



دفترچه اطلاعاتی اعضا

آنچه لازم است در مورد مزایای خود بدانید

مدارک پوشش ترکیبی (EOC) و فرم افشای اطلاعات

Blue Shield of California Promise Health Plan
(Blue Shield Promise)

2024

کانتی لس آنجلس

L.A. Care Health Plan با Blue Shield of California Promise Health Plan
قرارداد دارد تا خدمات مراقبت مدیریت شده Medi-Cal را در کانتی لس آنجلس ارائه کند.

سایر زبان‌ها و فرمت‌ها

سایر زبان‌ها

شما می‌توانید این دفترچه اطلاعاتی اعضا و سایر مطالب را بدون اخذ هزینه از شما به سایر زبان‌ها دریافت کنید. **Blue Shield Promise** ترجمه‌های نوشتاری توسط مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهد. با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات در مورد خدمات امداد زبانی مربوط به مراقبت درمانی از قبیل مترجم شفاهی و خدمات ترجمه، این دفترچه اطلاعاتی اعضا را مطالعه نمایید.

سایر فرمت‌ها

شما می‌توانید این اطلاعات را به سایر فرمت‌ها از قبیل بریل، چاپ درشت به فونت 20، صوتی و فرمت‌های الکترونیک قابل دسترسی بدون اخذ هزینه از شما دریافت نمایید. با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات مترجم شفاهی

Blue Shield Promise خدمات ترجمه شفاهی از سوی مترجمین معتبر را ظرف مدت 24 ساعت بدون اخذ هزینه از شما، ارائه می‌کند. مجبور نیستید که از یکی از اعضای خانواده و یا دوستان به عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از زیر سن قانونی به عنوان مترجم شفاهی را به غیر از موارد اضطراری توصیه نمی‌کنیم. خدمات ترجمه شفاهی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه ای در اختیار شما می‌باشند. کمک و راهنمایی در طول 24 ساعت شبانه روز و 7 هفت روز هفته در دسترس می‌باشد. برای امداد زبانی یا دریافت این دفترچه اطلاعاتی به زبان دیگری، با بخش مراقبت از مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

English

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

الشعار بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



հաշվանդամդրոյուն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝
Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված
Նյութեր: Չանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY՝ 711) Այդ
ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

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

简体中文标语 (Chinese)

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

مطلب به زبان فارس Persian (Farsi)

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

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711)
تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا
6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.
از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



हिंदी टैगलाइन (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-605-2556 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-605-2556 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-605-2556 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-605-2556 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

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

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

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

Mien Tagline (Mien)

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

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

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



به خوش آمدید! Blue Shield Promise

از عضویت شما در Blue Shield Promise تشکر می‌کنیم. Blue Shield Promise یک برنامه درمانی برای اشخاصی می‌باشد که برنامه Medi-Cal دارند. Blue Shield Promise با دولت ایالت کالیفرنیا همکاری کرده تا به شما کمک شود مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کنید.

دفترچه اطلاعاتی اعضا

این دفترچه اطلاعاتی اعضا اطلاعاتی را در مورد پوشش شما تحت Blue Shield Promise به شما ارائه می‌دهد. لطفاً آنرا با دقت و به طور کامل مطالعه کنید. این به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس شما و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود را بدانید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما را به عنوان عضوی از Blue Shield Promise تشریح می‌کند. اگر دارای نیازهای پزشکی ویژه هستید، لطفاً همه قسمت‌هایی را که در مورد شما صدق می‌کند مطالعه فرمایید.

این دفترچه اطلاعاتی اعضا مدارک بیمه (EOC) و فرم افشای اطلاعات ترکیب شده نیز خوانده می‌شود. این دفترچه خلاصه‌ای از مقررات و سیاست‌های Blue Shield Promise براساس قرارداد بین Blue Shield Promise و سازمان خدمات مراقبت درمانی (DHCS) می‌باشد. اگر به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

در این کتابچه اطلاعات اعضا، به جای Blue Shield Promise گاهی اوقات از «ما» یا «مان» استفاده می‌شود. گاهی اوقات به اعضا «شما» گفته می‌شود. بعضی از کلمات با حروف بزرگ در این کتابچه اطلاعات اعضا معنی خاصی دارند.

