

El Programa de Continuidad de la Atención de Blue Shield of California ayuda a los miembros elegibles a seguir recibiendo la atención de un proveedor que los atienda actualmente. Siga leyendo para saber cómo calificar para la continuidad de los servicios de atención después de que su plan cambie.

## Cómo mantener la continuidad de la atención

Blue Shield sabe que es importante que exista una buena relación entre el médico y el paciente cuando las personas cambian de planes de atención de la salud. Esto incluye seguir recibiendo la atención de un proveedor para una situación médica grave.

Por eso, en Blue Shield creamos el Programa de Continuidad de la Atención. Nos alegra que, gracias a los cambios legales recientes, más miembros sean elegibles para estos servicios.

## Continuidad de la atención para los miembros recién inscritos

Si usted o sus dependientes cubiertos son inscritos nuevos en un plan de Blue Shield y están recibiendo tratamiento para una situación médica calificante por parte de un proveedor de atención de la salud que no está en la red de proveedores de Blue Shield, es posible que sean elegibles para completar el tratamiento con ese proveedor.

Nota: El Programa de Continuidad de la Atención no está disponible para todos los inscritos nuevos en planes de Blue Shield.

## ¿Quiénes son elegibles?

Es posible que usted califique para la continuidad de los servicios de atención si está en alguna de estas situaciones:

- Actualmente es un suscriptor o un dependiente inscrito que está recibiendo tratamiento para una situación médica calificante por parte de un proveedor que ya no está en la red de su plan de salud.
- Usted o su dependiente cubierto se han inscrito recientemente y están recibiendo tratamiento para una situación médica calificante por parte de un proveedor de atención de la salud fuera de la red de Blue Shield.
- Usted es miembro, pero el grupo de su empleador cambió de plan. Su grupo ya no le ofrece cobertura para que complete su tratamiento actual con un proveedor de la red.
- Usted o sus dependientes cubiertos siempre tuvieron cobertura de salud, pero el último plan de

salud que tuvo antes de inscribirse en Blue Shield se retiró del mercado de planes de salud.

- Usted es un suscriptor de un plan de Blue Shield o un dependiente cubierto que está recibiendo atención para una situación médica calificante por parte de un proveedor que no es de la red. Su plan de Blue Shield no ofrece beneficios fuera de la red.

## Situaciones médicas calificantes

Estas son algunas de las situaciones médicas que pueden calificar para la continuidad de los servicios de atención:

- Enfermedades agudas que requieren atención médica inmediata por un tiempo limitado.
- Enfermedades crónicas graves, hasta que complete el tratamiento en curso para que luego podamos hacer el cambio a un proveedor de la red de Blue Shield.
- Embarazo y atención después del parto.
- Atención para niños desde el nacimiento hasta los 36 meses.
- Problemas de salud mental perinatal durante el embarazo, poco antes o después del parto, hasta un año después del parto.
- Una cirugía u otro tratamiento recomendado y documentado por un proveedor que ya no está en la red de su plan. La cirugía debe hacerse dentro del tiempo permitido por las leyes estatales y federales.
- Enfermedad terminal que pueda durar más de 12 meses desde la fecha de cancelación del contrato o la fecha de comienzo de la cobertura para un inscrito nuevo.

La duración de la continuidad de los servicios de atención depende de la situación médica calificante. Blue Shield debe aprobar los servicios. El proveedor de servicios que no es de la red debe aceptar la tarifa (contratada) de la red de Blue Shield. También debe aceptar que cobrará únicamente los copagos o coseguros relacionados.

Los proveedores que no son de la red no pueden cobrarles a los miembros la diferencia entre la tarifa contratada de Blue Shield y la tarifa fuera de la red (lo que se conoce como "facturación del saldo").

## ¿Quiénes no son elegibles?

Usted no cumple con los requisitos de elegibilidad para la continuidad de la atención si está en alguna de estas situaciones:

- Es un suscriptor o un dependiente nuevo de Blue Shield que tiene beneficios fuera de la red.
- Es un suscriptor o un dependiente nuevo de Blue Shield que no ha tenido antes la cobertura continua de un plan de salud.
- Es un miembro que no ha empezado un tratamiento con un proveedor que no es de la red antes de la fecha de su inscripción en Blue Shield.
- Es un miembro que no tiene una situación médica calificante.
- Es un miembro cuyo proveedor que no es de la red no está dispuesto a aceptar la tarifa contratada de la red de Blue Shield.
- Es un miembro actual de Blue Shield que cambia de plan de manera voluntaria y su proveedor actual no está en la red del plan nuevo.
- Es un miembro que está inscrito en un grupo autofinanciado y su empleador no ofrece la continuidad de los servicios de atención.

