

Handbook ng Miyembro Handbook

Ang kailangan ninyong malaman tungkol sa inyong mga benepisyo

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

2025

San Diego

Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association

2025 Medi-Cal EOC (SD)

Iba pang wika at mga format

Mga iba pang wika

Maaari ninyong makuha ang Handbook ng Miyembro na ito at ang iba pang materyal ng plano sa iba pang wika nang libre. Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga nakasulat na pagsasaling-wika mula sa mga kwalipikadong tagasalin. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Libre ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng interpreter at mga serbisyo ng pagsasalin.

Mga iba pang format

Makukuha ninyo ang impormasyong ito sa mga iba pang format, tulad ng braille, malaking titik na may 20-point na font, audio, at mga naa-access na electronic na format nang walang gastos sa inyo. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Libre ang tawag.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo ng interpreter

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo ng pasalitang pagsasalin, kabilang ang sign language, mula sa isang kwalipikadong interpreter, sa loob ng 24 na oras, nang walang gastos sa inyo. Hindi ninyo kailangang gawing interpreter ang isang miyembro ng pamilya o kaibigan. Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban na lang kung isa itong emergency. Available ang mga serbisyo ng interpreter, wika, at kultura nang libre. Available ang tulong 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa inyong wika, o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Libre ang tawag.

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-855-699-5557 (TTY 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-699-5557 (TTY 711). These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-699-5557 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-699-5557 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Հայերեն պիտակ (Armenian)


ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY 711) Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-699-5557 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

 Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: 711) 1-855-699-5557 تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (TTY: 711) 1-855-699-5557 تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-699-5557 (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。 1-855-699-5557 (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。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-699-5557 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-699-5557 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-699-5557 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-699-5557 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-699-5557 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-699-5557 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!

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

Handbook ng Miyembro

Ipinapaalam sa inyo ng Handbook ng Miyembro na ito ang tungkol sa inyong saklaw sa ilalim ng Blue Shield Promise. Mangyaring basahin ito nang mabuti at buo. Matutulungan kayo nito na maunawaan ang inyong mga benepisyo, ang mga serbisyong maaari ninyong matanggap, at kung paano makuha ang pangangalagang kailangan ninyo. Ipinapaliwanag din nito ang inyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Kung mayroon kayong mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, siguraduhing basahin ang lahat ng seksyong naaangkop sa inyo.

Ang Handbook ng Miyembro na ito ay tinatawag ding Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagsisiwalat. Binubuo ng EOC at Form ng Pagbubunyag na ito ang buod lang ng planong pangkalusugan. Dapat basahin ang planong pangkalusugan upang matukoy ang eksaktong mga tuntunin at kundisyon ng saklaw. Upang malaman ang higit pa, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!

Upang humiling ng kopya ng kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Health Care Services (DHCS) ng California, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Maaari kayong humiling ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang libre. Makikita rin ninyo ang Handbook ng Miyembro sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal. Maaari rin kayong humingi ng libreng kopya ng mga hindi pinagmamay-ariang klinikal at pang-administratibong mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise. Nasa website din ng Blue Shield Promise ang mga ito.

Makipag-ugnayan sa amin

Narito ang Blue Shield Promise para tumulong. Kung mayroon kayong mga tanong, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes - Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag.

Maaari rin kayong pumunta online anumang oras sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Talaan ng mga nilalaman

Iba pang wika at mga format	2
Mga iba pang wika.....	2
Mga iba pang format.....	2
Mga serbisyo ng interpreter	3
Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!	10
Handbook ng Miyembro.....	10
Makipag-ugnayan sa amin	11
Talaan ng mga nilalaman	12
1. Pagsisimula bilang isang miyembro	15
Paano humingi ng tulong.....	15
Sino ang maaaring maging miyembro	16
Mga identification (ID) card	16
2. Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan	18
Pangkalahatang pananaw ng planong pangkalusugan.....	18
Paano gumagana ang inyong plano	20
Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan	21
Mga mag-aaral na lilipat sa bagong county o sa labas ng California.....	22
Pagpapatuloy ng pangangalaga.....	24
Mga Gastusin.....	28
3. Paano makakuha ng pangangalaga	32
Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan	32



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP).....	33
Network ng provider	38
Mga appointment	51
Pagpunta sa inyong appointment.....	51
Pagkakansela at pagpapalit ng schedule	52
Pagbabayad	52
Mga rekomendasyon.....	54
Mga rekomendasyon sa California Cancer Equity Act	56
Paunang pag-apruba (paunang pahintulot).....	56
Mga pangalawang opinyon	59
Sensitibong pangangalaga	60
Agarang pangangalaga.....	64
Pang-emergency na pangangalaga.....	66
Nurse Advice Line	68
Mga maagang direktiba sa pangangalagang pangkalusugan	68
Donasyon ng organ at tissue	69
4. Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad	70
Anong mga benepisyo at serbisyong sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan	70
Mga benepisyo ng Medi-Cal na saklaw ng Blue Shield Promise	75
Iba pang benepisyo at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise.....	102
Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal	109
Mga serbisyong hindi ninyo makukuha sa pamamagitan ng Blue Shield Promise o Medi-Cal.....	119
Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya	120
5. Bata at kabataan mabuting pangangalaga	121
Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen.....	121
Mga pagsusuri sa kalusugan at pangangalagang pang-iwas sa sakit habang walang sakit ang bata.....	124
Pag-screen para sa lead poisoning sa dugo.....	126



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan	126
Iba pang serbisyong makukuha ninyo sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa.....	127
6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema	130
Mga reklamo	131
Mga apela.....	133
Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya sa apela	135
Mga Reklamo at Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC).....	137
Mga Pagdinig ng Estado.....	138
Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso	141
7. Mga karapatan at responsibilidad	143
Ang inyong mga karapatan.....	143
Inyong mga responsibilidad	145
Abiso laban sa diskriminasyon	146
Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro	149
Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado	150
Abiso tungkol sa mga batas	162
Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad, iba pang saklaw ng kalusugan, at pagbabayad-pinsala	163
Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian	164
Abiso sa Pagkilos	165
8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman.....	168
Mahahalagang mga numero ng telepono.....	168
Mga salitang dapat malaman.....	169



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1. Pagsisimula bilang isang miyembro

Paano humingi ng tulong

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

Customer Service

Narito ang serbisyo sa customer ng Blue Shield Promise upang tulungan kayo. Magagawa ng Blue Shield Promise na:

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

Kung kailangan ninyo ng tulong, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. Dapat siguraduhin ng Blue Shield Promise na hindi hihigit sa 10 minuto ang inyong paghihintay kapag tumawag kayo.

Maaari rin kayong bumisita sa Serbisyo sa Customer online anumang oras sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sino ang maaaring maging miyembro

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

Kwalipikado kayo para sa Blue Shield Promise dahil naging kwalipikado kayo sa Medi-Cal at nakatira sa San Diego County. Tawagan ang Health and Human Services Agency ng San Diego County sa 1-866-262-9881 (TTY 711) upang malaman ang higit pa. Maaaring kwalipikado rin kayo sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security dahil tumatanggap kayo ng SSI o SSP.

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

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

Transitional na Medi-Cal

Maaari kayong makakuha ng Transitional na Medi-Cal kung nagsimulang lumaki ang inyong kinikita at hindi na kayo kwalipikado para sa Medi-Cal.

Maaari kayong magtanong tungkol sa pagiging kwalipikado sa Transitional na Medi-Cal sa lokal na tanggapan ng inyong county sa:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

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

Mga identification (ID) card

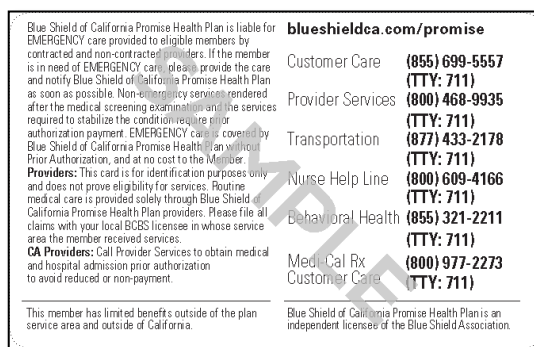
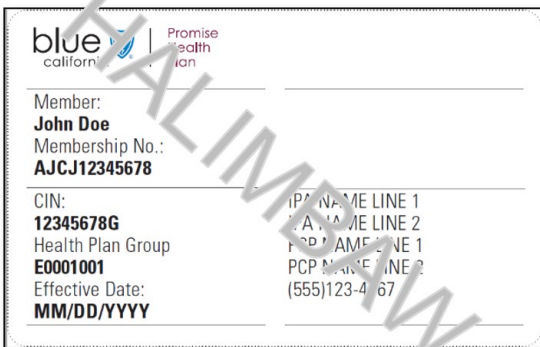
Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakatanggap kayo ng aming Blue Shield Promise na ID card. Dapat ninyong ipakita ang inyong Blue Shield Promise na ID card **at** ang inyong Identification Card para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal kapag tumatanggap kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta. Ang inyong Medi-Cal BIC card ay ang



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

identification card ng mga benepisyo na ipinadala sa inyo ng Estado ng California. Dapat ay palagi ninyong dala ang lahat ng health card. Ang inyong Medi-Cal BIC at Blue Shield Promise ID card ay ganito ang hitsura:



Kung hindi ninyo makukuha ang inyong ID card sa Blue Shield Promise sa loob ng ilang linggo mula sa petsa ng inyong enrollment, o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong ID card sa Blue Shield Promise, tawagan kaagad ang serbisyo sa customer. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng bagong card nang libre. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Kung wala kayong Medi-Cal BIC card o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong card, tumawag sa lokal na tanggapan ng county. Upang makita ang lokal na tanggapan ng inyong county, pumunta sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

Pangkalahatang pananaw ng planong pangkalusugan

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa mga bansang ito: San Diego County. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo. Kung itinalaga kayo sa Blue Shield Promise, at mayroon kayong doktor na gusto ninyong maging provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) ninyo, tawagan kami upang matulungan namin kayo.

Makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng serbisyo sa customer ng Blue Shield Promise upang malaman ang higit pa tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ninyo ito magagamit. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Kailan magsisimula at matatapos ang inyong saklaw

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

Kakailanganing i-renew ang inyong saklaw ng Medi-Cal bawat taon. Kung hindi mai-renew ng lokal na tanggapan ng inyong county ang inyong saklaw ng Medi-Cal sa elektronikong paraan, padadalhan kayo ng county ng paunang pinunan na



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

form sa pag-renew ng Medi-Cal. Kumpletuhin ang form na ito at ibalik ito sa lokal na tanggapan ng inyong county. Maaari ninyong personal na ibalik ang inyong impormasyon, o sa pamamagitan ng telepono, koreo, sa online, o sa pamamagitan ng iba pang elektronikong paraang maaari sa inyong county.

Magkakaiba ang petsa ng pag-renew para sa lahat. Tiyaking makakaugnayan kayo kapag oras nang mag-renew. Iulat kaagad ang mga pagbabago sa address, numero ng telepono, o email address sa inyong lokal na tanggapan ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao sa San Diego County sa 1-866-262-9881. Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagkumpleto ng inyong taunang pag-renew o may mga tanong, makipag-ugnayan sa Departamento ng Retention ng Blue Shield Promise Medi-Cal sa 1-855-636-5251 (TTY 711), 7:30 a.m. – 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes, maliban sa mga holiday.

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

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

Maaaring magwakas ang saklaw ng Medi-Cal ng Blue Shield Promise kung totoo ang alinman sa mga sumusunod:

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

Kung mawala ang inyong saklaw ng Medi-Cal ng Blue Shield Promise, maaari pa rin kayong maging kwalipikado para sa saklaw ng FFS Medi-Cal. Kung hindi kayo sigurado kung sinasaklaw pa rin kayo ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Ang mga American Indian ay may karapatang hindi magpatala sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal, o maaaring umalis sa kanilang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal at bumalik sa FFS Medi-Cal anumang oras at sa anumang dahilan.

Kung isa kayong American Indian, mayroon kayong karapatang makatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa isang Indian Health Care Provider (IHCP). Maaari rin kayong manatili o mag-disenroll (umalis) sa Blue Shield Promise habang tumatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga lokasyong ito. Upang malaman ang higit pa tungkol sa enrollment at disenrollment, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Paano gumagana ang inyong plano

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

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

Upang malaman ang higit pa, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Matatagpuan din ninyo online ang impormasyon ng serbisyo sa miyembro sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan

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

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

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

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa Blue Shield Promise, maaari kayong makipag-ugnayan sa unit ng Enrollment ng Blue Shield Promise sa 1-866-820-6009. Maaari kayong tumawag sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes. O tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

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

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

- Sabihin sa inyong manggagawa sa pagiging karapat-dapat sa Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao ng San Diego County na pansamantala kayong lilipat upang pumasok sa paaralan para sa mas mataas na antas ng edukasyon at ibigay sa kanila ang inyong address sa bagong county. Ia-update ng county ang mga talaan ng kaso gamit ang inyong bagong address at county code. Dapat ninyo itong gawin kung nais ninyong makatanggap ng karaniwang pangangalaga o preventive care sa bagong county. Kung walang serbisyo ang Blue Shield Promise sa county kung saan kayo magkokolehiyo, maaaring kailanganin ninyong magpalit ng mga planong pangkalusugan. Para sa mga tanong at upang maiwasan ang pagkaantala sa pagsali sa isang bagong planong pangkalusugan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

○

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

Kung pansamantala kayong aalis sa California upang maging mag-aaral sa ibang estado at gusto ninyong panatilihin ang inyong saklaw ng Medi-Cal, makipag-ugnayan sa inyong manggagawa sa pagiging karapat-dapat sa Ahensya ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao ng San Diego County. Hangga't kwalipikado kayo, sasaklawin ng Medi-Cal ang mga pang-emergency na serbisyo at agarang pangangalaga sa ibang estado. Sasaklawin din ng Medi-Cal ang pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico.

Ang mga serbisyo sa karaniwang pangangalaga at preventive care, kasama ang mga inireresetang gamot na nauugnay sa mga serbisyong ito, ay hindi sinasaklaw kapag nasa labas kayo ng California. Hindi kayo magiging kwalipikado para sa saklaw ng Medi-Cal para sa mga serbisyong wala sa estado. Hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa inyong pangangalagang pangkalusugan. Kung gusto ninyo ng Medicaid sa ibang estado, kakailanganin ninyong mag-apply sa estadong iyon. Hindi sasaklawin ng Medi-Cal ang pang-emergency, agaran, o



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

anupamang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa labas ng United States, maliban sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico gaya ng nakasaad sa Kabanata 3.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Pagpapatuloy ng pangangalaga para sa wala sa network na provider

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makukuha ninyo ang inyong pangangalagang pangkalusugan mula sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Upang malaman kung nasa network ng Blue Shield Promise ang isang provider ng pangangalagang pangkalusugan, mangyaring tingnan ang online na direktoryo ng provider sa <https://www.blueshieldca.com/fad/home>. Maaaring wala sa network ng Blue Shield Promise ang mga provider na hindi nakalista sa direktoryo.

Sa ilang sitwasyon, maaari kayong makatanggap ng pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung inatasan kayong palitan ang inyong planong pangkalusugan o lumipat mula sa FFS patungo sa isang pinapamahalaang pangangalaga, o nagkaroon kayo ng provider na nasa network ngunit wala na sa network ngayon, maaari ninyong mapanatili ang inyong provider kahit wala ito sa network ng Blue Shield Promise. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga.

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

- Mayroon kayong nagpapatuloy na ugnayan sa wala sa network na provider bago ang enrollment sa Blue Shield Promise
- Nagpunta kayo sa wala sa network na provider para sa isang hindi pang-emergency na pagbisita nang isang beses man lang sa loob ng 12 buwan bago ang enrollment ninyo sa Blue Shield Promise



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

- Nakahanda ang wala sa network na provider na makipagtulungan sa Blue Shield Promise at sumasang-ayon ito sa mga kinakailangan sa kontrata at kabayaran para sa mga serbisyo ng Blue Shield Promise
- Natutugunan ng wala sa network na provider ang mga propesyonal na pamantayan ng Blue Shield Promise
- Ang wala sa network na provider ay naka-enroll at kasali sa programa ng Medi-Cal

Upang malaman ang higit pa, tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Kung ang inyong mga provider ay hindi sasali sa network ng Blue Shield Promise sa pagtatapos ng 12 buwan, hindi sumasang-ayon sa mga rate sa pagbabayad ng Blue Shield Promise, o hindi nakakatugon sa mga kinakailangan sa kalidad ng pangangalaga, kakailanganin ninyong lumipat sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Upang talakayin ang inyong mga opsyon, tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at kung kwalipikado kayo, tumawag sa 1-855-699-5557.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

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

Kundisyon sa kalusugan	Yugto ng panahon
Mga malalang kundisyon (isang medikal na isyung nangangailangan ng mabilis na atensyon)	Hangga't umiiral ang inyong malalang kundisyon
Malulubhang hindi gumagaling na kundisyon sa pangangatawan at pag-uugali (isang malubhang isyu sa pangangalagang pangkalusugan na matagal na kayong mayroon)	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa pagsisimula ng saklaw o sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng provider sa Blue Shield Promise
Pagbubuntis at pangangalaga pagkatapos ng pagbubuntis (pagkatapos ng kapanganakan)	Sa panahon ng inyong pagbubuntis at hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis
Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa pagsusuri o mula sa pagtatapos ng inyong pagbubuntis, alinman ang mas huli
Pangangalaga sa bagong silang na sanggol sa pagitan ng pagkapanganak at sa edad na 36 na buwan	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa petsa ng pagsisimula ng saklaw o sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng provider sa Blue Shield Promise
Sakit na nagtataning sa buhay (nakamamatay na medikal na isyu)	Hanggang sa mayroon pa rin kayong karamdaman. Maaari pa rin kayong makakuha ng mga serbisyo sa loob ng mahigit sa 12 buwan mula sa petsa kung kailan kayo nag-enroll sa Blue



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

	Shield Promise o sa panahong humintong makipagtulungan ang provider sa Blue Shield Promise
Pagsasagawa ng operasyon o iba pang medikal na pamamaraan mula sa wala sa network na provider basta't ito ay sinasaklaw, medikal na kinakailangan, at pinapahintulutan ng Blue Shield Promise bilang bahagi ng naidokumentong paggamot at inirekumenda at idinokumento ng provider	Kailangang isagawa ang operasyon o iba pang medikal na pamamaraan sa loob ng 180 araw pagkatapos ng petsa ng pagwawakas ng kontrata ng provider o 180 araw mula sa petsa ng pagka-epektibo ng inyong enrollment sa Blue Shield Promise

Para sa iba pang kundisyong maaaring maging kwalipikado, tawagan ang serbisyo sa customer ng Blue Shield Promise.

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

Para sa tulong sa pagpili ng nakakontratang provider na magpapatuloy sa inyong pangangalaga o kung mayroon kayong mga tanong o problema sa pagkuha ng mga saklaw na serbisyo mula sa isang provider na wala na sa network ng Blue Shield Promise, tawagan ang serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Hindi kinakailangan ng Blue Shield Promise na magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa mga serbisyo na hindi sinasaklaw ng Medi-Cal o na hindi sinasaklaw sa ilalim ng kontrata ng Blue Shield Promise sa DHCS. Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga, pagiging karapat-dapat, at mga available na serbisyo, tumawag sa 1-855-699-5557.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga Gastusin

Mga gastos ng miyembro

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

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

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

Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at bahagi sa gastusin

Maaaring kailanganin ninyong magbayad ng bahagi sa gastusin bawat buwan para sa inyong mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga. Nakadepende ang halaga ng inyong bahagi sa gastos sa inyong kita at mga mapagkukunan.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

Kada buwan, kayo ang magbabayad ng mga sarili ninyong bill sa pangangalagang pangkalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa mga bill sa Pangmatagalang Pansuportang Serbisyo (Long-Term Support Service, LTSS), hanggang sa umabot ang naibayad ninyo sa inyong bahagi sa gastusin. Pagkatapos noon, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangmatagalang pangangalaga para sa buwang iyon. Hindi kayo sasaklawin ng Blue Shield Promise hanggang sa mabayaran ninyo ang kabuuan ng inyong bahagi sa gastusin sa pangmatagalang pangangalaga para sa buwan.

Paano binabayaran ang isang provider

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

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

Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga provider, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Mga programa sa insentibo ng provider:

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

Upang matuto pa tungkol sa mga programang ito, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa **1-855-699-5557** (TTY 711).

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

Ang mga saklaw na serbisyo ay mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na dapat bayaran ng Blue Shield Promise. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para sa anumang mga serbisyong saklaw ng Medi-Cal, huwag bayaran ang pagsingil. Tawagan kaagad ang serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na malaman kung tama ang pagsingil.

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

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

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

- Ang serbisyong natanggap ninyo ay isang saklaw na serbisyo na responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran. Hindi kayo ire-reimburse ng Blue Shield Promise para sa serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.
- Natanggap ninyo ang saklaw na serbisyo habang kayo ay karapat-dapat namiyembro ng Blue Shield Promise.
- Hihilingin ninyong mabayaran sa loob ng isang taon mula sa petsa kung kailan ninyo natanggap ang saklaw na serbisyo.
- Kayo ay nagpapakita ng katibayan na kayo, o ang isang tao sa ngalan ninyo, ay nagbayad para sa saklaw na serbisyo, tulad ng detalyadong resibo mula sa provider.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Tungkol sa inyong Health Plan o Planong Pangkalusugan

- Natanggap ninyo ang saklaw na serbisyo mula sa isang provider na naka-enroll sa Medi-Cal sa network ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangang matugunan ang kundisyong ito kung nakatanggap kayo ng pang-emergency na pangangalaga, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o iba pang serbisyong pinapahintulutan ng Medi-Cal na isagawa ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).
- Kung karaniwang nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang saklaw na serbisyo, kailangang magbigay kayo ng katibayan mula sa provider na nagpapakita ng medikal na pangangailangan para sa saklaw na serbisyo.

