

# CẨM nang Hội viên

---

Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

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

2025

San Diego

Blue Shield of California Promise Health Plan là tổ chức được  
cấp phép độc lập của Blue Shield Association

Medi-Cal EOC (SD) 2025

---

# Các ngôn ngữ và định dạng khác

---

## Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Cẩm nang Hội viên này và các tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Blue Shield Promise cung cấp bản dịch bằng văn bản từ các biên dịch viên có trình độ. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc Cẩm nang Hội viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

---

## Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ chữ lớn 20, dạng âm thanh và các định dạng điện tử dễ truy cập. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Dịch vụ thông dịch viên

Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ thông dịch viên, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ mỗi ngày và miễn phí. Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích nhờ trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Các dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí. Trợ giúp được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để được trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hoặc để nhận cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.

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 بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-699-5557 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**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。



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

### 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。



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **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.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-699-5557 (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 hlou 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.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **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 ਬ੍ਰੇਲ 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.

### **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.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## **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

## **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.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## **sKhẩu 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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# Chào mừng quý vị đến với Blue Shield Promise!

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

## Cẩm nang Hội viên

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

Cẩm nang Hội viên này còn được gọi là Tổng hợp Chứng cứ Bảo hiểm (Combined Evidence of Coverage, EOC) và Bản điều lệ chương trình. EOC và Bản điều lệ này chỉ là bản tóm tắt về chương trình bảo hiểm sức khỏe. Phải tham khảo hợp đồng của chương trình bảo hiểm y tế để xác định các điều khoản và điều kiện bảo hiểm chính xác. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Để yêu cầu nhận bản sao hợp đồng giữa Blue Shield Promise và Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) California, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Quý vị có thể yêu cầu thêm một bản Cẩm nang Hội viên miễn phí. Quý vị cũng có thể tìm thấy Cẩm nang Hội viên trên trang web của Blue Shield Promise tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). Quý vị cũng có thể yêu cầu một



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Chào mừng quý vị đến với Blue Shield Promise!

bản sao miễn phí các chính sách và thủ tục hành chính và lâm sàng phi độc quyền của Blue Shield Promise. Nội dung này cũng có trên trang web của Blue Shield Promise.

---

### Liên hệ với chúng tôi

Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# Mục lục

<b>Các ngôn ngữ và định dạng khác</b> .....	<b>2</b>
Các ngôn ngữ khác .....	2
Các định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch viên .....	3
<b>Chào mừng quý vị đến với Blue Shield Promise!</b> .....	<b>10</b>
Cắm nang Hội viên .....	10
Liên hệ với chúng tôi .....	11
<b>Mục lục</b> .....	<b>12</b>
<b>1. Bắt đầu với vai trò là hội viên</b> .....	<b>15</b>
Làm thế nào để nhận giúp đỡ.....	15
Ai có thể trở thành hội viên.....	16
Thẻ định danh (Identification, ID).....	16
<b>2. Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị</b> .....	<b>18</b>
Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	18
Cách thức hoạt động trong chương trình của quý vị .....	20
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	20
Học sinh/sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California ....	21
Chăm sóc liên tục.....	22
Chi phí .....	25
<b>3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc</b> .....	<b>29</b>
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	29
Bác sĩ chăm sóc chính (PCP).....	30
Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ .....	34
Cuộc hẹn .....	44
Đến cuộc hẹn .....	45
Hủy và đặt lại lịch hẹn .....	45
Thanh toán .....	45
Giới thiệu .....	47



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Giới thiệu Đạo luật công bằng về ung thư California .....	48
Chấp thuận trước (cho phép trước) .....	49
Ý kiến thứ hai .....	50
Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm .....	51
Chăm sóc khẩn cấp .....	55
Chăm sóc cấp cứu .....	56
Đường dây tư vấn y tá .....	58
Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe .....	58
Hiến tặng và mô .....	59
<b>4. Các quyền lợi và dịch vụ.....</b>	<b>60</b>
Những quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bảo hiểm.....	60
Các quyền lợi Medi-Cal được Blue Shield Promise bảo hiểm.....	63
Các chương trình và quyền lợi được bảo hiểm khác của Blue Shield Promise .....	85
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	91
Các dịch vụ mà quý vị không thể nhận thông qua Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal .....	98
Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại.....	99
<b>5. Chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên .....</b>	<b>100</b>
Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên.....	100
Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em .....	102
Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu .....	104
Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên .....	104
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác .....	105
<b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....</b>	<b>107</b>
Khiếu nại .....	108
Kháng cáo .....	110
Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo .....	111
Khiếu nại và Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (DMHC) .....	112
Phiên điều trần cấp tiểu bang.....	114
Gian lận, hoang phí và lạm dụng.....	116



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

<b>7. Các quyền và trách nhiệm .....</b>	<b>118</b>
Quyền của quý vị.....	118
Trách nhiệm của quý vị .....	120
Thông báo không phân biệt đối xử .....	120
Cách để tham gia với tư cách là hội viên .....	123
Thông báo về thực hành quyền riêng tư .....	123
Thông báo về luật.....	133
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và thu hồi tiền do sai lầm .....	133
Thông báo về thu hồi tài sản .....	134
Thông báo hành động .....	134
<b>8. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết .....</b>	<b>137</b>
Những số điện thoại quan trọng .....	137
Từ ngữ cần biết .....	138



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# 1. Bắt đầu với vai trò là hội viên

## Làm thế nào để nhận giúp đỡ

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

## Dịch vụ Khách hàng

Dịch vụ khách hàng của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Blue Shield Promise có thể:

- Giải đáp các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được bảo hiểm của Blue Shield Promise
- Giúp đỡ quý vị chọn hoặc thay đổi bác sĩ chăm sóc chính (primary care provider, PCP)
- Cho quý vị biết nơi cần đến để nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác
- Giúp quý vị về một vấn đề quý vị không thể giải quyết

Nếu quý vị cần giúp đỡ, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng quý vị sẽ không phải đợi đến 10 phút khi gọi điện.

Quý vị cũng có thể truy cập Dịch vụ Khách hàng trực tuyến bất cứ lúc nào tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

## Ai có thể trở thành hội viên

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

Quý vị đủ điều kiện tham gia Blue Shield Promise vì quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống tại Quận San Diego. Gọi cho Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh của Quận San Diego theo số 1-866-262-9881 (TTY 711) để tìm hiểu thêm. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua Sở An sinh xã hội vì quý vị đang nhận Phụ cấp an sinh bổ sung (SSI) hoặc Phụ cấp bổ sung của tiểu bang (SSP).

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

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

## Medi-Cal chuyển tiếp

Quý vị có thể được nhận Medi-Cal chuyển tiếp nếu bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn và quý vị không còn đủ điều kiện nhận Medi-Cal.

Quý vị có thể đặt các câu hỏi về việc hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal chuyển tiếp tại văn phòng quận tại địa phương của mình tại:

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

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

---

## Thẻ định danh (ID)

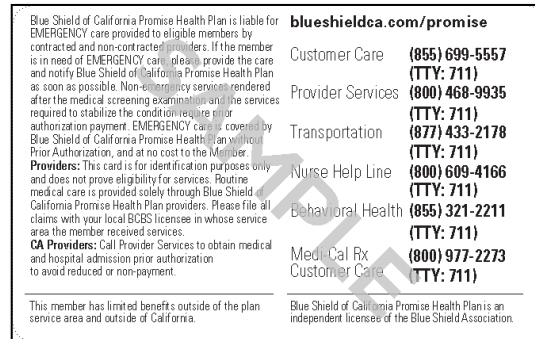
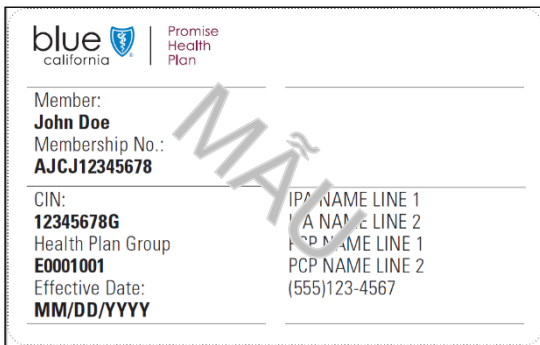
Với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận thẻ ID (Identification) Blue Shield Promise. Quý vị phải trình thẻ ID Blue Shield Promise và Thẻ nhận diện quyền lợi (Benefits Identification Card, BIC) Medi-Cal khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Thẻ BIC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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



# 1 | Bắt đầu với vai trò là hội viên



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Blue Shield Promise trong vài tuần sau khi đăng ký tham gia, hoặc nếu thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc mất cấp, hãy gọi ngay cho bộ phận dịch vụ khách hàng. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Nếu quý vị không có thẻ BIC Medi-Cal hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc mất cấp, hãy gọi cho văn phòng quận tại địa phương. Để tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

### Tổng quan về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho những người nhận Medi-Cal ở những quận sau đây: Quận San Diego. Blue Shield Promise hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. Nếu quý vị được chỉ định tham gia Blue Shield Promise và quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn họ là bác sĩ chăm sóc chính (PCP) cho mình, hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp.

Vui lòng trao đổi với một trong các đại diện của Ban dịch vụ khách hàng của Blue Shield Promise để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm sức khỏe và cách tận dụng tối đa chương trình cho quý vị. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Ngày gia hạn của mỗi người là khác nhau. Hãy đảm bảo có thể liên lạc được với quý vị khi đến lúc phải gia hạn. Hãy báo cáo ngay những thay đổi về địa chỉ, số điện thoại hoặc email cho văn phòng Sở Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Quận San Diego tại địa phương của quý vị theo số 1-866-262-9881. Nếu quý vị cần trợ giúp hoàn thành việc gia hạn hàng năm hoặc có thắc mắc, hãy liên hệ với Ban lưu giữ Medi-Cal của Blue Shield Promise theo số 1-855-636-5251 (TTY 711), 7 giờ 30 sáng – 6 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, trừ ngày lễ.

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

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

Bảo hiểm Medi-Cal của Blue Shield Promise có thể chấm dứt nếu đáp ứng bất cứ điều nào sau đây:

- Quý vị rời khỏi Quận San Diego
- Quý vị không còn tham gia chương trình Medi-Cal nữa
- Quý vị đã đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải đăng ký tham gia chương trình Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (Fee-for-Service, FFS).
- Quý vị bị giam giữ trong tù hoặc trại giam

Nếu quý vị mất bảo hiểm Blue Shield Promise Medi-Cal, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện nhận bảo hiểm theo chương trình Medi-Cal FFS. Nếu quý vị không chắc mình có còn được Blue Shield Promise bảo hiểm hay không, hãy gọi 1-855-699-5557 (TTY 711).

### **Những điểm đặc biệt cần cân nhắc với người Mỹ da đỏ trong chương trình chăm sóc được quản lý**

Người Mỹ da đỏ có quyền không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời chương trình chăm sóc được quản lý Medi-Cal và quay trở lại chương trình Medi-Cal FFS bất cứ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là người Mỹ da đỏ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ da đỏ (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị cũng có thể duy trì hoặc hủy đăng ký tham gia Blue Shield Promise trong khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Để tìm hiểu thêm về việc tham gia và hủy bỏ tham gia, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

---

### Cách thức hoạt động trong chương trình của quý vị

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

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

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin về dịch vụ hội viên trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

### Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

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

Cần đến 30 ngày hoặc lâu hơn để xử lý yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise và đăng ký tham gia một chương trình khác tại quận của quý vị. Để tìm hiểu trạng thái yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise bằng cách liên hệ với văn phòng quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng quận tại địa phương của quý vị tại:

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

Nếu quý vị có thắc mắc về Blue Shield Promise, quý vị có thể liên hệ với Bộ phận Đăng ký Blue Shield Promise theo số 1-866-820-6009. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

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

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

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

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

- Báo cho nhân viên phụ trách tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị tại Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Quận San Diego rằng quý vị đang tạm thời chuyển đến theo học tại một trường đại học và cung cấp cho họ địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải thực hiện việc



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

này nếu muốn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc thường kỳ hoặc phòng ngừa khi quý vị sống ở một quận mới. Nếu Blue Shield Promise không có dịch vụ tại quận nơi quý vị sẽ theo học đại học, quý vị có thể phải thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu có thắc mắc và để tránh sự chậm trễ trong việc tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

### Hoặc

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

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học đại học tại một tiểu bang khác và quý vị muốn giữ nguyên bảo hiểm Medi-Cal của mình, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách tính đủ điều kiện của quý vị tại Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh của Quận San Diego. Khi quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc thường kỳ và phòng ngừa, bao gồm thuốc theo toa liên quan đến các dịch vụ này, không được bảo hiểm khi quý vị ở ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện được hưởng bảo hiểm Medi-Cal cho các dịch vụ ngoài tiểu bang đó. Blue Shield Promise sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn nhận Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị cần phải đăng ký ở tiểu bang đó. Medi-Cal không bảo hiểm cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico như đã lưu ý trong Chương 3.

---

## Chăm sóc liên tục

### Chăm sóc liên tục đối với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Để tìm hiểu xem nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có nằm trong hệ thống của Blue Shield



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Promise hay không, vui lòng xem danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại <https://www.blueshieldca.com/fad/home>. Các nhà cung cấp dịch vụ không được liệt kê trong danh mục có thể không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise.

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

Trường hợp này được gọi là chăm sóc liên tục.

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

- Quý vị có mối quan hệ đang diễn ra với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trước khi đăng ký tham gia Blue Shield Promise
- Quý vị đã đến thăm khám phi cấp cứu với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi tham gia Blue Shield Promise
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống sẵn sàng hợp tác với Blue Shield Promise và đồng ý với các yêu cầu hợp đồng và nhận thanh toán của Blue Shield Promise cho các dịch vụ
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Blue Shield Promise
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đã đăng ký và tham gia chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia hệ thống Blue Shield Promise cho đến khi kết thúc 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Blue Shield Promise hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần đổi sang các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Để thảo luận về các lựa chọn, hãy gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục và xem quý vị có đủ điều kiện không, hãy gọi cho số 1-855-699-5557.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Hoàn thành các dịch vụ được bảo hiểm từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

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

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

Tình trạng sức khỏe	Khoảng thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần xử lý nhanh)	Trong khi tình trạng cấp tính của quý vị vẫn tiếp diễn
Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính nghiêm trọng (vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị đã trải qua trong một thời gian dài)	Trong tối đa 12 tháng kể từ khi bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ với Blue Shield Promise
Chăm sóc khi mang thai và hậu sản (sau khi sinh)	Trong thời gian mang thai và tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người mẹ	Trong tối đa 12 tháng kể từ khi chẩn đoán hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, theo thời điểm đến sau
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi sinh đến 36 tháng tuổi	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ kết thúc với Blue Shield Promise
Bệnh ở giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)	Trong khi chứng bệnh của quý vị vẫn tiếp diễn. Quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ ngày quý vị đăng ký tham gia Blue Shield Promise hoặc thời điểm nhà cung cấp dịch vụ ngừng hợp tác với Blue Shield Promise



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



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

Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống với điều kiện dịch vụ này được bảo hiểm, cần thiết về mặt y tế và được Blue Shield Promise cho phép trong quá trình điều trị được ghi nhận trong hồ sơ và được nhà cung cấp dịch vụ khuyến nghị và ghi vào hồ sơ	Việc phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ hoặc 180 ngày kể từ ngày hiệu lực của kỳ đăng ký tham gia của quý vị với Blue Shield Promise
---	--

Để biết các tình trạng bệnh khác có thể đủ điều kiện không, hãy gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng của Blue Shield Promise.

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

Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng để tiếp tục chăm sóc cho quý vị hoặc nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề khi nhận các dịch vụ được bảo hiểm từ nhà cung cấp dịch vụ không còn trong hệ thống của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho các dịch vụ Medi-Cal không bảo hiểm hoặc không được bảo hiểm theo hợp đồng của Blue Shield Promise với Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục, tính hội đủ điều kiện và các dịch vụ hiện có, vui lòng gọi 1-855-699-5557.

---

## Chi phí

### Chi phí hội viên

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

Nếu quý vị là người Mỹ da đỏ, quý vị không phải trả phí đăng ký, lệ phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, chi phí cùng trả hoặc các khoản phí tương tự khác. Blue Shield Promise không được tính phí cho bất kỳ hội viên nào là người Mỹ da đỏ nhận vật dụng



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

hoặc dịch vụ trực tiếp từ IHCP hoặc thông qua thư giới thiệu đến IHCP hoặc giảm các khoản thanh toán đến hạn cho IHCP bằng số tiền của bất kỳ khoản phí đăng ký, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, tiền đồng trả, chi phí cùng trả hoặc khoản phí tương tự.

Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi quý vị đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của Blue Shield Promise. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) và quý vị tìm đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Để biết danh sách các dịch vụ được bảo hiểm, vui lòng đọc Chương 4, “Các quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của Blue Shield Promise [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Quý vị có thể phải trả chi phí cùng trả mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Khoản chi phí cùng trả phụ thuộc vào thu nhập của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở các hóa đơn Dịch vụ hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, LTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng với chi phí cùng trả của quý vị. Sau đó, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Blue Shield Promise bảo hiểm khi quý vị vẫn chưa thanh toán toàn bộ khoản chi phí cùng trả của dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng đó.

### **Nhà cung cấp dịch vụ nhận thanh toán như thế nào**

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

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

Để tìm hiểu thêm về cách Blue Shield Promise thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Chương trình thưởng khuyến khích dành cho nhà cung cấp dịch vụ:

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

- Chất lượng chăm sóc
- Khả năng tiếp cận và sự sẵn có của hoạt động chăm sóc và các dịch vụ
- Các biện pháp điều trị được cung cấp
- Sự hài lòng của hội viên

Để tìm hiểu thêm về những chương trình này, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng của Blue Shield Promise theo số **1-855-699-5557** (TTY 711).