## Servicios que no son elegibles para la continuidad de la atención

- Servicios complementarios, como los servicios de radiología, laboratorio, audiología y audición, monitoreo cardíaco, estudio del sueño y servicios de los centros de diálisis.
- Exámenes de rutina, vacunas y evaluaciones de la salud.
- Evaluaciones especializadas para un nuevo problema clínico.
- Enfermedades crónicas que se pueden controlar, como diabetes, artritis, alergias, asma, enfermedades de los riñones e hipertensión.
- Enfermedades leves, como resfrío, dolor de garganta e infecciones de los oídos.
- Servicios y procedimientos optativos que no se hayan programado antes de la cancelación del proveedor.
- Consultas para recibir una segunda opinión.
- Servicios de atención en el hogar (atención de la salud o infusión en el hogar, enfermería especializada, servicio privado de enfermería, servicios de un asistente de atención personal).
- Centros médicos de día (para adultos y para niños).
- Servicios de transporte.
- Equipos médicos duraderos (DME, por sus siglas en inglés), como prótesis y aparatos ortopédicos.

## Otras consideraciones

### Servicios de salud mental

Puede obtener acceso a la continuidad de la atención si está recibiendo servicios por un problema de salud mental grave. Para obtener más información, llame a nuestro administrador de servicios de salud mental al número de Servicio al Cliente de Salud Mental que está en su tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield.

### Servicios dentales

Si está recibiendo servicios por un problema dental grave y usted o su empleador compraron los beneficios adicionales de un plan dental de Blue Shield, es posible que sea elegible para seguir con la atención que le brinda su proveedor dental actual.

Para obtener más información, llame a nuestro administrador de planes dentales al número de Servicio al Cliente que está en su tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield.

### Proveedores que no son de la red

Si su médico o el proveedor de atención de la salud (como un hospital) que están a cargo de su tratamiento no forman parte de la red de proveedores de su plan de salud, el Servicio al Cliente evaluará sus necesidades de continuidad de la atención. Si es elegible, enviaremos su Formulario de Pedido de Continuidad de los Servicios de Atención al departamento que corresponda.

Su proveedor de servicios deberá aceptar algunas condiciones, como las normas para los reembolsos, que son iguales a las que usa el plan para los proveedores participantes de la misma región de precios, según lo permitido por la ley estatal.

Si su proveedor no las acepta, entonces se rechazará su pedido para completar la atención con el proveedor que no es de la red. Blue Shield le informará por escrito cualquier regla y/o limitación especial.

Los servicios cubiertos por el Programa de Continuidad de la Atención no incluyen los beneficios que no estén cubiertos por la póliza o el contrato de su plan de Blue Shield.

## Cómo pedir la continuidad de los servicios de atención

Si su proveedor deja la red de su plan de salud de Blue Shield y usted cree que califica para nuestro Programa de Continuidad de la Atención, llame al Servicio al Cliente de Blue Shield al número que está en la parte de atrás de su tarjeta de identificación de miembro.

El Servicio al Cliente de Blue Shield puede brindarle ayuda con las opciones de proveedores de la red y los beneficios del plan. Si es necesario, también podemos ayudarle a completar un Formulario de Pedido de Continuidad de la Atención para que lo procesemos. Vea el formulario en [blueshieldca.com/bsca/member-forms.sp](https://blueshieldca.com/bsca/member-forms.sp).

# Blue Shield of California

## Notice Informing Individuals about Nondiscrimination and Accessibility Requirements

### Discrimination is against the law

Blue Shield of California complies with applicable state laws and federal civil rights laws, and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, or disability. Blue Shield of California does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, or disability.

Blue Shield of California:

- Provides aids and services at no cost to people with disabilities to communicate effectively with us such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (including large print, audio, accessible electronic formats, and other formats)
- Provides language services at no cost to people whose primary language is not English such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact the Blue Shield of California Civil Rights Coordinator.

If you believe that Blue Shield of California has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, or disability, you can file a grievance with:

Blue Shield of California  
Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 629007  
El Dorado Hills, CA 95762-9007

**Phone: (844) 831-4133 (TTY: 711)**

**Fax: (844) 696-6070**

**Email: [BlueShieldCivilRightsCoordinator@blueshieldca.com](mailto:BlueShieldCivilRightsCoordinator@blueshieldca.com)**

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW.  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
(800) 368-1019; TTY: (800) 537-7697

Complaint forms are available at [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

# Notice of the Availability of Language Assistance Services

## Blue Shield of California

**IMPORTANT:** Can you read this letter? If not, we can have somebody help you read it. You may also be able to get this letter written in your language. For help at no cost, please call right away at the Member/Customer Service telephone number on the back of your Blue Shield ID card, or (866) 346-7198.

