủ tục **kiếu nại (than phiền)** khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ hoặc với điều trị hay dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ.
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Blue Shield Promise không đài thọ hoặc thay đổi dịch vụ của quý vị.

Quý vị có quyền gửi than phiền và kháng cáo tới Blue Shield Promise để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không tước đi bất kỳ quyền và biện pháp giải quyết pháp lý nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả thù quý vị vì đã nộp đơn khiếu nại với chúng tôi hoặc báo cáo vấn đề. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các hội viên.

Quý vị có thể liên hệ Blue Shield Promise trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều tại Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) hoặc truy cập blueshieldca.com/promise/Medi-Cal. Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn không được giải quyết sau 30 ngày hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe California (California Department of Managed Health Care, DMHC). Yêu cầu họ xem xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành Duyệt xét Y tế Độc lập (Independent Medical Review, IMR). Nếu vấn đề của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, quý vị có thể gọi ngay cho DMHC mà không cần nộp đơn than phiền hoặc kháng cáo trước với Blue Shield Promise. Quý vị có thể gọi DMHC theo số miễn phí 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711). Hoặc truy cập: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Thanh tra Bảo vệ Quyền lợi Hội viên Quản lý Chăm sóc Medi-Cal của Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California có thể trợ giúp. Chương trình có thể giúp đỡ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Chương trình cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị chuyển nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Thanh tra Bảo vệ Quyền lợi Hội viên từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách xác định tính hội đủ điều kiện của quận về tính hội đủ điều kiện hưởng Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc có thể nộp đơn khiếu nại của mình cho ai, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe của quý vị, hãy gọi cho Medi-Cal từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-541-5555.

Khiếu nại

Khiếu nại (than phiền) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ quý vị nhận được từ Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể gửi khiếu nại cho Blue Shield Promise bất cứ lúc nào bằng gọi điện thoại, gửi văn bản hoặc điền đơn trực tuyến. Nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện được chấp thuận của quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt quý vị nếu quý vị cho phép.

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe, tên và lý do khiếu nại của quý vị.
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Hãy gọi tới Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào. Hãy đảm bảo điền tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và lý do khiếu nại của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise Health Plan
Appeals and Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có mẫu đơn khiếu nại.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng Blue Shield Promise tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền mẫu khiếu nại của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư khác thông báo về kết quả chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho Blue Shield Promise về khiếu nại không phải về bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, tính cần thiết về mặt y tế hoặc điều trị có tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu và khiếu nại của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc hôm sau thì quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối quan ngại về sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định cách chúng tôi xử lý khiếu nại của quý vị và liệu chúng tôi có giải quyết khiếu nại đó hay không. Nếu chúng tôi thấy rằng chúng tôi sẽ không giải quyết nhanh khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả nếu quý vị tin rằng mối lo ngại của mình đủ điều kiện để được duyệt xét cấp tốc hoặc Blue Shield Promise không trả lời quý vị trong khoảng thời gian 72 giờ.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo thủ tục khiếu nại của Blue Shield Promise hoặc hội đủ điều kiện để được Duyệt xét Y tế Độc lập. Hội viên có thể gửi khiếu nại về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi tới số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn số 7 hoặc 711. Hoặc truy cập <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Tuy nhiên, các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt xét Y tế Độc lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn và hướng dẫn Khiếu nại/Duyệt xét y tế độc lập trực tuyến tại trang mạng của DMHC:

<https://www.dmhc.ca.gov/>.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng cáo là một yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về các dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một thư Thông báo Hành động (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi nộp đơn kháng cáo. Nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện được chấp thuận của quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi kháng cáo giúp quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm ngừng hoặc ngừng (các) dịch vụ mà quý vị đang sử dụng ngay bây giờ, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng cáo của mình. Điều này được gọi là Khoản trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết. Để nhận được khoản trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết, quý vị phải yêu cầu chúng tôi kháng cáo trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi cho biết các dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo ngày nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, các dịch vụ sẽ tiếp tục.

Quý vị có thể nộp kháng cáo qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào. Hãy đảm bảo ghi tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

Blue Shield Promise Health Plan
Appeals and Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn kháng cáo.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise. Truy cập blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng cáo hoặc với Khoản hỗ trợ đã thanh toán đang chờ xử lý, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông báo giải pháp kháng cáo (Notice of Appeal Resolution - NAR). Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định kháng cáo cho quý vị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang từ Ban Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS) và Duyệt xét Y tế Độc lập (IMR) với DMHC. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để ra quyết định về kháng cáo sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, vui lòng gọi Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được kháng cáo của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo

Nếu quý vị đã yêu cầu một kháng cáo và nhận được thư NAR cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa nhận được thư NAR và thời gian đã qua 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang** từ Ban Dịch vụ Xã hội California (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của CDSS là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang trực tuyến tại <https://www.cdss.ca.gov>.

Gửi đơn Khiếu nại/Duyệt xét Y tế Độc lập tới Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (DMHC) để yêu cầu xem xét lại quyết định của Blue Shield Promise. Hoặc yêu cầu **Duyệt xét Y tế Độc lập (IMR)** từ DMHC. Nếu khiếu nại của quý vị đủ điều kiện cho quy trình Duyệt xét Y tế Độc lập (IMR) của DMHC, một bác sĩ bên ngoài không tham gia Blue Shield Promise sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà Blue Shield Promise phải tuân theo.

Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn và hướng dẫn Khiếu nại/Duyệt xét y tế độc lập trực tuyến tại trang mạng của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho một Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền được nhận cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Các mục dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR.

Các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không được Blue Shield Promise giải quyết. Quý vị có thể gửi khiếu nại và kháng cáo về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi đến số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711. Tuy nhiên, các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt xét Y tế Độc lập.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC cấp IMR cho các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx.

Khiếu nại và Duyệt xét Y tế Độc lập (IMR) với Sở Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (DMHC)

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo lên Blue Shield Promise. Nếu quý vị không được chương trình bảo hiểm sức khỏe trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe, quý vị có thể yêu cầu một IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang, vì vậy nếu quý vị muốn thực hiện IMR và một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang, hãy nộp đơn khiếu nại sớm nhất có thể. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang trước và phiên điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Quý vị có thể được nhận IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn kháng cáo trước với Blue Shield Promise. Đây là trong trường hợp vấn đề về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những trường hợp liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị.

Nếu khiếu nại của quý vị với DMHC không đủ điều kiện để thực hiện IMR, DMHC sẽ vẫn duyệt xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo rằng Blue Shield Promise đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ của họ.

Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California có trách nhiệm quy định và kiểm soát các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có than phiền về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị cần gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị qua **Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711)** và sử dụng thủ tục khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với bộ. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không ngăn cản bất kỳ quyền lợi hợp pháp hoặc biện pháp khắc phục tiềm năng nào có thể có dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết một khiếu nại liên quan tới một trường hợp cấp cứu, một khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc một khiếu nại đã quá 30 ngày mà vẫn không được giải quyết, quý vị có thể gọi cho bộ để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra duyệt xét khách quan về các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm sức khỏe liên quan tới sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề xuất, các quyết định bảo hiểm cho các điều trị mang tính nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Bộ cũng có số điện thoại miễn phí **(1-888-466-2219)** và một đường dây TDD **(1-877-688-9891)** dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng internet của bộ www.dmhc.ca.gov/ có các mẫu đơn đăng ký IMR, đơn khiếu nại và các hướng dẫn trực tuyến.

Điều trần Cấp Tiểu bang

Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang là cuộc họp với Blue Shield Promise và một thẩm phán từ CDSS. Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng cáo với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày được đề trong thư NAR của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị khoản trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết trong thời gian quý vị kháng cáo và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang, quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày gửi thư NAR của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo ngày nào đến sau.

Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo rằng Khoản trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên điều trần cấp tiểu bang của quý vị, hãy liên hệ Blue Shield Promise Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, hãy gọi 711. Nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện được chấp thuận của quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang mà không cần phải hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi, nếu chúng tôi không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về (các) dịch vụ của quý vị. Điều này được coi là Đã dùng hết các biện pháp có thể. Đây là ví dụ về Đã dùng hết các biện pháp có thể:

- Chúng tôi đã không cung cấp thư NOA hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ ưa dùng của quý vị
- Chúng tôi đã mắc sai lầm làm ảnh hưởng đến quyền của quý vị.
- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị
- Chúng tôi đã không gửi thư NAR cho quý vị
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong thư NAR
- Chúng tôi không quyết định kháng cáo trong vòng 30 ngày. Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không trả lời đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu Điều trần Cấp Tiểu bang theo những cách sau:

- **Trực tuyến:** Yêu cầu một phiên điều trần trực tuyến tại www.CDSS.CA.GOV
- **Fax:** Điền vào biểu mẫu đi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi Fax đến Ban Điều trần Tiểu bang theo số 1-833-281-0905
- **Bằng điện thoại:** Gọi cho Ban Điều trần Tiểu bang theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Điền vào biểu mẫu được cung cấp cùng với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi đến:

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

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu lên ý kiến của mình. Chúng tôi sẽ cung cấp trợ giúp của bên chúng tôi. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Blue Shield Promise phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian cần thiết để có một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, người đại diện được chấp thuận hoặc nhà cung cấp



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

dịch vụ của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang khẩn (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không muộn hơn 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh của quý vị từ Blue Shield Promise.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người nhận Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo các hành vi đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi khiếu nại trực tuyến tại <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Làm giả hồ sơ y tế
- Kê đơn thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên nghiệp khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các mặt hàng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các hội viên để tác động đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ của hội viên
- Thay đổi bác sĩ gia đình của hội viên mà hội viên không biết

Các gian lận, hoang phí và lạm dụng của một người nhận quyền lợi bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cho vay, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Diện Quyền Lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác
- Đi các chuyến xe chuyên chở y tế và phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc toa thuốc để đến lấy.

Để báo cáo gian lận, hoang phí và lạm dụng, hãy nêu tên, địa chỉ và số ID của người đã phạm tội gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều nhất có thể thông tin



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp các ngày của các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Quý vị cũng có thể gọi tới Đường dây Trợ giúp Tuân hành theo số 1-855-296-9083, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, gửi thông tin qua email tới Promisestopfraud@blueshieldca.com, hoặc báo cáo thông tin trực tuyến tại [Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://blueshieldcaexternal.ethicspoint.com). Tất cả các báo cáo có thể được thực hiện ẩn danh.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

7. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có những quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý rằng quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise.

Quyền của quý vị

Đây là quyền của quý vị với tư cách là một hội viên của Blue Shield Promise:

- Được đối xử một cách tôn trọng và phẩm giá, có lưu ý đến quyền riêng tư và sự cần thiết phải giữ bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm dịch vụ được đài thọ, bác sĩ, cũng như các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Được nhận thông tin hội viên bằng văn bản được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưa dùng của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo
- Đưa ra các khuyến nghị liên quan đến chính sách về trách nhiệm và quyền của hội viên Blue Shield Promise.
- Có thể chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống của Blue Shield Promise
- Có thể tiếp cận kịp thời nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống.
- Tham gia vào việc cùng nhà cung cấp dịch vụ đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị và/hoặc có được ý kiến thứ hai
- Bày tỏ than phiền, bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Được biết nguyên nhân y tế mà Blue Shield Promise dựa vào đó để ra quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế
- Được nhận điều phối chăm sóc
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi
- Được nhận dịch vụ phiên dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Được trợ giúp về pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Xây dựng chỉ thị trước
- Yêu cầu một Phiên Điều trần Cấp Tiểu bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng cáo cho Blue Shield Promise và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có một phiên điều trần cấp tốc.
- Để hủy ghi danh (bỏ) Blue Shield Promise và thay đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu
- Tiếp cận các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên
- Nhận thông tin cho hội viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập được) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ luật Phúc lợi & Tổ chức (Welfare and Institutions, W&I) Mục 14182 (b)(12).
- Không bị bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả thù
- Thảo luận thông tin một cách trung thực về các lựa chọn điều trị hiện có và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với điều kiện và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
- Có quyền truy cập và nhận bản photo hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như được quy định trong 45 Bộ luật Quy định Liên bang (Code of Federal Regulations, CFR), các khoản mục 164.524 và 164.526
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Tiểu bang đối xử như thế nào
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung tâm Sinh nở Độc lập, các Trung tâm Sức khỏe Hội đủ Tiêu chuẩn Liên bang, các phòng khám y tế dành cho người Mỹ bản địa, dịch vụ hộ sinh, các Trung tâm Y tế Nông thôn, dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của Blue Shield Promise theo luật liên bang.
- Không chịu bất kỳ hậu quả nào khi ra các quyết định về dịch vụ chăm sóc cho bản thân.
- Không phải chờ quá 10 phút để được nói chuyện với đại diện dịch vụ khách hàng trong giờ làm việc bình thường của Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Quyết định về cách thức quý vị muốn được chăm sóc trong trường hợp bị thương tích hoặc mắc bệnh đe dọa tới tính mạng.
- Thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng của quý vị, bất kể chi phí hoặc khoản bảo hiểm quyền lợi là bao nhiêu.
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Nhận được các dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Được nhận tài liệu chương trình bằng văn bản miễn phí bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc định dạng khác (như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc bản in cỡ chữ lớn).
- Nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại nếu nhu cầu ngôn ngữ của quý vị không được đáp ứng, chẳng hạn như, nhưng không giới hạn ở việc dịch các quy trình, biểu mẫu than phiền, tiếp cận thông dịch viên và hệ thống chuyển tiếp âm điện thoại.
- Nhận các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ miễn phí.

Trách nhiệm của quý vị

Các hội viên của Blue Shield Promise có các trách nhiệm sau:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng đối với bác sĩ của mình, tất cả các nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhân viên của họ. Quý vị có trách nhiệm tới các buổi hẹn đúng giờ hoặc gọi tới văn phòng bác sĩ ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn khám để hủy bỏ hoặc dời buổi hẹn sang ngày giờ khác.
- Cung cấp thông tin chính xác và nhiều nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Blue Shield Promise. Quý vị có trách nhiệm phải đi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên và cho bác sĩ biết về các vấn đề sức khỏe của mình trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng.
- Bàn bạc về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ của quý vị, triển khai và đồng ý với các mục tiêu, làm hết sức mình để hiểu về vấn đề sức khỏe của quý vị và tuân thủ kế hoạch điều trị và các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe mà cả hai bên cùng thỏa thuận
- Báo cáo gian lận hoặc hành vi sai trái trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Blue Shield Promise. Quý vị có thể thực hiện việc này mà không cần nêu tên bằng



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

cách gọi tới Đường dây Trợ giúp Tuân hành của Blue Shield Promise theo số điện thoại miễn phí 1-855-296-9083, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, gửi email tới PromiseStopFraud@blueshieldca.com, hoặc gọi đến Đường dây Nóng về Gian lận và Lạm dụng Medi-Cal của Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS) theo số điện thoại miễn phí 1-800-822-6222.

- Sử dụng phòng cấp cứu trong các trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ.

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là việc trái với luật pháp. Blue Shield Promise tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Blue Shield Promise không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ hoặc đối xử với mọi người khác nhau dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc xu hướng tình dục.

Blue Shield Promise cung cấp:

- Các hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho những người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ cho những người sử dụng ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Blue Shield Promise Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi số 1-800-605-2556. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi (TTY 711) để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Cách thức nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Blue Shield Promise đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới tính hoặc xu hướng giới tính, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Điều phối viên Dân quyền của Blue Shield Promise. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, trực tiếp hoặc hình thức điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Liên hệ Điều phối viên Dân quyền của Blue Shield Promise Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi số 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California..

Bằng văn bản: Quý vị hãy điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

- **Trực tiếp:** Hãy đến văn phòng của bác sĩ hoặc Blue Shield Promise và cho biết quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Bằng hình thức điện tử:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Văn phòng Dân Quyền – Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Văn Phòng Dân Quyền của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Gọi số 1-916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, hãy gọi 711 (Dịch vụ Chuyển tiếp Viễn thông).
- **Bằng văn bản:** Quý vị hãy điền đơn khiếu nại hoặc viết thư gửi về: Phó Giám Đốc, Văn Phòng Dân Quyền



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Mẫu đơn khiếu nại có tại

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Bằng hình thức điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn phòng Dân quyền – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.
- **Bằng văn bản:** Quý vị hãy điền đơn khiếu nại hoặc viết thư gửi về:
Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Mẫu đơn khiếu nại có tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Bằng hình thức điện tử:** Truy cập Cổng thông tin báo cáo khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Cách để tham gia với tư cách là hội viên

Blue Shield Promise muốn nhận được phản hồi từ quý vị. Hàng quý, Blue Shield Promise có các cuộc họp để thảo luận về những mục đang hoạt động tốt và cách để cải thiện Blue Shield Promise. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến tham gia cuộc họp!