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

Các dịch vụ được bảo hiểm là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Blue Shield Promise phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ nào được Medi-Cal bảo hiểm, vui lòng không thanh toán hóa đơn. Gọi ngay cho dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem hóa đơn có chính xác hay không.

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

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

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

- Dịch vụ quý vị nhận được là dịch vụ được bảo hiểm mà Blue Shield Promise có trách nhiệm thanh toán. Blue Shield Promise sẽ không hoàn trả cho quý vị dịch vụ mà Blue Shield Promise không bảo hiểm.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được bảo hiểm trong khi quý vị là hội viên đủ điều kiện của Blue Shield Promise.
- Quý vị yêu cầu được hoàn tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được bảo hiểm.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị, hoặc ai đó thay mặt quý vị, đã thanh toán cho dịch vụ được bảo hiểm, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

- Quý vị đã nhận dịch vụ được bảo hiểm từ một nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký tham gia Medi-Cal trong hệ thống của Blue Shield Promise. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống thực hiện mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được bảo hiểm thường yêu cầu sự chấp thuận trước (sự cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được bảo hiểm.

Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết liệu họ có hoàn tiền cho quý vị hay không trong thư có tên Thông báo hành động (Notice of Action, NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ tham gia Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối trả lại tiền cho quý vị, Blue Shield Promise sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu xin bồi hoàn.

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

# 3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

---

## Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

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

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

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

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

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, hãy xem Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để biết danh sách tất cả các PCP và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của Blue Shield Promise [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

## Bác sĩ chăm sóc chính (PCP)

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày sau khi đăng ký tham gia, Blue Shield Promise sẽ chỉ định PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định PCP và muốn thay đổi, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Duy trì hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe thường kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

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

Quý vị có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh mục nhà cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem liệu PCP quý vị mong muốn có đang nhận bệnh nhân mới hay không.

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

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

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

Để thay đổi PCP, vui lòng gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi hệ thống của Blue Shield Promise, không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu có những lo ngại về chất lượng với PCP chưa được giải quyết. Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể tiếp tục làm việc hoặc nhất trí với PCP của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các cuộc hẹn. Nếu Blue Shield Promise cần thay đổi PCP của quý vị, Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên Blue Shield Promise mới gửi qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần cân nhắc khi lựa chọn PCP:

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

### **Cuộc hẹn đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)**

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Hãy gọi cho phòng mạch PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn của mình.

Nếu quý vị có thắc mắc về cuộc hẹn sức khỏe đầu tiên của mình, hãy gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711).

#### Chăm sóc thường kỳ

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

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

[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

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

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc thường kỳ, bao gồm khám sức khỏe tổng quát thường xuyên, chủng ngừa (chích ngừa), điều trị, thuốc theo toa, khám sàng lọc theo yêu cầu và tư vấn y tế
- Duy trì hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết
- Đặt dịch vụ chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu quý vị có nhu cầu

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà Blue Shield Promise bảo hiểm, cũng như các dịch vụ mà chương trình không bảo hiểm, hãy đọc Chương 4, phần “Các quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5, phần “Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

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

## Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

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

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

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

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phản đối không cung cấp cho quý vị những dịch vụ được bảo hiểm vì lý do đạo đức, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Để biết thêm về sự phản đối về mặt đạo đức, hãy đọc “Phản đối về mặt đạo đức” ở phần sau của chương này.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

#### Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống

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

Để nhận Danh mục nhà cung cấp dịch vụ gồm các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, vui lòng gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). Để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là những nhà cung cấp dịch vụ không có hợp đồng làm việc với Blue Shield Promise. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc gia đình, chăm sóc nhạy cảm và chăm sóc được Blue Shield Promise chấp thuận trước, quý vị có thể phải thanh toán cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong khu vực phục vụ của mình.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế không có sẵn trong hệ thống, quý vị có thể nhận dịch vụ miễn phí từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Blue Shield Promise có thể chấp thuận cho quý vị giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu dịch vụ quý vị cần không có trong hệ thống hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

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

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

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

Nếu quý vị cần trợ giúp về các dịch vụ ngoài hệ thống, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

## Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Nếu quý vị đã thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise hoàn tiền cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ xem xét yêu cầu của quý vị. Để tìm hiểu thêm về việc hoàn tiền, hãy đọc Chương 2, “Thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị” trong cẩm nang này.

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

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

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

**Lưu ý:** Người Mỹ da đỏ có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài hệ thống.

Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (California Children’s Services, CCS) là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi có các tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tình trạng y tế đủ điều kiện CCS và Blue Shield Promise không có bác sĩ chuyên khoa dành cho CCS trong hệ thống có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, quý vị có thể đến một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ để được nhận dịch vụ miễn phí. Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, hãy đọc Chương 4, “Các quyền lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực phục vụ, vui lòng gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711). Nếu văn phòng không làm việc, hoặc quý vị muốn được trợ giúp bởi một đại diện của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho số 1-800-609-4166 (TTY 711).

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

#### **MCP theo mô hình ủy quyền**

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

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ kết nối với nhóm y tế của họ, IPA hoặc với Blue Shield Promise. Nếu quý vị có ý định tới khám với bác sĩ chuyên khoa, hãy trao đổi với PCP của quý vị hoặc gọi cho Ban dịch vụ khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Ban dịch vụ khách hàng sẽ giúp quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó nếu quý vị hội đủ điều kiện được chăm sóc liên tục. Để biết thêm thông tin, hãy vào phần chăm sóc liên tục trong cẩm nang này.

#### **Cách thức hoạt động của dịch vụ chăm sóc được quản lý**

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

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

## Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise làm PCP của mình. PCP mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Để xin bản sao Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Nếu quý vị đã có một bác sĩ trước khi trở thành hội viên của Blue Shield Promise và bác sĩ đó không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise, quý vị có thể đến khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian có giới hạn. Trường hợp này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về dịch vụ chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Hãy đảm bảo rằng PCP đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

## Bệnh viện

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

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

## Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám với bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của Blue Shield Promise cho dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu hoặc sự cho phép từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi 1-855-699-5557 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây tư vấn y tá 24/7 của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không nhất thiết phải nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào và tìm đến họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (cho phép trước). Để được trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Danh mục nhà cung cấp dịch vụ

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

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá cấp cao, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, FQHC, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (managed long-term services and supports, MLTSS), Trung tâm sinh nở độc lập (Freestanding Birth Centers, FBC), IHCP, RHC, hỗ trợ cộng đồng (community supports, CS) và quản lý chăm sóc nâng cao (enhanced care management, ECM).

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ được sử dụng của các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này cho biết khả năng ra vào tòa nhà, chướng ngại như chỗ đỗ xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và nhà vệ sinh có cửa lớn và thanh nắm.

Để tìm hiểu thêm về trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, hoàn thành đào tạo nội trú, đào tạo và chứng nhận hội đồng y khoa của bác sĩ, vui lòng gọi 1-855-699-5557 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị cần bản in Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

## Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

<p>▪ <b>Loại cuộc hẹn</b></p>	<p><b>Quý vị sẽ có thể nhận được một cuộc hẹn trong vòng:</b></p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước)</p>	<p>48 giờ</p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước)</p>	<p>96 giờ</p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc chính (thường kỳ) không khẩn cấp</p>	<p>10 ngày làm việc</p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc với bác sĩ chuyên khoa (thường kỳ) không khẩn cấp</p>	<p>15 ngày làm việc</p>
<p><b>Chăm sóc sức khỏe tâm thần</b></p>	
<p>Chăm sóc cho các trường hợp cấp cứu không đe dọa đến tính mạng</p>	<p>6 giờ</p>
<p>Chăm sóc khẩn cấp</p>	<p>48 giờ</p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc ban đầu với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ và bác sĩ) không khẩn cấp (thường kỳ)</p>	<p>10 ngày làm việc</p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc tái khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (thường kỳ)</p>	<p>10 ngày làm việc kể từ lần hẹn cuối cùng</p>
<p>Các cuộc hẹn chăm sóc tái khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (bác sĩ) không khẩn cấp (thường kỳ)</p>	<p>15 ngày làm việc kể từ lần hẹn cuối cùng</p>
<p>Các cuộc hẹn không khẩn cấp (thường kỳ) cho các dịch vụ phụ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, chứng bệnh hoặc tình trạng sức khỏe khác</p>	<p>15 ngày làm việc</p>



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Đôi khi chờ đợi lâu hơn cho một cuộc hẹn không phải là vấn đề. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Phải lưu ý việc này trong hồ sơ của quý vị rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không có hại cho sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chọn đợi một cuộc hẹn muộn hơn hoặc gọi cho Blue Shield Promise để đến một nhà cung cấp dịch vụ khác theo lựa chọn của mình. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Blue Shield Promise sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.

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

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, khi quý vị gọi cho Blue Shield Promise hoặc khi quý vị nhận các dịch vụ được bảo hiểm. Dịch vụ thông dịch viên được cung cấp miễn phí. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ thông dịch viên chúng tôi cung cấp, vui lòng gọi 1-855-699-5557.

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu Blue Shield Promise không thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc trong phạm vi các tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Blue Shield Promise đối với nơi ở của quý vị, hãy truy cập [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). Hoặc gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở xa nơi ở của mình, vui lòng gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc của một nhà cung cấp dịch vụ ở gần chỗ quý vị hơn. Nếu Blue Shield Promise không thể tìm được dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ một nhà cung cấp dịch vụ gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise bố trí dịch vụ chuyên chở để quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ của mình, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa nơi ở của quý vị.

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

---

## Cuộc hẹn

Khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe:

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị cần trợ giúp để quyết định mức độ khẩn cấp mà quý vị cần được chăm sóc và PCP của quý vị hiện không nói chuyện được với quý vị, hãy gọi cho Đường dây tư vấn y tá Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

---

## Đến cuộc hẹn

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

Nếu quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911**. Có dịch vụ chuyên chở cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến chăm sóc cấp cứu.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Quyền lợi chuyên chở dành cho các tình huống không phải cấp cứu” ở phần sau của chương này.

---

## Hủy và đặt lại lịch hẹn

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

---

## Thanh toán

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn thuốc theo toa, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Thông báo cho Blue Shield Promise số tiền quý vị đang bị tính phí, ngày nhận dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị tìm hiểu xem hóa đơn có phải dành cho dịch vụ được bảo hiểm hay không. Quý vị không cần phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ khoản tiền nào thuộc trách nhiệm của Blue Shield Promise cho bất kỳ dịch vụ nào được bảo hiểm. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống và quý vị không nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận.

Quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trừ khi:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm cho các bệnh lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp đó quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước)
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước)

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

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán tiền đồng trả mà quý vị cho rằng mình không phải thanh toán, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể gửi đơn yêu cầu xin bồi hoàn cho Blue Shield Promise. Quý vị sẽ cần thông báo cho Blue Shield Promise bằng văn bản về vật dụng hoặc dịch vụ mà quý vị đã thanh toán. Blue Shield Promise sẽ đọc yêu cầu xin bồi hoàn của quý vị và quyết định xem quý vị có nhận lại được tiền hay không.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu có thắc mắc, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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

- Các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm như dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị có khoản chi phí cùng trả Medi-Cal chưa trả hết.
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không nhận Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị vẫn muốn được khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị yêu cầu được trả lại tiền đồng trả Medicare Phần D cho các toa thuốc được chương trình Medicare Phần D của quý vị bảo hiểm

---

## Giới thiệu

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

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

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

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

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu có sẵn hoặc muốn có một bản chính sách giấy giới thiệu của Blue Shield Promise, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

- Khám với PCP
- Khám sản phụ khoa (OB/GYN)
- Khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc xâm hại tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Văn phòng dịch vụ giới thiệu và thông tin kế hoạch hóa gia đình theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ về bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ nắn khớp xương (có thể yêu cầu giấy giới thiệu khi được các FQHC, RHC và IHCP ngoài hệ thống cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu

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

---

## Giới thiệu Đạo luật công bằng về ung thư California

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



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

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).

## Chấp thuận trước (cho phép trước)

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

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

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

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng (bao gồm Cơ sở chăm sóc bán cấp tính dành cho người lớn và trẻ em ký hợp đồng với Đơn vị chăm sóc bán cấp tính của Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe) hoặc cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ sở Chăm sóc Trung gian dành cho Người khuyết tật Phát triển (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing (ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N))
- Các phương pháp điều trị, quét chụp hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật chuyên khoa
- Các dịch vụ vận chuyển y tế khi không phải là trường hợp cấp cứu.

Dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Blue Shield Promise cần 5 ngày làm việc kể từ khi Blue Shield Promise có thông tin chính đáng cần thiết, để đưa ra quyết định (phê duyệt hoặc từ chối) các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước). Khi một nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước) và Blue Shield Promise thấy rằng việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng cơ thể tối đa của quý vị, Blue Shield Promise sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) trong thời gian không quá 72 giờ. Điều này có nghĩa là sau khi nhận được yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước), Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị nhanh chóng theo tình trạng sức khỏe của quý vị và trong thời gian không muộn quá 72 giờ hoặc 5 ngày sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Nhân viên lâm sàng hay y tế như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét các yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

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

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

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

Nếu có thắc mắc về sự cho phép trước (chấp thuận trước), hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

---

## Ý kiến thứ hai

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Quý vị yêu cầu và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần Blue Shield Promise chấp thuận trước (cho phép trước) để có ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện trong hệ thống, họ có thể đưa ra ý kiến thứ hai.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và nhận trợ giúp chọn nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị cũng có thể giúp quý vị lấy giấy giới thiệu cho ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn.

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

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

---

## Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

### Dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

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

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

- Dịch vụ hỗ trợ cho các trường hợp bị cưỡng dâm hoặc tấn công tình dục khác
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai
- Các dịch vụ ngừa thai như kiểm soát sinh sản (trừ triệt sản)
- Dịch vụ phá thai

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Các dịch vụ và tư vấn chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc các dịch vụ trú ẩn tại nhà, dựa trên mức độ trưởng thành và khả năng tham gia vào dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính quý vị
- Tư vấn, phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục bao gồm các bệnh truyền nhiễm qua đường tình dục như bệnh giang mai, bệnh lậu, nhiễm chlamydia và herpes simplex
- Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích đối với tình trạng lạm dụng ma túy và rượu bao gồm các dịch vụ khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu
  - Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích” trong Chương 4 của cẩm nang này.

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

Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được bảo hiểm. Để tìm một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal ngoài hệ thống Blue Shield Promise Medi-Cal, hoặc để yêu cầu trợ giúp chuyên chở để đến một nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi 1-855-699-5557. Để biết thêm thông tin liên quan đến các dịch vụ ngừa thai, hãy đọc “Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, giữ gìn sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Đối với các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên không phải là dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú chuyên khoa, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc ngoài hệ thống mà không cần giấy giới thiệu và không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước). PCP của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise để nhận được các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được bảo hiểm.

Blue Shield Promise không bảo hiểm cho các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt. Chương trình sức khỏe tâm thần của quận dành cho quận nơi quý vị sinh sống sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt. Để biết thông tin về dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt, hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi của Blue Shield Promise vào bất cứ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để tìm tất cả số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập:

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Nếu quý vị có thể đồng ý với dịch vụ chăm sóc của riêng mình mà không có sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ theo luật pháp, Blue Shield Promise sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm hoặc người đăng ký chính của chương trình Blue Shield Promise hoặc cho bất kỳ người đăng ký nào của Blue Shield Promise nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình dưới một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có và yêu cầu gửi thông tin đó cho quý vị đến một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc phần “Thông báo về thực hành quyền riêng tư” ở Chương 7 của cẩm nang này.

#### **Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn**

Là người lớn từ 18 tuổi trở lên, quý vị không phải đến PCP của mình để nhận một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư. Quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào cho các loại hình chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai bao gồm triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai và các dịch vụ liên quan đến thai kỳ khác
- Ngăn ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Ngăn ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị xâm phạm tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

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

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cho các dịch vụ này hoặc trợ giúp để tiếp cận các dịch vụ này (bao gồm cả dịch vụ chuyên chở), hãy gọi tới số 1-855-699-5557 (TTY 711). Hoặc gọi Đường dây tư vấn y tá 24/7 của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Blue Shield Promise sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho chủ hợp đồng bảo hiểm hoặc người đăng ký chính của chương trình Blue Shield Promise, hoặc cho bất kỳ người đăng ký Blue Shield Promise nào, nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin riêng tư về các dịch vụ y tế của mình dưới một hình thức hoặc định dạng nhất định, nếu có, và yêu cầu gửi thông tin đó cho quý vị đến một địa điểm khác. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc phần “Thông báo về thực hành quyền riêng tư” ở Chương 7 của cẩm nang này.

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

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

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

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

Để đảm bảo quý vị chọn được nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình quý vị cần, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mà quý vị muốn. Hỏi xem nhà cung cấp dịch vụ có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ quý vị cần hay không. Hoặc gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Những dịch vụ này hiện có sẵn cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ đảm bảo rằng quý vị và các hội viên trong gia đình quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ (bác sĩ, bệnh viện, phòng khám), là những người sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Chăm sóc khẩn cấp

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

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể gọi cho Đường dây y tá tư vấn của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho quý vị.

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

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Bong gân cơ
- Dịch vụ thai sản

Khi quý vị ở trong khu vực phục vụ của Blue Shield Promise và cần được chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống thuộc khu vực phục vụ của Blue Shield Promise.

Nếu quý vị nằm ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, nhưng vẫn ở trong Hoa Kỳ, quý vị không cần phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp. Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Dịch vụ Khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi của Blue Shield Promise vào bất cứ lúc nào, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Để tìm trực tuyến tất cả số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, hãy truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Nếu quý vị nhận được thuốc tại lần thăm khám chăm sóc khẩn cấp được bảo hiểm của quý vị khi quý vị đang ở phòng khám, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho thuốc này trong khuôn khổ của lần thăm khám được bảo hiểm của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị đưa cho quý vị toa thuốc mà quý vị cần để mang đến nhà thuốc, Medi-Cal Rx sẽ quyết định xem toa thuốc đó có được bảo hiểm hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bảo hiểm” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4 của cẩm nang này.