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

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

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promisekung:

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Paano makakuha ng pangangalaga

Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan

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

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

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung mayroon kayong doktor na gusto ninyo pa ring tumingin sa inyo, o gusto ninyong maghanap ng bagong PCP, pumunta sa Direktoryo ng Provider para sa listahan ng lahat ng PCP at iba pang provider na nasa network ng Blue Shield Promise. Mayroong iba pang impormasyon ang Direktoryo ng Provider upang makatulong sa inyong pumili ng PCP. Kung kailangan ninyo ng Direktoryo ng Provider, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP)

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

Kung hindi kayo pipili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos ng enrollment, itatalaga kayo ng Blue Shield Promise sa isang PCP. Kung nakatalaga kayo sa isang PCP at gusto ninyong palitan, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Mangyayari ang pagpapalit sa unang araw ng susunod na buwan.

Ang inyong PCP ay:

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

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

Makikita ninyo ang Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal. O maaari ninyong hilinging padalhan kayo ng Direktoryo ng Provider sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag upang malaman kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga pagpipiliang doktor at iba pang provider

Kayo ang lubos na nakakaalam sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung kayo ang pipili ng inyong PCP. Pinakamainam na manatili sa isang PCP upang malaman niya ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Gayunpaman, kung gusto ninyong lumipat sa isang bagong PCP, maaari kayong lumipat anumang oras. Dapat kayong pumili ng PCP na nasa network ng provider ng Blue Shield Promise at na tumatanggap ng mga bagong pasyente.

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

Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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

Ilang bagay na dapat isipin kapag pumipili ng PCP:

- Nangangalaga ba ang PCP ng mga bata?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang klinika na gusto kong gamitin?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking bahay, trabaho, o paaralan ng aking mga anak?



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking tirahan at madali bang makarating sa tanggapan ng PCP?
- Nagsasalita ba ang mga doktor at kawani sa aking wika?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang ospital na gusto ko?
- Nagbibigay ba ang PCP ng mga serbisyong kailangan ko?
- Tumutugma ba ang mga oras ng tanggapan ng PCP sa aking schedule?
- Nakikipagtulungan ba ang PCP sa mga espesyalistang pinupuntahan ko?

Paunang Appointment sa Kalusugan (IHA)

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

Kapag tumawag kayo upang magpa-schedule ng inyong unang appointment sa kalusugan, sabihin sa taong sasagot sa telepono na isa kayong miyembro ng Blue Shield Promise. Ibigay ang inyong ID number ng Blue Shield Promise.

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

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

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa inyong unang appointment sa kalusugan, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Karaniwang pangangalaga

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

Inirerekumenda ng Blue Shield Promise, lalo na para sa mga bata, na magkaroon ng regular na karaniwang pangangalaga at preventive care. Maaaring makuha ng mga miyembro ng Blue Shield Promise ang lahat ng inirerekumendang maagang preventive na serbisyong inirerekumenda ng American Academy of Pediatrics at ng Mga Sentro para sa Mga Serbisyo ng Medicare at Medicaid. Kabilang sa mga screening na ito ang screening para sa pandinig at paningin, na maaaring makatulong na matiyak ang malusog na pag-unlad at pagkatuto. Para sa listahan ng mga serbisyong inirerekumenda ng doktor ng mga bata, basahin ang mga alituntunin ng “Bright Futures” mula sa American Academy of Pediatrics sa https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

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

Ang inyong PCP ay:

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Network ng provider

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung ang inyong PCP, ospital, o iba pang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng saklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya o pagpapalaglag, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga pagtutol hinggil sa moralidad, basahin ang “Pagtutol hinggil sa moralidad” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

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

Mga nasa network na provider

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

Upang makakuha ng Direktoryo ng Provider ng mga nasa network na provider, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal. Upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

- Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa 911 o pumunta sa pinakamalapit na ospital.
- Kung wala kayo sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, pumunta sa alinmang pasilidad ng agarang pangangalaga.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, pumunta sa alinmang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).
- Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip, pumunta sa provider na nasa network o sa isang provider ng plano sa kalusugan ng isip ng county, nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

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

Mga wala sa network na provider na nasa lugar ng serbisyo

Ang mga wala sa network na provider ay mga provider na walang kasunduang makipagtulungan sa Blue Shield Promise. Maliban sa pang-emergency na pangangalaga, pangangalaga sa pamilya, sensitibong pangangalaga, at pangangalagang paunang inaprubahan ng Blue Shield Promise, maaaring kailangan ninyong magbayad para sa anumang pangangalagang makukuha ninyo sa mga wala sa network na provider sa inyong lugar ng serbisyo.

Kung kailangan ninyo ng medikal na kinakailangang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na hindi available sa network, maaaring makuha ninyo nang libre ang mga ito mula sa isang wala sa network na provider. Maaaring mag-apruba ang Blue Shield Promise ng rekomendasyon sa isang wala sa network na provider kung hindi available sa network ang mga serbisyong kailangan ninyo, o kung napakalayo ng mga ito sa inyong bahay. Kung bibigyan namin kayo ng rekomendasyon sa isang wala sa network na provider, kami ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga wala sa network na serbisyo, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Wala sa lugar ng serbisyo

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng pangangalagang **hindi** pang-emergency o agaran, tawagan kaagad ang inyong PCP. O tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Para sa pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang wala sa network na pang-emergency na pangangalaga. Kung maglalakbay kayo papunta sa Canada o Mexico at kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga. Kung bibiyahe kayo sa ibang bansa sa labas ng Canada o Mexico at mangailangan kayo ng mga serbisyo ng pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, o anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, **hindi** sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga.

Kung nagbayad kayo para sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na bayaran kayo. Susuriin ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan. Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagbalik sa ibinayad ninyo, basahin ang Kabanata 2, "Tungkol sa inyong planong pangkalusugan" sa handbook na ito.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

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

Ang programa na California Children's Services (CCS) ay isang programa ng estado na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may ilang partikular na kundisyon ng kalusugan, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan at nakakatugon sa mga panuntunan ng programa na CCS. Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan para sa isang kundisyong medikal na karapat-dapat sa CCS at walang espesyalista na may panel ng CCS ang Blue Shield Promise sa network na makakapagbigay ng pangangalagang kailangan ninyo, maaari kayong pumunta sa isang provider sa labas ng network ng provider nang libre. Upang matuto pa tungkol sa programa na CCS, basahin ang Kabanata 4, "Mga benepisyo at serbisyo" sa handbook na ito.

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa pangangalagang wala sa network o wala sa lugar ng serbisyo, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Kung sarado ang tanggapan at gusto ninyo ng tulong mula sa kinatawan ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Mga Nakatalagang Modelong MCP

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

Nangangahulugan ito na ire-refer kayo ng inyong PCP sa mga espesyalista at serbisyong nauugnay sa kanyang grupong medikal, IPA, o sa Blue Shield Promise. Kung nagpapatingin na kayo sa isang espesyalista, kausapin ang inyong PCP o tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Tutulungan kayo ng serbisyo sa customer na magpatingin sa provider na iyon kung karapat-dapat kayo para sa pagpapatuloy ng pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon, puntahan ang seksyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito.

Paano gumagana ang pinapamahalaang pangangalaga

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga. Nagbibigay ng pangangalaga ang Blue Shield Promise sa mga miyembrong nakatira sa San Diego County. Sa pinapamahalaang pangangalaga, nagtutulongan ang inyong PCP, mga espesyalista, klinika, ospital, at iba pang provider upang pangalagaan kayo.

Nakikipagkontrata ang Blue Shield Promise sa mga grupong medikal upang magbigay ng pangangalaga sa mga miyembro ng Blue Shield Promise. Binubuo



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ang grupong medikal ng mga doktor na mga PCP at espesyalista.

Nakikipagtulungan ang grupong medikal sa iba pang provider tulad ng mga laboratoryo at mga supplier ng durable medical equipment. May ugnayan din sa ospital ang grupong medikal. Tingnan ang inyong ID card sa Blue Shield Promise para sa mga pangalan ng inyong PCP, grupong medikal, at ospital.

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

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga doktor

Pipili kayo ng doktor o iba pang provider mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise bilang inyong PCP. Ang pipiliin ninyong PCP ay dapat na isang nasa network na provider. Upang makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). O hanapin ito online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Kung nagpapatingin kayo sa isang doktor bago kayo naging miyembro ng Blue Shield Promise, at ang doktor na iyon ay hindi bahagi ng network ng Blue Shield Promise, maaari ninyong ipagpatuloy ang pagpapatingin sa doktor na iyon sa loob ng limitadong panahon. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito. Upang malaman ang higit pa, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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

Kung gusto ninyong palitan ang inyong PCP, dapat kayong pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Tiyaking tumatanggap ng mga bagong pasyente ang PCP. Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga ospital

Para sa emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.

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

Mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan

Maaari kayong pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng kababaihan na nasa network ng Blue Shield Promise para sa sinasaklaw na pangangalaga na kinakailangan upang magbigay ng mga serbisyo ng pang-iwas sa sakit na pangangalaga o karaniwang pangangalaga ng kababaihan. Hindi ninyo kailangan ng rekomendasyon o awtorisasyon mula sa inyong PCP para makuha ang mga serbisyo ng ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari kayong tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Puwede rin kayong tumawag sa 24/7 na Blue Shield Promise Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, hindi kinakailangang nasa network ng provider ng Blue Shield Promise ang inyong provider. Maaari kayong pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa mga ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Para sa tulong sa paghahanap ng provider ng Medi-Cal sa labas ng network ng provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Direktoryo ng Provider

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Ang Direktoryo ng Provider ay may mga pangalan, espesyalidad, address, numero ng telepono, oras ng negosyo, at wikang sinasalita ng nasa network na provider ng Blue Shield Promise. Sinasabi nito sa inyo kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider. Ibinibigay rin nito ang pisikal na accessibility para sa gusali, tulad ng paradahan, mga rampa, hagdan na may mga hawakan, at banyo na may malalaking pinto at mga hawakan.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa edukasyon, mga propesyonal na kwalipikasyon, pagkumpleto ng residency, pagsasanay, at sertipikasyon sa lupon ng isang doktor, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Makikita ninyo ang online na Direktoryo ng Provider sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung kailangan ninyo ng naka-print na Direktoryo ng Provider, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Napapanahong access sa pangangalaga

Ang inyong provider na nasa network ay kailangang magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga batay sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Kailangan man lang nilang mag-alok sa inyo ng appointment na nakalista sa mga time frame sa talahanayan sa ibaba.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Uri ng appointment	Dapat kayong makakuha ng appointment sa loob ng:
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	48 oras
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	96 na oras
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangunahing pangangalaga	10 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangangalaga ng espesyalista	15 araw ng trabaho
Pag-alaga sa kalusugan ng isip	
Pangangalaga para sa mga hindi nakamamatay na emergency	6 oras
Agarang pangangalaga	48 oras
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment sa paunang pangangalaga ng provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor at doktor)	10 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment ng follow-up na pangangalaga sa provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)	10 araw ng trabaho mula sa huling appointment
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment ng follow-up na pangangalaga sa provider ng kalusugan ng isip (doktor)	15 araw ng trabaho mula sa huling appointment
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa mga ancillary (pansuporta) na serbisyo para sa pagsusuri o paggamot ng pinsala, karamdaman, o iba pang kundisyon ng kalusugan	15 araw ng trabaho



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Kung minsan, hindi problema ang paghihintay para sa appointment nang mas matagal. Maaari kayong bigyan ng inyong provider ng mas matagal na oras ng paghihintay kung hindi ito makakasama sa inyong kalusugan. Dapat itala sa inyong rekord na hindi makakasama sa inyong kalusugan ang mas matagal na oras ng paghihintay. Maaari ninyong piliing maghintay ng appointment sa ibang pagkakataon o tawagan ang Blue Shield Promise upang pumunta sa isa pang provider na pinili ninyo. Igagalang ng inyong provider at ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan.

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

Sabihin sa amin kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng interpreter, kabilang ang sign language, kapag tatawag kayo sa Blue Shield Promise o kapag kukuha kayo ng mga saklaw na serbisyo. Available ang mga serbisyo ng interpreter nang libre. Lubos naming hindi hinihikayat na magpa-interpret sa mga menor de edad o miyembro ng pamilya. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo ng interpreter na inaalok namin, tumawag sa 1-855-699-5557.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tagal o layo ng paglalakbay papunta sa pangangalaga

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

Kung hindi kayo mabibigyan ng Blue Shield Promise ng pangangalaga batay sa mga pamantayang ito sa tagal o layo ng paglalakbay, maaaring payagan ng DHCS ang ibang pamantayan, na tinatawag na pamantayan sa alternatibong access. Para sa mga pamantayan sa tagal o layo ng Blue Shield Promise para sa kung saan kayo nakatira, bisitahin ang blueshieldca.com/promise/medi-cal. O tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga mula sa isang provider na malayo mula sa tinitirhan ninyo, tawagan ang sebisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Matutulungan nila kayong maghanap ng pangangalaga mula sa provider na mas malapit sa inyo. Kung hindi makakahanap ang Blue Shield Promise ng pangangalaga mula sa mas malapit na provider para sa inyo, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon upang makapunta kayo sa inyong provider, kahit malayo ang provider na iyon mula sa tinitirhan ninyo.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga appointment

Kapag kailangan ninyo ng pangangalagang pangkalusugan:

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

Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room. Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagpapasya kung gaano katindi ang pangangailangan ninyo sa pangangalaga at hindi available ang inyong PCP para makipag-usap sa inyo, tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Pagpunta sa inyong appointment

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyong hindi pang-emergency” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Pagkakansela at pagpapalit ng schedule

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

Pagbabayad

Hindi ninyo kailangang magbayad para sa mga saklaw na serbisyo maliban na lang kung mayroon kayong bahagi sa gastusin para sa pangmatagalang pangangalaga. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at bahagi sa gastusin” sa Kabanata 2. Kadalasan, hindi kayo makakatanggap ng pagsingil mula sa isang provider. Dapat ninyong ipakita ang inyong ID card ng Blue Shield Promise at ang inyong BIC ng Medi-Cal kapag kukuha kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta upang malaman ng inyong provider kung sino ang sisingilin. Maaari kayong makakuha ng Paliwanag ng Mga Benepisyo (Explanation of Benefits, EOB) o pahayag mula sa isang provider. Hindi mga pagsingil ang mga EOB at statement.

Kung makakatanggap kayo ng pagsingil, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Kung makakuha kayo ng pagsingil para sa mga reseta, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O bumisita sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sabihin sa Blue Shield Promise ang halaga ng sinisingil sa inyo, ang petsa ng serbisyo, at ang dahilan para sa pagsingil. Tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na malaman kung para sa saklaw na serbisyo o hindi ang pagsingil. Hindi ninyo kailangang magbayad sa mga provider para sa anumang halagang dapat bayaran ng Blue Shield Promise para sa anumang saklaw na serbisyo. Kung makatanggap kayo ng pangangalaga mula sa wala sa network na provider at hindi kayo kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise, maaaring kailangan ninyong magbayad para sa pangangalagang natanggap ninyo.

Kailangan ninyong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo bumisita sa isang wala sa network na provider maliban kapag:

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

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

Kung makakatanggap kayo ng pagsingil o hiniling sa inyo na bayaran ang isang co-pay na sa tingin ninyo ay hindi ninyo kailangang bayaran, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Kung babayaran ninyo ang pagsingil, maaari kayong maghain ng form ng claim sa Blue Shield Promise. Kakailanganin ninyong sabihin



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham tungkol sa item o serbisyong binayaran ninyo. Babasahin ng Blue Shield Promise ang inyong claim at magpapasya ito kung maibabalik sa inyo ang pera.

Para sa mga tanong, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

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

Mga rekomendasyon

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Kung mayroon kayong problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga sa loob ng mahabang panahon, maaari kayong mangailangan ng pangmatagalang pag-rekumenda. Ang pagkakaroon ng pangmatagalang referral ay nangangahulugang maaari kayong pumunta sa iisang espesyalista nang higit sa isang beses nang hindi kumukuha ng referral sa bawat pagkakataon.

Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng pangmatagalang pagrekumenda o gusto ninyo ng kopya ng patakaran sa rekomendasyon ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Hindi niyo kailangan ng rekomendasyon para sa:

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga rekomendasyon sa California Cancer Equity Act

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

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

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

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

Upang malaman ang higit pa, pumunta sa www.kickitca.org.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng inyong PCP o espesyalista na humiling ng pahintulot sa Blue Shield Promise bago ninyo makuha ang pangangalaga. Ang tawag dito ay humihingi ng paunang pag-apruba o paunang



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pahintulot. Nangangahulugan ito na dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na ang pangangalaga ay medikal na kinakailangan (kailangan).

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

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

- Pagpapaospital, kung hindi emergency
- Mga serbisyong wala sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, kung hindi emergency o agarang pangangalaga
- Outpatient na operasyon
- Pangmatagalang pangangalaga o mga serbisyo ng sanay na pag-aalaga sa isang pasilidad ng pag-aalaga (kabilang ang mga pasilidad ng pang-adult at pediatric na Subacute Care na kinontrata kasama ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na Subacute Care Unit) o pasilidad ng intermediate na pangangalaga (kabilang ang Pasilidad ng intermediate na Pangangalaga para sa May Kapansanan sa Pag-unlad (ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))
- Mga dalubhasang paggagamot, imaging, pagsusuri, at pamamaraan
- Mga serbisyo sa medikal na transportasyon kapag hindi ito emergency.

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

Ang Blue Shield Promise ay may 5 araw ng trabaho mula nang makuha ng Blue Shield Promise ang impormasyong makatuwirang kailangan upang magpasiya (aprubahan o tanggihan) ang mga kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kapag ang isang kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ay ginawa ng isang provider at nalalaman ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang haba ng panahon ay maaaring seryosong maglagay



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

sa panganib ng inyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang pinakamalaking kakayan ng pagkilos, ang Blue Shield Promise ay gagawa ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) na pasya nang hindi lalampas sa 72 oras. Nangangahulugan ito na pagkatapos matanggap ang kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), bibigyan kayo ng Blue Shield Promise ng abiso sa lalong madaling kinakailangan ng inyong kondisyon sa kalusugan at hindi lalampas sa 72 oras o 5 araw pagkatapos ng kahilingan para sa mga serbisyo. Sinusuri ng mga kawani ng klinika o medikal tulad ng mga doktor, nurse, at pharmacist ang mga kahilingan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

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

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

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

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga pangalawang opinyon

Maaaring gusto ninyo ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalagang sinasabi ng inyong provider na kailangan ninyo o tungkol sa inyong diagnosis o plano ng paggamot. Halimbawa, baka gusto ninyo ng pangalawang opinyon kung nais ninyong siguraduhin na tama ang inyong diagnosis, hindi kayo siguradong kailangan ninyo ng iniresetang paggagamot o operasyon, o sinubukan ninyong sundin ang plano sa paggagamot at hindi ito gumagana. Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa ikalawang opinyon kung hihilingin ninyo ito o ng inyong nasa network na provider, at kukunin ninyo ang ikalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise upang makakuha ng ikalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Kung gusto ninyong makakuha ng pangalawang opinyon, ire-refer namin kayo sa isang kwalipikadong nasa network na provider na maaaring magbigay sa inyo ng pangalawang opinyon.

Upang humingi ng ikalawang opinyon at makakuha ng tulong sa pagpili ng provider, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang inyong nasa network na provider ay maaari ring makatulong sa inyong makakuha ng referral para sa pangalawang opinyon kung gusto ninyo ng isa.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sensitibong pangangalaga

Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad

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

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

- Mga serbisyong kaugnay sa panggagahasa at iba pang sekswal na pananalakay
- Pagsusuri at pagpapayo para sa pagbubuntis
- Mga serbisyo ng contraceptive gaya ng pangontra sa pagbubuntis (hindi kasama ang sterilization)
- Mga serbisyo sa pagpapalaglag

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

- Mga serbisyong outpatient para sa kalusugan ng isip at pagpapayo, o mga serbisyo ng residential shelter, batay sa inyong pagiging matanda at kakayahang lumahok sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan
- Pagpapayo, pag-iwas, pagsusuri, at paggamot sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot sa sekswal na naipapasang impeksyon kabilang ang mga sakit na naipapasa sa pamamagitan ng pakikipagtalik tulad ng syphilis, gonorrhea, chlamydia, at herpes simplex
- Paggamot sa sakit sa paggamit ng substance dahil sa pag-abuso sa droga at alak kasama ang pag-screen, pagtatasa, interbensyon, at mga serbisyong pag-refer
 - Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga serbisyo sa paggamot ng karamdaman sa paggamit ng substance" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ang mga serbisyo mula sa isang wala sa network na provider na hindi nauugnay sa sensitibong pangangalaga ay maaaring hindi saklawin. Upang makahanap ng provider ng Medi-Cal na nasa labas ng network ng Blue Shield Promise Medi-Cal, o upang humingi ng tulong sa transportasyon upang makapunta sa isang provider, tumawag sa 1-855-699-5557. Para sa higit pang impormasyon na may kaugnayan sa mga serbisyo ng contraceptive, basahin ang “Mga serbisyong pang-iwas sa sakit at kagalingan at pamamahala sa hindi gumagaling na sakit” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

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

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad na mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip. Sinasaklaw ng plano ng kalusugan ng isip ng county para sa county kung saan kayo nakatira ang mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad na mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip. Para sa mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip, tawagan ang inyong nasa county na plano sa kalusugan ng isip o ang inyong Behavioral Health Organization ng Blue Shield Promise anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang mahanap ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county sa online, pumunta sa: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Ang mga menor de edad ay maaaring pribadong makipag-usap sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga alalahanin sa kalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa 24/7 Blue Shield Promise Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung magagawa ninyong pumayag sa sarili ninyong pangangalaga nang walang pahintulot ng magulang o tagapangalaga sa ilalim ng batas, hindi magbibigay ang Blue Shield Promise ng impormasyon sa inyong mga serbisyo ng sensitibong pangangalaga sa inyong policyholder ng plano ng Blue Shield Promise o pangunahing subscriber o sa sinumang enrollee ng Blue Shield Promise nang walang nakasulat na pahintulot ninyo. Maaari rin ninyong hilingin na kumuha ng pribadong impormasyon tungkol sa inyong mga serbisyong medikal sa isang partikular na form o format, kung available, at ipadala ito sa inyo sa ibang lokasyon. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng mga kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado" sa Kabanata 7 ng handbook na ito.