برای درخواست یک کپی از قرارداد بین Blue Shield Promise و L.A. Care، با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. می‌توانید برای یک نسخه دیگر دفترچه اطلاعاتی اعضا بدون اخذ هزینه از شما نیز درخواست کنید. همچنین می‌توانید دفترچه اطلاعاتی اعضا را در وبسایت Blue Shield Promise در bluesieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کنید. شما همچنین می‌توانید یک نسخه رایگان از سیاست‌ها و رویه‌های بالینی و اداری غیر اختصاصی Blue Shield Promise را درخواست کنید. آنها همچنین در وبسایت Blue Shield Promise موجود هستند.

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت bluesieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



تماس با ما

Blue Shield Promise برای ارائه کمک و راهنمایی آمادگی دارد. اگر سوالی دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. همچنین می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

متشکریم،

Blue Shield Promise

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

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



فهرست مندرجات

2	سایر زبان‌ها و فرمت‌ها
2	سایر زبان‌ها
2	سایر فرمت‌ها
3	خدمات مترجم شفاهی
9	به Blue Shield Promise خوش آمدید!
9	دفترچه اطلاعاتی اعضا
10	تماس با ما
11	فهرست مندرجات
14	1. شروع به کار به عنوان یک عضو
14	چگونگی کمک گرفتن
15	چه کسی می‌تواند عضو شود
16	کارت‌های شناسایی
17	2. در باره برنامه درمانی شما
17	مروری بر برنامه درمانی
18	برنامه درمانی شما چگونه عمل می‌کند
19	تغییر برنامه‌های درمانی
20	دانشجویانی که به یک کانتی جدید یا به خارج از کالیفرنیا نقل مکان کرده‌اند
21	تداوم مراقبت
23	هزینه‌ها
27	3. روش دریافت مراقبت
27	دریافت خدمات مراقبت درمانی
28	ارائه کننده مراقبت‌های اولیه (PCP):
31	شبکه ارائه کنندگان
39	وقت‌های ویزیت
39	رسیدن به محل وقت ویزیت
40	لغو و زمان‌بندی مجدد
40	پرداخت هزینه
41	معرفی‌ها
43	تصویب از قبل (یا اجازه قبلی)

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



44 نظریات ثانوی
45 مراقبت حساس
47 مراقبت‌های فوری
48 مراقبت اضطراری
50 خط مشاوره پرستاری
50 فرم دستورالعمل قبلی
51 اهدای اندام و بافت
52 4. مزایا و خدمات
52 موارد تحت پوشش برنامه درمانی شما
55 مزایای Medi-Cal که تحت پوشش Blue Shield Promise هستند
74 سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Blue Shield Promise
79 سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
84 خدماتی که نمی‌توانید از طریق Blue Shield Promise یا Medi-Cal دریافت کنید
84 ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود
85 5. مراقبت سلامتی کودکان و جوانان
85 خدمات مراقبتی کودکان (کودکان با سن زیر 21 سال)
86 معاینات عمومی و مراقبت‌های پیشگیرانه Well-child
87 غربالگری مسمومیت خونی با سرب
87 نحوه دریافت خدمات مراقبت بهزیستی کودکان و جوانان
 خدمات دیگری که می‌توانید از طریق Medi-Cal هزینه در مقابل خدمات (FFS) یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید
88 برنامه‌ها دریافت کنید
90 6. گزارش و رفع مشکلات
91 شکایات
92 تجدیدنظرها
93 اگر با تصمیم مربوط به استیناف موافق نیستید چکار کنید
94 شکایات و بررسی‌های مستقل پزشکی (IMR) با اداره مراقبت‌های درمانی مدیریت شده (DMHC)
95 دادرسی ایالتی
97 تقلب، اتلاف و سوء استفاده
99 7. حقوق و مسئولیت‌ها
99 حقوق قانونی شما
101 مسئولیت‌های شما
101 اعلامیه عدم تبعیض
104 نحوه مشارکت به عنوان یک عضو
105 سیاست‌های حفظ اسرار
114 اعلامیه درباره قوانین