---

## Chăm sóc cấp cứu

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

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

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

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

- Chuyền dạ
- Gãy xương
- Đau nặng



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏnặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Xuất huyết nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý nghĩ tự tử

**Không** đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường kỳ hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lập tức. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường kỳ từ PCP của mình, những người hiểu rõ nhất về quý vị. Quý vị không cần hỏi PCP hoặc Blue Shield Promise trước khi đến phòng cấp cứu. Nếu quý vị không biết chắc tình trạng y tế của mình có phải là cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường dây tư vấn y tá 24/7 của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất ngay cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise. Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, hãy yêu cầu họ gọi cho Blue Shield Promise. Quý vị hoặc bệnh viện đã tiếp nhận quý vị nên gọi cho Blue Shield Promise trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ, không phải Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, Blue Shield Promise sẽ **không** bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**.

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

Nếu quý vị hoặc người mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng, vui lòng liên hệ với Đường dây nóng tự tử và khủng hoảng 988: **Gọi điện hoặc nhắn tin 988** hoặc **trò chuyện trực tuyến tại [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)**. Đường dây nóng tự sát và khủng hoảng 988 cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật cho bất kỳ ai gặp khủng hoảng. Họ bao gồm những người đang bị căng thẳng về cảm xúc và những người cần hỗ trợ cho một cuộc khủng hoảng tự tử, sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất kích thích.

**Xin nhớ:** Không gọi **911** trừ khi quý vị có lý do hợp lý để tin rằng mình gặp một trường hợp cấp cứu y tế. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc thường kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

## Đường dây tư vấn y tá

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

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

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

Đường dây tư vấn y tá có dịch vụ thông dịch viên.

## Chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi đối với các luật về chỉ thị trước. Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết về những thay đổi trong luật tiểu bang không quá 90 ngày sau khi có sự thay đổi.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557.

---

## Hiến tặng và mô

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# 4. Các quyền lợi và dịch vụ

## Những quyền lợi và dịch vụ mà chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bảo hiểm

Chương này giải thích các quyền lợi và dịch vụ được Blue Shield Promise bảo hiểm. Các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị là miễn phí khi chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield Promise. Quý vị phải yêu cầu Blue Shield Promise chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc đó nằm ngoài hệ thống ngoại trừ một số dịch vụ nhạy cảm và chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, nhưng quý vị phải yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise cho việc này.

Những dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết nhằm bảo vệ tính mạng của quý vị, ngăn quý vị khỏi bị bệnh nặng hay khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau dữ dội từ chứng bệnh hoặc thương tích đã chẩn đoán. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hay bệnh tâm thần hoặc thể chất. Để biết thêm về các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị, hãy gọi cho số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Dưới đây là một số quyền lợi và dịch vụ sức khỏe cơ bản mà Blue Shield Promise cung cấp. Các quyền lợi và dịch vụ có dấu sao (\*) yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Các quyền lợi và dịch vụ

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

**Đối với hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu việc sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các chứng bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần là cần thiết theo quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (còn được gọi là Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)).**

**Điều này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hay bệnh tâm thần hoặc thể chất hoặc duy trì tình trạng của hội viên để đảm bảo tình trạng không trở nên tồi tệ hơn.**

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được bảo hiểm mang tính hợp lý và cần thiết để:

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

Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được bảo hiểm có trong danh sách ở trên cùng với bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, khám sàng lọc, chủng ngừa, dịch vụ chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để khắc phục hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các chứng bệnh và tình trạng thể chất và tâm thần mà quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên yêu cầu. Quyền lợi này được gọi là quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

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

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

---

## Các quyền lợi Medi-Cal được Blue Shield Promise bảo hiểm

### Dịch vụ ngoại trú (không lưu trú)

#### *Chăm sóc dị ứng*

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Chủng ngừa cho người lớn (chích ngừa)**

Quý vị có thể nhận dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) dành cho người lớn từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) khi đó là dịch vụ phòng ngừa. Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) được Ủy ban Cố vấn về Thực hành Chủng ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) của Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Dịch bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) khuyến nghị là các dịch vụ phòng ngừa, bao gồm cả chủng ngừa (chích ngừa) mà quý vị cần khi đi du lịch.

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

### **Dịch vụ bác sĩ**

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

### **Dịch vụ chỉnh hình**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ chỉnh hình, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng thao tác nắn cột sống bằng tay. Dịch vụ chỉnh hình được giới hạn tối đa 2 lần dịch vụ mỗi tháng. Không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

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

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

### **Dịch vụ điều trị bệnh về chân**

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### **Dịch vụ doula**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ doula do các nhà cung cấp dịch vụ doula trong hệ thống cung cấp trong thời gian mang thai của một hội viên; trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, bao gồm thai chết lưu, sảy thai và phá thai; và trong vòng một năm kể từ khi kết thúc thai kỳ của một hội viên. Medi-Cal không bảo hiểm cho tất cả các dịch vụ doula.

Nhà cung cấp dịch vụ doula là những hộ sinh cung cấp giáo dục sức khỏe, bảo vệ quyền lợi và hỗ trợ về thể chất, tinh thần và phi y tế cho người mang thai và sau sinh trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ trong quá trình thai chết lưu, sảy thai và phá thai.

Là một quyền lợi phòng ngừa, dịch vụ doula yêu cầu phải có giấy giới thiệu từ một bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác trong phạm vi hành nghề của họ. DHCS đã đưa ra đề xuất dài hạn cho các dịch vụ doula đáp ứng yêu cầu cho đề xuất ban đầu. Đề xuất ban đầu cho các dịch vụ doula bao gồm sự chấp thuận sau đây:

- Một lần thăm khám ban đầu
- Tối đa 8 lần thăm khám bổ sung có thể là sự kết hợp của các lần thăm khám trước khi sinh và sau khi sinh
- Hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh nở (bao gồm chuyển dạ và sinh nở dẫn đến thai chết lưu), phá thai hoặc sảy thai
- Tối đa 2 lần thăm khám sau khi sinh kéo dài 3 giờ sau khi kết thúc thai kỳ

Hội viên có thể nhận được tối đa chín lần thăm khám bổ sung sau khi sinh khi có đề xuất bằng văn bản bổ sung từ bác sĩ hoặc chuyên viên y tế được cấp phép khác.

Blue Shield Promise phải điều phối việc tiếp cận các dịch vụ doula ngoài hệ thống cho các hội viên nếu không có nhà cung cấp dịch vụ doula trong hệ thống.

### **Dịch vụ dyadic**

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

Các dịch vụ chăm sóc dyadic bao gồm:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em DBH
- Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng toàn diện dyadic



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Dịch vụ tâm lý-giáo dục dyadic
- Dịch vụ dyadic dành cho cha mẹ hoặc người chăm sóc
- Đào tạo về dyadic dành cho gia đình, và
- Tư vấn cho sự phát triển của trẻ và dịch vụ sức khỏe tâm thần cho người mẹ

### **Dịch vụ gây mê**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Dịch vụ này có thể bao gồm phương pháp gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được bác sĩ gây mê thực hiện. Bác sĩ gây mê có thể yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước).

### **Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng**

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

- Giáo dục sức khỏe và hỗ trợ hoặc bảo vệ quyền lợi cá nhân, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng chống bạo lực hoặc thương tích
- Huấn luyện và nâng cao sức khỏe, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý bệnh tật
- Điều phối về sức khỏe, bao gồm cung cấp thông tin, đào tạo và hỗ trợ để giúp nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nguồn lực cộng đồng
- Các dịch vụ khám sàng lọc và đánh giá giúp kết nối hội viên với các dịch vụ để cải thiện sức khỏe của họ.

Các dịch vụ phòng ngừa bạo lực CHW được cung cấp cho các hội viên đáp ứng bất kỳ trường hợp nào sau đây theo xác định của chuyên viên y tế được cấp phép:

- Hội viên đã bị thương nặng do bạo lực trong cộng đồng.
- Hội viên có nguy cơ đáng kể bị thương tích nghiêm trọng do bạo lực trong cộng đồng.
- Hội viên đã trải qua tình trạng tiếp xúc lâu dài với bạo lực trong cộng đồng.

Các dịch vụ phòng chống bạo lực CHW dành riêng cho bạo lực trong cộng đồng (ví dụ: bạo lực băng đảng). Các dịch vụ CHW có thể được cung cấp cho các hội viên khi có bạo lực gia đình/giữa các cá nhân thông qua những cách khác với đào tạo/kinh nghiệm cụ thể cho những nhu cầu đó.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### ***Dịch vụ thẩm tách máu và chạy thận nhân tạo***

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

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

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

### ***Đánh giá sức khỏe nhận thức***

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

### ***Liệu pháp điều trị***

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

- Hóa trị
- Trị liệu quang tuyến

### ***Phẫu thuật ngoại trú***

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

### ***Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh***

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

- Chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Chăm sóc tiền sản
- Chăm sóc trẻ sơ sinh
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Đánh giá và giới thiệu đến dịch vụ sức khỏe tâm thần và xã hội
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người mẹ



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Dịch vụ doula
- Dịch vụ tại trung tâm hỗ trợ sinh sản
- Điều phối chăm sóc
- Giáo dục sức khỏe liên quan đến thai kỳ
- Hướng dẫn và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Hướng dẫn về dinh dưỡng
- Máy hút sữa và vật tư
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM)
- Thực phẩm bổ sung vitamin và khoáng chất
- Tư vấn
- Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)

### Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

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

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

### Dịch vụ sức khỏe tâm thần

#### *Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú*

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự cho phép trước (chấp thuận trước). Quý vị có thể nhận được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép trong hệ thống của Blue Shield Promise mà không cần giấy giới thiệu.

PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu để khám sàng lọc sức khỏe tâm thần kỹ hơn với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống Blue Shield Promise để quyết định mức độ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

tâm thần cho thấy quý vị đang bị căng thẳng ở mức độ nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, Blue Shield Promise có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần chẳng hạn như:

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

Để được hỗ trợ tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Blue Shield Promise cung cấp, hãy gọi số 1-855-321-2211 (TTY 711).

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

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy quý vị có thể bị suy yếu ở mức độ cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (specialty mental health services, SMHS), thì PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị điều phối cuộc hẹn đầu tiên với một nhà cung cấp dịch vụ của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận để chọn dịch vụ chăm sóc phù hợp cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 4, “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong phần Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt trong cẩm nang này.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

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

Blue Shield Promise bảo hiểm cho mọi dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y tế xảy ra ở Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.). Blue Shield Promise cũng bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico.

Trường hợp cấp cứu y tế là tình trạng y tế đau nặng hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, một người bình thường (hợp lý) (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) cũng có thể lường trước được rằng tình trạng đó sẽ dẫn đến bất kỳ hậu quả nào sau đây:

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

Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu của bệnh viện kê cho quý vị lượng cấp thuốc theo toa ngoại trú lên đến 72 giờ như trong quá trình điều trị của quý vị, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho thuốc theo toa trong khuôn khổ của dịch vụ cấp cứu được bảo hiểm của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu tại bệnh viện kê toa thuốc cho quý vị mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại trú để mua thuốc, Medi-Cal Rx sẽ bảo hiểm cho toa thuốc đó.

Nếu quý vị cần cấp thuốc khẩn cấp từ nhà thuốc ngoại trú trong khi đi du lịch, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm bảo hiểm cho thuốc, chứ không phải Blue Shield Promise. Nếu nhà thuốc cần hỗ trợ trong việc cấp thuốc cấp cứu, hãy yêu cầu họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273.

#### ***Dịch vụ chuyên chở cấp cứu***

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ xe cứu thương để hỗ trợ quý vị đến địa điểm chăm sóc gần nhất trong trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị nghiêm trọng đến mức các phương thức khác để đưa quý vị đến địa điểm chăm



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

sóc có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không có dịch vụ nào được bảo hiểm bên ngoài Hoa Kỳ ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện ở Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị sử dụng dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada hoặc Mexico và quý vị không phải nhập viện trong thời gian chăm sóc đó, Blue Shield Promise sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ xe cứu thương của quý vị.

### **Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, dịch vụ này giúp giảm bớt sự khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không được nhận cùng lúc các dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc trị bệnh (chữa bệnh).

#### ***Chăm sóc giai đoạn cuối đời***

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

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Các dịch vụ về thể chất, chức năng hoạt động hoặc âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia và các dịch vụ giúp việc nhà
- Thiết bị và vật tư y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số loại thuốc có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong khoảng thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì cho hội viên mắc bệnh nan y tại nhà
  - Chăm sóc thay thế tạm thời nội trú tối đa năm ngày liên tiếp tại một thời điểm trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
  - Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời

Blue Shield Promise có thể yêu cầu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống trừ khi không có các dịch vụ cần thiết về mặt y tế trong hệ thống.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Chăm sóc giảm nhẹ**

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

Chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

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

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

### **Nhập viện**

#### ***Dịch vụ gây mê***

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

#### ***Dịch vụ bệnh viện nội trú***

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### **Giải mã nhanh trình tự toàn bộ bộ gen**

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

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

### **Dịch vụ phẫu thuật**

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

### **Bảo hiểm sau sinh mở rộng**

Blue Shield Promise có bảo hiểm toàn diện trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể quyền công dân, tình trạng nhập cư, sự thay đổi về thu nhập hoặc thai kỳ kết thúc như thế nào.

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

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ phục hồi chức năng/hồi phục sau:**

#### **Châm cứu**

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

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hoặc không có kích thích điện bằng kim châm, giới hạn sử dụng 2 lần dịch vụ mỗi tháng do bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa về bàn chân hoặc bác sĩ châm cứu cung cấp. Không áp dụng giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi.

Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) để có thêm số lần dịch vụ khi cần thiết về mặt y tế.

#### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà**

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

Medi-Cal giới hạn bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà như sau:

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

#### **Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

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

#### **Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa**

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả**

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

### **Điều trị sức khỏe hành vi**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral Health Treatment, BHT) cho các hội viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên. BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng nhằm phát triển hoặc khôi phục chức năng của một hội viên dưới 21 tuổi ở mức tối đa có thể thực hiện được.

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

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc nhà tâm lý học được cấp phép chỉ định, được Blue Shield Promise chấp thuận, và được cung cấp theo cách tuân theo kế hoạch điều trị được chấp thuận.

### **Máy trợ thính**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra là mất thính lực, máy trợ thính là cần thiết về mặt y tế và quý vị có toa thuốc từ bác sĩ. Bảo hiểm được giới hạn ở máy trợ thính chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị.

Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho một máy trợ thính trừ khi cần máy trợ thính cho mỗi bên tai để có kết quả tốt hơn so với việc quý vị sử dụng một máy trợ thính.

Máy trợ thính cho hội viên dưới 21 tuổi:

Tại Quận San Diego, luật tiểu bang yêu cầu trẻ em dưới 21 tuổi cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) để quyết định xem trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bảo hiểm chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế trong khuôn khổ của bảo hiểm Medi-Cal.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Theo Medi-Cal, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho những hạng mục sau đây cho mỗi máy trợ thính được bảo hiểm:

- Khuôn tai cần thiết để đeo vừa khít
- Một viên pin tiêu chuẩn
- Các buổi thăm khám để đảm bảo máy trợ thính hoạt động tốt
- Các buổi thăm khám để làm sạch và đeo vừa khít máy trợ thính
- Sửa máy trợ thính
- Phụ kiện cho máy trợ thính và cho thuê

Theo Medi-Cal, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho máy trợ thính thay thế nếu:

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

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

- Pin thay thế cho máy trợ thính

### ***Phục hồi chức năng phổi***

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

### ***Phục hồi chức năng tim***

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

### ***Thiết bị y tế lâu bền (DME)***

Blue Shield Promise bảo hiểm cho việc mua hoặc thuê vật tư, thiết bị DME và các dịch vụ khác có kèm toa thuốc của bác sĩ, trợ lý của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và bác sĩ chuyên khoa điều dưỡng lâm sàng. Các vật dụng DME được kê toa sẽ được bảo hiểm nếu cần thiết về mặt y tế để duy trì các chức năng cơ thể cần thiết cho hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc ngăn ngừa tình trạng khuyết tật thể chất nghiêm trọng.

Nhìn chung, Blue Shield Promise không bảo hiểm cho:

- Thiết bị, tính năng và vật tư đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa bán lẻ như được mô tả trước đó trong chương này trong phần “Máy hút sữa và vật tư” trong “Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh”



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt hàng ngày bình thường, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ nhiều hơn cho các hoạt động giải trí hoặc thể thao
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Sửa đổi nhà hoặc xe
- Các thiết bị xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (máy đo đường huyết cho bệnh tiểu đường, máy đo đường glucose liên tục, que thử và lưỡi chích đều được Medi-Cal Rx bảo hiểm)
- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi ngoại trừ máy theo dõi hiện tượng khó thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu cho chăm sóc sức khỏe

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

### ***Thính lực (thính giác)***

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

Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) để có thêm số lần dịch vụ khi cần thiết về mặt y tế.

### ***Trị liệu âm ngữ***

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

### ***Trị liệu về chức năng hoạt động***

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Vật lý trị liệu**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y tế, bao gồm đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và bôi thuốc ngoài da.

### **Vật tư tiết niệu và hậu môn nhân tạo**

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

### **Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho vật tư y tế theo chỉ định của bác sĩ, trợ lý của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và bác sĩ chuyên khoa điều dưỡng lâm sàng. Một số vật tư y tế được bảo hiểm thông qua Medi-Cal Rx, một phần của Medi-Cal Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS), chứ không phải Blue Shield Promise. Khi Medi-Cal Rx bảo hiểm cho vật tư y tế, nhà cung cấp dịch vụ sẽ gửi hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** bảo hiểm:

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Dịch vụ chuyển giới

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

### Thử nghiệm lâm sàng

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

Medi-Cal Rx, là chương trình thuộc FFS Medi-Cal, bảo hiểm cho hầu hết các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Thuốc theo toa ngoại trú” ở phần sau của chương này.

### Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến

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

### Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, giữ gìn sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính

Blue Shield Promise bảo hiểm:

- Vắc-xin theo khuyến cáo của Ủy ban Cố vấn về Thực hành Chủng ngừa (ACIP)
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các khuyến nghị của chương trình Tương lai tươi sáng của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Khám sàng lọc trải nghiệm tổn thương thời thơ ấu (Adverse childhood experiences, ACE)
- Dịch vụ phòng ngừa hen suyễn
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được trường Cao đẳng Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Giúp bỏ hút thuốc, còn được gọi là các dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa được Lực lượng Đặc trách Dịch vụ Phòng ngừa Hoa Kỳ Cấp độ A và B khuyến nghị



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình**

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

Để nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal nào không nằm trong hệ thống của Blue Shield Promise mà không cần phải xin chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise. Nếu quý vị nhận các dịch vụ không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, những dịch vụ đó có thể không được bảo hiểm. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

### **Kiểm soát bệnh mạn tính**

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

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

Để biết thông tin về chăm sóc phòng ngừa cho hội viên dưới 21 tuổi, hãy đọc Chương 5, “Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

### **Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường**

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

- Cung cấp huấn luyện viên từ người cùng cảnh ngộ
- Hướng dẫn tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Cung cấp khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



- Theo dõi cân nặng thường kỳ để giúp hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng một số quy tắc nhất định để tham gia DPP. Để tìm hiểu thêm về chương trình này và để xem quý vị có đủ điều kiện hay không, hãy truy cập <https://wellvolution.com/medi-cal/>.

### Dịch vụ chỉnh hình và tái tạo

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

### Dịch vụ khám sàng lọc rối loạn sử dụng chất kích thích

Blue Shield Promise bảo hiểm:

- Dịch vụ Khám sàng lọc, đánh giá, can thiệp nhanh và giới thiệu điều trị (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) về rượu và ma túy.

Để biết phạm vi bảo hiểm điều trị trên toàn quận, hãy đọc “Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích” ở phần sau của chương này.

### Quyền lợi về nhãn khoa

Blue Shield Promise bảo hiểm:

- Khám mắt thường kỳ 24 tháng một lần; các hội viên sẽ được bảo hiểm cho số buổi khám mắt thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế, chẳng hạn như mắc bệnh tiểu đường
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần theo toa thuốc hợp lệ
- Kính mắt thay thế trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, mất cắp hoặc bị hỏng đến mức không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, mất cắp hoặc bị hỏng như thế nào.
- Các thiết bị hỗ trợ thị lực kém nếu quý vị bị suy giảm thị lực ảnh hưởng đến khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (chẳng hạn như thoái hóa điểm vàng do tuổi tác) và kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh tình trạng suy giảm thị lực của quý vị.
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Chương trình sẽ bảo hiểm cho việc kiểm tra kính



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

áp tròng và kính áp tròng nếu không thể sử dụng kính mắt do bệnh hoặc tình trạng về mắt (ví dụ như thiếu tai). Các tình trạng y khoa đủ điều kiện nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, chứng loạn sắc tố, chứng apxe và dày sừng.

### **Quyền lợi chuyên chở dành cho các tình huống không phải cấp cứu**

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

Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ kê toa bằng cách điền vào một mẫu đơn và gửi cho Blue Shield Promise. Sau khi được chấp thuận, sự chấp thuận sẽ có hiệu lực lên đến 12 tháng, tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Sau khi được chấp thuận, quý vị có thể sử dụng bao nhiêu chuyến đi tùy thích. Bác sĩ của quý vị sẽ cần đánh giá lại nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị và, nếu thích hợp, chấp thuận lại toa thuốc cho dịch vụ chuyên chở y tế của quý vị khi hết hạn, nếu quý vị vẫn đủ điều kiện. Bác sĩ của quý vị có thể chấp thuận lại dịch vụ chuyên chở y tế trong tối đa 12 tháng hoặc ngắn hơn.

Phương tiện chuyên chở y tế là phương tiện chuyên chở bằng xe cứu thương, xe van có cáng, xe van chở xe lăn hoặc chuyên chở bằng đường hàng không. Blue Shield Promise chấp nhận dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đến buổi hẹn. Điều đó có nghĩa là, ví dụ như nếu tình trạng thể chất hoặc y tế cho phép chở quý vị bằng xe van chở xe lăn, Blue Shield Promise sẽ không thanh toán chi phí cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình trạng sức khỏe của quý vị khiến cho mọi hình thức chuyên chở đường bộ đều không khả thi.

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các cuộc hẹn không khẩn cấp (thường kỳ), vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần hoặc 1-855-699-5557 (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều ít nhất 24 giờ trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Blue Shield Promise khi quý vị gọi.

### **Giới hạn về dịch vụ chuyên chở y tế:**

Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất, đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất nơi diễn ra cuộc hẹn. Quý vị không thể sử dụng dịch vụ chuyên chở y tế nếu Medi-Cal không bảo hiểm cho dịch vụ quý vị đang sử dụng hoặc đó không phải là cuộc hẹn khám bệnh tại nhà thuốc được Medi-Cal bảo hiểm. Danh sách các dịch vụ được bảo hiểm nằm trong phần “Quyền lợi và dịch vụ” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Nếu Medi-Cal bảo hiểm cho loại cuộc hẹn nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chuyên chở y tế. Dịch vụ chuyên chở không được bảo hiểm bên ngoài hệ thống hoặc khu vực phục vụ của Blue Shield Promise trừ khi được Blue Shield Promise cho phép trước. Để tìm hiểu thêm hoặc yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần hoặc 1-855-699-5557 (TTY 711), thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều

### **Chi phí cho hội viên**

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

### **Cách nhận dịch vụ chuyên chở phi y tế**

Các quyền lợi của quý vị bao gồm việc đưa đón quý vị đến các cuộc hẹn khi cuộc hẹn dành cho dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm và quý vị không có bất kỳ phương tiện chuyên chở nào. Quý vị có thể được đưa đón miễn phí trong trường hợp quý vị đã thử mọi cách khác để tìm phương tiện chuyên chở và:

- Dịch vụ đưa đón từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận; hoặc
- Đến lấy thuốc theo toa và vật tư y tế

Blue Shield Promise cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng hoặc phương tiện tư nhân khác để tới cuộc hẹn y tế cho các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm. Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm theo mức chi phí thấp nhất cho loại dịch vụ chuyên chở phi y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Đôi khi, Blue Shield Promise có thể bồi hoàn (hoàn tiền) cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. Blue Shield Promise phải chấp thuận việc này trước khi quý vị nhận chuyến xe.

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

Để được hoàn tiền cho quãng đường di chuyển, quý vị phải gửi bản sao các giấy tờ sau từ người lái xe:

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

Để yêu cầu một chuyến đi cho các dịch vụ đã được chấp thuận, vui lòng gọi Blue Shield Promise theo số 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần hoặc 1-855-699-5557 (TTY 711) thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn của quý vị, hoặc ngay khi có thể khi quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên Blue Shield Promise khi quý vị gọi.

**Lưu ý:** Người Mỹ da đỏ cũng có thể liên hệ với Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ da đỏ để yêu cầu dịch vụ chuyên chở phi y tế.

### **Giới hạn của dịch vụ chuyên chở phi y tế**

Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ chuyên chở phi y tế với chi phí thấp nhất, đáp ứng nhu cầu của quý vị đi từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất nơi diễn ra cuộc hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc trực tiếp được hoàn tiền cho dịch vụ chuyên chở phi y tế. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần hoặc 1-855-699-5557.

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

- Xe cứu thương, xe van có cán, xe van chở xe lăn, hoặc phương tiện chuyên chở y tế khác cần thiết về mặt y tế để nhận dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm
- Quý vị cần sự hỗ trợ từ tài xế để đi đến và rời khỏi nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do điều kiện về thể chất hoặc y tế.
- Quý vị đang ngồi xe lăn và không thể di chuyển vào và ra khỏi phương tiện nếu không có sự trợ giúp từ tài xế
- Medi-Cal không bảo hiểm cho dịch vụ đó



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Chi phí cho hội viên

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

### Chi phí đi lại

Trong một vài trường hợp, nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ cách xa nhà, Blue Shield Promise có thể bảo hiểm cho các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác như đỗ xe, phí cầu đường, v.v. Chương trình cũng có thể bảo hiểm các loại chi phí này cho người đi cùng quý vị để hỗ trợ quý vị trong cuộc hẹn hoặc người hiến tặng cho quý vị để ghép tạng. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên hệ với Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711) thứ Hai – thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều

---

## Các chương trình và quyền lợi được bảo hiểm khác của Blue Shield Promise

### Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

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

- Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Blue Shield Promise chấp thuận
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc bán cấp tính (có cả người lớn và trẻ em) được Blue Shield Promise chấp thuận
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung cấp được Blue Shield Promise chấp thuận, bao gồm:
  - Cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD)
  - Cơ sở chăm sóc trung cấp/cơ sở phục hồi chức năng dành cho người khuyết tật phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H)
  - Cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Blue Shield Promise sẽ đảm bảo bố trí quý vị vào cơ sở hoặc nhà ở chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

### Quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản

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

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

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

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của mình hoặc của con mình, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

### Quản lý chăm sóc phức hợp (CCM)

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

Tiêu chí tham gia để nhận dịch vụ Quản lý chăm sóc phức hợp (CCM):

- Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng
- Chấn thương nghiêm trọng
- Có từ bốn tình trạng mạn tính trở lên
- Ba lần nhập viện trở lên trong khoảng thời gian 12 tháng
- Tái nhập viện trong vòng 30 ngày với kết quả chẩn đoán hoặc tình trạng tương tự



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Dùng nhiều thuốc bao gồm hơn 30 toa thuốc mỗi quý
- Chẩn đoán ung thư đòi hỏi nhiều phương thức điều trị đi kèm dịch vụ điều phối chăm sóc phức hợp thuộc nhiều chuyên khoa

Nếu quý vị tham gia CCM hoặc Quản lý chăm sóc nâng cao, (đọc bên dưới) Blue Shield Promise sẽ đảm bảo quý vị có một người quản lý chăm sóc được chỉ định có thể giúp quản lý dịch vụ chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên và có các hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp khác nếu quý vị xuất viện từ bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc điều trị nội trú.

### Quản lý chăm sóc nâng cao (ECM)

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

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

### Dịch vụ ECM được bảo hiểm

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình với một nhân viên quản lý chăm sóc chính. Người này sẽ nói chuyện với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Họ đảm bảo rằng mọi người phối hợp với nhau để có được sự chăm sóc quý vị cần. Nhân viên quản lý chăm sóc chính cũng có thể giúp quý vị tìm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường điều phối chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Điều phối và giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có thể phù hợp với quý vị hay không, hãy trao đổi với đại diện của Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Để tìm hiểu thêm, xin gọi 1-855-699-5557 (TTY 711).

### **Chi phí cho hội viên**

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

### **Hỗ trợ cộng đồng**

Quý vị có thể đủ điều kiện để nhận một số dịch vụ Hỗ trợ cộng đồng, nếu có. Hỗ trợ cộng đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về mặt chi phí đối với những dịch vụ được bảo hiểm theo Chương trình bảo hiểm Medi-Cal của Tiểu bang. Những dịch vụ này là tùy chọn đối với hội viên. Nếu quý vị đủ điều kiện và đồng ý nhận các dịch vụ này, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Những dịch vụ này không thay thế các quyền lợi quý vị đã nhận được theo Medi-Cal.

Hỗ trợ cộng đồng mà Blue Shield Promise cung cấp:

- Dịch vụ tìm cách chuyển đổi nhà ở
- Đặt cọc nhà ở
- Dịch vụ thuê và duy trì nhà ở
- Nhà ở ngắn hạn sau khi nằm viện
- Chăm sóc phục hồi (Thay thế ngắn hạn về y tế)
- Dịch vụ thay thế tạm thời
- Các chương trình phục hồi chức năng ban ngày
- Chuyển đổi Cơ sở điều dưỡng/Chuyển sang Cơ sở hỗ trợ sống, chẳng hạn như Cơ sở chăm sóc nội trú cho người cao tuổi & người lớn (Residential Care
- Facilities for Elderly & Adult, RCFE) và Cơ sở nội trú cho người lớn (Adult Residential Facilities, ARF)
- Dịch vụ chuyển tiếp cộng đồng/Chuyển tiếp từ cơ sở điều dưỡng đến nhà riêng
- Chăm sóc cá nhân (ngoài Dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ tại nhà) và Dịch vụ nội trợ
- Thay đổi thích ứng về khả năng tiếp cận của môi trường sống (Sửa đổi nhà ở)
- Bữa ăn/Bữa ăn được điều chỉnh riêng theo yêu cầu y tế
- Trung tâm làm tỉnh rượu
- Điều trị hen suyễn

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu các quyền lợi Hỗ trợ cộng đồng dành cho mình, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## GEDWorks

### Lấy bằng GED miễn phí cho Hội viên Blue Shield Promise

Chúng tôi tin rằng chăm sóc sức khỏe tốt không chỉ dừng lại ở chăm sóc thể chất. Đó là lý do tại sao với tư cách là hội viên Blue Shield Promise, chúng tôi cung cấp cho quý vị quyền tiếp cận chương trình GEDwork™.

GEDWorks™ là một chương trình đặc biệt có thể giúp quý vị lấy được bằng tương đương bằng tốt nghiệp trung học. GEDWorks™ cung cấp hỗ trợ và các công cụ quý vị cần để vượt qua bài kiểm tra GED.

- Tiếp cận các kế hoạch học tập tùy chỉnh
- Gia sư trực tuyến miễn phí 24/7
- Kiểm tra trực tuyến 24/7
- Cố vấn song ngữ
- Bài kiểm tra thực hành

Để đăng ký tham gia, quý vị phải:

- Là hội viên hiện tại của Blue Shield Promise
- Ít nhất 18 tuổi
- Không có bằng tốt nghiệp trung học hoặc tương đương
- Hiện chưa ghi danh vào trường trung học

Bắt đầu rất dễ dàng:

1. Truy cập [blueshieldca.com/GEDWorks](https://blueshieldca.com/GEDWorks). Việc đăng ký chỉ mất vài phút
2. Chờ ít nhất 2-3 ngày làm việc để đơn đăng ký của quý vị được xem xét và chấp thuận
3. Xin chào, quý vị đã là một học viên GED! Đăng nhập vào trang tổng quan [GED.com](https://GED.com) của quý vị để thực hiện các bước tiếp theo.

Việc tham gia chương trình này là miễn phí và tự nguyện cho tất cả các hội viên Blue Shield of California Promise Health Plan hội đủ điều kiện. Quý vị có thể dừng tham gia bất cứ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì. Việc tham gia chương trình này sẽ không ảnh hưởng đến quyền lợi hoặc bảo hiểm Medi-Cal của quý vị.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng

### *Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi*

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

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

### *Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên*

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng, Blue Shield Promise sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho tình trạng y tế của quý vị thì Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Các ca ghép tạng quan trọng được Blue Shield Promise bảo hiểm bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

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

## Chương trình y học đường phố

Hội viên vô gia cư có thể tiếp nhận các dịch vụ được bảo hiểm từ Nhà cung cấp dịch vụ y khoa đường phố thuộc hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Các hội viên vô gia cư có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ y khoa đường phố của Blue Shield Promise làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của họ, nếu nhà cung cấp dịch vụ y khoa đường phố đáp ứng các quy tắc đủ điều kiện của PCP và đồng ý trở thành PCP của hội viên. Để tìm hiểu thêm về chương trình y khoa đường phố của Blue Shield Promise, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

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

Blue Shield Promise không bảo hiểm cho một vài dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Blue Shield Promise sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được chương trình khác bảo hiểm chứ không phải Blue Shield Promise. Phần này liệt kê một số dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

### Thuốc theo toa ngoại trú

#### *Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bảo hiểm*

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

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711. Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Nhà thuốc**

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

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

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

Khi quý vị chọn một nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc của quý vị bằng phương thức điện tử. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể cấp toa thuốc bằng văn bản cho quý vị để mang đến nhà thuốc. Hãy đưa cho nhà thuốc toa thuốc cùng với Thẻ nhận diện quyền lợi Medi-Cal (BIC) của quý vị. Nhớ cho nhà thuốc biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang dùng và/hoặc mọi dị ứng mà quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về toa thuốc của mình, hãy hỏi dược sĩ.

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

### **Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS)**

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

#### ***Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:***

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ tăng cường điều trị ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Quản lý ca bệnh theo mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Điều phối chăm sóc tăng cường (Intensive care coordination, ICC) được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các dịch vụ chăm sóc tăng cường tại nhà (Intensive home-based services, IHBS) được bảo hiểm cho hội viên
- Nuôi trẻ tạm thời trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ xử lý khủng hoảng di động
- Dịch vụ hỗ trợ cùng cảnh ngộ (Peer Support Services, PSS) (tùy chọn)

### **Dịch vụ điều trị tại nhà:**

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

### **Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:**

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

Để tìm hiểu thêm về SMHS mà chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận nơi quý vị đang sống.

Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn phí của tất cả các quận, hãy truy cập [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx). Nếu Blue Shield Promise thấy rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận, Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận.