Mga serbisyo ng pangangalaga sa adult

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng doktor o klinika para sa mga serbisyong ito, o tulong sa pagpunta sa mga serbisyong ito (kabilang ang transportasyon), tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). O tumawag sa 24/7 Blue Shield Promise Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Hindi magbibigay ang Blue Shield Promise ng impormasyon tungkol sa inyong mga serbisyo ng sensitibong pangangalaga sa inyong policyholder ng plano ng Blue Shield Promise o pangunahing subscriber, o sa sinumang enrollee ng Blue Shield Promise, nang walang nakasulat na pahintulot ninyo. Maaari kayong makakuha ng pribadong impormasyon tungkol sa inyong mga serbisyong medikal sa isang partikular na form o format, kung available, at ipadala ito sa inyo sa ibang lokasyon. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng mga kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado" sa Kabanata 7 ng handbook na ito.

Pagtutol hinggil sa moralidad

Ang ilang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa ilang sinasaklaw na serbisyo. Mayroon silang karapatang **hindi** ialok ang ilang sinasaklaw na serbisyo kung hindi sila sumasang-ayon batay sa moralidad sa mga serbisyong ito. Available pa rin ang mga serbisyong ito sa inyo mula sa isa pang provider. Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad, tutulungan niya kayong maghanap ng isa pang provider para sa mga kinakailangang serbisyo. Maaari rin kayong matulungan ng Blue Shield Promise na makahanap ng provider.

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

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

Upang matiyak na pumili kayo ng tagapagbigay na maaaring makapagbigay sa inyo ng pangangalaga na kailangan ninyo at ng inyong pamilya, tawagan ang



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

doktor, grupong medikal, independent practice association, o klinika na nais ninyo. Tanungin kung posible at ibibigay ng tagapagbigay ang mga serbisyong kailangan mo. O tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Available ang mga serbisyong ito sa iyo. Sisiguraduhin ng Blue Shield Promise na kayo at ang inyong mga miyembro ng pamilya ay makakagamit ng mga provider (mga doktor, ospital, klinika) na makapagbibigay sa inyo ng pangangalagang kailangan ninyo. Kung mayroon kayong mga katanungan o kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng provider, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Agarang pangangalaga

Hindi para sa emergency o nakakamatay na kundisyon ang agarang pangangalaga. Ito ay para sa mga serbisyong kailangan ninyo upang makaiwas sa malubhang pinsala sa inyong kalusugan na dulot ng biglaang sakit, pinsala, o kumplikasyon ng kundisyong mayroon kayo. Karamihan sa mga appointment sa agarang pangangalaga ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung hihiling ka ng appointment sa agarang pangangalaga, makakakuha ka ng appointment sa loob ng 48 oras. Kung ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga na kailangan ninyo ay nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), makakakuha kayo ng appointment sa loob ng 96 na oras mula sa inyong kahilingan.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matagawan ang inyong PCP, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). O maaari kayong tumawag sa Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo upang malaman ang antas ng pangangalaga na pinakamainam para sa inyo.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ang mga kinakailangan sa agarang pangangalaga ay maaaring:

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

Kapag nasa loob kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, dapat ninyong kunin ang mga serbisyo ng agarang pangangalaga mula sa isang nasa network na provider. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa agarang pangangalaga mula sa mga nasa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise.

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, ngunit nasa loob ng Estados Unidos, hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makakuha ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo. Pumunta sa pinakamalapit na pasilidad para sa agarang pangangalaga.

Ang Medi-Cal ay hindi sumasaklaw sa mga serbisyo ng agarang pangangalaga sa labas ng Estados Unidos. Kung kayo ay naglalakbay sa labas ng United States at nangangailangan kayo ng agarang pangangalaga, hindi namin sasaklawin ang inyong pangangalaga.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa kalusugan ng isip, tawagan ang plano sa kalusugan ng isip ng inyong county o ang Serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Tawagan ang plano sa kalusugan ng isip ng inyong county o ang inyong Behavioral Health Organization ng Blue Shield Promise anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang mahanap ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county sa online, pumunta sa:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pang-emergency na pangangalaga

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

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

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

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

- Paghilab ng tiyan
- Nabaling buto
- Matinding pananakit
- Pananakit ng dibdib
- Problema sa paghinga
- Matinding paso
- Pagka-overdose sa gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Mga psychiatric na pang-emergency na kundisyon, gaya ng malalang depression o pag-iisip na magpatiwakal



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang hindi agarang kinakailangan. Dapat ninyong kunin ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP, na pinakamahusay na nakakakilala sa inyo. Hindi ninyo kailangang magtanong sa inyong PCP o sa Blue Shield Promise bago kayo pumunta sa ER. Kung hindi kayo sigurado kung isang emergency ang inyong kondisyong medikal, tawagan ang inyong PCP. Puwede rin kayong tumawag sa 24/7 na Blue Shield Promise Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

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

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na transportasyon, tumawag sa **911**.

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

Kung kayo o ang isang taong kilala ninyo ay nasa krisis, mangyaring makipag-ugnayan sa 988 Suicide at Crisis Lifeline: **Tumawag o mag-text sa 988 o mag-chat online sa [988lifeline.org/chat](https://www.988lifeline.org/chat)**. Nag-aalok ang 988 Suicide at Crisis Lifeline ng libre at kumpidensyal na suporta para sa sinumang nasa krisis. Kasama rito ang mga taong nasa emosyonal na pagkabalisa at ang mga nangangailangan ng suporta para sa isang krisis sa pagpapakamatay, kalusugan ng isip, at/o paggamit ng droga.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Nurse Advice Line

Puwedeng magbigay sa inyo ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise ng libheng impormasyong medikal at payo nang 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa buong taon. Tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711) upang:

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

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

Kasama sa Nurse Advice Line ang mga serbisyo ng interpreter.

Mga maagang direktiba sa pangangalagang pangkalusugan

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari kayong kumuha ng form ng paunang direktiba sa mga botika, ospital, tanggapan ng abugado, at tanggapan ng mga doktor. Baka kailangan ninyo ring magbayad para sa form. Maaari din kayong maghanap at mag-download ng libreng form online. Maaari ninyong hilingin sa inyong kapamilya, PCP o isang taong pinagkakatiwalaan ninyo na tulungan kayong sagutan ang form.

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

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

Upang malaman ang higit pa, maaari kayong tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557.

Donasyon ng organ at tissue

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4. Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

Anong mga benepisyo at serbisyong sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan

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

Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o pang-isip na sakit o kundisyon. Para sa higit pa sa inyong mga saklaw na serbisyo, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

4 | Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

Hindi kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang:

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

Nakikipag-coordinate ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na ang mga serbisyong iyon ay saklaw ng isa pang programa at hindi ng Blue Shield Promise.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Para sa mga miyembrong mas bata sa 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang lahat ng serbisyong nakalista sa itaas kasama ang anumang iba pang kinakailangang pangangalagang pangkalusugan, screening, pagbabakuna, mga serbisyong diagnostic, paggamot, at iba pang mga hakbang upang iwasto o mapabuti ang mga depekto at pisikal at pang-isip na sakit at kondisyon, kinakailangan ng benepisyo sa Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen. Ang benepisyong ito ay kilala bilang benepisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) sa ilalim ng pederal na batas.

Nagbibigay ang Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen ng mga serbisyo sa pag-iwas, diagnostic, at paggagamot para sa mga mababang-kitang sanggol, mga anak, at mga kabataan sa ilalim ng 21 taong gulang. Sinasaklaw ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen ang higit pang mga serbisyo kaysa sa benepisyo para sa mga nasa hustong gulang. Ito ay idinisenyo upang matiyak na ang mga bata ay makakuha ng maagang pagtuklas at pag-aalaga upang maiwasan o masuri at gamutin ang mga problema sa kalusugan. Ang layunin ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen ay upang matiyak na nakukuha ng bawat bata ang pangangalagang pangkalusugan na kailangan nila kapag kailangan nila ito – ang tamang pangangalaga sa tamang bata sa tamang oras sa tamang setting.

Makikipag-coordinate ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na ang mga serbisyong iyon ay saklaw ng isa pang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Basahin ang “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa huling bahagi ng kabanatang ito.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Mga serbisyo sa outpatient (ambulatory)

Mga Dyadic na serbisyo

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

Kasama sa mga Dyadic care service ang:

- Mga pagbisita habang walang sakit ang bata ng DBH
- Mga Dyadic comprehensive na serbisyo ng Suporta sa Komunidad
- Mga Dyadic psycho-educational na serbisyo
- Mga Dyadic na serbisyo ng magulang o caregiver
- Dyadic na pagsasanay sa pamilya, at
- Pagpapayo para sa pag-unlad ng bata, at mga serbisyo sa kalusugan ng isip sa ina

Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang (mga iniksyon)

Makakakuha kayo ng mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang (mga iniksyon) mula sa nasa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kapag ang mga ito ay serbisyong pang-iwas sa sakit. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga pagbabakuna (mga iniksyon) na inirerekumenda ng Advisory Committee sa Mga Kasanayan sa Immunization (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC) bilang mga preventive na serbisyo, kasama ang mga pagbabakuna (mga iniksyon) na kailangan ninyo kapag naglalakbay kayo.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Mga pagtatasa sa cognitive health

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

Mga serbisyo ng anesthesiologist

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

Mga serbisyo ng doktor

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

Mga Serbisyo ng Doula

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng doula na ibinibigay ng mga nasa network na provider ng doula sa panahon ng pagbubuntis ng isang miyembro; sa panahon ng labor at panganganak, kabilang ang stillbirth, pagkalaglag, at pagpapalaglag; at sa loob ng isang taon ng katapusan ng pagbubuntis ng isang miyembro. Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang lahat ng serbisyo ng doula.

Ang mga doula provider ay mga manggagawa sa pagpapa-anak na nagbibigay ng edukasyon sa kalusugan, pagtataguyod, at pisikal, emosyonal, at hindi medikal na suporta para sa mga buntis at postpartum na tao bago, sa panahon, at



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pagkatapos ng panganganak, kabilang ang suporta sa panahon, kapanganakan, pagkalaglag, at pagpapalaglag.

Bilang benepisyong pang-iwas sa sakit, nangangailangan ang mga serbisyo ng doula ng nakasulat na rekomendasyon mula sa isang doktor o iba pang lisensyadong practitioner ng mga sining na pagpapagaling sa loob ng kanilang saklaw ng kasanayan. Nag-isyu ang DHCS ng pangmatagalang rekomendasyon para sa mga serbisyo ng doula na nakakatugon sa kinakailangan para sa paunang rekomendasyon. Kabilang sa paunang rekomendasyon para sa mga serbisyo ng doula ang mga sumusunod na pahintulot:

- Isang paunang pagbisita
- Hanggang 8 karagdagang pagbisita na maaaring maging halo ng mga pagbisita bago manganak at pagkatapos manganak
- Suporta sa panahon ng labor at panganganak (kabilang ang labor at panganganak na nagreresulta sa isang stillbirth), pagpapalaglag o pagkalaglag
- Hanggang 2 pinahabang 3 oras na pagbisita pagkatapos ng pagbubuntis

Maaaring makatanggap ang mga miyembro ng hanggang siyam na karagdagang pagbisita pagkatapos ng panganganak na may karagdagang nakasulat na rekomendasyon mula sa isang doktor o iba pang lisensyadong practitioner.

Dapat mag-coordinate ang Blue Shield Promise para sa access sa labas ng network sa mga serbisyo ng doula para sa mga miyembro kung hindi available ang isang provider ng doula na nasa network.

Mga serbisyo ng manggagawang pangkalusugan sa komunidad

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng manggagawang pangkalusugan sa komunidad (community health worker, CHW) para sa mga indibidwal kapag inirerekumenda ng doktor o iba pang lisensyadong practitioner upang maiwasan ang sakit, kapansanan, at iba pang kundisyon sa kalusugan o kanilang pag-unlad; pahabain ang buhay; at itaguyod ang pisikal na kalusugan at kalusugan ng isip at kahusayan. Ang mga serbisyo ng CHW ay walang mga limitasyon sa lokasyon ng serbisyo at maaaring makatanggap ang mga miyembro ng mga serbisyo sa mga setting, tulad ng departamento ng emergency. Maaaring kabilang sa mga serbisyo ang:



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

4 | Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

- Edukasyon sa kalusugan at indibidwal na suporta o pagtataguyod, kabilang ang kontrol at pag-iwas sa mga malala o nakakahawang sakit; pag-uugali, perinatal, at mga kondisyon sa kalusugan sa bibig; at karahasan o pag-iwas sa pinsala
- Pag-promote at pagtuturo sa kalusugan, kabilang ang pagtatakda ng layunin at paglikha ng mga plano ng pagkilos upang matugunan ang pag-iwas at pamamahala sa sakit
- Pag-navigate sa kalusugan, kabilang ang pagbibigay ng impormasyon, pagsasanay, at suporta upang makatulong na makakuha ng pangangalagang pangkalusugan at mga mapagkukunan ng komunidad
- Mga serbisyo sa screening at pagtatasa na nakakatulong na ikonekta ang isang miyembro sa mga serbisyo upang mapabuti ang kanilang kalusugan.

Available ang mga serbisyo sa pag-iwas sa karahasan sa CHW sa mga miyembro na nakakatugon sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon ayon sa tinukoy ng isang lisensyadong practitioner:

- Ang miyembro ay malubhang nasugatan dahil sa karahasan sa komunidad.
- Ang miyembro ay nasa malubhang panganib na makaranas ng marahas na pinsala bilang isang resulta ng karahasan sa komunidad.
- Ang miyembro ay nakaranas ng talamak na pagkakalantad sa karahasan sa komunidad.

Ang mga serbisyo sa pag-iwas sa karahasan sa CHW ay partikular sa karahasan sa komunidad (hal., karahasan sa gang). Maaaring ibigay ang mga serbisyo ng CHW sa mga miyembro para sa karahasan sa tahanan/indibidwal sa pamamagitan ng iba pang mga daanan na may pagsasanay/karanasan na partikular sa mga pangangailangang iyon.

Mga serbisyo sa dialysis at hemodialysis

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

Hindi kasama sa saklaw ng Medi-Cal ang:

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo sa podiatry (paa)

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

Mga serbisyong chiropractic

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

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

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

Mga therapy sa paggagamot

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

- Chemotherapy
- Radiation therapy



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Outpatient na operasyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient na operasyon. Para sa ilang mga pamamaraan, kakailanganin ninyong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago makatanggap ng mga serbisyong iyon. Ang mga diagnostic na pamamaraan at ilang mga outpatient na medikal o dental na pamamaraan ay itinuturing na elective. Dapat kayong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Pangangalaga sa allergy

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

Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol

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

- Certified Nurse Midwife (CNM)
- Diagnosis ng mga genetic disorder ng fetus at pagpapayo
- Edukasyon at tulong sa pagpapasuso
- Edukasyon para sa nutrisyon
- Licensed Midwife (LM)
- Mga breast pump at supply
- Mga pagtatasa at pag-refer sa sosyal at mental na kalusugan
- Mga serbisyo ng paanakan
- Mga serbisyo sa edukasyon sa kalusugan na may kaugnayan sa pagbubuntis
- Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip
- Mga Serbisyong Doula
- Pag-aayos ng pangangalaga
- Pagpapayo
- Pangangalaga bago manganak
- Pangangalaga sa bagong silang
- Pangangalaga sa panganganak at pagkatapos manganak
- Vitamin at mga mineral na supplement



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo sa telehealth

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

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

Mga serbisyo sa kalusugan ng isip

Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

4 | Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

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

Para sa tulong sa paghahanap ng karagdagang impormasyon sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinigay ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-855-321-2211 (TTY 711).

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

Kung ang inyong screening sa kalusugan ng isip ay nagpapakita na maaari kayong magkaroon ng mas mataas na antas ng kapansanan at nangangailangan ng mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (SMHS), ang inyong PCP o ang inyong tagapagbigay ng kalusugan ng isip ay maaaring sumangguni sa plano ng kalusugan ng isip ng county upang makuha ang pangangalaga na kailangan ninyo. Tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na i-coordinate ang inyong unang appointment sa isang provider ng plano sa kalusugan ng isip ng county upang piliin



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ang tamang pangangalaga para sa inyo. Upang matuto pa, basahin ang Kabanata 4, "Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa ilalim ng mga Espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip sa handbook na ito.

Mga pang-emergency na serbisyo sa pangangalaga

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang lahat ng serbisyo na kinakailangan upang gamutin ang medikal na emergency na nangyayari sa Estados Unidos (kabilang ang mga teritoryo tulad ng Puerto Rico, United States Virgin Islands, atbp.). Ang Blue Shield Promise ay sumasaklaw din sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico.

Ang medikal na emergency ay isang medikal na kundisyong may kasamang matinding pananakit o malalang pinsala. Ang kondisyon ay napakaseryoso na, kung hindi ito makakuha ng agarang medikal na atensiyon, ang isang maingat (makatwirang) layperson (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) ay maaaring asahan na magreresulta ito sa:

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

Kung ang isang provider ng emergency room ng ospital ay nagbibigay sa inyo ng hanggang 72 oras na supply ng isang outpatient na inireresetang gamot bilang bahagi ng inyong paggamot, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inireresetang gamot bilang bahagi ng inyong saklaw na mga pang-emergency na serbisyo. Kung ang isang tagapagbigay ng emergency room ng ospital ay nagbibigay sa inyo ng reseta na kailangan ninyong dalhin sa isang botika ng outpatient upang mapunan, saklaw ng Medi-Cal Rx ang resetang iyon.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na supply ng gamot mula sa isang outpatient na pharmacy habang naglalakbay, responsibilidad ng Medi-Cal Rx ang pagsaklaw sa gamot, at hindi ng Blue Shield Promise. Kung ang pharmacy ay nangangailangan ng tulong sa pagbibigay sa inyo ng pang-emergency na supply ng gamot, hilingin sa kanila na tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273.

Mga pang-emergency na serbisyo sa transportasyon

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

Pangangalaga sa hospice at palliative na pangangalaga

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

Pangangalaga sa hospice

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kasama sa pangangalaga sa hospisyo ang:

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

Maaaring hilingin ng Blue Shield Promise na kumuha kayo ng pangangalaga sa hospisyo mula sa isang nasa network na provider maliban kung hindi available sa network ang mga medikal na kinakailangang serbisyo.

Palliative na pangangalaga

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

Kasama sa palliative na pangangalaga ang:

- Maagang pagpapalano sa pangangalaga
- Pagtatasa at konsultasyon sa palliative na pangangalaga
- Plano ng pangangalaga kabilang ang lahat ng awtorisadong palliative at curative care
- Pangkat sa palliative na pangangalaga kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Doctor ng medisina o osteopathy
- Assistant ng doktor
- Rehistradong nurse
- Lisensyadong bokasyonal na nurse o nurse practitioner
- Social worker
- Chaplain
- Pag-aayos ng pangangalaga
- Pamamahala ng pananakit at sintomas
- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip at medikal na serbisyong panlipunan

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

Pagpapaospital

Mga serbisyo ng anesthesiologist

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

Mga inpatient na serbisyo sa ospital

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

Mabilis na Buong Pagkakasunud-sunod ng Genome

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Mga surgical na serbisyo

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

Pinahabang saklaw pagkatapos manganak

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang full-scope na saklaw para sa hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis anuman ang pagkamamamayan, katayuan sa imigrasyon, mga pagbabago sa kita, o kung paano natatapos ang pagbubuntis.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy:

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Acupuncture

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng acupuncture upang maiwasan, baguhin, o mapawi ang pang-unawa ng malubha't patuloy na hindi gumagaling na sakit na dulot ng pangkalahatang kinikilalang medikal na kundisyon.

Ang mga serbisyo ng outpatient acupuncture, mayroon o walang electric stimulation ng mga karayom, ay limitado sa mga serbisyo ng 2 bawat buwan kapag ibinigay ng isang doktor, dentista, podiatrist, o acupuncturist. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Posibleng aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Audiology (pandinig)

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

Cardiac na rehabilitasyon

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

Enteral at parenteral na nutrisyon

Ginagamit ang mga paraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag pinipigilan kayo ng isang kundisyong medikal mula sa pagkain nang normal. Maaaring saklawin ang mga enteral na formula sa nutrisyon at mga parenteral na produktong nutrisyon ng Medi-Cal Rx, kapag medikal na kinakailangan. Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang enteral at parenteral pumps at tubing,, kapag medikal na kinakailangan.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagbili o pagrenta ng mga DME supply, kagamitan, at iba pang serbisyong may reseta mula sa isang doktor, mga physician assistant, mga nurse practitioner, at mga klinikal na espesyalistang nurse. Saklaw ng mga inirersetang DME item na gamit bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga aktibidad ng pang-araw-araw na pamumuhay o upang maiwasan ang pangunahing pisikal na kapansanan.

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga hearing aid

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga hearing aid kapag sinuri kayo para sa pagkawala ng pandinig, medikal na kinakailangan ang mga hearing aid, at may reseta kayo mula sa inyong doktor. Limitado ang saklaw sa pinakamurang tulong sa gastos na nakakatugon sa inyong mga pangangailangang medikal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang isang hearing aid maliban kung kinakailangan ng hearing aid para sa bawat tainga para sa mas mabubuting resulta kaysa sa makukuha ninyo sa isang hearing aid.

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

Sa San Diego County, iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang wala pang 21 taong gulang na nangangailangan ng mga hearing aid sa California Children's Services (CCS) na programa upang magpasya kung ang bata ay kwalipikado para sa CCS. Kung kwalipikado ang bata para sa CCS, babayaran ng CCS ang mga gastos para sa mga medikal na kinakailangang hearing aid. Kung ang bata ay hindi kwalipikado para sa CCS, saklawin ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang hearing aid bilang bahagi ng saklaw ng Medi-Cal.