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ủy ban Cố vấn Cộng đồng Blue Shield Promise, Ủy ban Chính sách Công cộng và Ủy ban Cải thiện Chất lượng và Công bằng Y tế

Ủy ban Cố vấn Cộng đồng Blue Shield Promise, Ủy ban Chính sách Công cộng và Ủy ban Cải thiện Chất lượng và Công bằng Y tế là ba nhóm khác nhau bao gồm các hội viên, nhân viên của Blue Shield Promise, các cơ quan cộng đồng và nhà cung cấp dịch vụ. Các nhóm thảo luận về cách cải thiện các chương trình và chính sách của Blue Shield Promise. Các chủ đề bao gồm:

- Thảo luận về các chương trình hội viên và chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- Cung cấp ý kiến đóng góp về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ.
- Các chủ đề về công bằng y tế.
- Chia sẻ thông tin sức khỏe với cộng đồng.
- Đưa ra lời khuyên cho Ban Giám đốc Blue Shield Promise về các vấn đề chính sách ảnh hưởng đến chương trình bảo hiểm sức khỏe và hội viên.

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, hãy gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711 Để tìm hiểu thêm về các cách tham gia khác, hãy truy cập trực tuyến Blue Shield Promise Connect tại <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/Medi-Cal-members/member-resources/committees>

Ủy ban Cố vấn Cộng đồng Khu vực của L.A. Care

L.A. Care có mười một Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực (Regional Community Advisory Committee - RCAC) trong Quận Los Angeles (RCAC được đọc là “rack”). Nhóm này bao gồm các hội viên L.A. Care, nhà cung cấp dịch vụ và người bảo vệ quyền lợi chăm sóc sức khỏe. Mục đích của họ là mang tiếng nói của cộng đồng đến với Hội đồng quản trị L.A. Care, nơi hướng dẫn các chương trình chăm sóc sức khỏe để phục vụ các hội viên của chúng tôi. Quý vị có thể tham gia vào nhóm này nếu muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của L.A. Care và chịu trách nhiệm:

- Giúp L.A. Care hiểu các vấn đề chăm sóc sức khỏe tác động đến những người sinh sống trong khu vực của quý vị
- Đóng vai trò là tai mắt của L.A. Care tại 11 khu vực RCAC trên khắp Quận Los Angeles
- Cung cấp thông tin sức khỏe cho mọi người trong khu vực của quý vị

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ hội viên L.A. Care theo số 1-888-839-9909 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Các cuộc họp của Hội Đồng Quản Trị L.A. Care

Hội Đồng Quản Trị quyết định các chính sách cho L.A. Care. Bất kỳ ai cũng có thể tham dự các cuộc họp. Hội Đồng Quản Trị họp vào thứ Năm đầu tiên mỗi tháng lúc 2 giờ chiều. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các cuộc họp và cập nhật về lịch trình Hội Đồng Quản Trị của Hội Đồng Quản Trị tại lacare.org.

Thông báo về việc giữ thông tin riêng tư

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và quy trình của Blue Shield Promise để đảm bảo duy trì tính bảo mật của các hồ sơ y tế được đăng tải và sẽ được cung cấp cho quý vị nếu có yêu cầu.

Nếu quý vị ở độ tuổi trưởng thành và có khả năng đưa ra sự đồng ý sử dụng các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không cần phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu bồi hoàn cho các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ nhạy cảm trong phần “Chăm sóc nhạy cảm” của cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là “yêu cầu liên lạc bảo mật”. Nếu quý vị yêu cầu liên lạc bí mật, Blue Shield Promise sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, Blue Shield Promise sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại lưu trong hồ sơ.

Blue Shield Promise sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị về việc nhận thông tin liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin liên lạc của quý vị dễ dàng được đưa vào biểu mẫu và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi chúng đến nơi quý vị chọn. Yêu cầu nhận thông tin liên lạc bảo mật của quý vị sẽ kéo dài cho đến khi quý vị hủy yêu cầu đó hoặc gửi yêu cầu nhận thông tin liên lạc bảo mật mới.

Để thực hiện yêu cầu liên lạc bảo mật, vui lòng liên hệ với bộ phận Chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Tuyên bố của Blue Shield Promise về các chính sách và quy trình bảo vệ thông tin y tế của quý vị (được gọi là “Thông Báo về Việc Giữ Thông Tin Riêng Tư”) được bao gồm bên dưới:

Cam kết về quyền riêng tư của chúng tôi

Tại Blue Shield of California Promise Health Plan, chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc duy trì sự riêng tư cho thông tin cá nhân của quý vị và chúng tôi có nghĩa vụ thực hiện điều đó một cách nghiêm túc.

Trong quá trình kinh doanh thông thường, chúng tôi tạo hồ sơ về quý vị, điều trị y tế của quý vị và các dịch vụ chúng tôi cung cấp cho quý vị. Thông tin trong những hồ sơ đó được gọi là “thông tin sức khỏe được bảo vệ” (PHI) và bao gồm thông tin cá nhân có thể nhận dạng quý vị như tên, địa chỉ, số điện thoại, số An Sinh Xã Hội và thông tin sức khỏe của quý vị, chẳng hạn như thông tin về chẩn bệnh chăm sóc sức khỏe hoặc xin bồi hoàn.

Luật pháp liên bang và tiểu bang yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị thông báo về các nghĩa vụ pháp lý và thực hành quyền riêng tư của chúng tôi bởi chúng liên quan đến PHI của quý vị. Chúng tôi được yêu cầu duy trì quyền riêng tư cho thông tin PHI của quý vị và thông báo cho quý vị trong trường hợp có sự vi phạm thông tin PHI không được bảo mật làm ảnh hưởng đến quý vị. Khi chúng tôi sử dụng hoặc cung cấp (“tiết lộ”) thông tin PHI của quý vị, chúng tôi chịu sự ràng buộc bởi các điều khoản của thông báo này, áp dụng cho tất cả các hồ sơ mà chúng tôi tạo, có được và/hoặc duy trì trong đó có thông tin PHI của quý vị.

Cách chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo vệ hữu hình, kỹ thuật và hành chính để đảm bảo quyền riêng tư cho PHI của quý vị. Để bảo vệ quyền riêng tư của quý vị, chỉ những nhân viên của Blue Shield Promise được chấp thuận và đào tạo mới được cấp quyền truy cập vào hồ sơ giấy và điện tử của chúng tôi cũng như các khu vực không công khai mà thông tin này được lưu trữ.

Các nhân viên được đào tạo về các chủ đề bao gồm:

- Các chính sách và quy trình bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư, bao gồm cách thức hồ sơ giấy và điện tử được dán nhãn, lưu trữ, nộp và truy cập.
- Các biện pháp bảo vệ vật lý, kỹ thuật và hành chính được áp dụng để duy trì quyền riêng tư và bảo mật cho PHI của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Văn Phòng Phụ Trách Quyền Riêng Tư của công ty chúng tôi giám sát cách chúng tôi tuân thủ các chính sách và thủ tục về quyền riêng tư, đồng thời hướng dẫn tổ chức của chúng tôi về chủ đề quan trọng này.

Cách chúng tôi sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị

Sử dụng PHI mà không có sự chấp thuận của quý vị

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị mà không cần sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị nếu cần thiết trong khi cung cấp các dịch vụ và quyền lợi sức khỏe cho quý vị. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các mục đích sau:

Điều trị

- Để chia sẻ với y tá, bác sĩ, dược sĩ, bác sĩ đo thị lực, chuyên viên giáo dục sức khỏe và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác để họ có thể xác định được kế hoạch chăm sóc của quý vị.
- Để giúp quý vị nhận được các dịch vụ và điều trị mà quý vị có thể cần – ví dụ: yêu cầu xét nghiệm và sử dụng kết quả.
- Điều phối chăm sóc sức khỏe của quý vị và các dịch vụ liên quan với một cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc chuyên gia.

Thanh toán

- Để nhận thanh toán lệ phí bảo hiểm của quý vị.
- Để xác định quyền lợi bảo hiểm – ví dụ, để nói chuyện với một chuyên gia chăm sóc sức khỏe về việc thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp cho quý vị.
- Để điều phối các quyền lợi với bảo hiểm khác mà quý vị có thể có – ví dụ: nói chuyện với một chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc công ty bảo hiểm khác để xác định tính hội đủ điều kiện của quý vị hoặc bảo hiểm.
- Để nhận khoản thanh toán từ bên thứ ba có thể chịu trách nhiệm thanh toán, chẳng hạn như thành viên gia đình.
- Để xác định và thực hiện theo cách khác trách nhiệm của chúng tôi để cung cấp cho quý vị quyền lợi sức khỏe - ví dụ, để quản lý yêu cầu xin bồi hoàn.