## **Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích**

Blue Shield Promise khuyến khích các hội viên muốn được trợ giúp về việc sử dụng rượu bia hoặc sử dụng chất kích thích khác nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ liên quan đến sử dụng chất kích thích được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát như cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và từ các nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa về sử dụng chất kích thích. Các chương trình bảo hiểm sức khỏe hành vi của quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích, hãy gọi đến đường dây Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích của Quận San Diego theo số 1-888-724-7240 (TTY 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

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

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích cho các hội viên Medi-Cal đủ điều kiện nhận các dịch vụ này. Các hội viên được xác định cần sử dụng dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích sẽ được giới thiệu đến sở của quận để điều trị. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, hãy truy cập [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

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

### Dịch vụ nha khoa

FFS Nha khoa Medi-Cal cũng giống như FFS Medi-Cal cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình thẻ BIC Medi-Cal cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ sử dụng FFS Nha khoa và quý vị không tham gia chương trình chăm sóc được quản lý có bảo hiểm cho các dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal bảo hiểm cho nhiều loại dịch vụ nha khoa thông qua Medi-Cal Dental, bao gồm:

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Dịch vụ trẻ em California (CCS)

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

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

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

CCS bảo hiểm cho hầu hết các tình trạng bệnh. Ví dụ về các tình trạng đủ điều kiện nhận CCS bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:

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

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

Để tìm hiểu thêm về CCS, hãy truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Chi phí dịch vụ chuyên chở và đi lại cho CCS**

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

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

### **Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home and community-based services, HCBS) bên ngoài các dịch vụ CCS**

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

### **Chi phí dịch vụ chuyên chở và đi lại cho CCS**

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



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

### ***Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS) ngoài dịch vụ WCM***

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

### **Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS) thuộc chương trình miễn trừ 1915(c)**

Sáu điều khoản miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ cho những người cần được chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện trong môi trường tại cộng đồng mà họ lựa chọn. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính phủ Liên bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo quy định miễn trừ không được có chi phí cao hơn mức độ chăm sóc thay thế của cơ sở tổ chức. Những người nhận Chương trình Miễn trừ HCBS phải đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện. Một số miễn trừ 1915(c) có mức độ sẵn có hạn chế trên toàn Tiểu bang California và/hoặc có thể có danh sách chờ. 6 miễn trừ Medi-Cal 1915(c) bao gồm:

- Chương trình Miễn trừ Hỗ trợ Sinh hoạt của California (California Assisted Living Waiver, ALW)
- Miễn trừ Chương trình Tự quyết định (California Self-Determination Program, SDP) của California dành cho người bị khuyết tật phát triển
- Miễn trừ HCBS dành cho người dân California bị khuyết tật phát triển (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Miễn trừ Giải pháp Thay thế Tại Nhà và Cộng đồng (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Chương trình Miễn trừ Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), trước đây gọi là Chương trình Miễn trừ Vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (HIV/AIDS)
- Chương trình dịch vụ đa mục đích cho người cao tuổi (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

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

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>.

Hoặc gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

### Dịch vụ trợ giúp tại nhà (IHSS)

Chương trình Dịch vụ trợ giúp tại nhà (In-Home Supportive Services, IHSS) cung cấp dịch vụ hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà như một giải pháp thay thế cho việc chăm sóc bên ngoài nhà cho những người đủ điều kiện nhận Medi-Cal, bao gồm người già, bị mù và/hoặc khuyết tật. IHSS cho phép người nhận dịch vụ được ở an toàn trong chính ngôi nhà của họ. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải đồng ý rằng quý vị cần hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà và quý vị sẽ có nguy cơ bị đưa vào dịch vụ chăm sóc bên ngoài nhà nếu quý vị không nhận được các dịch vụ IHSS. Chương trình IHSS cũng sẽ thực hiện đánh giá nhu cầu.

Để tìm hiểu thêm về IHSS được cung cấp tại quận của quý vị, hãy truy cập

<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã

hội quận tại địa phương của quý vị.

---

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Để tìm hiểu thêm hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

---

### **Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại**

Blue Shield Promise tuân theo sự thay đổi và tiến bộ trong ngành chăm sóc sức khỏe bằng cách nghiên cứu các phương pháp điều trị, thuốc, thủ thuật và thiết bị mới. Đây cũng được gọi là “công nghệ mới.” Blue Shield Promise tuân theo công nghệ mới để đảm bảo các hội viên được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả. Blue Shield Promise xem xét công nghệ mới cho các thủ thuật y tế và sức khỏe tâm thần, dược phẩm và thiết bị. Yêu cầu xem xét công nghệ mới có thể xuất phát từ hội viên, bác sĩ, tổ chức, bác sĩ cứu xét của Blue Shield Promise hoặc nhân viên khác.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

## Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên

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

- Thăm khám kiểm tra sức khỏe cho trẻ em và khám sức khỏe tổng quát cho thanh thiếu niên (những buổi thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (chích ngừa)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu tâm lý cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS) được quận bảo hiểm)
- Khám sàng lọc trải nghiệm tổn thương thời thơ ấu (Adverse childhood experiences, ACE)
- Quản lý chăm sóc nâng cao (ECM) cho Nhóm tập trung (Populations of Focus, POF) dành cho trẻ em và thanh thiếu niên (một quyền lợi của chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý (Managed Care Plan, MCP) Medi-Cal)
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được Medi-Cal Dental bảo hiểm)



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

- Dịch vụ trợ thính (được Dịch vụ Trẻ em California (CCS) bảo hiểm dành cho trẻ em đủ điều kiện. Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ cho trẻ em không đủ điều kiện nhận CCS).
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, chẳng hạn như điều dưỡng chăm sóc riêng (Private Duty Nursing, PDN), trị liệu về chức năng hoạt động, vật lý trị liệu, cũng như thiết bị và vật tư y tế

Các dịch vụ này được gọi là Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên (còn được gọi là các dịch vụ Khám sàng lọc định kỳ, chẩn đoán và điều trị sớm (EPSDT). Quý vị có thể tìm thêm thông tin cho các hội viên về Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên tại đây, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Các dịch vụ Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên theo khuyến nghị từ các hướng dẫn Tương lai tươi sáng của bác sĩ nhi khoa giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh sẽ được bảo hiểm miễn phí. Để đọc hướng dẫn Tương lai tươi sáng, hãy truy cập [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

Quản lý chăm sóc nâng cao (ECM) là một quyền lợi của chương trình bảo hiểm sức khỏe có quản lý (MCP) của Medi-Cal được cung cấp ở tất cả các quận của California để hỗ trợ quản lý chăm sóc toàn diện cho các hội viên MCP có nhu cầu phức tạp. Vì trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp thường đã được phục vụ bởi một hoặc nhiều nhân viên quản lý ca bệnh hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác trong một hệ thống phân phối bị phân khúc, ECM cung cấp sự phối hợp giữa các hệ thống. Nhóm trẻ em và thanh thiếu niên cần tập trung đủ điều kiện nhận quyền lợi này bao gồm:

- Trẻ em và thanh thiếu niên đang trong tình trạng vô gia cư
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nguy cơ phải vào bệnh viện hoặc khoa cấp cứu (ED) có thể tránh được
- Trẻ em và thanh thiếu niên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích (SUD) nghiêm trọng
- Trẻ em và thanh thiếu niên đăng ký tham gia chương trình Dịch vụ trẻ em California (CCS) hoặc Mô hình trẻ em toàn diện CCS (CCS Whole Child Model, WCM) với các nhu cầu khác ngoài tình trạng nhận CCS
- Trẻ em và thanh thiếu niên nhận phúc lợi trẻ em

Có thể tìm thêm thông tin về ECM tại đây:

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Ngoài ra, các Nhân viên quản lý chăm sóc chính của ECM được khuyến khích sàng lọc các hội viên ECM cho các nhu cầu sử dụng các dịch vụ Hỗ trợ cộng đồng do MCP cung cấp như là các lựa chọn thay thế hiệu quả về chi phí cho các dịch vụ hoặc cơ sở y tế truyền thống và tham khảo các Hỗ trợ cộng đồng đó khi đủ điều kiện và có sẵn. Trẻ em và thanh thiếu niên có thể được hưởng lợi từ nhiều dịch vụ Hỗ trợ cộng đồng, bao gồm điều trị bệnh hen suyễn, tìm nhà ở, thay thế tạm thời y tế và các trung tâm làm tình rượu.

Hỗ trợ cộng đồng là các dịch vụ được cung cấp bởi các chương trình chăm sóc được quản lý (MCP) Medi-Cal và dành cho các hội viên Medi-Cal hội đủ điều kiện bất kể họ có đủ điều kiện nhận các dịch vụ ECM hay không.

Có thể tìm thêm thông tin về Hỗ trợ cộng đồng tại đây:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Một số dịch vụ được cung cấp thông qua Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên, chẳng hạn như PDN, được coi là các dịch vụ bổ sung. Những dịch vụ này không dành cho các hội viên Medi-Cal từ 21 tuổi trở lên. Để tiếp tục nhận các dịch vụ này miễn phí, quý vị hoặc con quý vị có thể phải đăng ký tham gia chương trình miễn trừ Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS) 1915 (c) hoặc các Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) khác vào hoặc trước khi bước sang tuổi 21. Nếu quý vị hoặc con quý vị đang nhận các dịch vụ bổ sung thông qua Medi-Cal cho Trẻ em và Thanh thiếu niên và sẽ sớm bước sang tuổi 21, hãy liên hệ với Blue Shield Promise để trao đổi về các lựa chọn để tiếp tục được chăm sóc.

---

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Con quý vị nên đi khám sức khỏe tổng quát ở những độ tuổi sau:

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

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em bao gồm:

- Bệnh sử toàn diện và khám sức khỏe tổng thể
- Chủng ngừa (chích ngừa) phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch trình Tương lai tươi sáng của Viện Hàn lâm Nhi khoa Hoa Kỳ: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm khám sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính lực
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

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

- Bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Chủng ngừa (chích ngừa) để duy trì sức khỏe cho quý vị
- Vật lý trị liệu, âm ngữ/ngôn ngữ trị liệu và trị liệu về chức năng hoạt động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm thiết bị, vật tư và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính lực, bao gồm cả máy trợ thính khi những dụng cụ này không được CCS bảo hiểm
- Điều trị sức khỏe hành vi đối với các bệnh như rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý ca bệnh và giáo dục sức khỏe



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Giải phẫu chỉnh hình và tái tạo, là phẫu thuật để khắc phục hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường

---

### Khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đã tham gia Blue Shield Promise nên khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu lúc 12 và 24 tháng tuổi hoặc từ 24 đến 72 tháng tuổi nếu trẻ chưa được xét nghiệm trước đó. Trẻ em có thể được khám sàng lọc nhiễm độc chì trong máu nếu cha mẹ hoặc người giám hộ yêu cầu. Trẻ em cũng nên được khám sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng sự thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.

---

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



---

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

### Khám nha khoa tổng quát

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

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

Em bé từ 0-3 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của em bé
- Lần khám kiểm tra nha khoa đầu tiên của em bé
- Khám răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Làm sạch răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Bôi florua bề mặt răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- \*An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 4-12 tuổi

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

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X quang
- Bôi florua bề mặt răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần và đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

- người đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Ống tủy chân răng
- Răng giả một phần và toàn hàm
- Lấy cao răng và nạo túi nha chu
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- \*An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

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

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

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc khiến bệnh nhân không thể đáp ứng với nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp dịch vụ
- Các thủ thuật phức tạp hoặc phẫu thuật lớn
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Việc gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau bị thất bại

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

### Dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

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

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

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

Quý vị có thể liên hệ Blue Shield Promise trước tiên để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

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

Thanh tra Bảo vệ Quyền lợi Hội viên Medi-Cal Chăm sóc được quản lý của Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California có thể trợ giúp. Chương trình có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm sức



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách xác định tính hội đủ điều kiện của quận về tính hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc mình có thể nộp đơn than phiền cho ai, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

---

## Khiếu nại

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

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711) từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, tên và lý do khiếu nại của quý vị.
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin. Hãy đảm bảo điền tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và lý do khiếu nại của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

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

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web Blue Shield Promise tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền mẫu khiếu nại của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối lo ngại về sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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

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



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Kháng cáo

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

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

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

- **Bằng điện thoại:** Gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711) từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối. Cho biết tên, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ mà quý vị đang kháng cáo.
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền thông tin. Hãy đảm bảo ghi tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

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

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Blue Shield Promise. Truy cập [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng cáo hoặc Trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được kháng cáo của quý vị, Blue Shield Promise sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được kháng cáo. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông báo giải pháp kháng cáo (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định kháng cáo cho quý vị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang từ Ban Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS) và Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với DMHC.

Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng các vấn đề này. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề của quý vị không đủ điều kiện nhận IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đã diễn ra.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để ra quyết định về kháng cáo sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu duyệt xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu duyệt xét cấp tốc, hãy gọi 1-855-699-5557 (TTY 711). Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được kháng cáo của quý vị.

---

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

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

- Yêu cầu **Phiên điều trần cấp tiểu bang** từ Ban Dịch vụ Xã hội California (CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của CDSS là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trực tuyến tại <https://www.cdss.ca.gov>. Có thể tìm thêm các cách yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong “Phiên điều trần cấp tiểu bang” ở phần sau của chương này.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). 111

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

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

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

Quý vị có quyền được nhận cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã xảy ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng các vấn đề này. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề của quý vị không đủ điều kiện nhận IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đã diễn ra.

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

Các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không được Blue Shield Promise giải quyết. Để gửi khiếu nại và kháng cáo về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711. Tuy nhiên, các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với DMHC.

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

---

## **Khiếu nại và Duyệt xét y tế độc lập (IMR) với Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (DMHC)**

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến Blue Shield Promise sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo lên Blue Shield Promise đối với những vấn đề không khẩn cấp. Nếu quý vị không được Blue Shield Promise trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



lòng với quyết định của Blue Shield Promise, quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. Vì vậy, nếu quý vị muốn IMR và một phiên điều trần cấp tiểu bang, quý vị hãy nộp đơn khiếu nại sớm nhất có thể.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần để giải quyết các vấn đề cụ thể của quý vị đã xảy ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC về cùng các vấn đề này. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng. Nhưng quý vị vẫn có thể nộp đơn khiếu nại với DMHC nếu các vấn đề của quý vị không đủ điều kiện nhận IMR, ngay cả khi Phiên điều trần cấp tiểu bang đã diễn ra.

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

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

Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe California có trách nhiệm quy định và kiểm soát các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, trước hết quý vị cần gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-855-699-5557 (TTY 711)** và sử dụng thủ tục khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước khi liên lạc với bộ. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không ngăn cản bất kỳ quyền lợi hợp pháp hoặc biện pháp khắc phục tiềm năng nào có thể có dành cho quý vị. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết khiếu nại liên quan tới một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc khiếu nại đã quá 30 ngày mà vẫn không được giải quyết, quý vị có thể gọi cho bộ để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để được Duyệt xét y tế độc lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra duyệt xét khách quan về các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm sức khỏe liên quan tới sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề xuất, các quyết định bảo hiểm cho các điều trị mang tính nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Bộ cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và một đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web internet của bộ [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) có các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký IMR và các hướng dẫn trực tuyến.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Phiên điều trần cấp tiểu bang

Phiên điều trần cấp tiểu bang là một cuộc họp với Blue Shield Promise và một thẩm phán từ Ban Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem Blue Shield Promise có đưa ra quyết định chính xác hay không. Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng cáo với Blue Shield Promise và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày.

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

Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo rằng khoản trợ giúp thanh toán trong lúc chờ giải quyết sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên điều trần cấp tiểu bang của quý vị, hãy liên hệ Blue Shield Promise từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi 1-855-699-5557. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, hãy gọi 711. Nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện được chấp thuận của quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

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

Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không cần phải hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi nếu Blue Shield Promise không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về (các) dịch vụ của quý vị. Tình huống này được gọi là Đã dùng hết các biện pháp có thể. Đây là ví dụ về Đã dùng hết các biện pháp có thể:

- Chúng tôi đã không cung cấp thư NOA hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ ưa dùng của quý vị
- Chúng tôi đã mắc sai lầm làm ảnh hưởng đến quyền của quý vị.
- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị
- Chúng tôi đã không gửi thư NAR cho quý vị
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong thư NAR
- Chúng tôi không đưa ra quyết định cho kháng cáo của quý vị trong vòng 30 ngày.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không trả lời đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang theo những cách sau:

- **Bằng điện thoại:** Gọi cho Ban Điều trần Tiểu bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi thư đến:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-433  
Sacramento, CA 94244-2430

- **Trực tuyến:** Yêu cầu một phiên điều trần trực tuyến tại [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
- **Bằng cách gửi email:** Điền vào mẫu đơn đi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi email đến [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)
  - Lưu ý: Nếu quý vị gửi bằng email, có nguy cơ có người không thuộc Ban Điều trần Tiểu bang có thể chặn email của quý vị. Hãy cân nhắc sử dụng phương thức bảo mật tốt hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Bằng fax:** Điền vào mẫu đơn đi kèm với thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị và gửi fax đến Ban Điều trần Tiểu bang theo số 916-309-3487 hoặc số điện thoại miễn phí 1-833-281-0903

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do tại sao quý vị không đồng ý với quyết định của Blue Shield Promise. Blue Shield Promise sẽ cho thẩm phán biết cách chúng tôi đưa ra quyết định. Có thể mất tới đa 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Blue Shield Promise phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để có một Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, người đại diện được chấp thuận hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không muộn hơn 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh của quý vị từ Blue Shield Promise.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Gian lận, hoang phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người nhận Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng, quý vị có trách nhiệm báo cáo các hành vi đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi khiếu nại trực tuyến tại <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Làm giả hồ sơ y tế
- Kê đơn thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên nghiệp khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các hội viên để tác động đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ của hội viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

Các trường hợp gian lận, hoang phí và lạm dụng của một người nhận quyền lợi bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Cho vay, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ nhận diện quyền lợi Medi-Cal (BIC) cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác
- Nhận các chuyến xe chuyên chở y tế và phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, hoặc khi không có cuộc hẹn y tế hoặc toa thuốc để đến lấy

Để báo cáo gian lận, hoang phí và lạm dụng, hãy nêu tên, địa chỉ và số ID của người đã vi phạm gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều nhất có thể thông tin về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp các ngày của các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị đến:



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Blue Shield Promise Health Plan  
Special Investigations Unit  
3840 Kilroy Airport Way  
Long Beach, CA 90806-2452

Quý vị cũng có thể gọi đến Đường dây trợ giúp tuân thủ theo số 1-855-296-9083, 24 giờ, 7 ngày mỗi tuần hoặc gửi thông tin qua email tới [PromiseStopfraud@blueshieldca.com](mailto:PromiseStopfraud@blueshieldca.com), hoặc báo cáo thông tin trực tuyến tại [Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://blueshieldcaexternal.ethicspoint.com). Tất cả các báo cáo có thể được thực hiện ẩn danh và được bảo mật.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). 117

# 7. Các quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có những quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý rằng quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise.