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

Sa ilalim ng Medi-Cal, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga sumusunod para sa bawat saklaw na hearing aid:

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

- Mga pamalit na baterya ng hearing aid

Mga medikal na supply, kagamitan, at appliance

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

Hindi saklaw ng Medi-Cal ang:

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga paggagamot para sa kalusugan ng pag-uugali

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng paggagamot ukol sa kalusugan ng pag-uugali (behavioral health treatment, BHT) para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen na benepisyo. Kasama sa BHT ang mga serbisyo at programa sa paggagamot tulad ng inilapat na pagsusuri sa pag-uugali at mga programang interbensyon sa pag-uugali na batay sa katibayan na bumubuo o nagpapanumbalik, sa pinakamataas na lawak na magagawa, sa pag-function ng isang miyembrong wala pang 21 taong gulang.

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

Dapat na ang mga serbisyo ng BHT ay medikal na kinakailangan, inireseta ng isang lisensyadong doktor o psychologist, inaprubahan ng Blue Shield Promise, at ibinigay sa paraang sumusunod sa inaprubahang plano sa paggagamot.

Mga serbisyo ng pasilidad ng may kasanayang nurse

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

Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong pangkalusugan na ibinigay sa inyong tahanan kapag napag-alamang medikal na kinakailangan ito at



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

inireseta ng inyong doktor o ng isang assistant na doktor, nurse practitioner, o klinikal na espesyalistang nurse.

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

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

Mga supply ng ostomy at urology

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga ostomy bag, catheter para sa pag-ihi, draining bag, irrigation supply, at adhesive. Hindi kasama rito ang mga supply na para sa pagiging komportable o maginhawa, mga kagamitan o tampok na para sa kaginhawaan at karangyaan.

Occupational therapy

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

Orthotics/prostheses

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Physical therapy

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

Rehabilitasyon sa baga

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

Speech therapy

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

Mga serbisyo para sa transgender

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

Mga klinikal na pagsubok

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga karaniwang gastusin sa pag-aalaga ng pasyente para sa mga pasyenteng tinanggap sa mga klinikal na pagsubok, kabilang ang mga klinikal na pagsubok para sa cancer, na nakalista para sa Estados Unidos sa <https://clinicaltrials.gov>.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo sa laboratoryo at radiology

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

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

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya

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

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, maaari kayong pumili ng sinumang doktor o anumang klinika ng Medi-Cal na wala sa network ng Blue Shield Promise nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pahintulot) mula sa Blue Shield Promise. Kung kumuha kayo ng mga serbisyong hindi nauugnay sa pagpapalano ng pamilya mula sa isang wala sa network na tagabigay, maaaring hindi saklawin ang mga serbisyong iyon. Upang malaman ang higit pa, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Pamamahala sa hindi gumagaling na sakit

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

- Diabetes
- Cardiovascular disease
- Hika

Para sa preventive care na impormasyon para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, basahin ang Kabanata 5, "Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan" sa handbook na ito.

Programang sa Pag-iwas ng Diabetes

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

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

Kailangang matugunan ng mga miyembro ang ilang mga panuntunan upang makasali sa DPP. Upang matuto pa tungkol sa programang ito at upang malaman kung kwalipikado kayo, bisitahin ang <https://wellvolution.com/medi-cal/>.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal/.

Mga reconstructive na serbisyo

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

- Screening sa Alcohol at Droga, Pagtatasa, Maiikling Interbensyon, at Rekomendasyon sa Paggagamot (SABIRT)

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

Mga benepisyo para sa paningin

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

- Karaniwang pagsusulit sa mata nang isang beses kada 24 na buwan; sinasaklaw ang mga karagdagan o mas madalas na pagsusulit sa mata kung medikal na kinakailangan ang mga ito para sa mga miyembro, gaya ng mga may diabetes.
- Mga salamin sa mata (mga frame at lens) isang beses bawat 24 na buwan na may wastong reseta
- Kapalit na salamin sa mata sa loob ng 24 na buwan kung ang inyong mga iniresetang pagbabago o ang inyong salamin sa mata ay nawala, ninakaw, o nasira at hindi na puwedeng ayusin, at hindi ninyo ito kasalanan. Dapat ninyo kaming bigyan ng talang nagsasabi sa amin kung paano nawala, nanakaw, o nasira ang inyong salamin sa mata.
- Mga device para sa malabong paningin kung mayroon kayong kapansanan sa paningin na nakakaapekto sa inyong kakayahang magsagawa ng mga



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pang-araw-araw na aktibidad (tulad ng macular degeneration na may kaugnayan sa edad) at mga karaniwang salamin, contact lens, gamot, o operasyon ay hindi maaaring iwasto ang inyong kapansanan sa paningin.

- Mga contact lens na medikal na kinakailangan Maaaring saklawin ang pagsusuri sa mga contact lens at contact lens kung hindi posible ang paggamit ng salamin sa mata dahil sa sakit o kundisyon sa mata (hal., kulang ng isang tainga). Kasama sa mga kundisyong medikal na kwalipikado para sa mga espesyal na contact lens ang, ngunit hindi limitado sa, aniridia, aphakia, at keratoconus.

Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyong hindi emergency

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

Kung malalaman nilang kailangan ninyo ng medikal na transportasyon, magreseta sila nito sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form at pagsusumite nito sa Blue Shield Promise. Sa sandaling maaprubahan, ang pag-apruba ay mabuti para sa hanggang sa 12 buwan, depende sa medikal na pangangailangan. Kapag naaprubahan na, makakakuha kayo ng maraming rides hangga't kailangan ninyo. Kakailanganin ng inyong doktor na muling suriin ang inyong medikal na pangangailangan para sa medikal na transportasyon at, kung naaangkop, muling aprubahan ang inyong reseta para sa medikal na transportasyon kapag natapos na ito, kung kwalipikado pa rin kayo. Maaaring aprubahan muli ng inyong doktor ang medikal na transportasyon nang hanggang 12 buwan o mas maikli.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon kung:

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

Upang humiling ng medikal na transportasyon na inireseta ng inyong doktor para sa mga hindi agarang (karaniwan) appointment, tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo o 1-855-699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, tumawag sa lalong madaling panahon. Ihanda ang inyong ID Card ng miyembro ng Blue Shield Promise kapag kayo ay tatawag.

Mga limitasyon ng medikal na transportasyon:

Inilalaan ng Blue Shield Promise ang pinakamurang medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga medikal na pangangailangan patungo sa pinakamalapit na provider mula sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi kayo makakakuha ng medikal na transportasyon kung hindi saklaw ng Medi-Cal ang serbisyong inyong nakukuha, o hindi ito isang appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. Ang listahan ng mga saklaw na serbisyo ay nasa seksyong “Mga benepisyo at serbisyo” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung sinasaklaw ng Medi-Cal ang uri ng appointment ngunit hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang medikal na transportasyon. Hindi sinasaklaw ang transportasyon sa labas ng network o lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise maliban kung naunang binigyan ng pahintulot ng Blue Shield Promise. Upang malaman ang higit pa o humingi ng medikal na transportasyon, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo o 1-855-699-5557 (TTY 711), Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Gastos sa miyembro

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

Paano makakuha ng transportasyong hindi medikal:

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

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

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

Dapat ninyong sabihin sa amin kung bakit hindi kayo puwedeng makakuha ng sasakyan sa anumang iba pang mga paraan, tulad ng bus. Maaari kayong tumawag, mag-email, o sabihin sa amin nang personal. Kung mayroon kayong access sa transportasyon o kayang dalhin ang inyong sarili sa appointment, ang



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise ay hindi magbabalik sa inyo ng nagastos. Ang benepisyong ito ay para lamang sa mga miyembrong walang access sa transportasyon.

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

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

Upang humiling ng masasakyan para sa mga serbisyon pinahintulutan, tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo o 1-855-699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang inyong appointment, o sa lalong madaling panahon kapag mayroon kayong agarang appointment. Ihanda ang inyong ID Card ng Miyembro ng Blue Shield Promise kapag kayo ay tumawag.

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

Mga limitasyon ng hindi medikal na transportasyon:

Naglalaan ang Blue Shield Promise ng pinakamurang hindi medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga pangangailangan patungo sa pinakamalapit na provider mula sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi maaaring magmaneho ng kanilang sarili o direktang mag-reimburse para sa hindi medikal na transportasyon ang mga miyembro. Upang malaman ang higit pa, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo o 1-855-699-5557.

Hindi naaangkop ang hindi medikal na transportasyon kung:

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Gastos sa miyembro

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

Mga gastusin sa pagbiyahe

Sa ilang sitwasyon, kung kailangan ninyong bumiyahe para sa mga appointment ng doktor na hindi available malapit sa inyong bahay, maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang mga gastos sa biyahe tulad ng mga pagkain, pananatili sa hotel, at iba pang kaugnay na gastos tulad ng bayad sa paradahan, toll, atbp. Maaari ring saklaw ang mga ito para sa isang taong nagbibiyahe na kasama ninyo upang tulungan kayo sa inyong appointment o isang taong nagbibigay ng organ sa inyo para sa isang organ transplant. Kailangan ninyong humiling ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong ito sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Iba pang benepisyo at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise

Mga serbisyo at suporta ng pangmatagalang pangangalaga

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H), and
- Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing (ICF/DD-N)

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

Kung mayroon kayong mga katanungan tungkol sa mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Pamamahala sa pangunahing pangangalaga

Mahirap ang pagkuha ng pangangalaga mula sa maraming iba't ibang provider o sa iba't ibang mga sistema ng kalusugan. Nais ng Blue Shield Promise na tiyaking makukuha ng mga miyembro ang lahat ng kinakailangang medikal na serbisyo, mga resetang gamot, at mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-uugali.

Makakatulong ang Blue Shield Promise sa koordinasyon at pamahalaan ang inyong mga pangangailangan sa kalusugan nang libre. Available ang tulong na ito kahit na sinasaklaw ng isa pang programa ang mga serbisyo.

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

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

Kung mayroon kayong mga katanungan o alalahanin tungkol sa inyong kalusugan o sa kalusugan ng inyong anak, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (CCM)

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

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

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

Kung naka-enroll kayo sa CCM o Enhanced Care Management, (basahin sa ibaba) Titiyakin ng Blue Shield Promise na mayroon kayong isang nakatalagang tagapamahala ng pangangalaga na maaaring makatulong sa pamamahala ng pangunahing pangangalaga na inilarawan sa itaas at sa iba pang suporta sa pangangalaga habang naglilipat na available kung kayo ay na-discharge sa ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, psychiatric na ospital, o residensyal na paggamot.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pamamahala sa Pinahusay na Pangangalaga (ECM)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng ECM para sa mga miyembrong may mga lubos na kumplikadong pangangailangan. Ang ECM ay may mga karagdagang serbisyo upang matulungan kayong makakuha ng pangangalagang kailangan ninyo upang manatiling malusog. Tinutulungan nito ang inyong pangangalaga mula sa mga doktor at iba pang mga provider.

Tumutulong ang ECM sa pag-coordinate ng pangunahing at preventive care, acute care, kalusugan ng pag-uugali, pag-develop, kalusugan ng bibig, mga pangmatagalang serbisyo at suporta na nakabase sa komunidad (LTSS), at mga referral sa mga mapagkukunan sa komunidad.

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

Mga saklaw na serbisyo ng ECM

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

- Outreach at pakikipag-ugnayan
- Komprehensibong pagtatasa at pamamahala sa pangangalaga
- Pinahusay na pagsasaayos ng pangangalaga
- Pag-promote sa kalusugan
- Komprehensibong ipinagpapatuloy na pangangalaga



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

- Mga serbisyo sa suporta sa miyembro at pamilya
- Pagsasaayos at referral sa mga suporta sa komunidad at lipunan

Upang malaman kung maaaring tama para sa inyo ang ECM, makipag-usap sa inyong kinatawan ng Blue Shield Promise o sa provider ng pangangalagang pangkalusugan. Upang matuto pa, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Gastos sa miyembro

Walang gastos sa miyembro para sa mga serbisyo ng ECM.

Mga Suporta sa Komunidad

Maaari kayong maging kwalipikado na makakuha ng ilang partikular na serbisyo ng Mga Suporta ng Komunidad, kung naaangkop. Ang Suporta sa Komunidad ay mga medikal na naaangkop at sulit na alternatibong serbisyo o setting sa mga sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal State Plan. Opsyonal para sa mga miyembro ang mga serbisyong ito. Kung kwalipikado kayo para sa at sumang-ayon na matanggap ang mga serbisyong ito, maaaring matulungan nila kayong mamuhay nang mas malaya. Hindi pinapalitan ng mga ito ang mga benepisyong nakukuha na ninyo sa ilalim ng Medi-Cal.

Mga Suporta sa Komunidad na iniaalok ng Blue Shield Promise

- Mga Serbisyo sa Pag-navigate ng Paglipat ng Pabahay
- Mga Deposit sa Pabahay
- Mga Serbisyo sa Tenancy at Pagpapanatili ng Pabahay
- Panandaliang Pabahay Pagkatapos ng Pagpapaospital
- Pangangalagang Pagpapagaling (Medikal na Palugit)
- Mga Palugit na Serbisyo
- Mga Pang-araw na Programa para sa Habilidadasyon
- Paglipat ng Pasilidad ng Pag-aalaga/Paglihig sa Mga Pasilidad ng Tinutulungang Pamumuhay, gaya ng Residential Care Facilities for Elderly & Adult (RCFE) at Adult Residential Facilities (ARF)
- Mga Serbisyo sa Paglipat ng Komunidad/Paglipat ng Pasilidad ng Pag-aalaga sa isang Bahay
- Mga Serbisyo sa Personal na Pangangalaga (higit pa sa Mga Serbisyo at Suporta sa Bahay) at Maybahay



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

- Mga Pag-aangkop sa Pagiging Accessible ng Kapaligiran (Mga Pagbabago sa Bahay)
- Mga Pagkain/Mga Pagkaing Medikal na Iniangkop
- Mga Sobering Center
- Paggagamot sa Hika

Kung kailangan ninyo ng tulong o nais ninyong malaman kung anong Mga Suporta ng Komunidad ang maaaring available para sa inyo, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). O tumawag sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan.

Mga GEDWorks

Makuha ang inyong GED nang walang bayad sa Mga Miyembro ng Blue Shield Promise

Naniniwala kami na ang mabuting pangangalagang pangkalusugan ay higit pa sa pisikal na pangangalaga. Kaya bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise, nag-aalok kami sa inyo ng access sa GEDWorks™.

GEDWorks™ ay isang espesyal na programa na makakatulong sa inyong makuha ang inyong diploma sa pagiging katumbas ng mataas na paaralan. GEDWorks™ ay nagbibigay ng suporta at mga tool na kailangan mo upang pumasa sa GED test.

- Access sa mga custom na plano ng pag-aaral
- Libreng online na pagtuturo 24/7
- Online na pagsusuri 24/7
- Tagapayo ng Dalawang Wika
- Mga pagsusuri sa kasanayan

Upang magpatala, dapat kayong:

- Maging kasalukuyang miyembro ng Blue Shield Promise
- Maging hindi bababa sa 18 taong gulang
- Walang diploma sa mataas na paaralan o katumbas
- Hindi kasalukuyang nakatala sa mataas na paaralan

Madali ang pagsisimula:

1. Bisitahin ang blueshieldca.com/GEDWorks. Ang pagpaparehistro ay tumatagal lamang ng ilang minuto



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Maghintay ng hindi bababa sa 2-3 araw ng trabaho upang masuri at maaprubahan ang inyong aplikasyon
3. Binabati kita, ikaw ay isang GED na mag-aaral! Mag-log in sa inyong dashboard ng [GED.com](https://www.ged.com) para sa inyong mga susunod na hakbang

Libre at boluntaryo ang paglahok sa programang ito para sa lahat ng karapat-dapat na miyembro ng Blue Shield of California Promise Health Plan. Maaari ninyong tapusin ang inyong paglahok anumang oras, para sa anumang dahilan. Hindi maaapektuhan ng paglahok sa programang ito ang inyong mga benepisyo o saklaw ng Medi-Cal.

Mga pangunahing pag-transplant ng organ

Mga transplant para sa mga batang wala pang 21 taong gulang

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

Kung ang bata ay hindi kwalipikado para sa CCS, ire-refer ng Blue Shield Promise ang bata sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na ligtas at kinakailangan ang transplant para sa kundisyong medikal ng bata, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at iba pang nauugnay na serbisyo.

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

Kung magpapasya ang inyong doktor na maaaring kailangan ninyo ng transplant ng pangunahing organ, ire-refer kayo ng Blue Shield Promise sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na kinakailangan at ligtas ang transplant para sa inyong kundisyong medikal, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at iba pang nauugnay na serbisyo.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Mga programa sa street medicine

Maaaring makatanggap ang mga miyembrong dumaranas ng walang bahay ng mga saklaw na serbisyo mula sa mga provider ng street medicine sa loob ng network ng provider ng Blue Shield Promise . Maaaring pumili ang mga miyembrong dumaranas ng walang bahay ng provider ng street medicine ng Blue Shield Promise upang maging kanilang provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP), kung natutugunan ng provider ng gamot sa kalye ang mga panuntunan sa pagiging karapat-dapat ng PCP at sumasang-ayon na maging PCP ng miyembro. Upang malaman ang higit pa tungkol sa programa na street medicine ng Blue Shield Promise , tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal

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

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang ilang serbisyo, ngunit makukuha pa rin ninyo ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal. Makikipag-coordinate ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng serbisyong medikal na kinakailangan, kabilang ang mga saklaw ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Nakalista sa seksyong ito ang ilan sa mga serbisyong ito. Upang malaman ang higit pa, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga pang-outpatient na inireresetang gamot

Mga inireresetang gamot na sinasaklaw ng Medi-Cal Rx

Saklaw ang mga inireresetang gamot na ibinigay ng isang pharmacy ng Medi-Cal Rx, na bahagi ng FFS Medi-Cal. Maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang ilang gamot na ibinibigay ng provider sa isang opisina o klinika. Kung ang inyong provider ay nagrereseta ng mga gamot na ibinibigay sa opisina ng doktor o infusion center, ang mga ito ay maaaring itinuturing na mga gamot na pinangangasiwaan ng doktor.

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

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

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

Upang malaman kung ang gamot ay nasa Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata o upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata, tumawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga botika

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

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

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

Sa sandaling pumili kayo ng parmasya, maaaring magpadala ang inyong provider ng reseta sa inyong parmasya sa elektronikong paraan. Maaari din kayong bigyan ng inyong provider ng nakasulat na reseta na dadalhin sa inyong parmasya. Ibigay sa parmasya ang inyong reseta kasama ng inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal. Siguraduhin na alam ng botika ang tungkol sa lahat ng gamot na inyong iniinom at anumang mga allergy na mayroon kayo. Kung mayroon kayong anumang mga katanungan tungkol sa inyong reseta, tanungin ang pharmacist.

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

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (Specialty mental health services, SMHS)

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga outpatient na serbisyo:

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

Mga serbisyo sa tirahan:

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

Mga serbisyo sa inpatient:

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap

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

Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga opsyon sa paggamot para sa mga karamdaman sa paggamit ng sangkap, tawagan ang linya ng San Diego County Substance Use Disorder Services sa 1-888-724-7240 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay maaaring magkaroon ng pagtatasa upang maitugma sila sa mga serbisyonang pinakaangkop sa kanilang mga pangangailangan at kagustuhan sa kalusugan. Kapag medikal na kinakailangan, kabilang sa mga available na serbisyo ang outpatient na paggamot, paggamot sa tahanan, at mga gamot para sa mga karamdaman sa paggamit ng sangkap (tinatawag ding Mga Gamot para sa Paggamot sa Pagkagutom o MAT) tulad ng buprenorphine, methadone, at naltrexone.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo sa ngipin

Magkatulad ang FFS Medi-Cal Dental at FFS Medi-Cal para sa inyong mga serbisyo sa ngipin. Bago kayo tumanggap ng mga serbisyo sa ngipin, dapat ninyong ipakita ang inyong Medi-Cal BIC card sa provider ng serbisyo sa ngipin. Siguraduhin na ang provider ay kukuha ng FFS Dental at hindi ka bahagi ng isang pinamamahalaang plano ng pangangalaga na sumasaklaw sa mga serbisyo ng ngipin.

Sinasaklaw ng Medi-Cal ang malawak na hanay ng mga serbisyo sa ngipin sa pamamagitan ng Medi-Cal Dental, kabilang ang:

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

Kung mayroon kayong mga tanong o gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). Maaari rin kayong pumunta sa website ng Medi-Cal Dental sa: <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org>.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Sinasaklaw ng CCS ang karamihan ng mga kundisyon ng kalusugan. Kasama sa mga halimbawa ng mga kundisyong karapat-dapat sa CCS ang, ngunit hindi limitado sa:

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

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

Upang malaman ang higit pa tungkol sa CCS, pumunta sa

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga gastusin sa transportasyon at pagbiyahe para sa CCS

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

Kung ang inyong mga gastusin sa transportasyon o pagbiyahe na kayo mismo ang nagbayad ay nalamang kinakailangan at pinapatunayan ng Blue Shield Promise na sinubukan ninyong kumuha ng transportasyon sa pamamagitan ng Blue Shield Promise, babayaran kayo ng Blue Shield Promise. Dapat namin kayong bayaran sa loob ng 60 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan ninyo isusumite ang mga kinakailangang resibo at patunay ng mga gastusin sa transportasyon.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga gastusin sa transportasyon at pagbiyahe para sa CCS

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

Kung ang inyong mga gastusin sa transportasyon o pagbiyahe na kayo mismo ang nagbayad ay nalamang kinakailangan at pinapatunayan ng Blue Shield Promise na sinubukan ninyong kumuha ng transportasyon sa pamamagitan ng Blue Shield Promise, maaari kayong mabayaran ng Blue Shield Promise. Dapat namin kayong bayaran sa loob ng 60 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan ninyo isusumite ang mga kinakailangang resibo at patunay ng mga gastusin sa transportasyon.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Ang anim na waiver ng Medi-Cal 1915(c) ng California ay nagpapahintulot sa estado na magkaloob ng mga serbisyo sa mga taong kung hindi man ay mangangailangan ng pangangalaga sa isang nursing na pasilidad o ospital sa setting na nakabase sa komunidad na kanilang pinili. Ang Medi-Cal ay sumasang-ayon sa Pederal na Pamahalaan na nagpapahintulot sa mga serbisyo ng waiver na maialok sa isang setting na pribadong tahanan o sa isang parang tahanan na komunidad. Ang mga serbisyong inaalok sa ilalim ng mga waiver ay hindi dapat mas malaki kaysa sa alternatibong antas ng pangangalagang institusyonal. Ang mga tatanggap ng HCBS Waiver ay dapat maging kwalipikado para sa full-scope na Medi-Cal. Ang ilang mga waiver ng 1915(c) ay may limitadong pagiging available sa buong Estado ng California at/o maaaring may waitlist. Ang mga waiver ng 6 Medi-Cal 1915(c) ay:

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

Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Waivers, pumunta sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. O tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ang programang IHSS ay nagbibigay ng nasa loob ng bahay na personal na pangangalaga na tulong bilang alternatibo sa pangangalaga sa labas ng bahay sa mga kwalipikadong taong karapat-dapat sa Medi-Cal, kabilang ang mga may edad, bulag, at/o may kapansanan. Nagbibigay-daan ang IHSS sa mga tatanggap na manatiling ligtas sa kanilang sariling mga tahanan. Dapat sumang-ayon ang inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan na kailangan ninyo ng tulong sa personal na pangangalaga sa loob ng bahay at na nanganganib kayong ipasok sa pangangalaga sa labas ng bahay kung hindi kayo nakatanggap ng mga serbisyo ng IHSS. Magsasagawa rin ang programa na IHSS ng pagtatasa ng mga pangangailangan.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa available na IHSS sa inyong county, pumunta sa <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. O tumawag sa lokal na ahensya ng social services ng inyong county.