Hoạt động chăm sóc sức khỏe

- Để cung cấp dịch vụ khách hàng.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Để hỗ trợ và/hoặc cải thiện các chương trình hoặc dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị.
- Để hỗ trợ quý vị kiểm soát sức khỏe của mình - ví dụ: cung cấp cho quý vị thông tin về việc điều trị các lựa chọn thay thế mà quý vị có thể được hưởng hoặc cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc lời nhắc điều trị.
- Để hỗ trợ một chương trình bảo hiểm sức khỏe, công ty bảo hiểm hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác có mối quan hệ với quý vị, để cải thiện các chương trình mà các bên này cung cấp cho quý vị – ví dụ: để quản lý trường hợp hoặc hỗ trợ của một tổ chức có trách nhiệm chăm sóc (ACO) hoặc thu xếp chăm sóc y tế tại nhà tập trung vào bệnh nhân.
- Để đánh giá rủi ro, định giá lệ phí bảo hiểm hoặc phí hoặc các hoạt động khác liên quan đến việc tạo, gia hạn hoặc thay thế hợp đồng bảo hiểm sức khỏe hoặc bảo hiểm. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ PHI là thông tin di truyền của quý vị cho các mục đích bảo hiểm – luật liên bang nghiêm cấm làm như vậy.

Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị mà không cần sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị cho các mục đích khác, khi được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu. Điều này bao gồm:

Tiết lộ cho những người khác liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị

- Nếu quý vị có mặt hoặc sẵn sàng hướng dẫn chúng tôi làm như vậy, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho những người khác, chẳng hạn như, một thành viên gia đình, một người quý vị thân, hoặc người chăm sóc của quý vị.
- Nếu quý vị đang ở trong tình huống khẩn cấp, không có mặt, mất năng lực hoặc nếu quý vị đã qua đời, chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán chuyên môn của mình để quyết định việc tiết lộ PHI của quý vị cho người khác có mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị hay không. Nếu chúng tôi tiết lộ PHI của quý vị trong trường hợp quý vị không có mặt, chúng tôi sẽ chỉ tiết lộ thông tin có liên quan trực tiếp đến sự tham gia của người đó vào việc điều trị của quý vị hoặc khoản thanh toán liên quan đến việc điều trị của quý vị. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin PHI của quý vị để thông báo (hoặc hỗ trợ thông báo) cho những người đó về địa điểm, tình trạng bệnh tổng quát hoặc sự qua đời của quý vị.
- Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của con là trẻ vị thành niên của quý vị cho cha/mẹ còn lại của trẻ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Tiết lộ cho một tổ chức trao đổi thông tin sức khỏe

Blue Shield Promise có thể tiết lộ PHI của quý vị cho Manifest MedEx, Cơ quan trao đổi thông tin sức khỏe (HIE). Các HIE như Manifest MedEx giúp các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị xem xét, phân tích và chia sẻ thông tin y tế về quý vị một cách an toàn.

Việc xem xét, phân tích và chia sẻ PHI của quý vị cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chương trình bảo hiểm sức khỏe cải thiện chất lượng chăm sóc cho quý vị, có thể giúp giảm sai sót y tế và có thể giúp quý vị tiết kiệm tiền bằng cách ngăn chặn việc điều trị trùng lặp và không cần thiết.

Quý vị luôn có cơ hội từ chối sử dụng PHI của mình trong HIE bằng cách liên hệ với Manifest Medex theo địa chỉ [Manifestmedex.org/opt-out/](https://www.manifestmedex.org/opt-out/) hoặc gọi số **(510) 683-1333**.

Tiết lộ cho các nhà cung cấp và các tổ chức kiểm định

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin PHI của quý vị cho:

- Các công ty thực hiện một số dịch vụ thay mặt cho Blue Shield Promise. Ví dụ: chúng tôi có thể thuê các nhà cung cấp để giúp chúng tôi cung cấp thông tin và hướng dẫn cho các hội viên mắc các bệnh mạn tính như tiểu đường và hen suyễn.
- Các tổ chức kiểm định như Ủy ban Quốc gia về

Đảm bảo Chất lượng (NCQA) cho mục đích đo lường chất lượng.

Xin lưu ý rằng trước khi chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị, chúng tôi đã có được văn bản đồng ý bảo vệ quyền riêng tư của PHI của quý vị từ nhà cung cấp hoặc tổ chức kiểm định đó.

Thông tin liên lạc

Chúng tôi có thể sử dụng PHI của quý vị để liên hệ với quý vị khi có thông tin về bảo hiểm của chương trình bảo hiểm sức khỏe, quyền lợi, các chương trình và dịch vụ liên quan đến sức khỏe, nhắc nhở điều trị hoặc các phương pháp điều trị thay thế mà quý vị được hưởng.

Gây quỹ

Chúng tôi không sử dụng PHI của quý vị cho mục đích gây quỹ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Sức khỏe hoặc sự an toàn

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị để ngăn chặn hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng và sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị, hoặc sức khỏe hoặc sự an toàn của công chúng nói chung.

Hoạt động y tế công cộng

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị để:

- Báo cáo thông tin sức khỏe cho các cơ quan y tế công cộng được pháp luật cho phép nhận thông tin đó nhằm mục đích phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, thương tích hoặc khuyết tật hoặc giám sát việc tiêm chủng.
- Báo cáo hành vi lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em hoặc ngược đãi người lớn, kể cả bạo hành gia đình cho một cơ quan chính phủ được pháp luật cho phép nhận các báo cáo đó.
- Báo cáo thông tin về một sản phẩm hoặc hoạt động do Cục Quản lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ (FDA) quản lý cho người chịu trách nhiệm về chất lượng, an toàn hoặc hiệu quả của sản phẩm hoặc hoạt động đó.
- Cảnh báo một người có thể đã tiếp xúc với bệnh truyền nhiễm, nếu chúng tôi được pháp luật cho phép đưa ra cảnh báo như vậy.

Hoạt động giám sát y tế

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin PHI của quý vị cho:

- Một cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm pháp lý trong việc giám sát hệ thống chăm sóc sức khỏe hoặc đảm bảo tuân thủ các quy tắc của các chương trình phúc lợi của chính phủ như Medicare hoặc Medicaid.
- Các chương trình theo quy định khác cần thông tin sức khỏe để xác định sự tuân thủ.

Nghiên cứu

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho mục đích nghiên cứu, nhưng chỉ theo và khi được pháp luật cho phép.

Tuân thủ pháp luật

Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin PHI của quý vị để tuân thủ pháp luật.

Thủ tục tư pháp và hành chính Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị trong một thủ tục tư pháp hoặc hành chính hoặc để phúc đáp một lệnh pháp lý hợp lệ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Nhân viên thực thi pháp luật

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cảnh sát hoặc các nhân viên thực thi pháp luật khác, theo yêu cầu của pháp luật hoặc tuân theo lệnh của tòa án hoặc thủ tục khác được pháp luật cho phép.

Các cơ quan chức năng của chính phủ

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các cơ quan khác nhau của chính phủ, chẳng hạn như quân đội Hoa Kỳ hoặc Bộ Ngoại Giao Hoa Kỳ, theo yêu cầu của pháp luật.

Bồi thường cho người lao động

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị khi cần thiết để tuân thủ luật bồi thường cho người lao động.

Việc sử dụng PHI cần có sự chấp thuận của quý vị

Ngoài các mục đích được mô tả ở trên, chúng tôi phải có được sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị. Ví dụ: chúng tôi sẽ không sử dụng PHI của quý vị cho các mục đích tiếp thị mà không có sự chấp thuận trước bằng văn bản của quý vị, chúng tôi cũng sẽ không cung cấp PHI của quý vị cho một chủ lao động tương lai mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị.

Việc sử dụng và tiết lộ một số PHI nhất định được coi là “có tính bảo mật cao”

Đối với một số loại PHI nhất định, luật liên bang và tiểu bang có thể yêu cầu tăng cường bảo vệ quyền riêng tư. Quy định này bao gồm PHI:

- Được lưu giữ trong ghi chú tâm lý trị liệu
- Về lạm dụng rượu và thuốc (sì ke, ma túy), phòng ngừa, điều trị và giới thiệu
- Về xét nghiệm, chẩn đoán hoặc điều trị HIV/AIDS
- Về bệnh hoa liễu và/hoặc bệnh truyền nhiễm
- Về xét nghiệm di truyền

Chúng tôi chỉ có thể tiết lộ loại PHI được bảo vệ đặc biệt này khi có sự chấp thuận trước bằng văn bản của quý vị trừ khi được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu cụ thể.