## Quyền của quý vị

Đây là quyền của quý vị với tư cách là một hội viên của Blue Shield Promise:

- Được đối xử tôn trọng và có phẩm giá, có lưu ý đúng mức đến quyền riêng tư của quý vị và nhu cầu bảo mật thông tin y tế của quý vị như tiền sử bệnh án, tình trạng hoặc phương pháp điều trị về tâm thần và thể chất và sức khỏe sinh sản hoặc tình dục
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được bảo hiểm, nhà cung cấp dịch vụ, bác sĩ cũng như các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Được nhận thông tin hội viên bằng văn bản được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưa dùng của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo
- Đưa ra các khuyến nghị về chính sách quyền lợi và trách nhiệm của hội viên Blue Shield Promise
- Có thể chọn một bác sĩ chăm sóc chính trong hệ thống của Blue Shield Promise
- Có thể tiếp cận kịp thời các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống
- Tham gia vào việc ra quyết định với các nhà cung cấp dịch vụ về việc chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị
- Bày tỏ than phiền hoặc kháng cáo, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Được biết nguyên nhân y tế mà Blue Shield Promise dựa vào đó để ra quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt (dừng) hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế
- Được nhận điều phối chăm sóc
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi
- Được nhận dịch vụ phiên dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Tạo chỉ thị trước
- Yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng cáo cho Blue Shield Promise và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có một phiên điều trần cấp tốc.
- Đề hủy đăng ký tham gia Blue Shield Promise và thay đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác trong quận theo yêu cầu
- Tiếp cận các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên
- Nhận thông tin cho hội viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập được) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ luật Phúc lợi và Thể chế (Welfare and Institutions, W&I) Mục 14182 (b)(12)
- Không bị bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả thù
- Thảo luận thông tin một cách trung thực về các lựa chọn điều trị hiện có và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với điều kiện và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như được quy định trong 45 Bộ luật Quy định Liên bang (Code of Federal Regulations, CFR), các mục 164.524 và 164.526
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị nhận được sự đối xử từ Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Tiểu bang
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung tâm Sinh nở Độc lập, các Trung tâm Sức khỏe Hội đủ Tiêu chuẩn Liên bang, các Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ da đỏ, dịch vụ hộ sinh, các Trung tâm Y tế Nông thôn, dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của Blue Shield Promise theo luật liên bang.
- Được quyền thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng của quý vị, bất kể chi phí hoặc khoản bảo hiểm quyền lợi là bao nhiêu
- Cập nhật thông tin về chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ và xu hướng tình dục, bản dạng giới và đại từ xưng hô của quý vị bằng cách giúp chúng tôi hiểu và hỗ trợ các nhu cầu và ưu tiên cụ thể của quý vị.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Trách nhiệm của quý vị

Các hội viên của Blue Shield Promise có các trách nhiệm sau:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng đối với bác sĩ của mình, tất cả các nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhân viên của họ. Quý vị có trách nhiệm tới các buổi hẹn đúng giờ hoặc gọi tới văn phòng bác sĩ ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn khám để hủy bỏ hoặc dời buổi hẹn sang ngày giờ khác.
- Cung cấp thông tin chính xác và nhiều nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Blue Shield Promise. Quý vị có trách nhiệm phải đi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên và cho bác sĩ biết về các vấn đề sức khỏe của mình trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng.
- Bàn bạc về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ của quý vị, triển khai và đồng ý với các mục tiêu, làm hết sức mình để hiểu về vấn đề sức khỏe của quý vị và tuân thủ kế hoạch điều trị cũng như các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe mà cả hai bên cùng thỏa thuận.
- Báo cáo gian lận hoặc hành vi sai trái trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Blue Shield Promise. Quý vị có thể thực hiện việc này mà không cần nêu tên bằng cách gọi tới Đường dây Trợ giúp Tuân hành của Blue Shield Promise theo số điện thoại miễn phí 1-855-296-9083, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần, gửi email tới [PromiseStopFraud@blueshieldca.com](mailto:PromiseStopFraud@blueshieldca.com), hoặc gọi đến Đường dây Nóng về Gian lận và Lạm dụng Medi-Cal của Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (DHCS) theo số điện thoại miễn phí 1-800-822-6222.
- Sử dụng phòng cấp cứu trong các trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ.
- Trách nhiệm cung cấp thông tin (trong phạm vi có thể) mà tổ chức và những chuyên viên và nhà cung cấp của tổ chức cần để cung cấp dịch vụ chăm sóc.
- Trách nhiệm tuân theo các chương trình và hướng dẫn chăm sóc mà họ đã đồng ý với các bác sĩ của mình.
- Để hiểu được các vấn đề sức khỏe của họ và tham gia vào việc phát triển một mục tiêu điều trị dựa trên thỏa thuận giữa hai bên đến mức độ có thể.

## Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là việc trái với luật pháp. Blue Shield Promise tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Blue Shield Promise không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ hoặc đối xử với mọi người khác nhau dựa trên giới tính, chủng tộc, màu



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc xu hướng tình dục.

Blue Shield Promise cung cấp:

- Các hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho những người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ chữ lớn, dạng âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập và các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - Thông dịch viên có trình độ
  - Thông tin bằng văn bản ở những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ Blue Shield Promise từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu bằng cách gọi số 1-855-699-5557. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi số 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.

### Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Blue Shield Promise đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, bản dạng giới hoặc xu hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại cho Điều phối viên Dân quyền của Blue Shield of California Promise Health Plan. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, qua thư, nộp trực tiếp hoặc trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Liên hệ Điều phối viên Dân quyền của Blue Shield of California Promise Health Plan từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi 1-855-699-5557. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi số 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Điền mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi qua bưu điện đến:  
Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator

Blue Shield Promise Health Plan  
Civil Rights Coordinator  
3840roy Airport Way  
Long Beach, CA 90806-2452



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- **Trực tiếp:** Hãy đến văn phòng của bác sĩ hoặc Blue Shield Promise và cho biết quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Blue Shield Promise tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Văn phòng Dân Quyền – Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California**

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (DHCS), Văn Phòng Dân Quyền qua điện thoại, qua thư hoặc trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Gọi số 1-916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, hãy gọi 711 (Dịch vụ tiếp âm viễn thông).
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:  
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

Mẫu đơn khiếu nại có tại [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **Trực tuyến:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### **Văn phòng Dân quyền – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ**

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản qua bưu điện hoặc điền đơn trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.
- **Bằng cách gửi thư qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Mẫu đơn khiếu nại có tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- **Trực tuyến:** Truy cập Cổng thông tin báo cáo khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Cách để tham gia với tư cách là hội viên

Blue Shield Promise muốn nhận được phản hồi từ quý vị. Hàng quý, Blue Shield Promise có các cuộc họp để thảo luận về những lĩnh vực đang hoạt động tốt và cách để Blue Shield Promise có thể cải thiện. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến tham gia cuộc họp!

### Ủy ban Cố vấn Cộng đồng Blue Shield Promise, Ủy ban Chính sách Công cộng và Ủy ban Cải thiện Chất lượng và Công bằng Y tế

Blue Shield Promise có ba nhóm được gọi là Ủy ban Cố vấn Cộng đồng Blue Shield Promise, Ủy ban Chính sách Công cộng và Ủy ban Cải thiện Chất lượng và Công bằng Y tế. Các nhóm này bao gồm các hội viên, nhân viên của Blue Shield Promise, các cơ quan cộng đồng và các nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị có thể tham gia các nhóm này nếu muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Blue Shield Promise và có trách nhiệm:

- Thảo luận về các chương trình hội viên và chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- Cung cấp thông tin đầu vào về các dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ.
- Các chủ đề về công bằng y tế.
- Chia sẻ thông tin sức khỏe với cộng đồng.
- Đưa ra lời khuyên cho Ban Giám đốc Blue Shield Promise về các vấn đề chính sách ảnh hưởng đến chương trình bảo hiểm sức khỏe và hội viên.

Nếu quý vị muốn trở thành hội viên của nhóm này, hãy gọi số 1-855-699-5557 (TTY 711). Để tìm hiểu thêm về các cách tham gia khác, hãy truy cập Blue Shield Promise Connect trực tuyến tại <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>

---

## Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và quy trình của Blue Shield Promise để đảm bảo duy trì tính bảo mật của các hồ sơ y tế được đăng tải và sẽ được cung cấp cho quý vị nếu có yêu cầu.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị ở độ tuổi trưởng thành và có khả năng đưa ra sự đồng ý sử dụng các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không cần phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu bồi hoàn cho các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ nhạy cảm trong phần “Chăm sóc nhạy cảm” của cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là “yêu cầu liên lạc bảo mật”. Nếu quý vị đồng ý với dịch vụ chăm sóc, Blue Shield Promise sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác nếu không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, Blue Shield Promise sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại lưu trong hồ sơ.

Blue Shield Promise sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị về việc nhận thông tin liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin liên lạc của quý vị dễ dàng được đưa vào biểu mẫu và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi chúng đến một địa điểm khác theo lựa chọn của quý vị. Yêu cầu nhận thông tin liên lạc bảo mật của quý vị sẽ kéo dài cho đến khi quý vị hủy yêu cầu đó hoặc gửi yêu cầu nhận thông tin liên lạc bảo mật mới.

Để thực hiện yêu cầu liên lạc bảo mật, vui lòng liên hệ với Dịch vụ Khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Tuyên bố của Blue Shield Promise về các chính sách và quy trình bảo vệ thông tin y tế của quý vị (được gọi là “Thông báo về thực hành quyền riêng tư”) được trình bày bên dưới:

### **Thông báo về thực hành quyền riêng tư**

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và quy trình của Blue Shield Promise để đảm bảo duy trì tính bảo mật của các hồ sơ y tế hiện có và sẽ được cung cấp cho quý vị nếu có yêu cầu.

Thông báo này trình bày về cách thông tin y tế của quý vị có thể được sử dụng và tiết lộ cũng như cách quý vị có thể xem xét và sử dụng thông tin này. **Vui lòng đọc cẩn thận.**

#### **Quyền của quý vị**

#### **Quý vị có quyền:**

- Nhận bản sao hồ sơ y tế và yêu cầu xin bồi hoàn của mình



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Sửa hồ sơ y tế và yêu cầu xin bồi hoàn của mình
- Yêu cầu cách thức liên lạc bảo mật
- Yêu cầu chúng tôi hạn chế thông tin được chia sẻ
- Nhận danh sách những người chúng tôi đã chia sẻ thông tin của quý vị
- Nhận bản sao thông báo về quyền riêng tư này
- Chọn một người đại diện cho quý vị
- Nộp đơn khiếu nại nếu quý vị tin những quyền riêng tư của mình đã bị xâm phạm

### **Lựa chọn của quý vị**

#### **Quý vị được lựa chọn về cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin khi chúng tôi:**

- Giải đáp các thắc mắc về bảo hiểm của gia đình và bạn bè quý vị
- Cung cấp biện pháp giảm nhẹ rủi ro của thảm họa
- Quảng bá các dịch vụ của chúng tôi và bán thông tin của quý vị

#### **Các trường hợp sử dụng và tiết lộ thông tin của chúng tôi**

#### **Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị khi chúng tôi:**

- Giúp quản lý biện pháp điều trị chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được
- Vận hành tổ chức của chúng tôi
- Thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị
- Quản lý chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị
- Hỗ trợ các vấn đề về an toàn và sức khỏe cộng đồng
- Thực hiện nghiên cứu
- Tuân thủ luật pháp
- Phản hồi những yêu cầu về hiến tặng nội tạng và mô và làm việc với giám định viên y tế hoặc giám đốc dịch vụ tang lễ
- Giải quyết các yêu cầu bồi thường lao động, thực thi pháp luật và những yêu cầu khác của chính phủ
- Phản hồi lại các vụ kiện tụng và hành động tố tụng pháp lý

### **Quyền của quý vị**

**Đối với thông tin sức khỏe của quý vị, quý vị có một số quyền nhất định.**



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Mục này trình bày về các quyền của quý vị và một số trách nhiệm giúp đỡ quý vị của chúng tôi.

### **Nhận bản sao hồ sơ y tế và xin bồi hoàn của quý vị**

- Quý vị có thể yêu cầu xem hoặc nhận bản sao các hồ sơ y tế và yêu cầu xin bồi hoàn của mình, cũng như thông tin sức khỏe khác của quý vị mà chúng tôi có. Hỏi chúng tôi cách thực hiện việc trên.
- Chúng tôi sẽ cung cấp bản sao tóm tắt các hồ sơ y tế và yêu cầu xin bồi hoàn của quý vị, thường trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị yêu cầu. Chúng tôi có thể tính một mức phí hợp lý, căn cứ trên chi phí.

### **Yêu cầu chúng tôi sửa hồ sơ y tế và xin bồi hoàn**

- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa hồ sơ y tế và yêu cầu xin bồi hoàn của quý vị nếu quý vị cho rằng những hồ sơ đó không chính xác hoặc chưa đầy đủ. Hỏi chúng tôi cách thực hiện việc trên.
- Chúng tôi có thể “từ chối” yêu cầu của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ gửi cho quý vị văn bản nêu rõ lý do tại sao chúng tôi làm vậy trong vòng 60 ngày.

### **Yêu cầu cách thức liên lạc bảo mật**

- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên lạc bằng cách riêng (ví dụ như gọi tới số điện thoại nhà hoặc văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác.

### **Yêu cầu chúng tôi giới hạn thông tin chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ**

- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi **không** sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin sức khỏe về điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động của chúng tôi.
- Chúng tôi không nhất thiết phải đồng ý với yêu cầu của quý vị, và chúng tôi có thể “từ chối” nếu điều đó gây ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc của quý vị.

### **Nhận danh sách những người chúng tôi đã chia sẻ thông tin**

- Quý vị có thể yêu cầu danh sách (bản tường trình) những lần chúng tôi đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu, người chúng tôi chia sẻ và lý do chúng tôi chia sẻ.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Chúng tôi sẽ bao gồm tất cả những lần chúng tôi đã tiết lộ ngoại trừ những tiết lộ để thực hiện biện pháp điều trị, thanh toán, và hoạt động chăm sóc sức khỏe và một số tiết lộ khác (chẳng hạn như những lần quý vị yêu cầu chúng tôi tiết lộ). Chúng tôi sẽ cung cấp một bản tường trình miễn phí mỗi năm nhưng sẽ tính một mức phí hợp lý, căn cứ trên chi phí nếu quý vị yêu cầu chúng tôi cung cấp thêm một bản nữa trong vòng 12 tháng.

### **Nhận bản sao thông báo về quyền riêng tư này**

- Quý vị có thể yêu cầu một bản sao dạng giấy thông báo này vào bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo qua đường điện tử. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao giấy kịp thời.

### **Chọn một người làm đại diện cho quý vị**

- Nếu quý vị đã cung cấp cho ai đó giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe hoặc ai đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể thực hiện quyền của quý vị và đưa ra lựa chọn về thông tin sức khỏe của quý vị.
- Chúng tôi sẽ xác minh rằng người đó có quyền hạn này và có thể thay mặt quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất cứ hành động nào.

### **Nộp đơn khiếu nại nếu quý vị cảm thấy quyền của mình đã bị xâm phạm**

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nếu quý vị cảm thấy chúng tôi đã vi phạm quyền của quý vị bằng cách liên hệ với chúng tôi.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới Văn phòng Dân quyền của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ bằng cách gửi thư tới địa chỉ 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, gọi số 1-877-696-6775 hoặc truy cập trang web

<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.

- Chúng tôi sẽ không trả thù vì quý vị nộp đơn khiếu nại.

### **Lựa chọn của quý vị**

**Đối với một số thông tin sức khỏe nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết lựa chọn của quý vị về nội dung chúng tôi chia sẻ.**



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị có ưu tiên rõ ràng về cách chúng tôi chia sẻ thông tin trong những trường hợp nêu trên, hãy trao đổi với chúng tôi. Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn chúng tôi làm gì và chúng tôi sẽ làm theo các hướng dẫn của quý vị.

### **Trong những trường hợp này, quý vị có quyền và được lựa chọn yêu cầu chúng tôi:**

- Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn thân của quý vị hoặc những người khác có liên quan đến việc thanh toán dịch vụ chăm sóc cho quý vị
- Chia sẻ thông tin trong trường hợp giảm nhẹ rủi ro của thảm họa

*Nếu quý vị không thể cho chúng tôi biết ưu tiên của mình, chẳng hạn như nếu quý vị không tỉnh táo, chúng tôi có thể tự thực hiện và chia sẻ thông tin của quý vị nếu chúng tôi tin rằng điều đó là tốt nhất cho quý vị. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị nếu cần để giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng và sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn.*

### **Trong những trường hợp này, chúng tôi không bao giờ chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị gửi cho chúng tôi văn bản cho phép:**

- Mục đích tiếp thị
- Bán thông tin của quý vị

### **Các trường hợp sử dụng và tiết lộ thông tin của chúng tôi**

#### **Cách thức chúng tôi thường sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị là gì?**

Chúng tôi thường sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị bằng những cách sau đây.