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

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

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

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

Upang malaman ang higit pa, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

5. Bata at kabataan mabuting pangangalaga

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

Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen

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

- Mga pagpapatingin habang walang sakit ang bata at pagpapatingin ng teenager (mahahalagang pagpapatingin na kailangan ng mga bata)
- Mga imyunisasyon (mga iniksyon)
- Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng pag-uugali
- Pag-gamot at pag-alaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang psychotherapy ng indibidwal, grupo, at pamilya (sinasaklaw ng county ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip)
- Pag-screen para sa masasamang karanasan sa pagkabata (Adverse childhood experiences (ACE))
- Pinahusay na Pamamahala ng Pangangalaga (Enhanced Care Management, ECM) para sa mga Bata at Kabataan ng Pokus (POF) (isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga (MCP) ng Medi-Cal)



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Bata at kabataan mabuting pangangalaga

- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pag-screen para sa lead poisoning sa dugo
- Edukasyong pangkalusugan at pang-iwas sa sakit
- Mga serbisyo para sa paningin
- Mga serbisyo sa ngipin (sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal Dental)
- Mga serbisyo sa pandinig (sinasaklaw ng California Children's Services (CCS) para sa mga batang kwalipikado. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo para sa mga batang hindi kwalipikado para sa CCS)
- Mga Serbisyo sa Kalusugan sa Bahay, gaya ng private duty na pag-aalaga (PDN), occupational therapy, physical therapy, at medikal na kagamitan at mga supply

Ang mga serbisyong ito ay tinatawag na Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen (kilala rin bilang mga serbisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Maaaring makahanap ng karagdagang impormasyon para sa mga miyembro tungkol sa Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen dito, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Sinasaklaw nang libre ang mga serbisyo ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen na inirerekomenda ng mga alituntunin ng Bright Futures ng mga pediatrician upang matulungan kayo o ang inyong anak na manatiling malusog. Para basahin ang mga alituntunin ng Bright Futures, pumunta sa https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Ang Pinahusay na Pamamahala ng Pangangalaga (Enhanced Care Management, ECM) ay isang benepisyo ng pinamamahalaang plano sa pangangalaga (MCP) ng Medi-Cal na available sa lahat ng county ng California upang suportahan ang komprehensibong pamamahala ng pangangalaga para sa mga miyembro ng MCP na may mga kumplikadong pangangailangan. Dahil ang mga bata at kabataan na may mga kumplikadong pangangailangan ay madalas na nagsilbi ng isa o higit pang mga tagapamahala ng kaso o iba pang mga provider ng serbisyo sa loob ng isang putol na sistema ng paghahatid, nag-aalok ang ECM ng koordinasyon sa pagitan ng mga sistema. Kabilang sa mga bata at kabataan na karapat-dapat para sa benepisyong ito ang:

- Mga Bata at Kabataan na Nakakaranas ng Walang Tahanan
- Mga bata at Kabataan sa Panganib para sa Maiwasan na Ospital o Departamento ng Emergency (ED) na Paggamit



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mga Bata at Kabataan na May Malubhang Sakit sa Kalusugan ng Isip at/o Sakit sa Paggamit ng Substance (SUD)
- Mga Bata at Kabataan na nakatala sa California Children’s Services (CCS) o CCS Whole Child Model (WCM) na May Mga Karagdagang Pangangailangan sa kabila ng Kondisyon ng CCS
- Mga Bata at Kabataan na Nakilahok sa Pangangalaga sa Bata

Ang karagdagang impormasyon sa ECM ay matatagpuan dito:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

Bilang karagdagan, malakas na hinihikayat ang mga ECM na Lead Care Manager na i-screen ang mga miyembro ng ECM para sa mga pangangailangan para sa mga serbisyo ng Mga Suporta ng Komunidad na ibinibigay ng mga MCP bilang sulit na alternatibo sa mga tradisyonal na serbisyong medikal o setting—at sumangguni sa mga Suporta sa Komunidad kapag karapat-dapat at available. Maaaring makatanggap ng benepisyo ang mga bata at kabataan mula sa marami sa mga serbisyo ng Mga Suporta ng Komunidad, kabilang ang paglilinis ng hika, pag-navigate sa pabahay, medikal na pamamahinga, at mga sobering center.

Ang Mga Suporta ng Komunidad ay mga serbisyong ibinibigay ng mga plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal (Medi-Cal managed care plan, MCP) at na available sa mga karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal kahit na kwalipikado man sila o hindi para sa mga serbisyo ng ECM.

Maaaring makahanap ng higit pang impormasyon tungkol sa Mga Suporta sa Komunidad dito: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Ang ilan sa mga serbisyong makukuha sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen, gaya ng PDN, ay itinuturing na mga pandagdag na serbisyo. Hindi available ang mga ito sa mga miyembro ng Medi-Cal na may edad na 21 at mas matanda. Upang patuloy na makuha ang mga serbisyong ito nang libre, maaaring kailanganin ninyo o ng inyong anak na magpatala sa isang 1915(c) waiver



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ng Home and Community-Based Services (HCBS) o iba pang mga Pangmatagalang Serbisyo at Suporta (LTSS) sa o bago sumapit ang edad na 21. Kung nakakakuha kayo o ang inyong anak ng mga pandagdag na serbisyo sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen at malapit nang maging 21 taong gulang, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise upang pag-usapan ang tungkol sa mga pagpipilian para sa patuloy na pangangalaga.

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

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

Kasama rin sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga pagbabakuna (mga iniksyon) na kailangan ninyo at ng inyong anak. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na ang lahat ng naka-enroll na bata ay up-to-date sa lahat ng mga pagpapabakuna (mga iniksyon) na kailangan nila kapag bumibisita sila sa kanilang doktor. Available ang mga serbisyo at pag-screen sa pangangalagang pang-iwas sa sakit nang libre at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Dapat ipasuri ang inyong anak sa mga edad na ito:



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Bata at kabataan mabuting pangangalaga

- 2-4 na araw pagkatapos ipanganak
- 1 buwan
- 2 buwan
- 4 na buwan
- 6 na buwan
- 9 na buwan
- 12 buwan
- 15 buwan
- 18 buwan
- 24 na buwan
- 30 buwan
- Isang beses kada taon mula 3 hanggang 20 taong gulang

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

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Pag-screen para sa lead poisoning sa dugo

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

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Mga check-up sa ngipin

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

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

Mga sanggol na 0-3 taong gulang

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

Mga batang 4-12 taong gulang

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kabataang 13-20 taong gulang

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

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

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

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

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

<https://smilecalifornia.org/>.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Kung nag-aalala kayo na hindi nakikiisa at natututo sa paaralan ang inyong anak, makipag-usap sa doktor, mga guro, o mga tagapangasiwa sa paaralan ng inyong anak. Bilang karagdagan sa inyong mga medikal na benepisyong sinasaklaw ng Blue Shield Promise, may mga serbisyong dapat ibigay ang paaralan upang matulungan ang inyong anak na matuto at hindi mapag-iwanan sa klase. Kasama sa mga serbisyong maaaring ibigay upang tulungan ang inyong anak na matuto ang:

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

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

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

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

Maaari muna ninyong kontakin ang Blue Shield Promise upang ipaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema. Tumawag sa amin sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

o apela sa Blue Shield Promise. Maaari kayong tumawag sa DMHC nang libre sa 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711). O pumunta sa:

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

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

Maaari din kayong maghain ng karaingan sa tanggapan ng pagiging karapat-dapat ng inyong county tungkol sa inyong pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi kayo nakakatiyak kung kanino ninyo maaaring ihain ang inyong karaingan, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Mga reklamo

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

- **Gamit ang telepono:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong ID number ng planong pangkalusugan, inyong pangalan, at ang dahilan ng inyong reklamo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

(TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha mo na ang form, punan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan, at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang form sa:

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

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

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

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong reklamo, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Kung mayroon kayong agarang usapin na may kinalaman sa isang seryosong alalahanin sa kalusugan, pasisimulan namin ang isang pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Ibibigay namin sa inyo ang pasya sa loob ng 72 oras. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tawagan kami sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong reklamo, magpapasya kami kung paano namin pangangasiwaan ang inyong reklamo at kung mapapabilis ba namin ito. Kung malalaman naming hindi namin mapapabilis ang inyong reklamo,



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ipapaalam namin sa inyo na lulutasin namin ang inyong reklamo sa loob ng 30 araw. Maaari kayong direktang makipag-ugnayan sa DMHC para sa anumang dahilan, kabilang ang kung naniniwala kayong kwalipikado ang inyong alalahanin para sa pinabilis na pagsusuri, ang Blue Shield Promise ay hindi tumutugon sa inyo sa loob ng panahong 72 oras, o kung hindi kayo masaya sa pasya ng Blue Shield Promise.

Hindi napapailalim sa proseso ng karaingan ng Blue Shield Promise o karapat-dapat para sa Independent Medical Review ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx. Maaaring magsumite ng mga reklamo ang mga miyembro sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Maaaring kwalipikado para sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyo sa parmasyang hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx. Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Makikita ninyo ang form ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri/Reklamo at mga tagubilin sa online, sa website ng DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Mga apela

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

- **Gamit ang telepono:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong pangalan, ID number ng planong pangkalusugan, at ang serbisyong inaapela ninyo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha mo na ang form, punan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang serbisyong inaapela ninyo.
Ipadala ang form sa:

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

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

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

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng apela o sa Aid Paid Pending, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw pagkatanggap sa inyong apela, papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham na nagsasabi sa inyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa inyo ang aming pasya



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

sa apela at magpapadala kami sa inyo ng liham na Abiso ng Resolusyon sa Apela (Notice of Appeal Resolution, NAR). Kung hindi namin ibinigay sa inyo ang aming pasya sa apela sa loob ng 30 araw, maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado mula sa California Department of Social Services (CDSS) at ng isang Indepdiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) sa DMHC.

Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyari na ang pagdinig upang matugunan ang inyong mga partikular na isyu, hindi na kayo maaaring humiling ng IMR sa DMHC tungkol sa mga parehong isyu. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol. Ngunit maaari pa rin kayong maghain ng reklamo sa DMHC kung ang inyong mga isyu ay hindi kwalipikado para sa isang IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

Kung gusto ninyo o ng inyong doktor na gumawa kami ng mabilis na pasya dahil maaaring malagay sa panganib ng panahong gugugulin sa pagpapasya sa inyong apela ang inyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Magpapasya kami sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong apela.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Humiling ng **Pagdinig ng Estado** mula sa California Department of Social Services (CDSS), at susuriin ng isang hukom ang inyong kaso. Ang toll-free na numero ng telepono ng CDSS ay 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Maaari rin kayong humiling ng Pagdinig ng Estado online sa <https://www.cdss.ca.gov>. Maaaring makahanap ng higit pang mga paraan ng paghiling ng Pagdinig ng Estado sa “mga pagdinig ng estado” sa huling bahagi ng kabanatang ito.
- Maghain ng form ng Independent Medical Review/Reklamo sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) upang masuri ang pasyang Blue Shield Promise. Kung kwalipikado ang inyong reklamo para sa proseso ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) ng DMHC, susuriin ng isang doktor sa labas na hindi bahagi ng Blue Shield Promise ang inyong kaso at gagawa ng desisyon na dapat sundin ng Blue Shield Promise.

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

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

Karapat-dapat kayo sa parehong Pagdinig ng Estado at IMR. Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado at nangyari na ang pagdinig upang matugunan ang inyong mga partikular na isyu, hindi na kayo maaaring humiling ng IMR sa DMHC tungkol sa mga parehong isyu. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol. Ngunit maaari pa rin kayong maghain ng reklamo sa DMHC kung ang mga isyu ay hindi kwalipikado para sa IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

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

Hindi pinapangasiwaan ng Blue Shield Promise ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx. Upang magsumite ng mga reklamo at apela tungkol sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx, tumawag sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. Maaaring karapat-dapat para sa Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa parmasyang hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx.

Kung hindi kayo sumasang-ayon sa isang pasyang nauugnay sa inyong benepisyo



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

sa parmasya ng Medi-Cal Rx, maaari kayong humiling ng pagdinig ng estado. Hindi ka maaaring humingi sa DMHC ng isang IMR para sa mga desisyon sa benepisyong pharmacy ng Medi-Cal Rx.

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

Ang IMR ay kapag sinuri ng isang tagalabas na doktor na walang kaugnayan sa Blue Shield Promise ang inyong kaso. Kung gusto ninyo ng IMR, dapat muna kayong maghain ng apela sa Blue Shield Promise para sa mga hindi agarang alalahanin. Kung wala kayong balita mula sa Blue Shield Promise sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, o kung hindi kayo masaya sa pasya ng Blue Shield Promise, maaari na kayong humiling ng IMR. Humiling dapat kayo ng IMR sa loob ng 6 na buwan mula sa petsa sa abiso na nagsasabi sa inyo tungkol sa pasya sa apela, ngunit mayroon lang kayong 120 araw upang humiling ng Pagdinig ng Estado. Kaya, kung gusto ninyo ng IMR at pagdinig ng Estado, ihain ang inyong reklamo sa lalong madaling panahon.

Tandaan, kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyari na ang pagdinig upang matugunan ang inyong mga partikular na isyu, hindi na kayo maaaring humiling ng IMR sa DMHC tungkol sa mga parehong isyu. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol. Ngunit maaari pa rin kayong maghain ng reklamo sa DMHC kung ang mga isyu ay hindi kwalipikado para sa IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Responsibilidad ng Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California na pangasiwaan ang mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong karaingan laban sa inyong planong pangkalusugan, dapat muna kayong tumawag sa inyong planong pangkalusugan sa **1-855-699-5557 (TTY 711)** at gamitin ang proseso ng karaingan ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Ang paggamit ng pamamaraan ng karaingang ito ay hindi nagbabawal sa paggamit ng anumang potensyal na legal na karapatan o remedyong maaaring available sa inyo. Kung kailangan ninyo ng tulong sa isang karaingan na may kinalaman sa isang emergency, sa isang karaingan na hindi kasiya-siyang nalutas ng inyong planong pangkalusugan, o sa isang karaingan na hindi pa nalulutas sa loob ng mahigit sa 30 araw, maaari kayong tumawag sa departamento para sa tulong. Maaari din kayong maging karapat-dapat para sa Hiwalay na Medikal na Review (Independent Medical Review, IMR). Kung karapat-dapat kayo para sa IMR, magbibigay ang proseso sa IMR ng walang kinikilingang pagsusuri sa mga pagpapasyang medikal na ginawa ng isang planong pangkalusugan na may kaugnayan sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga pagpapasya sa saklaw para sa mga paggamot na pang-eksperimento o sinisiyasat pa lang at mga hindi pagkakasunduan sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding walang bayad na numero ng telepono ang departamento (**1-888-466-2219**) at linya ng TDD (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang internet website ng departamento na www.dmhc.ca.gov ay mayroong mga form ng reklamo, mga form ng aplikasyon sa IMR, at mga tagubilin online.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong kasama ang Blue Shield Promise at ang isang hukom mula sa California Department of Social Services (CDSS). Tutulong ang hukom upang malutas ang inyong problema at magpasya kung gumawa ng tamang pasya ang Blue Shield Promise o hindi. May karapatan kayong humiling ng



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pagdinig ng Estado kung humiling na kayo ng apela sa Blue Shield Promise at hindi pa rin kayo nasisiyahan sa aming pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw.

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

Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagtiyak na ang Binabayaran ang Tulong Habang Naghihintay ay magpapatuloy hangga't magkaroon ng pangwakas na desisyon sa inyong Pagdinig ng Estado, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-855-699-5557. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tumawag sa 711. Maaari humiling ng Pagdinig ng Estado ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

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

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

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa Dibisyon sa Mga Pagdinig ng Estado ng CDSS sa 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711)
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang ibinigay na form kasabay ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela.
ipadala ito sa

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **Online:** Maaari kayong humiling ng pagdinig online sa www.cdss.ca.gov
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form na kasama ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at i-email ito sa Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Tandaan: Kung ipapadala ninyo ito sa pamamagitan ng email, pakitandaang may posibilidad na may ibang tao, bukod sa State Hearings Division, na maaaring makabasa ng inyong email. Isaalang-alang ang paggamit ng isang mas ligtas na paraan upang ipadala ang inyong kahilingan.
- **Sa pamamagitan ng fax:** Punan ang form na kasama ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at i-fax ito sa Dibisyon ng Mga Pagdinig ng Estado (State Hearings Division) sa 916-309-3487 o toll free sa 1-833-281-0903

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Sa pagdinig, sasabihin ninyo sa hukom kung bakit hindi kayo sumasang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise. Sasabihin ng Blue Shield Promise sa hukom kung paano namin ginawa ang aming pasya. Maaaring tumagal ng hanggang 90 araw bago mapagpasyahan ng hukom ang inyong kaso. Dapat sundin ng Blue Shield Promise kung ano ang mapagpapasyahan ng hukom.

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



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pagkatapos nitong makuha ang inyong kumpletong file ng kaso mula sa Blue Shield Promise.

Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso

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

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

- Pagpapalsipika ng mga medikal na record
- Pagresetang gamot na sobra sa medikal na kinakailangan
- Pagbibigay ng mas maraming serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan kaysa sa medikal na kinakailangan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ibinigay
- Pagsingil para sa mga serbisyo ng propesyonal kapag hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo
- Pag-aalok ng mga libre o may diskwentong item at serbisyo sa mga miyembro na maimpluwensyahan kung aling provider ang pipiliin ng miyembro
- Pagbabago sa provider ng pangunahing pangangalaga ng miyembro nang hindi alam ng miyembro

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

- Pagpapahiram, pagbebenta, o pagbibigay ng ID card ng planong pangkalusugan o Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal sa ibang tao
- Pagkuha ng magkakatulad o magkakaraparehong paggamot o gamot mula sa higit sa isang provider
- Pagpunta sa emergency room kapag hindi naman emergency
- Paggamit sa Social Security number o ID number sa planong pangkalusugan ng ibang tao



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

- Paggamit ng mga medikal at hindi medikal na transportasyon para sa mga serbisyong hindi nauugnay sa pangangalagang pangkalusugan, para sa mga serbisyong hindi saklaw ng Medi-Cal, o kapag walang medikal na appointment o kukuning reseta

Upang mag-ulat ng pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso, isulat ang pangalan, address at ID number ng taong nakagawa ng pandaraya, pag-aaksaya o pang-aabuso. Magbigay ng maraming impormasyon hangga't kaya ninyo tungkol sa tao, gaya ng numero ng telepono o ang espesyalidad kung isa siyang provider. Ibigay ang mga petsa ng mga kaganapan at isang buod ng kung ano ang eksaktong nangyari.

Ipadala ang inyong ulat sa:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Maaari rin ninyong tawagan ang Helpline para sa Pagsunod sa 1-855-296-9083, 24 na oras, 7 araw sa isang linggo, o i-email ang impormasyon sa PromiseStopfraud@blueshieldca.com, o iulat ang impormasyon online sa [Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://blueshieldcaexternal.ethicspoint.com). Ang lahat ng pag-uulat ay maaaring gawin sa paraang anonymous at ito ay kumpidensyal.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, mayroon kayong ilang partikular na karapatan at responsibilidad. Ipapaliwanag ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na ito. Kasama rin sa kabanatang ito ang mga abisong legal na mayroon kayong karapatan bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise.