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



114 دیگر و جبران خسارت	اعلامیه مربوط به Medi-Cal در مقام پرداخت کننده به عنوان آخرین گزینه، پوشش درمانی
115 اعلامیه مربوط به وصول ماترک	
115 اعلامیه اقدامات	
116 اطلاعیه در مورد درخواست ارتباطات محرمانه	
117 8. شماره‌های مهم و واژگان ضروری	
117 شماره تلفن‌های مهم	
	Error! Bookmark not defined.	واژگان ضروری

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



1. شروع به کار به عنوان یک عضو

چگونگی کمک گرفتن

Blue Shield Promise می‌خواهد که شما از مراقبت درمانی خود راضی باشید. اگر در مورد مراقبت خود سؤالات یا دلنگرانی‌هایی دارید، Blue Shield Promise می‌خواهد که به آنها اطلاع دهید!

خدمات اعضا

بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise برای ارائه کمک و راهنمایی آمادگی دارد. Blue Shield Promise می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به برنامه درمانی و خدمات تحت پوشش Blue Shield Promise پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) کمک کند
- به شما بگوید که مراقبت مورد نیاز را از کجا دریافت کنید
- در دریافت خدمات ترجمه شفاهی در صورتیکه به انگلیسی صحبت نمی‌کنید به شما کمک کند
- در دریافت اطلاعات به سایر زبان‌ها و فرمت‌ها به شما کمک کند
- کمک در گرفتن به موقع قرارهای ویزیت
- تعویض کارت شناسایی خود
- پاسخ به سؤالات در مورد مشکلاتی که نمی‌توانید حل کنید
- در مورد زمانبندی حمل و نقل کمک کند

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. Blue Shield Promise باید اطمینان حاصل کند که شما هنگام تماس کمتر از 10 دقیقه منتظر خواهید بود.

همچنین می‌توانید در هر زمانی که بخواهید به خدمات مراقبتی مشتریان بصورت آنلاین در وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در کالیفرنیا، Medicaid به **Medi-Cal** نامگذاری می‌شود.

شما برای Blue Shield Promise واجد شرایط هستید چون برای Medi-Cal واجد شرایط بوده و در Los Angeles County زندگی می‌کنید. اگر در مورد پوشش Medi-Cal خود یا در مورد زمانیکه لازم است Medi-Cal خود را تجدید کنید هرگونه سوالی دارید، لطفاً با اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس (DPSS) به شماره **1-866-613-3777** تماس بگیرید. همچنین ممکن است از طریق تامین اجتماعی برای Medi-Cal واجد شرایط باشید چون SSI یا SSP دریافت می‌کنید.

برای سوالات مربوط به عضویت، با گزینه‌های مراقبت درمانی (Health Care Options) به شماره 1-800-430-4263 یا TTY 1-800-430-7077 (یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه کنید.

اگر در مورد سوشال سکيوریتی سوالاتی دارید، با مدیریت سوشال سکيوریتی از طریق شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/> مراجعه کنید.

Medi-Cal انتقالی

Medi-Cal انتقالی به "Medi-Cal افراد شاغل" نیز معروف است. شما ممکن است بتوانید از خدمات Medi-Cal انتقالی در صورتی استفاده کنید که Medi-Cal شما به یکی از این دلایل متوقف شود:

- درآمد شما بالا رفته است، یا
- خانواده شما دریافت کمک خرجی بیشتری برای کودک یا همسر را آغاز کرده است

می‌توانید در مورد واجد شرایط بودن برای Medi-Cal انتقالی از دفتر بهداشت و خدمات انسانی کانتی محل خود سوال کنید.

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

یا با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 یا TTY 1-800-430-7077 (یا 711) تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



کارت‌های شناسایی

شما به عنوان عضو Blue Shield Promise، کارت شناسایی Blue Shield Promise را دریافت خواهید کرد. شما باید در هنگام دریافت هر گونه خدمات مراقبت درمانی یا داروهای نسخه دار، کارت شناسایی Blue Shield Promise و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) خود را نشان دهید. کارت BIC شما کارت مزایای Medi-Cal است که توسط ایالت کالیفرنیا برای شما ارسال می‌گردد. شما همیشه باید کارت‌های بهداشتی خود را به همراه داشته باشید. کارت‌های BIC و Blue Shield Promise Identification (ID) شما به شکل زیر هستند:



Blue Shield of California Promise Health Plan is liable for EMERGENCY care provided to eligible members by contracted and non-contracted providers. If the member is in need of EMERGENCY care, please provide the care and notify Blue Shield of California Promise Health Plan as soon as possible. Non-emergency services rendered after the medical screening examination and the services required to stabilize the condition require prior authorization payment.