#### **Giúp quản lý biện pháp điều trị chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được**

Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị và chia sẻ thông tin đó với các chuyên viên đang điều trị cho quý vị.

**Ví dụ:** Một bác sĩ gửi cho chúng tôi thông tin về chẩn đoán và kế hoạch điều trị của quý vị để chúng tôi có thể thu xếp các dịch vụ bổ sung.

#### **Vận hành tổ chức của chúng tôi**

Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị để vận hành tổ chức của chúng tôi và liên lạc với quý vị khi cần thiết.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



**Chúng tôi không được phép sử dụng thông tin di truyền để quyết định xem liệu chúng tôi có cung cấp bảo hiểm cho quý vị hay không và để quyết định giá của khoản bảo hiểm đó.** Điều này không áp dụng đối với các chương trình chăm sóc dài hạn.

**Ví dụ:** Chúng tôi sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để phát triển các dịch vụ tốt hơn cho quý vị.

#### **Thanh toán các dịch vụ y tế cho quý vị**

Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị khi chúng tôi thanh toán các dịch vụ y tế cho quý vị.

**Ví dụ:** Chúng tôi chia sẻ thông tin về quý vị với chương trình nha khoa của quý vị để phối hợp thanh toán dịch vụ nha khoa cho quý vị.

#### **Quản lý chương trình của quý vị**

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho nhà tài trợ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị để quản lý chương trình.

**Ví dụ:** Công ty của quý vị có hợp đồng với chúng tôi để cung cấp một chương trình bảo hiểm sức khỏe và chúng tôi cung cấp cho công ty của quý vị một vài số liệu thống kê giải thích các lệ phí bảo hiểm mà chúng tôi tính.

#### **Các trường hợp sử dụng và tiết lộ thông tin của chúng tôi**

#### **Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị bằng những cách thức nào khác?**

Chúng tôi được phép hoặc được yêu cầu chia sẻ thông tin của quý vị theo những cách khác - thường là theo những cách có đóng góp cho lợi ích cộng đồng, chẳng hạn như nghiên cứu và sức khỏe cộng đồng. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện pháp lý trước khi chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị vì các mục đích này. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html](https://hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html).

#### **Hỗ trợ các vấn đề về an toàn và sức khỏe cộng đồng**

Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong một số tình huống như:

- Ngăn ngừa bệnh tật
- Giúp thu hồi sản phẩm
- Báo cáo các phản ứng bất lợi với thuốc



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Báo cáo trường hợp ngược đãi, bỏ bê, hoặc bạo hành gia đình đáng ngờ
- Ngăn ngừa hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của bất kỳ ai

### **Thực hiện nghiên cứu**

Chúng tôi có thể sử dụng hay chia sẻ thông tin của quý vị để thực hiện nghiên cứu y tế.

### **Tuân thủ luật pháp**

Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu thông tin đó, bao gồm cả Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh nếu Bộ muốn thấy rằng chúng tôi đang tuân thủ luật về quyền riêng tư của liên bang.

### **Phản hồi những yêu cầu về hiến tặng nội tạng và mô và làm việc với giám định viên y khoa hoặc giám đốc dịch vụ tang lễ**

- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các tổ chức thu mua nội tạng.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe với nhân viên điều tra, giám định viên y tế, hoặc giám đốc dịch vụ tang lễ khi một cá nhân qua đời.

### **Giải quyết các yêu cầu bồi thường cho người lao động, thực thi pháp luật và những yêu cầu khác của chính phủ**

Chúng tôi có thể sử dụng hay chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị:

- Đối với các yêu cầu bồi thường lao động
- Đối với các mục đích thực thi pháp luật hoặc với một viên chức thực thi pháp luật
- Với các cơ quan giám sát y tế để thực hiện các hoạt động theo sự cho phép của pháp luật
- Cho các ban ngành chức năng của chính phủ đặc biệt như các cơ quan quân sự, an ninh quốc gia, và dịch vụ bảo vệ tổng thống

### **Phản hồi lại các vụ kiện tụng và hành động tố tụng pháp lý**

Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị để đáp lại một lệnh tòa án hoặc lệnh hành chính, hoặc đáp lại một trát tòa.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Các loại thông tin y tế cụ thể:**

Có những yêu cầu khắt khe hơn đối với việc sử dụng và tiết lộ một số loại thông tin - ví dụ, thông tin về sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất của bệnh nhân và kết quả xét nghiệm HIV. Tuy nhiên, vẫn còn có những trường hợp trong đó những loại thông tin này có thể được sử dụng hoặc tiết lộ mà không cần sự cho phép của quý vị.

### **Ngược đãi hoặc bỏ bê:**

Theo luật, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị đến cơ quan thích hợp để báo cáo những trường hợp nghi ngờ ngược đãi hoặc bỏ bê người cao tuổi nhằm xác định nạn nhân nghi ngờ bị ngược đãi, bỏ bê, hoặc bạo hành gia đình.

### **Tù nhân:**

Theo luật liên bang yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị thông báo này, các tù nhân không có các quyền kiểm soát thông tin y tế của họ như các cá nhân khác. Nếu quý vị là tù nhân trong một tổ chức cải huấn hay dưới sự quản chế của một viên chức thực thi pháp luật, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin y tế của quý vị cho tổ chức cải huấn hoặc tổ chức thực thi pháp luật cho một số mục đích, ví dụ, để bảo vệ sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của người khác.

### **Tất cả các trường hợp sử dụng và tiết lộ thông tin y tế khác của quý vị đều cần có sự chấp thuận trước bằng văn bản của quý vị:**

Trừ những trường hợp sử dụng và tiết lộ mô tả ở trên, chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ những thông tin y tế của quý vị khi chưa có được văn bản cho phép của quý vị. Khi cần có sự chấp thuận của quý vị và quý vị chấp thuận chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ những thông tin y tế của quý vị cho một số mục đích, quý vị có thể rút lại sự chấp thuận đó bằng cách gửi văn bản thông báo cho chúng tôi vào bất cứ lúc nào. Xin lưu ý rằng việc thu hồi sẽ không áp dụng cho mọi trường hợp sử dụng hoặc tiết lộ thông tin y tế của quý vị đã được chấp thuận trước khi chúng tôi nhận được thông báo thu hồi của quý vị.

### **Trách nhiệm của chúng tôi**

- Theo luật, chúng tôi phải duy trì quyền riêng tư và bảo mật cho thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết ngay nếu xảy ra trường hợp vi phạm mà có thể xâm phạm sự riêng tư hoặc bảo mật cho thông tin của quý vị.
- Chúng tôi phải tuân thủ nhiệm vụ và các thực hành quyền riêng tư được mô tả trong thông báo này và gửi cho quý vị một bản thông báo đó.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

• Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị khác những gì đã được mô tả ở đây, trừ khi quý vị cho chúng tôi biết chúng tôi được phép bằng văn bản. Nếu quý vị cho chúng tôi biết chúng tôi được phép, quý vị có thể thay đổi quyết định bất cứ lúc nào. Hãy cho chúng tôi biết bằng văn bản nếu quý vị thay đổi quyết định của mình. Để biết thêm thông tin, xin truy cập:

[hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](https://hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

### **Thay đổi các điều khoản của thông báo này**

Chúng tôi có thể thay đổi các điều khoản của thông báo này và những thay đổi sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin chúng tôi có về quý vị. Thông báo mới sẽ được cung cấp theo yêu cầu, trên trang mạng của chúng tôi và chúng tôi sẽ gửi một bản sao cho quý vị qua đường bưu điện.

Ngày hiệu lực: 1/1/2021

Nếu quý vị có thắc mắc về thông báo này hoặc muốn khiếu nại về các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư của chúng tôi, vui lòng cho chúng tôi biết bằng cách gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 1-855-699-5557 TTY 711, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều hoặc gọi cho đường dây nóng của Blue Shield Promise theo số 1-855-296-9086.

Quý vị cũng có thể gửi thư cho Văn phòng Quyền riêng tư Blue Shield of California Promise Health Plan của chúng tôi đến địa chỉ PO Box 272540, Chico, CA 95927-2540 hoặc gửi email đến [privacy@blueshieldca.com](mailto:privacy@blueshieldca.com).

Quý vị cũng có thể thông báo:

- The Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights Attention: Regional Manager  
90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103.

Hoặc gọi số 1-800-368-1019 để biết thêm thông tin.

Hoặc gọi cho: Văn phòng Dân quyền Hoa Kỳ theo số 1-866-OCR-PRIV  
1-866-627-7748 hoặc 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](mailto:DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov)

Điện thoại: 1-916-445-4646. Fax: 1-916-440-7680.

Trang web: <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx>

Chúng tôi sẽ không có hành động trả thù quý vị nếu quý vị nộp đơn khiếu nại về các thực hành quyền riêng tư của chúng tôi.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Thông báo về luật

Có nhiều luật áp dụng cho Cẩm nang Hội viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến các quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi những luật này không được bao gồm hoặc giải thích trong cẩm nang này. Những luật chính áp dụng cho cẩm nang này là những luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Những luật khác của tiểu bang và liên bang cũng có thể áp dụng.

## Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và thu hồi tiền do sai lầm

Chương trình Medi-Cal tuân theo luật pháp của liên bang và tiểu bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. Blue Shield Promise sẽ thực hiện tất cả các biện pháp phù hợp nhằm đảm bảo chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

Các hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm sức khỏe khác (other health coverage, OHC), còn được gọi là bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Điều kiện để hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal là quý vị phải nộp đơn yêu cầu hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có khi OHC được miễn phí.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal báo cáo OHC và mọi thay đổi đối với OHC hiện có. Quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào bị trả nhầm nếu quý vị không nhanh chóng báo cáo về OH. Gửi thông tin về OHC của quý vị trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu không thể truy cập internet, quý vị có thể báo cáo về OHC cho Blue Shield Promise bằng cách gọi 1-855-699-5557 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể gọi cho Trung tâm xử lý OHC của DHCS theo số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) hoặc 1-916-636-1980.

Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) California có quyền và trách nhiệm được hoàn trả cho các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường cho ô tô hoặc người lao động có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị trước hoặc trả lại tiền cho Medi-Cal nếu Medi-Cal thanh toán.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Nếu quý vị bị chấn thương và bên khác chịu trách nhiệm chi trả cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc đại diện hợp pháp của mình phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi nộp đơn kiện hoặc yêu cầu xin bồi hoàn. Gửi thông báo của quý vị trực tuyến đến:

- Chương trình thương tích cá nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Chương trình thu hồi bồi thường cho người lao động tại <https://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập trang web của Ban Thu hồi và Trách nhiệm Bên Thứ ba DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi cho số 1-916-445-9891.

---

## Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải yêu cầu hoàn trả từ tài sản được chứng thực di chúc của một số hội viên đã qua đời cho các quyền lợi Medi-Cal đã nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55 của họ. Việc hoàn trả bao gồm các khoản lệ phí bảo hiểm Trả lệ phí theo dịch vụ (FFS) và chăm sóc được quản lý hoặc thanh toán theo đầu người cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng cũng như các dịch vụ liên quan đến bệnh viện và thuốc theo toa nhận được khi hội viên là bệnh nhân nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang tiếp nhận dịch vụ tại nhà và cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị tài sản được chứng thực của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web của Chương trình Thu hồi Tài sản của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi tới số 1-916-650-0590.

---

## Thông báo hành động

Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo Hành động (NOA) bất cứ khi nào Blue Shield Promise từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Blue Shield Promise, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo lên Blue Shield Promise. Đến phần “Kháng cáo” trong Chương 6 của cẩm nang này để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng cáo của quý vị. Khi Blue Shield Promise gửi cho quý vị thông báo NOA, thư này sẽ cho quý vị biết tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Nội dung trong thông báo**

Nếu như Blue Shield Promise căn cứ việc từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm bớt các dịch vụ của quý vị toàn bộ hoặc một phần dựa trên tính cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải có những nội dung sau:

- Tuyên bố về hành động mà Blue Shield Promise dự định thực hiện
- Giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của Blue Shield Promise
- Cách thức Blue Shield Promise ra quyết định, bao gồm cả các quy tắc mà Blue Shield Promise đã sử dụng
- Những lý do y tế cho quyết định này. Blue Shield Promise phải nêu rõ tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy tắc hoặc hướng dẫn như thế nào.

### **Dịch thuật**

Blue Shield Promise được yêu cầu dịch đầy đủ và cung cấp thông tin hội viên bằng văn bản bằng các ngôn ngữ ưu tiên phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng cáo.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho việc Blue Shield Promise quyết định từ chối, trì hoãn, điều chỉnh, chấm dứt, đình chỉ hoặc giảm yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không có bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, Blue Shield Promise phải cung cấp trợ giúp bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu được thông tin nhận được.

---

## **Thông báo về các yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật**

Các hội viên, là những người có thể đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm, không bắt buộc phải xin sự chấp thuận của bất kỳ hội viên, người đăng ký hoặc chủ hợp đồng bảo hiểm nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc để nộp yêu cầu xin bồi hoàn cho các dịch vụ nhạy cảm. Blue Shield Promise sẽ chuyển thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của hội viên hoặc, trong trường hợp không có chỉ định, sẽ chuyển đến tên của hội viên theo địa chỉ hoặc số điện thoại có trong hồ sơ. Blue Shield Promise sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên, người đăng ký hoặc chủ hợp đồng bảo hiểm nào khác nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản từ hội viên được chăm sóc. Blue Shield Promise sẽ đáp ứng các yêu cầu về thông tin liên lạc bảo mật dưới hình thức và định dạng được yêu cầu, nếu thông tin có sẵn ở hình thức và định dạng được yêu cầu, hoặc có tại các địa điểm khác. Yêu cầu của hội viên



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

về thông tin liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên thu hồi yêu cầu hoặc nộp yêu cầu mới về thông tin liên lạc bảo mật.

Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật có thể được gửi bằng văn bản đến Blue Shield Promise theo địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số fax ở cuối trang này. Một hội viên có thể, nhưng không bắt buộc, yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật bằng cách điền vào mẫu đơn Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật. Hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711) để được hỗ trợ và yêu cầu gửi biểu mẫu này qua đường bưu điện cho quý vị. Quý vị cũng có thể tìm và tải mẫu đơn trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Quý vị có thể gửi lại mẫu đơn đã hoàn thành và có chữ ký cho Văn phòng Quyền riêng tư của Blue Shield of California bằng cách sử dụng một trong các lựa chọn sau:

- Gửi thư đến: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Email: [privacy@blueshieldca.com](mailto:privacy@blueshieldca.com)
- Fax: 1-800-201-9020

Nếu nhận được qua email hoặc fax, yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật của quý vị sẽ có hiệu lực trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được. Nếu nhận được qua dịch vụ bưu điện hạng nhất, yêu cầu của quý vị sẽ có hiệu lực trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận được. Nếu quý vị liên hệ với chúng tôi về yêu cầu của mình, Blue Shield Promise sẽ xác nhận đã nhận được yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật của quý vị và sẽ thông báo cho quý vị biết về tình trạng yêu cầu của quý vị.

Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin liên lạc có tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến việc nhận dịch vụ y tế của hội viên yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



# 8. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết

## Những số điện thoại quan trọng

- Dịch vụ khách hàng của Blue Shield Promise 1-855-699-5557 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn 7 hoặc 711

<b>Blue Shield of California Promise Health Plan</b>	
Ban chăm sóc khách hàng	1-855-699-5557 (TTY 711)
Chương trình Dịch vụ Nhân khoa	1-800-877-7195
Đường dây tư vấn y tá 24 giờ	1-800-609-4166
Đường dây trợ giúp tuân thủ	1-855-296-9083 24/7
<b>Nguồn lực của chính phủ</b>	
Đường dây thông tin về Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (Americans with Disabilities Act, ADA)	1-800-514-0301 (Điện thoại) 1-800-514-0383 (TDD)
Sức khỏe và Phòng ngừa Khuyết tật cho Trẻ em (Child Health and Disability Prevention, CHDP)	1-619-692-8808
Ban Dịch vụ Sức khỏe Tiểu bang California (California State Department of Health Services, DHCS)	1-916-449-5000
Văn phòng Thanh tra và Bảo vệ Quyền lợi Hội viên của Medi-Cal Quản lý Chăm sóc	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 và nhấn 7 hoặc 711
Dịch vụ Người Thụ hưởng Denti-Cal	1-800-322-6384
Ban Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS)	1-800-952-5253
Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe (Department of Managed Health Care, DMHC)	1-888-466-2219 TDD: 1-877-688-9891



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Health Care Options	Tiếng Ả Rập 1-800-576-6881 Tiếng Quảng Đông 1-800-430-6006 Tiếng Anh 1-800-430-4263 Tiếng Ba Tư 1-800-840-5034 Tiếng Tây Ban Nha 1-800-430-3003 Tiếng Tagalog 1-800-576-6890 Tiếng Việt 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077
---------------------	--

## Từ ngữ cần biết

**Bác sĩ chăm sóc chính (PCP):** Nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà hội viên có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. PCP giúp hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần.

PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ da đỏ (IHCP)
- Trung tâm sức khỏe hội đủ tiêu chuẩn liên bang (FQHC)
- Phòng khám y tế nông thôn (RHC)
- Chuyên viên điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

**Bác sĩ chuyên khoa:** Một bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, một bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; một bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và một bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, một hội viên sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của họ để đến khám với một bác sĩ chuyên khoa.

**Bác sĩ nắn khớp xương:** Một nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống bằng phương pháp nắn cột sống bằng tay.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC):** Bảo hiểm sức khỏe khác (OHC) đề cập đến những bên thanh toán cho dịch vụ và bảo hiểm sức khỏe tư nhân ngoài Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc, chương trình Medicare Advantage (Phần C), chương trình thuốc Medicare (Phần D) hoặc các chương trình bổ sung Medicare (Medigap).