Ang inyong mga karapatan

Narito ang inyong mga karapatan bilang miyembro ng Blue Shield Promise:

- Pakitunguhan nang may paggalang at dignidad, nang may naaangkop na pagsasaalang-alang sa inyong karapatan sa pagkapribado, at ang pangangailangang panatilihin ang pagkakumpidensyal ng inyong medikal na impormasyon tulad ng kasaysayang medikal, kondisyon sa isip at pisikal o paggamot, at reproductive o sekswal na kalusugan
- Mabigyan ng impormasyon tungkol sa planong pangkalusugan at sa mga serbisyo nito, kasama na ang mga sinasaklaw na serbisyo, practitioner, at mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.
- Makakuha ng ganap na naisalin na nakasulat na impormasyon ng miyembro sa inyong ninanais na wika, kasama ang lahat ng mga abiso sa karaingan at apela
- Magbigay ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng Blue Shield Promise
- Makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga na nasa loob ng networkng Blue Shield Promise
- Magkaroon ng napapanahong access sa mga provider sa network
- Makilahok sa pagpapasya kasama ng mga provider tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama ang karapatang tumanggi sa paggamot



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Magsabi ng mga karainan o apela, nang pasalita o pasulat man, tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang natanggap ninyo
- Upang malaman ang medikal na dahilan para sa pagpapasya ng Blue Shield Promise na tanggihan, antalahin, wakasan o baguhin ang isang kahilingan para sa pangangalagang medikal
- Makakuha ng pagsasaayos ng pangangalaga
- Humiling ng apela sa mga pasya na tanggihan, iantala, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo
- Makakuha ng mga libreng serbisyo ng pag-interpret at pagsasalin para sa inyong wika
- Makakuha ng libreng legal na tulong sa inyong lokal na tanggapan na nagbibigay ng legal na tulong o iba pang grupo
- Gumawa ng mga maagang direktiba
- Humiling ng Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang isang serbisyo o benepisyo at naghain na kayo ng apela sa Blue Shield Promise at hindi pa rin kayo masaya sa pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkatapos ng 30 araw, kasama ang impormasyon tungkol sa mga sitwasyon kung saan posible ang pinabilis na pagdinig
- Mag-disenroll (mag-drop) mula sa Blue Shield Promise at lumipat sa isa pang planong pangkalusugan sa county kapag hiniling
- Ma-access ang mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad
- Makakuha ng mga libreng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iba pang format (tulad ng braille, malaking titik, at naa-access na electronic na format) kapag hiniling at nang napapanahon at naaangkop para sa format na hinihiling at alinsunod sa seksyon 14182 (b)(12) ng Kodigo ng Pangangalaga at mga Institusyon (Welfare and Institutions Code).
- Maging malaya mula sa anumang uri ng pagpigil o paghihiwalay na ginagamit bilang isang paraan ng pamimilit, disiplina, kaginhawahan, o paghihiganti
- Matapat na talakayin ang impormasyon tungkol sa mga magagamit na opsyon sa paggamot at alternatibo, na ipapakita sa paraang naaangkop sa inyong kondisyon at kakayahang umunawa, anuman ang gastos o saklaw
- Magkaroon ng access sa o makakuha ng kopya ng inyong mga talaang medikal, at hilinging susugan o iwasto ang mga ito, gaya ng tinukoy sa mga seksyong 164.524 at 164.526 45 ng Kodigo ng mga Regulasyong Pederal (Code of Federal Regulations, CFR).
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto sa pakikitungo sa inyo ng Blue Shield Promise, inyong mga provider, o ng Estado.
- Magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Freestanding Birth Center, Federally Qualified Health Center, Indian Health Clinic, serbisyo ng midwifery, Rural Health Center, serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon,



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

at serbisyong pang-emergency sa labas ng network ng Blue Shield Promise alinsunod sa pederal na batas

- Karapatan sa isang tapat na talakayan ng mga naaangkop o medikal na kinakailangang opsyon sa paggamot para sa kanilang mga kundisyon, anuman ang gastos o saklaw ng benepisyo
- Upang i-update ang inyong lahi, etnisidad, wika, at sekswal na oryentasyon, kinikilalang kasarian, at impormasyon sa mga panghalip sa pamamagitan ng pagtulong sa amin na maunawaan at suportahan ang inyong mga partikular na pangangailangan at kagustuhan.

Inyong mga responsibilidad

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay mayroong mga responsibilidad na ito:

- Pakitunguhan ang inyong doktor, lahat ng provider at kawani nang may paggalang. May responsibilidad kayong dumating sa inyong mga pagbisita sa tamang oras o tawagan ang tanggapan ng inyong doktor nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang inyong pagbisita upang magkansela o muling magpa-schedule.
- Magbigay ng tamang impormasyon at maraming impormasyon hangga't maaari sa lahat ng inyong provider at sa Blue Shield Promise. Responsibilidad ninyong tumanggap ng mga regular na pagpapatingin at sabihin sa inyong doktor ang tungkol sa mga problema sa kalusugan bago pa man maging malubha ang mga ito.
- Makipag-usap sa inyong doktor tungkol sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, gumawa at sumang-ayon sa mga layunin, gawin ang lahat ng inyong makakaya upang maunawaan ang inyong mga problema sa kalusugan, at sumunod sa mga plano ng paggamot at tagubilin na napagkasunduan ninyo.
- Iulat ang pandaraya o maling gawain sa pangangalagang pangkalusugan sa Blue Shield Promise. Maaari ninyo itong gawin nang hindi ibinibigay ang inyong pangalan sa pamamagitan ng pagtawag sa



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

toll-free na Helpline para sa Pagsunod ng Blue Shield Promise sa 1-855-296-9083, 24 na oras, 7 araw sa isang linggo, pag-email sa PromiseStopFraud@blueshieldca.com, o pagtawag sa toll-free na Medi-Cal Fraud & Abuse Hotline ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California sa 1-800-822-6222.

- Gamitin ang emergency room sa mga sitwasyon ng emergency o ayon sa sinabi ng inyong doktor.
- Responsibilidad na magbigay ng impormasyon (hanggang sa makakaya) na kailangan ng organisasyon at ng mga practitioner at provider nito upang makapagbigay ng pangangalaga.
- Responsibilidad na sundin ang mga plano at tagubilin para sa pangangalagang sinang-ayunan nila ng kanilang mga practitioner.
- Responsibilidad na maunawaan ang kanilang mga problema sa kalusugan at makilahok sa pagbuo ng kapwa sinang-ayunan na mga layunin sa paggamot, hanggang sa makakaya.

Abiso laban sa diskriminasyon

Labag sa batas ang pandiskrimina. Sumusunod ang Blue Shield Promise sa mga batas ng estado at pederal sa mga karapatang sibil. Ang Blue Shield Promise ay hindi nandidiskrimina nang labag sa batas, nagsasantabi ng mga tao, o kaya naman ay nag-iiba ng pakikitungo sa kanila dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kundisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan upang matulungan silang makipag-ugnayan nang mas maayos, tulad ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter ng sign language
 - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malaking titik, audio, na-access na electronic na format, at iba pang format)



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mga libreng serbisyo sa wika para sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa ibang wika

Kung kailangan ninyo ng mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa pagitan ng 8 a.m. – 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-855-699-5557. O, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang 711 upang gamitin ang California Relay Service.

Paano maghain ng karaingan

Kung naniniwala kayong hindi naibigay ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong ito, o nandiskrimina ito nang labag sa batas sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kundisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kayong maghain ng karaingan sa Coordinator ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan. Maaari kayong maghain ng karaingan sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, sa koreo, nang personal, o online:

- **Sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono:** Makipag-ugnayan sa Coordinator ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-855-699-5557. O, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang 711 upang gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator
Blue Shield Promise Health Plan
Coordinator ng Mga Karapatang Sibil
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452
- **Nang personal:** Pumunta sa tanggapan ng inyong doktor o sa Blue Shield Promise at sabihing gusto ninyong maghain ng karaingan.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Online:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tanggapan ng mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) – Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California

Maaari rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng DHCS, sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono, sa koreo, o online:

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa 1-916-440-7370. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tumawag sa 711 (Telecommunications Relay Service).
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form sa pagrereklamo o magpadala ng liham sa:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Available ang mga form ng reklamo sa https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Online:** Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.

Office of Civil Rights – Departamento ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao ng Estados Unidos

Kung naniniwala kayong nadiskrimina kayo batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, maaari rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office for Civil Rights ng Department of Health and Human Services ng United States sa pamamagitan ng pagtawag, pagpapadala ng liham, o online:

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa 1-800-368-1019. Kung hindi kayo nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, tawagan ang TTY 1-800-537-7697 o 711 upang gamitin ang California Relay Service.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form sa pagrereklamo o magpadala ng liham sa:
Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng U.S.
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Available ang mga form ng reklamo sa

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Online:** Bisitahin ang Complaint Portal ng Office of Civil Rights sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro

Gustong malaman ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin. Bawat quarter, may mga pagpupulong ang Blue Shield Promise upang pag-usapan kung ano ang mahusay na nagagawa at kung paano mapapahusay ang Blue Shield Promise. Iniimbitahan ang mga miyembro na dumalo. Pumunta sa isang pagpupulong!

Tagapayong Komite ng Komunidad, Komite ng Pampublikong Patakaran, at Quality Improvement and Health Equity Committee ng Blue Shield Promise

Ang Blue Shield Promise ay may tatlong grupong tinatawag na Tagapayong Komite ng Komunidad, Komite ng Pampublikong Patakaran, at Quality Improvement and Health Equity Committee ng Blue Shield Promise. Binubuo ang mga pangkat na ito ng mga miyembro, mga empleyado ng Blue Shield Promise, mga ahensya ng komunidad, at mga provider. Maaari kayong sumali sa mga grupong ito kung gusto ninyo. Tinatalakay ng mga grupo kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng Blue Shield Promise at responsibilidad nito ang:

- Pagtatalakay sa mga programa ng miyembro at planong pangkalusugan
- Pagbibigay ng input sa mga serbisyong pangkultura at wika.
- Mga paksa tungkol sa Pagkakapantay-pantay sa Kalusugan



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Pagbabahagi ng impormasyong pangkalusugan sa komunidad.
- Pagbibigay ng payo sa Lupon ng mga Direktor ng Blue Shield Promise sa mga isyu ng patakaran na nakakaapekto sa planong pangkalusugan at sa mga miyembro.

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Upang malaman pa ang tungkol sa ibang mga paraan para makilahok, bisitahin ang Blue Shield Promise Connect online sa

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>

Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado

Available ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise para sa pagpapanatili sa pagkakumpidensyal ng mga talaang medikal at ibibigay ito sa inyo kapag hiniling.

Kung kayo ay nasa edad at kapasidad na pumayag sa mga sensitibong serbisyo, hindi ninyo kailangang kumuha ng pagpapahintulot ng sinumang miyembro para makakuha ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng claim para sa mga sensitibong serbisyo. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa seksyong "Sensitibong pangangalaga" ng handbook na ito.

Maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na magpadala ng mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa ibang mailing address, email address, o numero ng telepono na pipiliin ninyo. Tinatawag itong "kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon." Kung pumayag kayong pangangalaga, ang Blue Shield Promise ay hindi magbibigay ng impormasyon sa inyong mga serbisyo sa sensitibong pangangalaga sa sinumang iba nang wala ang inyong nakasulat na pahintulot. Kung hindi kayo magbibigay ng mailing address, email address, o numero ng telepono, magpapadala ang Blue Shield Promise ng mga komunikasyon sa inyong pangalan sa address o numero ng telepono na nasa file.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Igagalang ng Blue Shield Promise ang inyong mga kahilingan upang makakuha ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa form at format na inyong hiniling. O sisiguraduhin namin na ang inyong mga komunikasyon ay madaling ilagay sa form at format na inyong hiniling. Ipapadala namin ang mga ito sa isa pang lokasyon na pinili ninyo. Ang inyong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon ay tumatagal hanggang sa kanselahin ninyo ito o magsumite ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon.

Upang gumawa ng kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon, mangyaring makipag-ugnayan sa Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang pahayag ng Blue Shield Promise tungkol sa mga patakaran at pamamaraan nito para sa pagprotekta sa inyong medikal na impormasyon (tinatawag na "Abiso sa Mga Kasanayan sa pagkapribado") ay kasama sa ibaba:

Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado

Available ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise para sa pagpapanatili sa pagkakumpidensyal ng mga talaang medikal at ibibigay ito sa inyo kapag hiniling.

Inilalarawan ng abisong ito kung paano maaaring gamitin at ihayag ang impormasyong medikal tungkol sa inyo at kung paano kayo magkakaroon ng access sa impormasyong ito. **Pakibasa ito nang mabuti.**

Ang inyong mga karapatan

May karapatan kayong:

- Makakuha ng kopya ng mga talaan ng inyong kalusugan at mga claim
- Iwasto ang mga talaan ng inyong kalusugan at mga claim
- Humiling ng kumpidensyal na komunikasyon
- Hilingin sa aming limitahan ang impormasyong ibinabahagi namin



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Makakuha ng listahan ng mga tao kung kanino namin ibinahagi ang inyong impormasyon

- Makakuha ng kopya ng abisong ito ng pagkapribado

- Pumili ng isang tao upang kumilos para sa inyo

- Maghain ng reklamo kung naniniwala kayong nalabag ang inyong mga karapatan sa pagkapribado

Ang inyong mga pagpipilian

May ilan kayong pagpipilian sa paraan kung paano namin ginagamit at ibinabahagi ang impormasyon habang kami ay:

- Sumasagot ng mga tanong tungkol sa saklaw mula sa inyong mga kapamilya at kaibigan

- Nagbibigay ng tulong sa panahon ng sakuna

- Nagma-market ng aming mga serbisyo at nagbibigay ng inyong impormasyon

Ang aming mga paggamit at paghahayag

Maaari naming gamitin at ibahagi ang inyong impormasyon habang kami ay:

- Tumutulong na pamahalaan ang natatanggap ninyong paggamot sa pangangalagang pangkalusugan

- Nagpapatakbo ng aming organisasyon

- Nagbabayad para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan

- Nangangasiwa ng inyong planong pangkalusugan

- Tumutulong sa pampublikong kalusugan at mga isyung pangkaligtasan

- Nananaliksik

- Sumusunod sa batas

- Tumutugon sa mga kahilingan ng donasyon ng organ at tissue, at

nakikipagtulungan sa isang medikal na tagapagsuri o direktor ng punerarya



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Tumutugon sa pagpapasahod sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang kahilingan ng pamahalaan
- Tumutugon sa mga inihaing kaso at legal na pagkilos

Ang inyong mga karapatan

Pagdating sa inyong impormasyong pangkalusugan, may ilan kayong partikular na karapatan.

Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang inyong mga karapatan at ang ilan sa aming mga responsibilidad upang makatulong sa inyo.

Makakuha ng kopya ng mga talaan ng inyong kalusugan at mga claim

- Maaari kayong humiling na makakita o makakuha ng kopya ng inyong mga talaan ng kalusugan at mga claim at iba pang impormasyong pangkalusugan na mayroon kami tungkol sa inyo. Tanungin kami kung paano ito gawin.
- Magbibigay kami ng kopya o ng buod ng inyong mga talaan ng kalusugan at mga claim, karaniwang sa loob ng 30 araw pagkatapos ng inyong paghiling. Maaari kaming maningil ng makatuwirang bayarin na batay sa gastusin.

Hilingin sa aming iwasto ang mga talaan ng inyong kalusugan at mga claim

- Maaari ninyong hilingin sa amin na iwasto ang inyong mga talaan ng kalusugan at mga claim kung sa inyong palagay ay mali o hindi ito kumpleto. Tanungin kami kung paano ito gawin.
- Maaari naming “tanggihan” ang inyong kahilingan, ngunit sasabihin namin sa inyo kung bakit sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng 60 araw.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Humiling ng mga kumpidensyal na komunikasyon

- Maaari ninyong hilingin sa amin na makipag-ugnayan sa inyo sa partikular na paraan (halimbawa, telepono sa bahay o opisina) o magpadala ng liham sa ibang address.

Hilingin sa aming limitahan kung ano ang aming ginagamit o ibinabahagi

- Maaari ninyong hilingin sa aming **huwag** gamitin o ibahagi ang ilang partikular na impormasyong pangkalusugan para sa paggamot, pagbabayad, o sa aming mga pagpapatakbo.
- Hindi namin kailangang sumasang-ayon sa inyong kahilingan, at maaari kaming “tumanggi” kung makakaapekto ito sa inyong pangangalaga.

Makakuha ng listahan ng mga tao kung kanino namin ibinahagi ang impormasyon

- Maaari kayong humingi ng listahan (accounting) ng mga pagkakataong ibinahagi namin ang inyong impormasyong pangkalusugan sa loob ng anim na taon bago ang petsa ng inyong paghiling, kung kanino namin ito ibinahagi, at kung bakit.
- Isasama namin ang lahat ng paghahayag maliban sa mga tungkol sa paggamot, pagbabayad, at pagpapatakbo sa pangangalagang pangkalusugan, at ilang iba pang partikular na paghahayag (gaya ng anumang hiniling ninyong gawin namin). Magbibigay kami ng isang accounting sa bawat taon nang libre ngunit maniningil kami ng makatuwiran at nakabatay sa gastusin na singilin kung hihiling kayo ng isa pa sa loob ng 12 buwan.

Makakuha ng kopya ng abisong ito ng pagkapribado

- Maaari kayong humiling ng papel na kopya ng abisong ito anumang oras, kahit na sumang-ayon kayong matanggap ang abiso sa elektronikong paraan. Bibigyan namin kayo kaagad ng papel na kopya.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pumili ng isang tao upang kumilos para sa inyo

- Kung binigyan ninyo ang isang tao ng medikal na power of attorney o kung mayroon kayong legal na tagapangalaga, maaaring gamitin ng taong iyon ang inyong mga karapatan at maaari siyang magpasya tungkol sa inyong impormasyong pangkalusugan.
- Titiyakin namin na may ganitong pahintulot ang taong iyon at maaari siyang kumilos sa ngalan ninyo bago kami gumawa ng anumang pagkilos.

Maghain ng reklamo kung sa inyong palagay ay nalalabag ang inyong mga karapatan

- Maaari kayong maghain ng reklamo kung sa palagay ninyo ay nilabag namin ang inyong mga karapatan sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa amin.
- Maaari kayong maghain ng reklamo sa Office of Civil Rights ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng U.S. sa pamamagitan ng pagpapadala ng liham sa 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, pagtawag sa 1-877-696-6775, o pagbisita sa <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.
- Hindi kami gaganti sa inyo dahil sa pagsasampa ng reklamo.

Ang inyong mga pagpipilian

Para sa ilang partikular na impormasyong pangkalusugan, maaari ninyong sabihin sa amin ang inyong mga kagustuhan tungkol sa kung ano ang aming ibinabahagi.

Kung mayroon kayong malinaw na kagustuhan sa kung paano namin ibabahagi ang inyong impormasyon sa mga sitwasyong inilarawan sa ibaba, makipag-usap sa amin. Sabihin sa amin kung ano ang gusto ninyong gawin namin, at susundin namin ang inyong mga tagubilin.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Sa mga sitwasyong ito, pareho kayong may karapatan at opsyon na sabihin sa amin na:

- Magbahagi ng impormasyon sa inyong pamilya, malalapit na kaibigan, o iba pang nagbabayad para sa inyong pangangalaga
- Magbahagi ng impormasyon kapag nagkaroon ng sakuna

Kung hindi ninyo masabi sa amin ang inyong kagustuhan—halimbawa, kung wala kayong malay—maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon kung naniniwala kaming para ito sa ikabubuti ninyo. Maaari rin naming ibahagi ang inyong impormasyon kapag kinakailangan upang maibsan ang isang malala at nakaambang banta sa kalusugan o kaligtasan.

Sa mga sitwasyong ito, hinding-hindi namin ibabahagi ang inyong impormasyon, maliban na lang kung bibigyan ninyo kami ng nakasulat na pahintulot:

- Para sa marketing
- Pagbebenta ng inyong impormasyon

Ang aming mga paggamit at pagbubunyag

Paano namin karaniwang ginagamit o ibinabahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan?

Karaniwan naming ginagamit o ibinabahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan sa mga sumusunod na paraan.

Tumulong na pamahalaan ang natatanggap ninyong paggamot sa pangangalagang pangkalusugan

Maaari naming gamitin ang inyong impormasyong pangkalusugan at ibahagi ito sa mga propesyunal na gumagamot sa inyo.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Halimbawa: Nagpapadala sa amin ang isang doktor ng impormasyon tungkol sa inyong pagsusuri at plano sa paggamot nang sa gayon ay makapagsasaayos kami ng mga karagdagang serbisyo.

Pagpapatakbo ng aming organisasyon

Maaari naming gamitin at ihayag ang inyong impormasyon upang patakbuin ang aming organisasyon at makipag-ugnayan sa inyo kapag kinakailangan.

Hindi kami pinapayagang gumamit ng genetic na impormasyon upang magpasya kung bibigyan namin kayo ng saklaw at ng presyo ng saklaw na inyo. Hindi ito nalalapat sa mga plano ng pangmatagalang pangangalaga.

Halimbawa: Gumagamit kami ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo upang makabuo ng mas mahuhusay na serbisyo para sa inyo.

Pagbabayad para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan

Maaari naming gamitin at ihayag ang inyong impormasyong pangkalusugan habang nagbabayad kami para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan.

Halimbawa: Nagbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa inyo sa inyong plano para sa ngipin upang maiko-coordinate ang pagbabayad para sa serbisyo sa inyong ngipin.

Pangangasiwa ng inyong plano

Maaari naming ihayag ang inyong impormasyong pangkalusugan sa inyong sponsor ng planong pangkalusugan para sa pangangasiwa ng plano.

Halimbawa: Nakikipagkontrata sa amin ang inyong kumpanya upang magbigay ng planong pangkalusugan, at binigyan namin ang inyong kumpanya ng ilang partikular na istatistika upang ipaliwanag ang mga premium na sinisingil namin.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ang aming mga paggamit at pagbubunyag

Paano pa namin maaaring gamitin o ibahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan?

Pinapayagan o inaatasan kaming ibahagi ang inyong impormasyon sa pamamagitan ng iba pang paraan – kadalasan ay sa mga paraan na makakabuti sa publiko, gaya ng para sa pampublikong kalusugan at pananaliksik. Marami kaming kailangang masapatang kundisyon sa batas bago namin maibahagi ang inyong impormasyon para sa mga bagay na ito. Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang [hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html](https://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html).

Tumulong sa pampublikong kalusugan at mga problemang pangkaligtasan

Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo para sa ilang partikular na sitwasyon gaya ng:

- Pag-iwas sa sakit
- Pagtulong sa mga pagbawi ng produkto
- Pag-uulat ng masasamang reaksyon sa mga gamot
- Pag-uulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso, pagpapabaya, o karahasan sa tahanan
- Pag-iwas o pagbabawas ng seryosong banta sa kalusugan o kaligtasan ng sinuman

Pagsasaliksik

Maaari naming gamitin o ibahagi ang inyong impormasyon para sa pananaliksik tungkol sa kalusugan.