Hủy sự chấp thuận

Bất cứ lúc nào, quý vị có thể hủy bỏ sự chấp thuận bằng văn bản mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi từ trước. Khi được gửi cho chúng tôi bằng văn bản, việc hủy bỏ sẽ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

áp dụng cho các lần sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị trong tương lai. Hủy bỏ sự chấp thuận sẽ không ảnh hưởng đến việc sử dụng hoặc tiết lộ đã được thực hiện từ trước khi mà sự chấp thuận của quý vị đang có hiệu lực.

Các quyền cá nhân của quý vị

Quý vị có các quyền sau đối với PHI mà Blue Shield Promise tạo, lấy và/hoặc lưu giữ về quý vị:

Quyền yêu cầu hạn chế

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hạn chế cách chúng tôi sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị cho các hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe, như đã được giải thích trong thông báo này. Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với các yêu cầu hạn chế của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ xem xét một cách cẩn thận.

Nếu chúng tôi đồng ý với yêu cầu hạn chế, chúng tôi sẽ tuân theo yêu cầu đó cho đến khi quý vị yêu cầu hoặc đồng ý chấm dứt hạn chế. Chúng tôi cũng có thể thông báo cho quý vị rằng chúng tôi sẽ chấm dứt sự đồng ý của mình đối với một hạn chế. Trong trường hợp đó, việc chấm dứt sẽ chỉ áp dụng cho PHI được tạo hoặc nhận sau khi chúng tôi đã thông báo cho quý vị về việc chấm dứt.

Quyền được nhận thông tin giao tiếp bảo mật

Quý vị có thể yêu cầu nhận thông tin liên lạc của Blue Shield Promise có chứa PHI bằng các phương tiện thay thế hoặc tại các địa điểm khác. Theo yêu cầu của pháp luật và bất cứ khi nào có thể, chúng tôi sẽ đáp ứng các yêu cầu hợp lý. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị đưa ra yêu cầu bằng văn bản. Nếu yêu cầu của quý vị liên quan đến trẻ vị thành niên, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp tài liệu pháp lý để hỗ trợ cho yêu cầu của quý vị.

Quyền truy cập PHI của quý vị

Quý vị có thể yêu cầu kiểm tra hoặc nhận một bản sao PHI nhất định mà chúng tôi lưu giữ về quý vị trong “tập hồ sơ được chỉ định”. Điều này bao gồm, ví dụ, hồ sơ ghi danh, thanh toán, phân xử khiếu nại xin bồi hoàn và hệ thống hồ sơ quản lý trường hợp hoặc y tế và bất kỳ thông tin nào chúng tôi đã sử dụng để đưa ra quyết định về quý vị. Quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản. Bất cứ khi nào có thể và theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao PHI của quý vị dưới dạng giấy hoặc điện tử và theo định dạng mà quý vị yêu cầu. Nếu quý vị yêu cầu một bản sao PHI của mình, chúng tôi có thể tính một khoản phí hợp lý dựa trên chi phí để chuẩn bị, sao chép và/hoặc gửi bản sao cho quý vị qua đường bưu điện. Trong một số trường hợp hạn chế



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

được pháp luật cho phép, chúng tôi có thể từ chối việc quý vị truy cập vào một phần hồ sơ của quý vị.

Quyền sửa đổi hồ sơ của quý vị

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa hoặc bổ sung PHI mà chúng tôi lưu giữ về quý vị trong bộ hồ sơ được chỉ định. Quý vị phải đưa ra yêu cầu bằng văn bản và giải thích lý do tại sao quý vị muốn sửa đổi thông tin PHI của mình. Nếu chúng tôi xác định được rằng thông tin PHI không chính xác hoặc không đầy đủ, chúng tôi sẽ sửa thông tin PHI nếu được pháp luật cho phép. Nếu bác sĩ hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe đã tạo PHI mà quý vị muốn thay đổi, quý vị nên yêu cầu họ sửa thông tin.

Quyền được nhận báo cáo trường hợp tiết lộ thông tin

Theo yêu cầu bằng văn bản của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị danh sách những lần chúng tôi tiết lộ PHI của quý vị trong một khoảng thời gian nhất định, tối đa sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu. Tuy nhiên, danh sách sẽ loại trừ:

- Tiết lộ quý vị đã chấp thuận.
- Tiết lộ được thực hiện sớm hơn sáu năm trước tính từ ngày yêu cầu của quý vị.
- Tiết lộ được thực hiện cho các mục đích điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe, trừ khi luật pháp yêu cầu.
- Một số tiết lộ khác mà chúng tôi được pháp luật cho phép loại trừ khỏi báo cáo.

Nếu quý vị yêu cầu báo cáo nhiều hơn một lần trong bất kỳ khoảng thời gian 12 tháng nào, chúng tôi sẽ tính cho quý vị một khoản phí hợp lý dựa trên chi phí cho mỗi báo cáo sau báo cáo đầu tiên.

Quyền chỉ định người đại diện cá nhân Quý vị có thể chỉ định một người khác làm đại diện cá nhân của quý vị. Người đại diện của quý vị sẽ được phép truy cập thông tin PHI của quý vị, liên lạc với các chuyên gia chăm sóc sức khỏe và cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị, đồng thời thay mặt quý vị thực hiện tất cả các quyền HIPAA khác.

Tùy thuộc vào thẩm quyền mà quý vị cấp cho người đại diện của mình, người đại diện cũng có thể có thẩm quyền đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Quyền nhận bản sao giấy của thông báo này Theo yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao giấy của Thông báo này, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận Thông báo này bằng phương tiện điện tử. Xem phần “Khả năng sẵn có và thời hạn của thông báo” trong thông báo này.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Hành động quý vị có thể thực hiện

Liên hệ với Blue Shield Promise

Nếu quý vị có thắc mắc về quyền giữ thông tin riêng tư của mình, cho rằng chúng tôi có thể đã vi phạm quyền riêng tư của quý vị hoặc không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đưa ra về quyền truy cập PHI của quý vị, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi:

Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

P.O. Box 272540 Chico, CA 95927-2540

Điện thoại: (888) 266-8080 (số điện thoại miễn phí)

Đường dây nóng: (855) 296-9086 (số điện thoại miễn phí)

Fax: (800) 201-9020 (số điện thoại miễn phí)

Email: privacy@blueshieldca.com

Đối với một số loại yêu cầu nhất định, quý vị phải hoàn thành và gửi cho chúng tôi một biểu mẫu có thể lấy bằng cách gọi đến số của bộ phận Chăm sóc Khách hàng trên thẻ ID hội viên Chương trình bảo hiểm sức khỏe Promise của quý vị hoặc bằng cách truy cập trang web của chúng tôi tại

https://www.blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/sites_content_en/bsp/cmc-members/plan-documents/privacy

Liên hệ với một cơ quan chính phủ liên bang

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại lên Bộ Trưởng Bộ Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh (HHS) Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền nếu quý vị tin rằng chúng tôi có thể đã vi phạm quyền giữ thông tin riêng tư của quý vị:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

Điện thoại: (877) 696-6775

Trang mạng: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Nếu quý vị là cư dân California, quý vị cũng có thể liên hệ với Giám đốc Khu vực OCR của California:

Giám đốc Khu vực Khu vực IX

Văn Phòng Dân Quyền



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Điện thoại: (800) 368-1019

Fax: (202) 619-3818

TTY: (800) 537-7697

Liên hệ với cơ quan chính quyền tiểu bang

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản tới Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (DHCS):

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721 Sacramento, CA 95899-7413

Điện thoại: (916) 445-4646

Fax: (916) 440-7680

Trang mạng: [Quyền riêng tư dữ liệu \(ca.gov\)](http://Quyền riêng tư dữ liệu (ca.gov))

Chúng tôi sẽ không trả thù quý vị vì quý vị nộp đơn khiếu nại về thực hành quyền riêng tư của chúng tôi.

Thông báo về khả năng sẵn có và thời hạn

Thông báo về khả năng sẵn có

Quý vị có thể lấy một bản sao của Thông báo này bằng cách gọi đến số điện thoại của bộ phận Chăm sóc Khách hàng trên thẻ ID hội viên chương trình bảo hiểm sức khỏe Promise của quý vị hoặc bằng cách truy cập trang mạng của chúng tôi tại blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy.