**IMPORTANTE:** ¿Puede leer esta carta? Si no, podemos hacer que alguien le ayude a leerla. También puede recibir esta carta en su idioma. Para ayuda sin cargo, por favor llame inmediatamente al teléfono de Servicios al miembro/cliente que se encuentra al reverso de su tarjeta de identificación de Blue Shield o al (866) 346-7198. (Spanish)

**重要通知：**您能讀懂這封信嗎？如果不能，我們可以請人幫您閱讀。這封信也可以用您所講的語言書寫。如需免費幫助，請立即撥打登列在您的Blue Shield ID卡背面上的會員/客戶服務部的電話，或者撥打電話 (866) 346-7198。(Chinese)

**QUAN TRỌNG:** Quý vị có thể đọc lá thư này không? Nếu không, chúng tôi có thể nhờ người giúp quý vị đọc thư. Quý vị cũng có thể nhận lá thư này được viết bằng ngôn ngữ của quý vị. Để được hỗ trợ miễn phí, vui lòng gọi ngay đến Ban Dịch vụ Hội viên/Khách hàng theo số ở mặt sau thẻ ID Blue Shield của quý vị hoặc theo số (866) 346-7198. (Vietnamese)

**MAHALAGA:** Nababasa mo ba ang sulat na ito? Kung hindi, maari kaming kumuha ng isang tao upang matulungan ka upang mabasa ito. Maari ka ring makakuha ng sulat na ito na nakasulat sa iyong wika. Para sa libheng tulong, mangyaring tumawag kaagad sa numerong telepono ng Miyembro/Customer Service sa likod ng iyong Blue Shield ID kard, o (866) 346-7198. (Tagalog)

**Baa' ákohwiindzindooígí:** Díí naaltsoosish yíiniłta'go bíníghah? Doo bíníghahgóó éí, naaltsoos nich'í' yiidóolta'hígíí ła' nihee hółó. Díí naaltsoos áldó' t'áá Diné k'ehjí ádoolníł nínízingó bíghah. Doo ɓaąh ílínígó shíká' adoowoł nínízingó nihich'í' béesh bee hodiłnih dóó námboo éí díí Blue Shield bee néiho'díłzinígí bine'déé' bikáá' éí doodagó éí (866) 346-7198 jí' hodiłnih. (Navajo)

**중요:** 이 서신을 읽을 수 있으세요? 읽으실 수 경우, 도움을 드릴 수 있는 사람이 있습니다. 또한 다른 언어로 작성된 이 서신을 받으실 수도 있습니다. 무료로 도움을 받으시려면 Blue Shield ID 카드 뒷면의 회원/고객 서비스 전화번호 또는 (866) 346-7198로 지금 전환하세요. (Korean)

**ԿԱՐՆՎՈՐ Է.** Կարողանում ե՞ք կարդալ այս նամակը: Եթե ոչ, ապա մենք կօգնենք ձեզ: Դուք պետք է նաև կարողանաք ստանալ այս նամակը ձեր լեզվով: Օտոպյությունն անվճար է: Խնդրում ենք անմիջապես զանգահարել Հաճախորդների սպասարկման բաժնի հեռախոսահամարով, որը նշված է ձեր Blue Shield ID քարտի ետևի մասում, կամ (866) 346-7198 համարով: (Armenian)

**ВАЖНО:** Не можете прочесть данное письмо? Мы поможем вам, если необходимо. Вы также можете получить это письмо написанное на вашем родном языке. Позвоните в Службу клиентской/членской поддержки прямо сейчас по телефону, указанному сзади идентификационной карты Blue Shield, или по телефону (866) 346-7198, и вам помогут совершенно бесплатно. (Russian)

**重要：**お客様は、この手紙を読むことができますか？もし読むことができない場合、弊社が、お客様をサポートする人物を手配いたします。また、お客様の母国語で書かれた手紙をお送りすることも可能です。無料のサポートを希望される場合は、Blue Shield IDカードの裏面に記載されている会員/お客様サービスの電話番号、または、(866) 346-7198にお電話をおかけください。(Japanese)

**مهم:** آیا می‌توانید این نامه را بخوانید؟ اگر پاسختان منفی است، می‌توانیم کسی را برای کمک به شما در اختیارتان قرار دهیم. حتی می‌توانید نسخه مکتوب این نامه را به زبان خودتان دریافت کنید. برای دریافت کمک رایگان، لطفاً بدون فوت وقت از طریق شماره تلفنی که در پشت کارت شناسی Blue Shield تان درج شده است و یا از طریق شماره تلفن (866) 346-7198 با خدمات اعضا/مشتری تماس بگیرید. (Persian)

**ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ:** ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ? ਜੇ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪੱਤਰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਲਿਖਿਆ ਹੋਇਆ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਮੁਫਤ ਵਿਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ Blue Shield ID ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਮੈਂਬਰ/ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਤੇ, ਜਾਂ (866) 346-7198 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। (Punjabi)

**ប្រការសំខាន់៖** តើអ្នកអាចលិខិតនេះ បានដែរឬទេ? បើមិនអាចទេ យើងអាចឲ្យគេជួយអ្នកក្នុងការអានលិខិតនេះ។ អ្នកក៏អាចទទួលបានលិខិតនេះជាភាសារបស់អ្នកផងដែរ។ សម្រាប់ជំនួយដោយឥតគិតថ្លៃ សូមហៅទូរស័ព្ទភ្លាមៗទៅកាន់លេខទូរស័ព្ទសេវាសមាជិក/អតិថិជនដែលមាននៅលើខ្នងប័ណ្ណសម្គាល់ Blue Shield របស់អ្នក ឬតាមរយៈលេខ (866) 346-7198។ (Khmer)

**المهم:** هل تستطيع قراءة هذا الخطاب؟ أن لم تستطع قراءته، يمكننا إحضار شخص ما ليساعدك في قراءته. قد تحتاج أيضاً إلى الحصول على هذا الخطاب مكتوباً بلغتك. للحصول على المساعدة بدون تكلفة، يرجى الاتصال الآن على رقم هاتف خدمة العملاء/أحد الأعضاء المدون على الجانب الخلفي من بطاقة الهوية Blue Shield أو على الرقم (866) 346-7198. (Arabic)

**TSEEM CEEB:** Koj pos tuaj yeem nyeem tau tsab ntwav no? Yog hais tias nyeem tsis tau, peb tuaj yeem nrhiav ib tug neeg los pab nyeem nws rau koj. Tej zaum koj kuj yuav tau txais muab tsab ntwav no sau ua koj hom lus. Rau kev pab txhais dawb, thov hu kiag rau tus xov tooj Kev Pab Cuam Tub Koom Xeeb/Tub Lag Luam uas nyob rau sab nraum nrob qaum ntwam koj daim npav Blue Shield ID, los yog hu rau tus xov tooj (866) 346-7198. (Hmong)

**สำคัญ:** คุณอ่านจดหมายฉบับนี้ได้หรือไม่ หากไม่ได้ โปรดขอความช่วยเหลือจากผู้อ่านได้ คุณอาจได้รับจดหมายฉบับนี้เป็นภาษาของคุณ หากต้องการความช่วยเหลือโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า/สมาชิกทางเบอร์โทรศัพท์ในบัตรประจำตัว Blue Shield ของคุณ หรือโทร (866) 346-7198 (Thai)

**महत्वपूर्ण:** क्या आप इस पत्र को पढ़ सकते हैं? यदि नहीं, तो हम इसे पढ़ने में आपकी मदद के लिए किसी व्यक्ति का प्रबंध कर सकते हैं। आप इस पत्र को अपनी भाषा में भी प्राप्त कर सकते हैं। निःशुल्क मदद प्राप्त करने के लिए अपने Blue Shield ID कार्ड के पीछे दिए गये मंबर/कस्टमर सर्विस टेलीफोन नंबर, या (866) 346-7198 पर कॉल करें। (Hindi)

**ສິ່ງສຳຄັນ:** ທ່ານສາມາດອ່ານຈົດໝາຍນີ້ໄດ້ບໍ່? ຖ້າອ່ານບໍ່ໄດ້, ພວກເຮົາສາມາດໃຫ້ບາງຄົນຊ່ວຍອ່ານໃຫ້ທ່ານພັງໄດ້. ທ່ານຍັງສາມາດຂໍໃຫ້ແບ່ງຈົດໝາຍນີ້ເປັນພາສາຂອງທ່ານໄດ້. ສຳລັບຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແບບບໍ່ເສຍຄ່າ, ກະລຸນາ ໂທຫາເບີໂທຂອງຝ່າຍບໍລິການສະມາຊິກ/ລູກຄ້າໃນທັນທີເບີໂທລະສັບຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດສະມາຊິກ Blue Shield ຂອງທ່ານ, ຫຼືໂທໄປຫາເບີ(866) 346-7198. (Laotian)