Pagsunod sa batas

Magbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa inyo kung iniaatas ito ng mga batas ng estado o pederal, pati na ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao kung gusto nitong makita kung sumusunod kami sa pederal na batas sa pagkapribado.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Tumutugon sa mga kahilingan ng donasyon ng organ at tissue, at nakikipagtulungan sa isang medikal na tagapagsuri o director ng punerarya

- Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo sa mga organisasyon sa pagkuha ng bahagi ng katawan.
- Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan sa isang coroner, medikal na tagapagsuri, o direktor ng punerarya kapag namatay ang isang indibidwal.

Tumutugon sa pagpapasahod sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang kahilingan ng pamahalaan

Maaari kaming gumamit o magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo:

- Para sa mga claim para sa pagpapasahod sa mga manggagawa
- Para sa pagpapatupad ng batas o sa isang opisyal na nagpapatupad ng batas
- Sa mga ahensya ng pagsubaybay sa kalusugan para sa mga aktibidad na pinahihintulutan ng batas
- Para sa mga espesyal na sangay ng pamahalaan gaya ng militar, pambansang seguridad, at mga serbisyo sa pagprotekta ng pangulo

Tumutugon sa mga nakahaing kaso at legal na pagkilos

Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo bilang tugon sa isang utos ng hukuman o utos na pang-administratibo, o bilang tugon sa isang subpoena.

Mga partikular na uri ng impormasyong medikal:

Mas mahihigpit ang kinakailangan para sa paggamit at paghahayag ng ilang uri ng impormasyon – halimbawa, impormasyon ng pasyente ukol sa kalusugan ng isip



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

at problema sa paggamit ng bawal na gamot, at mga resulta ng pagsusuri para sa HIV. Gayunpaman, mayroon pa ring mga sitwasyon kung saan maaaring gamitin o ihayag ang mga ganitong uri ng impormasyon nang wala ang inyong pahintulot.

Pang-aabuso o pagpapabaya:

Ayon sa batas, maaari naming ihayag ang inyong impormasyong medikal sa naaangkop na awtoridad upang mag-ulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso o pagpapabaya sa mga nakakatanda o upang kilalanin ang mga pinaghihinalaang biktima ng pang-aabuso, kapabayaang, o pananakit sa loob ng bahay.

Mga Bilanggo:

Alinsunod sa pederal na batas na nag-aatas sa amin na ibigay sa inyo ang abisong ito, walang parehong karapatan ang mga bilanggo na kontrolin ang kanilang impormasyong medikal gaya ng iba pang indibidwal. Kung isa kayong bilanggo sa institusyon ng pagwawasto o nasa kustodiya ng isang opisyal na nagpapatupad ng batas, maaari naming ihayag ang inyong impormasyong medikal sa institusyon ng pagwawasto o tagapagpatupad ng batas para sa ilang partikular na layunin, halimbawa, upang protektahan ang inyong kalusugan o kaligtasan o ng ibang tao.

Lahat ng iba pang paggamit at paghahayag ng inyong medikal na impormasyon ay nangangailangan ng inyong paunang nakasulat na pahintulot:

Maliban sa mga paggamit at paghahayag na inilarawan sa itaas, hindi namin gagamitin o ihahayag ang inyong impormasyong medikal nang walang nakasulat na pahintulot ninyo. Kapag kinakailangan ang inyong awtorisasyon at binigyan ninyo kami ng awtorisasyon na gamitin o ilahad ang inyong impormasyong medikal para sa isang bagay, maaari ninyong bawiin ang awtorisasyon na iyon kahit kailan sa pamamagitan ng pagsulat sa amin. Pakitandaan na hindi malalapat ang pagbawing iyon sa anumang pinahintulutang paggamit o paghahayag ng inyong



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

impormasyong medikal na nagawa na bago pa namin natanggap ang inyong pagbawi.

Ang aming mga responsibilidad

- Inaatasan kami ng batas na panatilihin ang pagkapribado at seguridad ng inyong pinoprotektahang

impormasyong pangkalusugan.

- Sasabihin namin sa inyo kaagad kung magkakaroon ng paglabag na maaaring makapaglagay sa panganib ng pagkapribado o seguridad ng inyong impormasyon.

- Dapat naming sundin ang mga tungkulin at gawi sa pagkapribado na inilarawan sa abisong ito at bigyan kayo ng kopya nito.

- Hindi namin gagamitin o ibabahagi ang inyong impormasyon sa paraang hindi inilalarawan dito, maliban na lang kung bibigyan ninyo kami ng pahintulot sa pamamagitan ng pagsulat. Kung bibigyan ninyo kami ng pahintulot, maaari ninyo itong bawiin kahit kailan. Sumulat sa amin kung magbabago ang inyong isip.

Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang:

[hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](https://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

Mga pagbabago sa mga tuntunin ng abisong ito

Maaari naming baguhin ang mga tuntunin ng abisong ito, at malalapat ang mga pagbabago sa lahat ng impormasyong mayroon kami tungkol sa inyo. Makukuha ang bagong abiso kapag hiniling, sa aming website, at magpapadala kami ng kopya sa inyo.

Petsa ng Pagka-epektibo: 1/01/2021

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa abisong ito, o kung nais ninyong maghain ng reklamo tungkol sa aming mga gawi sa pagkapribado, mangyaring



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ipaalam ito sa amin sa pamamagitan ng pagtawag sa aming Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 TTY 711, mula 8 a.m. hanggang 6 p.m., o tawagan ang Hotline ng Blue Shield Promise sa 1-855-296-9086.

Maaari rin kayong sumulat sa aming Privacy Office ng Blue Shield of California Promise Health Plan sa P.O. Box 272540, Chico, CA 95927-2540 o magpadala ng email sa privacy@blueshieldca.com.

Maaari rin ninyong abisuhan ang:

- The Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights Attention: Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103.

O, tumawag sa 1-800-368-1019 para sa karagdagang impormasyon.

O, tumawag sa: U.S. Office for Civil Rights sa

1-866-OCR-PRIV 1-866-627-7748 o TTY 1-800-537-7697.

- Department of Health Care Services (DHCS) Privacy Officer:

C/O Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721, Sacramento, CA 95899-7413.

Email: DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov

Telepono: 1-916-445-4646. Fax: 1-916-440-7680.

Website:

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx>

Hindi kami gaganti sa inyo kung maghahain kayo ng reklamo tungkol sa aming mga gawi sa pagkapribado.

Abiso tungkol sa mga batas

Maraming batas ang nalalapat sa Handbook ng Miyembro na ito. Maaaring maapektuhan ng mga batas na ito ang inyong mga karapatan at responsibilidad



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

kahit na hindi kasama o ipinapaliwanag sa handbook na ito ang mga batas. Ang mga pangunahing batas na nalalapat sa handbook na ito ay mga batas ng estado at batas pederal tungkol sa programa ng Medi-Cal. Maaari ding malapat ang iba pang mga batas pederal at batas ng estado.

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad, iba pang saklaw ng kalusugan, at pagbabayad-pinsala

Sumusunod ang Medi-Cal program sa mga batas at regulasyon ng estado at pederal na pamahalaan na nauugnay sa pananagutang legal ng mga third party para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga miyembro. Gagawin ng Blue Shield Promise ang lahat ng makatuwirang hakbang upang matiyak na ang programa ng Medi-Cal ang pinakahuling tagabayad.

Ang mga miyembro ng Medi-Cal ay maaaring magkaroon ng iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC), na tinutukoy rin bilang pribadong insurance sa kalusugan. Bilang kondisyon sa pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal, dapat kayong mag-apply sa o magpanatili ng anumang available na OHC kapag libre ito.

Ipinag-aatas ng mga pederal na batas at batas ng estado sa mga miyembro ng Medi-Cal na iulat ang OHC at anumang pagbabago sa isang umiiral na OHC. Maaaring kailanganin ninyong bayaran ang DHCS para sa anumang mga benepisyong maling nabayaran kung hindi ninyo iulat kaagad ang OHC. Isumite ang inyong OHC online sa <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Kung wala kayong access sa internet, maaari ninyong iulat ang OHC sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-855-699-5557 (TTY 711). O maaari kayong tumawag sa OHC processing Center ng DHCS sa 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o 1-916-636-1980.

Mayroong karapatan at responsibilidad ang California Department of Health Care Services (DHCS) na mangolekta para sa mga sinasaklaw na serbisyo ng Medi-Cal kung saan hindi Medi-Cal ang unang tagabayad. Halimbawa, kung napinsala kayo



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

sa isang aksidente sa kotse o sa trabaho, maaaring kailangan munang magbayad ng insurance sa kotse o pagpapasahod sa mga manggagawa para sa inyong pangangalagang pangkalusugan o bayaran ang Medi-Cal kung magbabayad ang Medi-Cal.

Kung napinsala kayo, at nananagot ang ibang partido sa inyong pinsala, dapat ay abisuhan ninyo at ng inyong legal na kinatawan ang DHCS sa loob ng 30 araw ng paghahain ng legal na pagkilos o ng claim. Isumite ang inyong abiso online sa:

- Programa sa Personal na Pinsala sa <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Programang Pagbawi sa Pagpapasahod ng Mga Manggagawa sa <https://dhcs.ca.gov/WC>

Upang malaman ang higit pa, bisitahin ang website ng Pananagutan ng Ikatlong Partido at Dibisyon ng Pagbawi ng DHCS sa <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o tumawag sa 1-916-445-9891.

Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian

Ang programa ng Medi-Cal ay dapat humingi ng bayad mula sa mga probated estate ng ilang mga namatay na miyembro para sa mga benepisyo ng Medi-Cal na natanggap sa o pagkatapos ng kanilang ika-55 na kaarawan. Kasama sa pagbabayad ang Fee-For-Service (FFS) at mga bayad sa pinamamahalaang pangangalaga o capitation para sa mga serbisyo ng pasilidad ng nursing, mga serbisyo sa bahay at komunidad, at mga nauugnay na serbisyo sa ospital at inireresetang gamot na natanggap noong naging pasyente ang miyembro sa isang pasilidad ng nursing o tumatanggap ng mga serbisyo sa tahanan at komunidad. Ang pagbabayad ay hindi maaaring lumampas sa halaga ng probated estate ng isang miyembro.

Upang malaman ang higit pa, pumunta sa website ng Programa ng Pagbawi ng Ari-arian ng DHCS sa <https://dhcs.ca.gov/er> o tumawag sa 1-916-650-0590.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Abiso sa Pagkilos

Magpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng liham ng Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA) anumang oras na tinatanggihan, inaantala, winawakasan, o binabago ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise, palagi kayong maaaring maghain ng apela sa Blue Shield Promise. Pumunta sa seksyong “Mga Apela” sa Kabanata 6 ng handbook na ito para sa mahalagang impormasyon sa paghahain ng inyong apela. Kapag nagpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng NOA, sasabihin nito sa inyo ang lahat ng karapatang mayroon kayo kung hindi kayo sang-ayon sa pasyang ginawa namin.

Mga nilalaman ng abiso

Kung ibinabatay ng Blue Shield Promise ang mga pagtangi, pagkaantala, pagbabago, pagwawakas, pagsususpendi, o pagbabawas sa inyong mga serbisyo sa kabuuan o bahagi sa medikal na pangangailangan, ang inyong NOA ay dapat maglaman ng sumusunod:

- Isang pahayag ng aksyon na nilalayan ng Blue Shield Promise na gawin
- Isang malinaw at maigsing paliwanag ng mga dahilan para sa desisyon ng Blue Shield Promise
- Paano nagpasya ang Blue Shield Promise, kasama ang mga panuntunang ginagamit ng Blue Shield Promise
- Ang mga medikal na dahilan para sa pagpapasya. Dapat na malinaw na isaad ng Blue Shield Promise kung paano hindi nakakatugon sa mga tuntunin at alituntunin ang inyong kundisyon.

Mga Pagsasalin

Inaatasan ang Blue Shield Promise na ganap na isalin at magbigay ng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa mga karaniwang gustong wika, kabilang ang lahat ng mga abiso sa karaingan at apela.

Dapat kasama sa ganap na isinalin na abiso ang medikal na dahilan para sa pasya ng Blue Shield Promise na tanggihan, antalahin, baguhin, wakasan, suspindihin, o



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

bawasan ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Kung hindi available ang inyong gustong wika, inaatasan ang Blue Shield Promise na mag-alok ng berbal na tulong sa inyong gustong wika upang maunawaan ninyoo ang impormasyong makukuha ninyo.

Abiso tungkol sa mga kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan

Ang mga miyembrong maaaring pumayag na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo ay hindi kinakailangang kumuha ng pahintulot ng sinumang miyembro, subscriber, o policyholder na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng pag-claim para sa mga sensitibong serbisyo. Ididirekta ng Blue Shield Promise ang mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa alternatibong itinalagang address sa koreo, email address, o numero ng telepono ng isang miyembro o, kung walang pagtatalaga, sa pangalan ng miyembro sa address o numero ng telepono sa file. Hindi ihahayag ng Blue Shield Promise ang medikal na impormasyong may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo sa sinumang ibang miyembro, subscriber, o policyholder nang walang nakasulat na pahintulot mula sa miyembrong tumatanggap ng pangangalaga. Papaunlakan ng Blue Shield Promise ang mga kahilingan para sa kumpidensyal na komunikasyon sa anyo at format na hiniling, kung madali itong gawin sa hiniling na anyo at format, o sa mga alternatibong lokasyon. Ang kahilingan ng isang miyembro para sa mga kumpidensyal na komunikasyon na nauugnay sa mga sensitibong serbisyo ay balido hanggang sa bawiin ng miyembro ang kahilingan o magsumite ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon.

Ang isang kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon ay maaaring isumite nang nakasulat sa Blue Shield Promise sa mailing address, email address, o numero ng fax sa ibaba ng pahinang ito. Ang isang miyembro ay maaaring, ngunit hindi kinakailangan na, humiling ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form ng Kahilingan sa Kumpidensyal na Komunikasyon. Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711)



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

para sa tulong at para hilingin na maipadala sa inyo ang form. Maaari rin ninyong makita at i-download ang form online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari ninyong ibalik ang nakumpleto at nilagdaang form sa Blue Shield of California Privacy Office gamit ang isa sa mga opsyong ito:

- Koreo: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Email: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Kung natanggap sa pamamagitan ng email o fax, ang inyong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon ay magkakabisa sa loob ng 7 araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap. Kung natanggap sa pamamagitan ng primera-klaseng koreo, ang inyong kahilingan ay magkakabisa sa loob ng 14 na araw ng kalendaryo pagkatapos matanggap. Kung makikipag-ugnayan kayo sa amin tungkol sa inyong kahilingan, kikilalanin ng Blue Shield Promise ang pagtanggap ng inyong kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon at ipaalam sa inyo ang katayuan ng inyong kahilingan.

Ang kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon ay ilalapat sa lahat ng komunikasyon na nagbubunyag ng medikal na impormasyon o pangalan ng provider at address na nauugnay sa pagtanggap ng mga serbisyong medikal ng miyembro na humihiling ng kumpidensyal na komunikasyon.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mahahalagang mga numero ng telepono

- Serbisyo sa customer ng Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Pangangalaga sa Customer	1-855-699-5557 (TTY 711)
Vision Service Plan	1-800-877-7195
24 na Oras na Nurse Advice Line	1-800-609-4166
Compliance Helpline	1-855-296-9083 24/7
Mga Resource ng Pamahalaan	
Americans with Disabilities Act (ADA) Information	1-800-514-0301 (Voice) 1-800-514-0383 (TDD)
Child Health and Disability Prevention (CHDP)	1-619-692-8808
State Department of Health Services (DHCS) ng California	1-916-449-5000
Tanggapan ng Ombudsman ng Pinapamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 at pindutin ang 7 o 711



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga Serbisyo ng Nakikinabang sa Denti-Cal	1-800-322-6384
California Department of Social Services (CDSS)	1-800-952-5253
Department of Managed Health Care (DMHC)	1-888-466-2219 TDD: 1-877-688-9891
Health Care Options	Arabic 1-800-576-6881 Cantonese 1-800-430-6006 English 1-800-430-4263 Farsi 1-800-840-5034 Spanish 1-800-430-3003 Tagalog 1-800-576-6890 Vietnamese 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077

Mga salitang dapat malaman

Agarang pangangalaga (o mga agarang serbisyo): Mga serbisyong ibinibigay upang gamutin ang isang hindi pang-emergency na sakit, pinsala o kundisyon na nangangailangan ng medikal na pangangalaga. Maaari kayong kumuha ng agarang pangangalaga mula sa isang wala sa network na provider, kung pansamantalang hindi available o naa-access ang mga nasa network na provider.

American Indian: Indibidwal na nakakatugon sa kahulugan ng "Indian" sa ilalim ng pederal na batas sa 42 CFR seksyon 438.14, na tumutukoy sa isang tao bilang isang "Indian" kung natutugunan ng tao ang alinman sa mga sumusunod:

- Miyembro ng isang pederal na kinikilalang tribong Indian,
- Nakatira sa isang urban center at nakakatugon sa isa o higit pa sa mga sumusunod:
 - Miyembro ng isang tribo, banda, o iba pang organisadong grupo ng mga Indian, kabilang ang mga tribo, banda o grupo na tinapos mula noong 1940 at ang mga kinikilala ngayon o sa hinaharap ng estado kung saan sila nakatira, o kung sino ang isang inapo sa una o pangalawang antas ng sinumang ganoong miyembro, o
 - Isang Eskimo o Aleut o ibang Katutubo ng Alaska, o
 - Itinuturing ng Kalihim ng Panloob (Secretary of the Interior) na isang Indian para sa anumang layunin, o



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

- Napagpasyahan na isang Indian sa ilalim ng mga regulasyong inilabas ng Kalihim ng Panloob, o
- Itinuturing ng Kalihim ng Panloob (Secretary of the Interior) na isang Indian para sa anumang layunin, o
- Itinuturing ng Kalihim ng Kalusugan at Serbisyong Pantao (Secretary of Health and Human Services) bilang isang Indian para sa mga layunin ng pagiging karapat-dapat para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng Indian, kasama ang bilang isang California Indian, Eskimo, Aleut, o iba pang Katutubo ng Alaska.

Apela: Kahilingan ng isang miyembro na suriin at baguhin ng Blue Shield Promise ang isang pasyang ginawa tungkol sa saklaw para sa hiniling na serbisyo.

California Children's Services (CCS): Isang programa ng Medi-Cal na nagbibigay ng mga serbisyo para sa mga batang hanggang 21 taong gulang na may ilang partikular na kundisyon sa kalusugan, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan.

Case manager: Mga rehistradong nurse o social worker na makakatulong sa isang miyembro na maunawaan ang mga pangunahing problema sa kalusugan at isaayos ang pangangalaga sa mga provider ng miyembro.

Certified Nurse Midwife (CNM): Isang taong lisensyado bilang registered nurse at sinertipikahan bilang nurse midwife ng California Board of Registered Nursing. Pinapahintulutan ang isang certified nurse midwife na mag-asikaso ng mga kaso ng normal na panganganak.

Chiropractor: Isang provider na gumagamot sa spine sa pamamagitan ng manu-manong pagmamaniplula.

Community-based adult services (CBAS): Mga outpatient at batay sa pasilidad na serbisyo para sa pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga, mga social service, therapy, personal na pangangalaga, pagsasanay at suporta sa pamilya/caregiver, mga serbisyo sa nutrisyon, transportasyon at iba pang serbisyo para sa mga miyembrong kwalipikado.

Copayment (co-pay): Bayad na ginagawa ng miyembro, sa pangkalahatan sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng insurer.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

County Organized Health System (COHS): Isang lokal na ahensyang ginawa ng isang lupon ng mga superbisor ng county upang makipagkontrata sa programa ng Medi-Cal. Awtomatikong naka-enroll ang isang miyembro sa plano ng COHS kung matutugunan nila ang mga panuntunan sa enrollment. Pipiliin ng mga naka-enroll na miyembro ang kanilang provider ng pangangalagang pangkalusugan mula sa lahat ng provider ng COHS.

Coverage sa iniresetang gamot: Saklaw para sa mga gamot na inireseta ng isang provider.

DHCS: Ang Department of Health Care Services ng California. Ito ang tanggapan ng Estado na namamahala sa programa ng Medi-Cal.

Direktoryo ng Provider: Isang listahan ng mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

DMHC: Ang California Department of Managed Health Care. Ito ang tanggapan ng estado na namamahala sa mga planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga.

Early and periodic screening, diagnostic and paggamot (EPSDT): Pumunta sa “Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen.”

Enrollee: Isang taong miyembro ng planong pangkalusugan at tumatanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng plano.

Espesyalista (o espesyalistang doktor): Isang doktor na gumagamot sa ilang partikular na uri ng problema sa pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, ginagamot ng orthopedic surgeon ang mga nabaling buto; ginagamot ng allergist ang mga allergy; at ginagamot ng cardiologist ang mga problema sa puso. Karamihan sa mga kaso, kakailanganin ng isang miyembro ng referral mula sa kanyang PCP upang makapagpatingin sa isang espesyalista.

Federally Qualified Health Center (FQHC): Sentro ng kalusugan sa isang lugar na walang maraming provider. Maaaring kumuha ang isang miyembro ng pangunahing pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit sa isang FQHC.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Fee-For-Service (FFS) na Medi-Cal: Kung minsan, hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo, ngunit makukuha pa rin ng isang miyembro ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal, gaya ng maraming serbisyo ng pharmacy sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Follow-up na pangangalaga: Regular na pangangalaga ng doktor upang suriin ang pag-unlad ng isang miyembro pagkatapos ng pagpapaospital o sa panahon ng proseso ng paggamot.

Health Care Options (HCO): Ang programang maaaring magtala o mag-alis sa pagkakatala ng isang miyembro sa isang planong pangkalusugan.

Hindi gumagaling na kundisyon: Isang sakit o iba pang medikal na problema na hindi maaaring ganap na gamutin o lumalala sa paglipas ng panahon o dapat gamutin upang ang miyembro ay hindi lumala.

Hindi kalahok na provider: Isang provider na wala sa network ng Blue Shield Promise.