Quyền thay đổi các điều khoản của Thông báo này

Chúng tôi được yêu cầu tuân thủ các điều khoản của Thông báo này miễn là các điều khoản vẫn còn hiệu lực. Chúng tôi có thể thay đổi các điều khoản của Thông báo này bất cứ lúc nào và theo quyết định của mình, chúng tôi có thể áp dụng các điều khoản mới cho tất cả PHI của quý vị mà chúng tôi sở hữu, bao gồm mọi PHI mà chúng tôi đã tạo hoặc nhận trước khi chúng tôi đưa ra thông báo mới.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nếu chúng tôi thay đổi thông báo này, chúng tôi sẽ cập nhật thông báo trên trang web của chúng tôi và nếu quý vị đã ghi danh chương trình quyền lợi Blue Shield Promise vào thời điểm đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông báo mới theo yêu cầu của pháp luật.

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>.

Thông báo về các điều luật

Nhiều điều luật áp dụng cho Cẩm nang Hội viên này. Những điều luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các điều luật không được bao gồm hoặc được giải thích trong cẩm nang này. Các điều luật chính áp dụng cho cẩm nang này là các điều luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các điều luật khác của tiểu bang và liên bang cũng có thể áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và thu hồi khoản bồi thường do sai lầm

Chương trình Medi-Cal tuân theo luật pháp của liên bang và tiểu bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. Blue Shield Promise sẽ thực hiện tất cả các biện pháp phù hợp nhằm đảm bảo chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

Các hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm sức khỏe khác (other health coverage - OHC), còn được coi là bảo hiểm sức khỏe tự nhân. Điều kiện để hội đủ điều kiện cho Medi-Cal là quý vị phải nộp đơn yêu cầu hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal báo cáo OHC và mọi thay đổi đối với OHC hiện có. Quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào bị trả nhầm nếu quý vị không báo cáo OHC nhanh chóng. Gửi OHC trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu không thể truy cập internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho Blue Shield Promise. Hoặc gọi số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) trong California hoặc 1-916-636-1980 (ngoài California).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California có quyền và trách nhiệm thu thập các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường ô tô hoặc công nhân có thể phải thanh toán trước hoặc hoàn trả cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị chấn thương và bên khác chịu trách nhiệm chi trả cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc đại diện hợp pháp của mình phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi nộp đơn kiện hoặc yêu cầu xin bồi hoàn. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương trình thương tích cá nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương trình bồi hoàn khoản bồi thường cho người lao động <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi tới số 1-916-445-9891.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả từ tài sản được chứng thực di chúc của một số hội viên đã qua đời cho các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55 của họ. Việc hoàn trả bao gồm trả lệ phí theo dịch vụ (FFS) và các khoản thanh toán lệ phí bảo hiểm theo chương trình chăm sóc được quản lý hoặc thanh toán theo đầu người cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng cũng như các dịch vụ liên quan đến bệnh viện và thuốc theo toa nhận được khi hội viên là bệnh nhân nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang tiếp nhận dịch vụ tại nhà và cộng đồng. Việc hoàn trả không được vượt quá giá trị tài sản được chứng thực của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng thu hồi tài sản của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi tới số 1-916-650-0590.

Thông báo hành động

Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo Hành động (NOA) bất cứ khi nào Blue Shield Promise từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Blue Shield Promise, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo lên Blue Shield Promise. Đi tới phần Kháng cáo ở trên để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng cáo của quý vị. Khi



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Blue Shield Promise gửi cho quý vị một NOA, thư này sẽ cho quý vị biết tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Nội dung trong thông báo

Nếu như Blue Shield Promise căn cứ việc từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi toàn bộ hoặc một phần dựa vào tính cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải có những nội dung sau:

- Tuyên bố về hành động mà Blue Shield Promise dự định thực hiện
- Giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của Blue Shield Promise
- Cách thức Blue Shield Promise ra quyết định, bao gồm cả các quy tắc mà Blue Shield Promise đã sử dụng
- Những lý do y tế cho quyết định này. Blue Shield Promise phải nêu rõ tình trạng của hội viên không đáp ứng các quy tắc hoặc quy định như thế nào

Dịch thuật

Blue Shield Promise được yêu cầu dịch đầy đủ và cung cấp thông tin hội viên bằng văn bản bằng các ngôn ngữ phổ biến được ưu tiên, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo.

Thông báo được dịch thuật đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho việc Blue Shield Promise quyết định từ chối, trì hoãn, thay đổi, giảm bớt, đình chỉ hoặc dừng yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không có ngôn ngữ ưa dùng của quý vị, Blue Shield Promise phải cung cấp trợ giúp bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu được thông tin nhận được.

Thông báo về các yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật

Các hội viên, là đối tượng có thể đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm, không bắt buộc phải xin sự chấp thuận của bất kỳ hội viên, người đăng ký hoặc chủ hợp đồng bảo hiểm nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc để nộp yêu cầu xin bồi hoàn cho các dịch vụ nhạy cảm. Blue Shield Promise sẽ chuyển các thông tin giao tiếp về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của hội viên hoặc, trong trường hợp không có chỉ định, sẽ chuyển đến tên của hội viên theo địa chỉ hoặc số điện thoại có trong hồ sơ. Blue Shield Promise sẽ không tiết lộ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên, người đăng ký hoặc chủ hợp đồng bảo hiểm nào khác mà không có sự cho phép bằng văn bản từ hội viên được chăm sóc. Blue Shield Promise sẽ đáp ứng các yêu cầu về thông tin giao tiếp bảo mật trong mẫu đơn và định dạng được yêu cầu, nếu nó có thể dễ dàng tái tạo trong mẫu đơn và định dạng được yêu cầu, hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu của hội viên về thông tin giao tiếp bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên thu hồi yêu cầu hoặc nộp yêu cầu mới về thông tin giao tiếp bảo mật.

Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật có thể được gửi bằng văn bản tới Blue Shield Promise theo địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số fax ở cuối trang này. Một hội viên có thể, nhưng không bắt buộc, yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật bằng cách điền vào mẫu đơn Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật. Hãy gọi tới Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để được hỗ trợ và yêu cầu gửi biểu mẫu này qua đường bưu điện cho quý vị. Quý vị cũng có thể tìm và tải mẫu đơn trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Quý vị có thể gửi lại mẫu đơn đã hoàn thành và có chữ ký cho Văn phòng Quyền riêng tư của Blue Shield of California bằng cách sử dụng một trong các lựa chọn sau:

- Gửi thư đến: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Email: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Nếu nhận được qua email hoặc fax, yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật của quý vị sẽ có hiệu lực trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được. Nếu nhận được qua dịch vụ bưu điện hạng nhất, yêu cầu của quý vị sẽ có hiệu lực trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận được. Nếu quý vị liên hệ với chúng tôi về yêu cầu của mình, Blue Shield Promise sẽ xác nhận đã nhận được yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật của quý vị và sẽ thông báo cho quý vị biết về tình trạng yêu cầu của quý vị.

Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin giao tiếp có tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến việc nhận dịch vụ y tế của hội viên yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

8. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết

Những số điện thoại quan trọng

- Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise 1-800-605-2556 (TTY 711)
- Dịch vụ Hội viên L.A. Care 1-888-839-9909 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711

Blue Shield Promise	
Ban chăm sóc khách hàng	1-800-605-2556 (TTY 711)
Chương trình Dịch vụ Nhân khoa	1-800-877-7195
Đường dây tư vấn y tá 24 giờ	1-800-609-4166 (TTY 711)
Đường dây trợ giúp tuân hành	1-855-296-9083
Trung tâm Nguồn lực Cộng đồng L.A. Care/Blue Shield of California	1-877-287-6290 Đông LA 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

Nguồn lực của chính phủ	
Đường dây thông tin về Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act - ADA)	1-800-514-0301 (thoại) 1-800-514-0383 (TDD) 1-619-528-4000
Văn phòng Dân quyền Hoa Kỳ	1-866-627-7748