**Bảo hiểm sức khỏe:** Bên bảo hiểm thanh toán cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả lại tiền cho người được bảo hiểm cho các chi phí do chứng bệnh hoặc chấn thương, hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Bảo hiểm thuốc theo toa:** Bảo hiểm cho thuốc do nhà cung cấp dịch vụ kê toa.

**Bệnh nghiêm trọng:** Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

**Bệnh nhân cũ:** Một bệnh nhân hiện có mối quan hệ với một nhà cung cấp dịch vụ và đã đến thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian nhất định do chương trình bảo hiểm sức khỏe thiết lập.

**Bệnh ở giai đoạn cuối:** Một tình trạng bệnh lý không thể phục hồi và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc sớm hơn nếu bệnh phát triển theo tiến trình tự nhiên.

**Bệnh viện có tham gia chương trình:** Một bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ cho các hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc. Các dịch vụ được bảo hiểm mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị hạn chế bởi các chính sách đánh giá sử dụng và đảm bảo chất lượng của Blue Shield Promise hoặc hợp đồng của Blue Shield Promise với bệnh viện.

**Bệnh viện:** Một nơi mà hội viên nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

**Bộ phận cơ thể giả:** Một thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế):** Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng, hợp lý và bảo vệ tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị ốm đau hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này giảm đau nặng bằng cách chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc trợ giúp một chứng bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm rối loạn sử dụng chất kích thích.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Cấp tính:** Một tình trạng bệnh lý ngắn hạn, đột ngột cần được chăm sóc y tế nhanh chóng.

**Chăm sóc cấp cứu:** Việc khám bệnh được thực hiện bởi một bác sĩ hoặc nhân viên theo chỉ đạo của một bác sĩ mà luật pháp cho phép để tìm hiểu xem có tồn tại một tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

**Chăm sóc dài hạn:** Chăm sóc tại cơ sở lâu hơn tháng nhập viện cộng thêm một tháng.

**Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Các dịch vụ được bảo hiểm do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên được cấp phép cung cấp trong thời gian ở tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của một hội viên.

**Chăm sóc giai đoạn cuối đời:** Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tâm linh cho một hội viên bị bệnh ở giai đoạn cuối. Chăm sóc giai đoạn cuối đời được cung cấp trong trường hợp hội viên có tuổi thọ dự tính còn 6 tháng trở xuống.

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tâm linh cho một hội viên bị bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ dự tính từ 6 tháng trở xuống.

**Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp):** Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh, thương tích hoặc tình trạng không phải cấp cứu cần được chăm sóc y tế. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, nếu các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống tạm thời không thể cung cấp dịch vụ hoặc không thể tiếp cận được.

**Chăm sóc liên tục:** Khả năng một hội viên của chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và Blue Shield Promise đồng ý.

**Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện:** Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nằm viện như một bệnh nhân nội trú.

**Chăm sóc ngoại trú:** Khi một hội viên không phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế cần thiết.

**Chăm sóc nội trú:** Khi một hội viên phải ở lại qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế cần thiết.

**Chăm sóc sức khỏe tại nhà:** Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Chăm sóc y tế tại nhà:** Mô hình chăm sóc cung cấp các chức năng chính của chăm sóc sức khỏe chính. Điều này bao gồm chăm sóc toàn diện, chăm sóc tập trung vào bệnh nhân, chăm sóc phối hợp, các dịch vụ có thể tiếp cận, cũng như chất lượng và an toàn.

**Chấp thuận trước (cho phép trước):** Quá trình mà một hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ Blue Shield Promise cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho những dịch vụ này. Thư giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự chấp thuận trước cũng giống như sự cho phép trước.

**Cho phép trước (chấp thuận trước):** Quá trình mà một hội viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của họ phải yêu cầu sự chấp thuận từ Blue Shield Promise cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho những dịch vụ này. Thư giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự cho phép trước cũng giống như sự chấp thuận trước.

**Chương trình chăm sóc được quản lý:** Một chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người thụ hưởng Medi-Cal đã đăng ký tham gia vào chương trình đó. Blue Shield Promise là một chương trình chăm sóc được quản lý.

**Chương trình:** Đi đến phần “Chương trình chăm sóc được quản lý.”

**Chuyển dạ:** Khoảng thời gian khi hội viên mang thai đang trong ba giai đoạn sinh nở và không thể chuyển đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh hoặc việc chuyển viện có thể gây tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của hội viên hoặc thai nhi.

**Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (người lớn hoặc trẻ em):** Cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những hội viên có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như liệu pháp hít thở, chăm sóc phẫu thuật mở khí quản, nuôi ăn bằng ống tiêm tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.

**Cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà:** Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà cung cấp dịch vụ nội trú 24 giờ. Các loại cơ sở hoặc nhà chăm sóc trung gian bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/phục hồi-khuyết tật phát triển (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng-khuyết tật phát triển (ICF/DD-N).

**Cơ sở điều dưỡng chuyên môn:** Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Danh mục nhà cung cấp dịch vụ:** Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống Blue Shield Promise.

**Danh sách thuốc theo hợp đồng (Contract Drugs List, CDL):** Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu các loại thuốc được bảo hiểm mà hội viên cần.

**DHCS:** Ban Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là văn phòng của tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

**Dịch vụ bác sĩ:** Các dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi hội viên được nhập viện được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

**Dịch vụ chăm sóc chính:** Đi đến phần “Dịch vụ chăm sóc thường kỳ.”

**Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định:** Các dịch vụ được bảo hiểm liên quan đến tình trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để giúp hội viên ổn định. Dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định được bảo hiểm và chi trả. Các bệnh viện ngoài hệ thống có thể cần được chấp thuận trước (cho phép trước).

**Dịch vụ chăm sóc theo dõi:** Chăm sóc định kỳ bởi bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của hội viên sau khi nằm viện hoặc trong quá trình điều trị.

**Dịch vụ chăm sóc thường kỳ:** Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe thường kỳ cho trẻ em hoặc chăm sóc như chăm sóc theo dõi thường kỳ. Mục tiêu của việc chăm sóc thường kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

**Dịch vụ chuyên chở phi y tế:** Dịch vụ chuyên chở khi đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ được bảo hiểm của Medi-Cal và được nhà cung cấp dịch vụ của hội viên chấp thuận và khi đến lấy thuốc theo toa cũng như vật tư y tế.

**Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu:** Dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

**Dịch vụ chuyên chở y tế:** Dịch vụ chuyên chở mà nhà cung cấp dịch vụ kê toa cho hội viên khi hội viên không thể sử dụng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi vì lý do thể chất hoặc y tế để đến cuộc hẹn y tế được bảo hiểm hoặc để đến lấy thuốc theo toa. Blue Shield Promise thanh toán cho dịch vụ chuyên chở với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới cuộc hẹn.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Dịch vụ được bảo hiểm:** Các dịch vụ Medi-Cal mà Blue Shield Promise có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bảo hiểm phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal, bất kỳ sửa đổi hợp đồng nào, và như được liệt kê trong Cẩm nang Hội viên này (còn được gọi là Tổng hợp Chứng cứ Bảo hiểm (EOC) và Bản điều lệ).

**Dịch vụ hộ sinh:** Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh có chứng nhận (CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (LM).

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Các dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai. Các dịch vụ được cung cấp cho các hội viên trong độ tuổi sinh sản để giúp họ xác định việc nên có bao nhiêu con và cách nhau bao lâu.

**Dịch vụ không được bảo hiểm:** Dịch vụ mà Blue Shield Promise không bảo hiểm.

**Dịch vụ ngoài khu vực:** Các dịch vụ khi hội viên ở bất kỳ nơi nào ngoài khu vực phục vụ của Blue Shield Promise.

**Dịch vụ nhạy cảm:** Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe hành vi hoặc tâm thần, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (sexually transmitted infections, STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất kích thích, chăm sóc khẳng định giới tính và bạo lực bạn tình.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS):** Dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu dịch vụ sức khỏe tâm thần cao hơn mức độ suy giảm từ nhẹ đến trung bình.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú:** Các dịch vụ ngoại trú cho hội viên có các tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần cho từng cá nhân hoặc theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, vật tư và thực phẩm bổ sung

**Dịch vụ tại cộng đồng dành cho người lớn (Community-based adult services, CBAS):** Dịch vụ tại cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Dịch vụ Trẻ em California (CCS):** Một chương trình Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi mắc một số tình trạng bệnh lý, chứng bệnh hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính.

**Dịch vụ và thiết bị phục hồi:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp hội viên giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

**Dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi và phục hồi chức năng:** Các dịch vụ và thiết bị để hỗ trợ những hội viên bị thương tích, khuyết tật hoặc có các tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng thể chất và tâm thần.

**Dịch vụ y tế công cộng:** Dịch vụ y tế hướng tới toàn dân. Các dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, cải thiện sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe nghề nghiệp.

**DMHC:** Bộ Quản trị Chăm sóc Sức khỏe California. Đây là văn phòng của tiểu bang giám sát các chương trình bảo hiểm sức khỏe quản lý chăm sóc.

**Dụng cụ chỉnh hình:** Một dụng cụ được sử dụng làm giá đỡ hoặc nẹp gắn bên ngoài vào cơ thể để hỗ trợ hoặc sửa chữa một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nặng và việc đó là cần thiết về mặt y tế cho sự phục hồi của hội viên.

**Điều phối quyền lợi (Coordination of benefits, COB):** Quy trình xác định bên bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có biện pháp điều trị chính và trách nhiệm thanh toán cho các hội viên có nhiều hơn một bên bảo hiểm sức khỏe.

**Điều trị mang tính nghiên cứu:** Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của nghiên cứu lâm sàng được Cơ quan Quản lý Dược phẩm (FDA) phê duyệt, nhưng chưa được chấp thuận cho sử dụng rộng rãi và vẫn đang được nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

**Điều trị thử nghiệm:** Thuốc, thiết bị, thủ tục hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm trong phòng thí nghiệm hoặc nghiên cứu trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua một cuộc điều tra lâm sàng.

**Giải phẫu chỉnh hình và tái tạo:** Phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



**Gian lận:** Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rằng sự lừa dối có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

**Giới thiệu:** Khi PCP của hội viên cho biết hội viên có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước (cho phép trước).

**Hệ thống Y tế do Quận Quản lý (County Organized Health System, COHS):** Cơ quan địa phương được thành lập bởi một ban giám sát cấp quận để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Một hội viên được tự động đăng ký tham gia chương trình COHS nếu họ đáp ứng các quy tắc tham gia. Các hội viên đã tham gia sẽ chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ trong số các nhà cung cấp dịch vụ của COHS.

**Hệ thống:** Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác ký hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Health Care Options (HCO):** Chương trình có thể đăng ký hoặc hủy đăng ký tư cách hội viên khỏi một chương trình bảo hiểm sức khỏe.

**Hội viên:** Bất kỳ hội viên Medi-Cal hội đủ điều kiện nào đã tham gia Blue Shield Promise đều có quyền nhận các dịch vụ được bảo hiểm.

**Hủy đăng ký tham gia:** Ngừng sử dụng một chương trình bảo hiểm sức khỏe vì hội viên không còn đủ điều kiện hoặc thay đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Hội viên phải ký vào một mẫu đơn cho biết họ không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc gọi cho Health Care Options và hủy tư cách hội viên qua điện thoại.

**Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT):** Chuyển đến phần “Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên”.

**Kháng cáo:** Yêu cầu của hội viên để Blue Shield Promise xem xét và thay đổi quyết định về bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

**Khiếu nại:** Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên bày tỏ sự không hài lòng về dịch vụ được bảo hiểm trong Medi-Cal, Blue Shield Promise, một chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal. Khiếu nại cũng giống như than phiền.

**Khu vực phục vụ:** Khu vực địa lý trong đó Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ. Khu vực này bao gồm quận San Diego.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Medi-Cal dành cho Trẻ em và Thanh thiếu niên:** Một quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Các hội viên phải thực hiện khám sức khỏe tổng quát phù hợp với độ tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm. Họ phải được điều trị để xử lý hoặc giúp đỡ cho các tình trạng có thể được tìm thấy trong quá trình khám sức khỏe tổng quát. Quyền lợi này còn được gọi là quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) theo luật liên bang.

**Medi-Cal Rx:** Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc là một phần của Medi-Cal FFS và được gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

**Medi-Cal trả lệ phí theo dịch vụ (FFS):** Đôi khi Blue Shield Promise không bảo hiểm cho các dịch vụ nhưng hội viên vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm sức khỏe của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người khuyết tật trẻ hơn và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách máu hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối (End stage renal disease, ESRD)).

**Người Mỹ da đỏ:** Những người đáp ứng định nghĩa về “Người da đỏ” theo luật liên bang tại 42 CFR khoản mục 438.14, trong đó định nghĩa một người là “Người da đỏ” nếu người đó đáp ứng bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- Là hội viên của một bộ lạc Người da đỏ được liên bang công nhận
- Sống ở trung tâm thành thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
  - Là hội viên của một bộ lạc, một toán hoặc nhóm Người da đỏ có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, toán hoặc nhóm đã bị chấm dứt kể từ năm 1940 và những bộ lạc, toán hoặc nhóm được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận ở hiện tại hoặc trong tương lai hoặc người là hậu duệ đời thứ nhất hoặc thứ hai của bất kỳ hội viên nào như vậy
  - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người bản địa Alaska khác
  - Được Bộ trưởng Nội vụ coi là Người da đỏ vì bất kỳ mục đích nào
  - Được xác định là Người da đỏ theo quy định do Bộ trưởng Nội vụ ban hành
- Được Bộ trưởng Nội vụ coi là Người da đỏ vì bất kỳ mục đích nào
- Được Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh coi là Người da đỏ vì mục đích xét đến tính hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Người da đỏ, bao gồm cả Người da đỏ California, người Eskimo, người Aleut hoặc người bản địa Alaska khác



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Người tham gia:** Một người là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ da đỏ (IHCP):** Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch vụ Y tế Người da đỏ (Indian Health Service, IHS), Bộ lạc Người da đỏ, Chương trình Y tế Bộ lạc, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Người da đỏ Thành thị (Tribal Organization or Urban Indian Organization, UIO) điều hành, theo các thuật ngữ được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ (mục 25 USC 1603).

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà:** Các nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho hội viên dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

**Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần:** Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

**Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia chương trình (hoặc bác sĩ có tham gia chương trình):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hay cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác, bao gồm các cơ sở bán cấp tính có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.

**Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện:** Một bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của một hội viên.

**Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình:** Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống Blue Shield Promise.

**Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống:** Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của Blue Shield Promise.

**Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống:** Đi đến phần “Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình.”

**Nhân viên quản lý ca bệnh:** Y tá chuyên nghiệp hoặc nhân viên xã hội có thể giúp hội viên hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của hội viên.

**Nhập viện:** Nằm viện để điều trị nội trú.

**Phân loại (hoặc khám sàng lọc):** Đánh giá tình trạng sức khỏe của hội viên được thực hiện bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo để khám sàng lọc nhằm mục đích xác định xem nhu cầu chăm sóc của quý vị khẩn cấp như thế nào.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Phòng khám y tế nông thôn (RHC):** Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và chăm sóc phòng ngừa tại một RHC.

**Phòng khám:** Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm bác sĩ chăm sóc chính (PCP). Đây có thể là một Trung tâm Sức khỏe Hội đủ Tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám Y tế Nông thôn (RHC), Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe dành cho người Mỹ da đỏ (IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

**Quyền lợi:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được bảo hiểm theo chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

**Than phiền:** Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên bày tỏ sự không hài lòng về dịch vụ được bảo hiểm trong Medi-Cal, Blue Shield Promise, một chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal. Đơn khiếu nại được nộp cho Blue Shield Promise về một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống là một ví dụ về khiếu nại.

**Thiết bị y tế lâu bền (DME):** Thiết bị y tế cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của hội viên yêu cầu mà hội viên sử dụng tại nhà, cộng đồng hoặc cơ sở được sử dụng làm nhà ở.

**Thu hồi khoản bồi thường do sai lầm:** Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho hội viên Medi-Cal do thương tích mà một bên khác phải chịu trách nhiệm pháp lý, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho hội viên vì thương tích đó.

**Thuốc theo toa:** Một loại thuốc hợp pháp yêu cầu chỉ định từ một nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép để được phân phối, không giống như thuốc mua không cần toa (Over-The-Counter, OTC) mà không yêu cầu toa thuốc.

**Tiền đồng trả (đồng trả):** Khoản thanh toán mà hội viên thực hiện, thường là tại thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

**Tình trạng mạn tính:** Một chứng bệnh hoặc một vấn đề y tế khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nghiêm trọng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để hội viên không bị bệnh nặng hơn.

**Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần:** Một rối loạn tâm thần khi các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho hội viên hoặc người khác hoặc hội viên ngay lập tức không thể cung cấp hoặc không thể sử dụng thực phẩm, chỗ ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Tình trạng y tế cấp cứu:** Tình trạng sức khỏe hoặc tình trạng tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc cơn đau nghiêm trọng, mà một người bình thường thận trọng có kiến thức thông thường về sức khỏe và y tế có thể tin tưởng một cách hợp lý rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có thể:

- Đặt sức khỏe của hội viên hoặc sức khỏe của thai nhi vào tình thế nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoạt động không bình thường
- Dẫn đến tử vong

**Trung tâm sinh nở độc lập (FBC):** Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của hội viên đang mang thai và có giấy phép hay nói cách khác được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc sinh nở tiền sản hoặc hậu sản và các dịch vụ cứu thương khác được bao gồm trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

**Trung tâm Sức khỏe Hội đủ Tiêu chuẩn Liên bang (FFQHC):** Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ. Hội viên có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

**Y tá hộ sinh có chứng nhận (CNM):** Người được cấp phép là y tá chuyên nghiệp và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội đồng Y tá Chuyên nghiệp California. Một y tá hộ sinh có chứng nhận được phép tham gia các ca sinh thường.



Gọi cho bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).