Hindi medikal na transportasyon: Transportasyon kapag naglalakbay papunta at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal na pinahintulutan ng inyong provider at kapag kukuha ng mga inireresetang gamot at mga medikal na supply.

Hospice: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espirital na problema para sa isang miyembrong mayroong sakit na nagtatanging sa buhay. Available ang pangangalaga sa hospisyong kapag ang miyembro ay may inaasahang tagal ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

Iba pang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC): Ang iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC) ay nag-rerefer sa pribadong insurance sa kalusugan at mga nagbabayad ng serbisyo maliban sa Medi-Cal. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang planong medikal, para sa ngipin, paningin, parmasya, mga plano ng Medicare Advantage (Part C), mga plano ng gamot ng Medicare (Part D), o mga pandagdag na plano ng Medicare (Medigap).



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Impormasyon tungkol sa Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen Ang mga serbisyo ng EPSDT ay isang benepisyong para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pang 21 taong gulang upang tumulong na mapanatili silang malusog. Dapat makuha ng mga miyembro ang mga tamang pagpapatingin sa kalusugan para sa kanilang edad at ang mga naaangkop na pag-screen upang makita ang mga problema sa kalusugan at lunasan kaagad ang sakit. Dapat silang kumuha ng paggamot upang alagaan o tulungan ang mga kundisyong maaaring makita sa mga check-up. Ang benepisyong ito ay kilala rin bilang benepisyong ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) sa ilalim ng pederal na batas.

Indian Health Care Provider (IHCP) Isang programa sa pangangalagang pangkalusugan na pinamamahalaan ng Indian Health Service (IHS), isang Indian Tribe, Tribal Health Program, Tribal Organization o Urban Indian Organization (UIO) dahil ang mga terminong iyon ay tinukoy sa Seksyon 4 ng Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. section 1603).

Inpatient na pangangalaga: Kapag kailangang magpalipas ng gabi ang isang miyembro sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kinakailangan.

Insurance sa kalusugan: Ang saklaw ng insurance na nagbabayad para sa mga gastusing medikal at gastusin sa operasyon sa pamamagitan ng pagbabalik ng bayad sa naka-insure para sa mga gastusin mula sa sakit o pinsala o direktang pagbabayad sa provider ng pangangalaga.

Kalahok na ospital: Isang lisensyadong ospital na mayroong kontrata sa Blue Shield Promise na magbigay ng mga serbisyo sa mga miyembro sa panahon kung kailan kumukuha ng pangangalaga ang miyembro. Ang mga saklaw na serbisyo na maaaring ialok sa mga miyembro ng ilang kalahok na ospital ay nililimitahan ng mga patakaran sa pagsusuri sa paggamit at pagtiyak sa kalidad ng Blue Shield Promiseo ng kontrata ng Blue Shield Promise sa ospital.

Kalahok na provider (o kalahok na doktor): Isang doktor, ospital, o iba pang lisensyadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan o lisensyadong pasilidad ng kalusugan, kasama na ang mga sub-acute na pasilidad na mayroong kontrata sa Blue Shield Promise na mag-alok ng mga saklaw na serbisyo sa mga miyembro sa panahon na tumatanggap ng pangangalaga ang miyembro.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Karaingan: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan ng isang miyembro tungkol sa isang serbisyong saklaw ng Medi-Cal, Blue Shield Promise, isang plano sa kalusugan ng isip ng county, o isang provider ng Medi-Cal. Ang isang reklamong inihain sa Blue Shield Promise tungkol sa isang nasa network na provider ay isang halimbawa ng isang karaingan.

Karaniwang pangangalaga: Mga medikal na kinakailangang serbisyo at pangangalagang pang-iwas sa sakit, pagbisita habang walang sakit ang bata, o pangangalaga gaya ng karaniwang follow-up na pangangalaga. Ang layunin ng karaniwang pangangalaga ay pigilan ang mga problema sa kalusugan.

Klinika: Isang pasilidad na maaaring piliin ng mga miyembro bilang provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaari itong maging isang Federally Qualified Health Center (FQHC), klinika sa komunidad, Rural Health Clinic (RHC), Indian Health Care Provider (IHCP), o iba pang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

Kwalipikadong provider: Isang doktor na kwalipikado sa lugar ng pagsasanay na naaangkop upang gamutin ang kondisyon ng isang miyembro.

Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata (Contract Drugs List, CDL): Ang inaprubahang listahan ng gamot para sa Medi-Cal Rx kung saan maaaring mag-order ang isang provider ng mga sinasaklaw na gamot na kailangan ng miyembro.

Lugar ng serbisyo: Ang geographic na lugar na pinagseserbisyuhan ng Blue Shield Promise . Kasama rito ang county ng San Diego.

Malala: Isang kundisyong medikal na maiksi, biglaan na nangangailangan ng mabilisang atensyong medikal.

Matagal nang pasyente: Isang pasyenteng may kasalukuyang ugnayan sa isang provider, at nakapunta sa provider na iyon sa loob ng natukoy na tagal ng oras na itinagal ng planong pangkalusugan.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME): Medikal na kagamitan na medikal na kinakailangan at ipinag-utos ng doktor o iba pang tagabigay ng isang miyembro na ginagamit ng miyembro sa bahay, komunidad, o pasilidad na ginagamit bilang bahay.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medi-Cal Rx: Isang serbisyo ng benepisyo sa parmasya na bahagi ng FFS Medi-Cal at kilala bilang “Medi-Cal Rx” na nagbibigay ng mga benepisyo at serbisyo sa parmasya, kasama ang mga inireresetang gamot at ilang medikal na supply sa lahat ng benepisyaryo ng Medi-Cal.

Medicare: Ang pederal na programa ng insurance sa kalusugan para sa mga taong 65 taong gulang o mas matanda, ilang partikular na taong mas bata na may mga kapansanan, at mga taong may end-stage renal disease (permanenteng pagpalya ng bato na nangangailangan ng dialysis o pag-transplant, na kung minsan ay tinatawag na ESRD).

Medikal na bahay: Isang modelo ng pangangalaga na nagbibigay ng mga pangunahing tungkulin ng pangunahing pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang komprehensibong pangangalaga, nakasentro sa pasyente, koordinadong pangangalaga, mga naa-access na serbisyo, at kalidad at kaligtasan.

Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan): Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay mahahalagang pangangalaga na makatwiran at pumoprotekta ng buhay. Kailangan ang pangangalagang ito upang makaiwas ang mga pasyente mula sa pagkakaroon ng malubhang sakit o kapansanan. Binabawasan ng pangangalagang ito ang malalang pananakit sa pamamagitan ng pag-diagnose o paggamot sa sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o sakit sa pag-iisip o kondisyon, kasama ang mga problema sa paggamit ng sangkap.

Medikal na transportasyon: Transportasyon na inirereseta ng isang provider para sa isang miyembro kapag ang miyembro ay hindi pisikal o medikal na magagawang gumamit ng kotse, bus, tren, o taxi upang pumunta sa isang sinasaklaw na medikal na appointment o upang kumuha ng mga reseta. Nagbabayad ang Blue Shield Promise para sa pinakamurang transportasyon para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta sa inyong appointment.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga benepisyo: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan at gamot na sinasaklaw sa ilalim ng planong pangkalusugan na ito.

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (Specialty mental health services

o SMHS): Mga serbisyo para sa mga miyembrong may mga pangangailangan sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na may mas mataas na antas ng kapansanan kaysa sa isang banayad hanggang katamtaman antas ng kapansanan.

Mga Freestanding Birth Center (Mga FBC): Mga pasilidad ng kalusugan kung saan nakaplanong gawin ang panganganak, malayo sa tahanan ng buntis na babae, na lisensyado o inaprubahan ng estado na magbigay ng pangangalaga sa panahon ng prenatal labor at panganganak, o pagkatapos manganak at iba pang ambulatory na serbisyo na kasama sa plano. Ang mga pasilidad na ito ay hindi ospital.

Mga inireresetang gamot: Gamot na legal na nangangailangan ng utos mula sa isang lisensyadong provider upang makuha, hindi katulad ng mga over-the-counter (OTC) na gamot na hindi nangangailangan ng reseta.

Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga outpatient na serbisyo para sa mga miyembrong may hindi malubha hanggang katamtamang kundisyon ng kalusugan ng isip kasama na ang:

- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal o grupo (psychotherapy)
- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kundisyon ng kalusugan ng isip
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Psychiatric na konsultasyon
- Mga outpatient na laboratoryo, supply at supplement

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Mga provider na nagbibigay sa mga miyembro ng pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga at iba pang serbisyo sa bahay.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga sensitibong serbisyo: Mga serbisyo na may kinalaman sa kalusugan ng isip o pag-uugali, sekswal at reproductive na kalusugan, pagpapalano ng pamilya, mga impeksyon na naipapasa sa pamamagitan ng pakikipagtalik (sexually transmitted infections o STIs), HIV/AIDS, sekswal na pag-atake at pagpapalaglag, karamdaman sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot, pangangalaga sa pagpapatunay ng kasarian, at pang-aabuso ng kapareha.

Mga serbisyo at device para sa habilitasyon: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na tumutulong sa isang miyembro na panatilihin, pag-aralan, o pahusayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy: Mga serbisyo at device na makakatulong sa mga taong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kundisyon upang makamit o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Mga serbisyo ng doktor: Mga serbisyong ibinibigay ng isang taong may lisensya sa ilalim ng batas ng estado na magsanay ng medisina o osteopathy, hindi kasama ang mga serbisyong inaalok ng mga doktor habang naka-admit kayo sa ospital na sinisingil sa pagsingil ng ospital.

Mga serbisyo ng midwifery: Pangangalaga bago, habang nanganganak, at pagkatapos manganak, kasama ang pangangalaga sa pagpapalano ng pamilya para sa ina at agarang pangangalaga para sa bagong silang na sanggol, na ibinibigay ng mga certified nurse midwife (CNM) at licensed midwife (LM).

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya: Mga serbisyo upang pigilan o antalahin ang pagbubuntis. Ibinibigay ang mga serbisyo sa mga miyembrong nasa edad na maaaring magbuntis upang bigyan sila ng kakayahang tukuyin ang bilang at agwat ng mga anak

Mga serbisyo sa pampublikong kalusugan: Mga serbisyo sa kalusugan na nakatuon sa kabuuan ng populasyon. Kasama sa mga ito, maliban sa iba pa, ang pagsusuri sa sitwasyon ng kalusugan, pagsubaybay sa kalusugan, pag-promote sa kalusugan,



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

mga serbisyong pang-iwas sa sakit, pagkontrol sa nakakahawang sakit, pagprotekta sa kapaligiran at kalinisan, paghahanda at pagtugon sa sakuna, at kalusugan sa trabaho.

Mga serbisyong hindi available sa lugar: Mga serbisyo habang ang miyembro ay nasa anumang lugar sa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise .

Mga serbisyong post-stabilization: Mga saklaw na serbisyong nauugnay sa isang pang-emergency na kundisyong medikal na ibinibigay pagkatapos maging stable ang isang miyembro upang mapanatiling stable ang miyembro. Sinasaklaw at binabayaran ang mga serbisyo sa post-stabilization na pangangalaga. Maaaring kailanganin ng mga wala sa network na ospital ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga Sinasaklaw na Serbisyo: Mga serbisyo ng Medi-Cal kung saan ang Blue Shield Promise ay responsable para sa pagbabayad. Ang mga saklaw na serbisyo ay napapailalim sa mga tuntunin, kondisyon, limitasyon, at pagbubukod ng kontrata ng Medi-Cal, anumang pagbabago sa kontrata, at gaya ng nakalista sa Handbook ng Miyembro na ito (kilala rin bilang Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (EOC) at Form ng Pagbubunyag).

Miyembro: Sinumang karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal na naka-enrol sa Blue Shield Promise na may karapatang makakuha ng mga saklaw na serbisyo.

Network: Isang grupo ng mga doktor, klinika, ospital, at iba pang provider na may kontrata sa Blue Shield Promise upang magbigay ng pangangalaga.

Orthotic device: Isang device na ginagamit bilang suporta o brace na ikinakabit sa labas ng katawan upang suportahan o iwasto ang isang malalang napinsala o nagkasakit na bahagi ng katawan at medikal na kinakailangan para sa medikal na pagpapagaling ng miyembro.

Ospital: Isang lugar kung saan tumatanggap ang isang miyembro ng inpatient at outpatient na pangangalaga mula sa mga doktor at nurse.

Outpatient na pangangalaga sa ospital: Pangangalagang medikal o pangangalaga sa operasyon na isinasagawa sa isang ospital nang hindi pumapasok bilang isang inpatient.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Outpatient na pangangalaga: Kapag hindi kinakailangang magpalipas ng gabi ang isang miyembro sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kinakailangan.

Pag-disenroll: Ihinto ang paggamit sa isang planong pangkalusugan dahil hindi na kwalipikado o nagbabago ang miyembro sa isang bagong planong pangkalusugan. Dapat lumagda ang miyembro sa isang form na nagsasabing ayaw na niyang gamitin ang planong pangkalusugan o tumawag sa Health Care Options at umalis sa pagkakatala sa pamamagitan ng pagtawag.

Paghilab ng tiyan: Ang tagal ng panahon kung saan nararanasan ng babae ang tatlong antas ng panganganak at hindi ligtas na maililipat sa isa pang ospital bago ang panganganak o ang paglipat ay maaaring makasama sa kalusugan at kaligtasan ng babae at ng hindi pa naisisilang na sanggol.

Pagpapaospital: Pagpasok sa ospital para sa paggamot bilang isang inpatient.

Pagpapatuloy ng pangangalaga: Ang kakayahan ng isang miyembro ng plano na ipagpatuloy ang pagkuha ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa kanilang kasalukuyang wala sa network na provider sa loob nang hanggang 12 buwan, kung sumasang-ayon ang provider at ang Blue Shield Promise.

Palliative na pangangalaga: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espiritwal na paghihirap para sa isang miyembrong may seryosong sakit. Hindi kinakailangan ng palliative na pangangalaga na magkaroon ang miyembro ng inaasahang tagal ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

Pandaraya: Isang sinasadyang pagkilos upang manloko o maling magkatawan ng isang tao na nakakabatid na ang panloloko ay maaaring magresulta sa ilang hindi pinapahintulutang benepisyo para sa tao o sa ibang tao.

Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga: Mga saklaw na serbisyo na ibinibigay ng mga lisensyadong nurse, technician o therapist sa panahon ng pananatili sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga o sa bahay ng miyembro.

Pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga at iba pang serbisyong ibinibigay sa bahay.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pangangasiwa ng Mga Benepisyo (Coordination of Benefits, COB): Ang proseso ng pagtukoy kung aling saklaw ng insurance (Medi-Cal, Medicare, komersyal na insurance, o iba pa) ang mayroong mga pangunahing responsibilidad sa paggamot at pagbabayad para sa mga miyembro na mayroong higit sa isang uri ng saklaw ng insurance sa kalusugan.

Pang-eksperimentong paggamot: Mga gamot, kagamitan, pamamaraan, o serbisyong nasa yugto ng pagsusuri sa laboratoryo o pag-aaral sa hayop bago magsuri sa mga tao. Ang mga serbisyong pang-eksperimento ay hindi sumasailalim sa klinikal na pagsisiyasat.

Pang-emergency na medikal na kundisyon Isang kondisyong medikal o ng isip na may malalalang sintomas, tulad ng aktibong labor (tingnan ang paglalarawan sa itaas) o malalang pananakit, na makatwirang paniniwalaan ng sinumang may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina na ang hindi pagkuha ng agarang pangangalagang medikal ay maaaring:

- Maglalagay sa kalusugan ng miyembro o kalusugan ng kanilang hindi pa isinisilang na sanggol sa malubhang panganib
- Magdudulot ng pinsala sa isang paggana ng katawan
- Idulot na hindi gumana nang tama ang isang bahagi o organ ng katawan
- nagresulta sa kamatayan

Pang-emergency na medikal na transportasyon: Transportasyon sa isang ambulansya o sasakyang pang-emergency papunta sa emergency room upang makakuha ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

Pang-emergency na pangangalaga: Isang pagsusuring isinasagawa ng doktor o kawani sa ilalim ng gabay ng doktor ayon sa pinapahintulutan ng batas, upang malaman kung mayroong pang-emergency na kundisyong medikal. Kinakailangan ang mga medikal na kinakailangang serbisyo upang gawin kayong clinically stable (normal ang lahat ng vital sign) sa abot ng makakaya ng pasilidad.

Pangmatagalang pangangalaga: Pangangalaga sa isang pasilidad na mas matagal kaysa sa buwan ng pagpasok dagdag ang 1 buwan.

Pangunahing pangangalaga: Pumunta sa “Karaniwang pangangalaga.”



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pasilidad ng sanay na pag-aalaga: Isang lugar na nagbibigay ng pangangalaga 24 na oras sa isang araw na tanging mga may kasanayang propesyonal sa kalusugan ang makakapagbigay.

Pasilidad o bahay ng intermediate na pangangalaga: Pangangalaga na ibinibigay sa isang pasilidad o bahay ng pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng 24 na oras na serbisyo sa tirahan. Kasama sa mga uri ng pasilidad o bahay ng intermediate na pangangalaga ang intermediate care facility/developmentally disabled (ICF/DD), intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H), at intermediate care facility/developmentally disabled-nursing (ICF/DD- N).

Pasilidad sa subacute na pangangalaga (matanda o bata): Isang pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng komprehensibong pangangalaga para sa mga taong mahina sa usaping medikal na nangangailangan ng mga espesyal na serbisyo, tulad ng inhalation therapy, pangangalaga sa tracheotomy, intravenous tube feeding, at kumplikadong pangangalaga sa pamamahala ng sugat.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot): Proseso kung saan dapat humiling ng pag-apruba ang isang miyembro o ang kanilang provider mula sa Blue Shield Promise para sa ilang partikular na serbisyo upang matiyak na sasaklawin ang mga ito ng Blue Shield Promise . Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Magkatulad ang paunang pag-apruba at paunang pahintulot.

Paunang pahintulot (paunang pag-apruba): Proseso kung saan dapat humiling ng pag-apruba ang isang miyembro o ang kanilang provider mula sa Blue Shield Promise para sa ilang partikular na serbisyo upang matiyak na sasaklawin ang mga ito ng Blue Shield Promise . Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Magkatulad ang paunang pahintulot at paunang pag-apruba.

Pinapamahalaang plano sa pangangalaga: Isang plano ng Medi-Cal na gumagamit lang ng ilang partikular na doktor, espesyalista, klinika, parmasya, at ospital para sa mga tumatanggap ng Medi-Cal na naka-enroll sa planong iyon.Ang Blue Shield Promise ay isang pinamamahalaang plano sa pangangalaga.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Plano: Pumunta sa “Plano ng pinapamahalaang pangangalaga.”

Prosthetic device: Isang artipisyal na device na ikinakabit sa katawan upang palitan ang nawawalang bahagi ng katawan.

Provider ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan na nagbibigay ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip at kalusugan ng pag-uugali sa mga pasyente.

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP): Ang lisensyadong provider na ang isang miyembro ay may para sa karamihan ng kanilang pangangalagang pangkalusugan. Tinutulungan ng PCP ang miyembro na makuha ang pangangalagang kailangan nila.

Ang PCP ay maaaring isang:

- General practitioner
- Internist
- Doktor para sa mga bata
- Family practitioner
- OB/GYN
- Indian Health Care Provider (IHCP)
- Federally Qualified Health Center (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- Nurse practitioner
- Assistant ng doktor
- Klinika

Provider sa network (o in-network na provider): Pumunta sa “Kalahok na provider.”

Psychiatric na pang-emergency na kundisyong medikal: Isang sakit sa pag-iisip kung saan sapat na malala o matindi ang mga sintomas upang magdulot ng agarang panganib sa miyembro o sa iba o biglaang hindi na kayang tustusan ng miyembro ang o gumamit ng pagkain, bahay, o damit dahil sa sakit sa pag-iisip.

Reconstructive surgery: Operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Referral: Kapag sinabi ng PCP ng isang miyembro na maaari siyang kumuha ng pangangalaga mula sa isa pang provider. Nangangailangan ng referral at paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang ilang sinasaklaw na serbisyo sa pangangalaga.

Reklamo: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan ng isang miyembro tungkol sa isang serbisyong saklaw ng Medi-Cal, Blue Shield Promise, isang plano sa kalusugan ng isip ng county, o isang provider ng Medi-Cal. Magkatulad ang reklamo at ang karaingan.

Rural Health Clinic (RHC): Sentro ng kalusugan sa isang lugar na walang maraming provider. Maaari kayong kumuha ng pangunahing pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit sa isang RHC.

Sakit na nagtatanging sa buhay: Isang kondisyong medikal na hindi mababago at pinakamalamang na magdudulot ng kamatayan sa loob ng isang taon o mas maikli pa kung hahayaang umusad ang sakit sa natural na paraan nito.

Serbisyong hindi saklaw: Isang serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.

Seryosong sakit: Isang sakit o kundisyong dapat gamutin at maaaring magresulta sa pagkamatay.

Sinisiyasat na paggamot: Isang gamot, biyolohikal na produkto o device na matagumpay na nakakumpleto ng unang yugto ng isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA, ngunit hindi pa naaprubahan ng FDA para sa pangkalahatang paggamit, at nananatiling sinisiyasat sa isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA.

Tort recovery: Kapag ang mga benepisyo ay ibinibigay o ibibigay sa isang miyembro ng Medi-Cal dahil sa isang pinsala kung saan may pananagutan ang isa pang partido, binabawi ng DHCS ang makatwirang halaga ng mga benepisyo na ibinigay sa miyembro para sa pinsalang iyon.

Triage (o pag-screen): Ang pagsusuri sa inyong kalusugan ng isang doktor o nurse na sinanay upang mag-screen para sa layunin ng pagtukoy kung agaran ang inyong pangangailangan ng pangangalaga.

Wala sa network na provider: Isang provider na hindi bahagi ng network ng Blue Shield Promise.



Tumawag sa serbisyo sa customer sa 1-855-699-5557 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Pumunta online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.