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nguồn lực của chính phủ	
Phụ cấp xã hội bổ sung (Supplemental Social Income - SSI) của Sở An Sinh Xã hội	1-800-772-1213
Dịch vụ dành cho người khuyết tật	Dịch vụ tiếp âm California (California Relay Service - CRS) TTY: 711 Sprint 1-888-877-5379 MCI 1-800-735-2922
Chương trình sức khỏe và phòng ngừa khuyết tật cho trẻ em (Child Health and Disability Prevention - CHDP)	1-800-993-2437
Chương trình Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS)	1-800-288-4584
Ban Dịch Vụ Sức Khỏe Tiểu Bang California (Department of Health Services - DHCS)	1-916-449-5000
Quận Los Angeles - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (Department of Public Social Services - DPSS): Trung tâm Dịch vụ khách hàng	1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Sở Y Tế Quận Los Angeles	1-213-240-8101
Sở Sức khỏe Tâm thần Quận Los Angeles (Los Angeles County Department of Mental Health)	1-800-854-7771
Chương trình Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (Women, Infants and Children, WIC)	1-888-942-9675
Chương trình nha khoa Medi-Cal (Denti-Cal)	1-800-322-6384 TTY: 1-800-735-2922
Ban Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services - CDSS)	1-800-952-5253
Văn Phòng Thanh Tra và Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên của Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Medi-Cal	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 và nhấn 7 hoặc 711
Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (Department of Managed Health Care - DMHC)	1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)
Health Care Options	Tiếng Ả-rập 1-800-576-6881 Tiếng Armenia 1-800-840-5032 Tiếng Cam-pu-chia/Khơ-me 1-800-430-5005



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nguồn lực của chính phủ	
	Tiếng Quảng Đông 1-800-430-6006 Tiếng Anh 1-800-430-4263 Tiếng Ba Tư 1-800-840-5034 Tiếng Hmong 1-800-430-2022 Tiếng Hàn Quốc 1-800-576-6883 Tiếng Lào 1-800-430-4091 Tiếng Quan Thoại 1-800-576-6885 Tiếng Nga 1-800-430-7007 Tiếng Tây Ban Nha 1-800-430-3003 Tiếng Tagalog 1-800-576-6890 Tiếng Việt 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal).

Từ ngữ cần biết

Bác sĩ chuyên khoa: Một bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, một bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; một bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và một bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần sự chấp thuận từ PCP của quý vị trước khi đến khám chuyên gia.

Bác sĩ gia đình (Primary care provider, PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà quý vị có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

- PCP của quý vị có thể là:
- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider - IHCP)
- Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center - FQHC)
- Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC)
- Chuyên viên điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Y viện

Bác sĩ nắn khớp xương: Một nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống bằng phương pháp nắn cột sống bằng tay.

Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS): Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California Đây là văn phòng của tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Bảo hiểm (các dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ Medi-Cal mà Blue Shield Promise có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng cứ Bảo hiểm (Evidence of Coverage, EOC) này và mọi sửa đổi.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Bảo hiểm sức khỏe khác (Other health coverage, OHC): Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC) đề cập đến những bên thanh toán cho dịch vụ và bảo hiểm sức khỏe tư nhân ngoài Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc hoặc chương trình bổ sung Medicare (Phần C & D).

Bảo hiểm sức khỏe: Đài thọ bảo hiểm thanh toán cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả tiền cho người được bảo hiểm các chi phí từ bệnh tật hoặc chấn thương hay thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Bảo hiểm thuốc theo toa: Khoản bảo hiểm cho thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chỉ định.

Bệnh mạn tính: Một bệnh hoặc một vấn đề y khoa khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nghiêm trọng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để quý vị không bị bệnh nặng hơn.

Bệnh nghiêm trọng: Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Bệnh nhân cũ: Một bệnh nhân hiện có mối quan hệ với một nhà cung cấp dịch vụ và đã đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian nhất định do chương trình bảo hiểm sức khỏe thiết lập.

Bệnh ở giai đoạn cuối: Một tình trạng bệnh lý không thể chuyển ngược và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc ít hơn nếu bệnh phát triển theo tiến trình tự nhiên.

Bệnh viện có tham gia chương trình: Một bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ cho các hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị hạn chế bởi các chính sách đánh giá sử dụng và đảm bảo chất lượng của Blue Shield Promise hoặc hợp đồng của Blue Shield Promise với bệnh viện.

Bệnh viện: Một nơi mà quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Bộ phận cơ thể giả: Một thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (Department of Managed Health Care, DMHC): Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là văn phòng của tiểu bang giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý chăm sóc.

Các dịch vụ không được đài thọ: Dịch vụ mà Blue Shield Promise không đài thọ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Các dịch vụ loại trừ: Các dịch vụ không được Chương trình Medi-Cal California đài thọ.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe hành vi hoặc tâm thần, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infections, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc khẳng định giới tính và bạo lực bạn tình.

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi và phục hồi chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để hỗ trợ những người bị thương tích, khuyết tật hoặc có các tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng thể chất và tâm thần.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng, hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị ốm đau hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này giảm đau nặng bằng cách điều trị chứng bệnh hoặc thương tích. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm chăm sóc cần thiết để điều trị hoặc trợ giúp một tình trạng hay bệnh tâm thần hoặc thể chất, bao gồm rối loạn vì lạm dụng chất gây nghiện, như quy định trong Khoản mục 1396d(r) Tiêu đề 42 Bộ luật Hoa Kỳ.

Cấp tính: Một tình trạng bệnh lý ngắn hạn, đột ngột cần được chăm sóc y tế nhanh chóng.

Chăm sóc cấp cứu: Một lần khám được thực hiện bởi một bác sĩ hoặc nhân viên theo chỉ đạo của một bác sĩ mà luật pháp cho phép để tìm hiểu xem có tồn tại một tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại cơ sở lâu hơn tháng nhập viện cộng thêm một tháng.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên được cấp phép cung cấp trong thời gian ở tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của một hội viên.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tâm linh cho một hội viên bị bệnh ở giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời được cung cấp trong trường hợp hội viên có khả năng chỉ còn sống được 6 tháng trở xuống.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh, thương tích hoặc tình trạng không khẩn cấp cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, nếu các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống tạm thời không thể cung cấp dịch vụ hoặc không thể tiếp cận được.

Chăm sóc làm giảm đau: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tâm linh cho một hội viên bị bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc làm giảm đau không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Chăm sóc liên tục: Khả năng một hội viên của chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và Blue Shield Promise đồng ý.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nằm viện như một bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị không phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Chăm sóc nội trú: Khi quý vị phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Chăm sóc y tế tại nhà: Mô hình chăm sóc sẽ cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của các hội viên trong việc chăm sóc cho chính họ và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Chấp thuận trước (cho phép trước): Quá trình mà quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải yêu cầu sự phê duyệt từ Blue Shield Promise cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Blue Shield Promise sẽ đài thọ những dịch vụ này. Thư giới thiệu không phải là một sự phê duyệt. Chấp thuận trước cũng giống như cho phép trước.

Cho phép trước (chấp thuận trước) Quá trình mà quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải yêu cầu sự chấp thuận từ Blue Shield Promise cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Blue Shield Promise sẽ đài thọ chúng. Thư giới thiệu không phải là một sự phê duyệt. Sự cho phép trước cũng giống như sự chấp thuận trước.

Chương trình chăm sóc được quản lý: Một chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

thụ hưởng Medi-Cal đã đăng ký tham gia vào chương trình đó. Blue Shield Promise là một chương trình chăm sóc được quản lý.

Chương trình dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children’s Services, CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi mắc một số bệnh, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính.

Chương trình: Đi đến phần “Chương trình chăm sóc được quản lý.”

Chuyên chở y tế: Chuyên chở khi quý vị không thể đến cuộc hẹn y tế được đài thọ hoặc nhận thuốc theo toa bằng ô tô, xe buýt, xe lửa hoặc taxi và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ kê toa cho quý vị. Blue Shield Promise thanh toán cho dịch vụ chuyên chở với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới cuộc hẹn.

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi một người phụ nữ đang trong ba giai đoạn sinh nở và không thể được chuyển đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh hoặc việc chuyển viện có thể gây tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.

Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (người lớn hoặc trẻ em): Cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những người có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như liệu pháp hít thở, chăm sóc phẫu thuật mở khí quản, nuôi ăn bằng ống tiêm tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.

Cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà: Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà cung cấp dịch vụ nội trú 24 giờ. Các loại cơ sở hoặc nhà chăm sóc trung gian bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/phục hồi-khuyết tật phát triển (intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng-khuyết tật phát triển (intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N).

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ: Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống Blue Shield Promise.

Danh sách thuốc theo hợp đồng (Contract Drugs List, CDL): Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu các loại thuốc được đài thọ mà quý vị cần.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Dịch vụ bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi quý vị được nhập viện được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

Dịch vụ chăm sóc chính: Đi đến phần “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường.”

Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định: Các dịch vụ được đòi hỏi liên quan đến tình trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để giúp hội viên ổn định. Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định được bảo hiểm và chi trả. Các bệnh viện ngoài hệ thống có thể cần được phê duyệt trước (chấp thuận trước).

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em hoặc chăm sóc như chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của việc chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Dịch vụ chăm sóc theo dõi: Chăm sóc định kỳ bởi bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong quá trình điều trị.

Dịch vụ chuyên chở phi y tế: Dịch vụ chuyên chở khi đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ được đòi hỏi bởi Medi-Cal và được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận và khi nhận toa thuốc cũng như nguồn tiếp liệu y tế.

Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu: Dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh có chứng nhận (certified nurse midwives - CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (licensed midwives - LM).

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi hội viên ở bất kỳ nơi nào ngoài khu vực phục vụ.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt: Dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu dịch vụ sức khỏe tâm thần cao hơn mức độ suy giảm từ nhẹ đến trung bình.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú cho hội viên có các tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân hoặc theo nhóm (tâm lý trị liệu)



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

- Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, các nguồn tiếp liệu và thuốc bổ

Dịch vụ tại cộng đồng dành cho người lớn (Community-based adult services,

CBAS): Dịch vụ tại cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.

Dịch vụ y tế công cộng: Dịch vụ y tế hướng tới toàn dân. Các dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, cải thiện sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe nghề nghiệp.

Điều phối quyền lợi (Coordination of benefits, COB): Quy trình xác định đài thọ bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có điều trị chính và trách nhiệm thanh toán cho các hội viên có nhiều hơn một đài thọ bảo hiểm sức khỏe.

Điều trị mang tính nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt, nhưng chưa được FDA chấp thuận sử dụng chung và vẫn đang được nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

Điều trị mang tính thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ tục hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm trong phòng thí nghiệm hoặc nghiên cứu trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua một cuộc điều tra lâm sàng.

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng làm giá đỡ hoặc nẹp gắn bên ngoài vào cơ thể để hỗ trợ hoặc sửa chữa một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nặng và việc đó là cần thiết về mặt y tế cho sự phục hồi của hội viên.

Giải phẫu chỉnh hình và tái tạo: Phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

Gian lận: Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rằng sự lừa dối có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Giới thiệu: Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước (cho phép trước).

Hệ thống Y tế do Quận Quản lý (County Organized Health System, COHS): Cơ quan địa phương được thành lập bởi một ban giám sát cấp quận để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Quý vị sẽ tự động được ghi danh vào chương trình COHS nếu quý vị đáp ứng đủ các quy tắc ghi danh. Những người thụ hưởng được ghi danh sẽ chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ trong số các nhà cung cấp dịch vụ của COHS.

Hệ thống: Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác ký hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc hủy tư cách hội viên của quý vị khỏi chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Hội viên: Bất kỳ hội viên Medi-Cal hội đủ điều kiện nào đã ghi danh với Blue Shield Promise đều được quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

Hủy ghi danh: Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này vì quý vị không còn đủ điều kiện nữa hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc gọi cho HCO và hủy tư cách hội viên qua điện thoại.

Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT): Các dịch vụ EPSDT là quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải được khám sức khỏe tổng quát phù hợp với lứa tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm cũng như bất kỳ phương pháp điều trị nào để chăm sóc hoặc trợ giúp các tình trạng bệnh có thể được tìm thấy khi thăm khám.

Kháng cáo: Yêu cầu của hội viên để Blue Shield Promise xem xét và thay đổi quyết định về khoản bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

Khiếu nại: Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên bày tỏ sự không hài lòng về dịch vụ được Medi-Cal, Blue Shield Promise, một chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal đài thọ. Khiếu nại cũng giống như một than phiền.

Khiếu nại: Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên bày tỏ sự không hài lòng về Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ, chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

được cung cấp. Đơn khiếu nại được nộp cho Blue Shield Promise về một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống là một ví dụ về khiếu nại.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý trong đó Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ. Khu vực này bao gồm quận Los Angeles.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal của FFS gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số nguồn tiếp liệu y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Medi-Cal trả lệ phí theo dịch vụ (Fee-For-Service, FFS): Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua chương trình Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người khuyết tật trẻ hơn và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối (End stage renal disease - ESRD)).

Người Mỹ da đỏ: Cá nhân đáp ứng định nghĩa về “Người da đỏ” theo luật liên bang tại 42 CFR khoản mục 438.14, trong đó định nghĩa một người là “Người da đỏ” nếu người đó đáp ứng bất kỳ điều kiện nào sau đây

- Là hội viên của một bộ lạc Người da đỏ được liên bang công nhận,
- Sống ở trung tâm thành thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
 - Là hội viên của một bộ lạc, một toán hoặc nhóm Người da đỏ có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, toán hoặc nhóm đã bị chấm dứt kể từ năm 1940 và những bộ lạc, toán hoặc nhóm được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận ở hiện tại hoặc trong tương lai hoặc người là hậu duệ đời thứ nhất hoặc thứ hai của bất kỳ hội viên nào như vậy, hoặc
 - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người bản địa Alaska khác, hoặc
 - Được Bộ trưởng Nội vụ coi là Người da đỏ vì bất kỳ mục đích nào, hoặc
 - Được xác định là Người da đỏ theo quy định do Bộ trưởng Nội vụ ban hành, hoặc
- Được Bộ trưởng Nội vụ coi là Người da đỏ vì bất kỳ mục đích nào, hoặc
- Được Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh coi là Người da đỏ vì mục đích xét đến tính hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Người da



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

đỏ, bao gồm cả Người da đỏ California, người Eskimo, người Aleut hoặc người bản địa Alaska khác

Người tham gia: Người là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ da đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP) Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch vụ Y tế Người da đỏ (Indian Health Service, IHS), Bộ lạc Người da đỏ, Chương trình Y tế Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người da đỏ Thành thị (Tribal Organization or Urban Indian Organization, UIO) điều hành, theo các thuật ngữ được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ (mục 25 USC 1603).

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Các nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những người được cấp phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và chuyên gia như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và những người làm việc với Blue Shield Promise hoặc trong hệ thống của Blue Shield Promise. Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise phải có giấy phép hành nghề ở California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà Blue Shield Promise đài thọ.

Quý vị thường sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị trước khi thăm khám với bác sĩ chuyên gia. PCP của quý vị phải xin chấp thuận trước từ Blue Shield Promise trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP đối với một số loại dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc Sản/Phụ khoa hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia (hoặc bác sĩ có tham gia): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hay cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác, bao gồm các cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện: Bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình: Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống Blue Shield Promise.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống: Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise.

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống: Đi đến phần “Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình.”

Nhân viên quản lý hồ sơ: Y tá chuyên nghiệp hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Nhập viện: Nằm viện để điều trị nội trú.

Phân loại (hoặc khám sàng lọc): Đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị được thực hiện bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo khám sàng lọc nhằm mục đích xác định xem nhu cầu chăm sóc của quý vị khẩn cấp như thế nào.

Phòng khám Y tế Nông thôn (Rural Health Clinic, RHC): Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và chăm sóc phòng ngừa tại một RHC.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME): Thiết bị này là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu. Blue Shield Promise quyết định nên thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua.

Thu hồi khoản bồi thường do sai lầm: Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho hội viên Medi-Cal do thương tích mà một bên khác phải chịu trách nhiệm pháp lý, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho hội viên vì thương tích đó.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc mà luật pháp yêu cầu phải có đơn từ nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mới được phân phối, không giống như các loại thuốc không theo toa (over the counter, OTC) không cần toa bác sĩ.

Tiền đồng trả (đồng trả): Thanh toán quý vị thực hiện, thường là tại thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của bên bảo hiểm.

Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần: Một rối loạn tâm thần khi các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân hoặc



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.

người khác hoặc quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc không thể tự ăn, tự bảo vệ hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng sức khỏe hoặc tình trạng tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc cơn đau nghiêm trọng, mà một người có hiểu biết thận trọng về sức khỏe và y khoa có thể cho rằng không được chăm sóc y tế ngay có thể:

- Đặt sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi vào tình thế nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoạt động không bình thường

Trung tâm sinh nở độc lập (Freestanding Birth Center, FBC): Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của sản phụ, có giấy phép hay nói cách khác được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc sinh nở tiền sản hoặc hậu sản và các dịch vụ cứu thương khác được bao gồm trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Trung tâm Sức khỏe Hội đủ Tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM): Người được cấp phép là y tá chuyên nghiệp và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội đồng Y tá Chuyên nghiệp California. Một y tá hộ sinh có chứng nhận được phép tham gia các trường hợp sinh thường.

Y viện: Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm bác sĩ gia đình (primary care provider - PCP). Đây có thể là một Trung tâm Sức khỏe Hội đủ Tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám Y tế Nông thôn (Rural Health Clinic, RHC), Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe dành cho người Mỹ da đỏ (Indian Health Clinic, IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/Medi-Cal.