Providers: This card is for identification purposes only and does not prove eligibility for services. Routine medical care is provided solely through Blue Shield of California Promise Health Plan providers. Please file all claims with your local BCBS licensee in whose service area the member received services.

CA Providers: Call Provider Services to obtain medical and hospital admission prior authorization to avoid reduced or non-payment.

blueshieldca.com/promise
 Customer Care (800) 605-2556 (TTY: 711)
 Provider Services (800) 468-9935 (TTY: 711)
 Transportation (877) 433-2178 (TTY: 711)
 Nurse Help Line (800) 609-4166 (TTY: 711)
 Behavioral Health (855) 765-9701 (TTY: 711)
 Medi-Cal Rx (800) 977-2273 (TTY: 711)
 Customer Care (TTY: 711)

This member has limited benefits outside of the plan service area and outside of California.

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

blue california | Promise Health Plan | L.A. Care HEALTH PLAN.

Member: **John Doe**
 Membership No.: **AJCJ12345678**

CIN: **12345678G**
 Health Plan Group **E0001001**
 Effective Date: **MM/DD/YYYY**

IPA NAME LINE 1
 IPA NAME LINE 2
 PCP NAME LINE 1
 PCP NAME LINE 2
 (555)123-4567

اگر کارت شناسایی Blue Shield Promise را ظرف مدت چند هفته بعد از تاریخ عضویت دریافت نکردید یا اگر کارت شما آسیب دیده، مفقود شده یا به سرقت رفته، فوراً با بخش مراقبت از مشتریان تماس بگیرید. Blue Shield Promise یک کارت جدید رایگان را برای شما ارسال خواهد نمود. با بخش مراقبت از مشتریان Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



2. درباره برنامه درمانی شما

مروری بر برنامه درمانی

Blue Shield Promise یک برنامه درمانی برای اشخاصی می‌باشد که Medi-Cal در کانتی لس آنجلس (Los Angeles County) دارند. Blue Shield Promise با دولت ایالت کالیفرنیا همکاری کرده تا به شما کمک شود مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کنید.

می‌توانید با یکی از نمایندگان مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise گفتگو کرده تا اطلاعات بیشتری را در مورد برنامه درمانی و نحوه عملکرد آن به نفع شما کسب نمایید. با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

هنگام شروع و خاتمه پوشش شما

هنگامی که در Blue Shield Promise ثبت نام کردید، کارت شناسایی Blue Shield Promise (ID) را ظرف دو هفته از تاریخ ثبت نام برایتان ارسال خواهیم کرد. هنگام دریافت خدمات مراقبت درمانی یا داروهای نسخه دار، باید کارت شناسایی Blue Shield Promise و Medi-Cal BIC خود را نشان دهید.

لازم است که پوشش Medi-Cal شما هر سال تجدید شود. اگر دفتر محلی کانتی شما نمی‌تواند پوشش Medi-Cal شما را با استفاده از منابع الکترونیک تجدید کند، کانتی یک فرم تجدید Medi-Cal از قبل تکمیل شده را برایتان ارسال خواهد کرد. این فرم را پر کرده و به سازمان خدمات انسانی محلی کانتی خود برگردانید. شما می‌توانید اطلاعات خود را شخصاً، از طریق تلفن، از طریق پست، آنلاین و یا سایر وسایل الکترونیکی موجود در کانتی خود بازگردانید.

تاریخ تمدید برای هر شخص متفاوت است. مطمئن شوید وقتی که زمان تمدید فرا می‌رسد می‌توانند با شما تماس بگیرند. تغییر در آدرس، شماره تلفن یا ایمیل را فوراً به دفتر محلی اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس به شماره (TTY 711) 1-866-613-3777، از دوشنبه تا جمعه، به استثنای روزهای تعطیل از 7:30 a.m. تا 6:30 p.m. گزارش دهید. اگر برای تکمیل فرم تمدید سالانه خود به کمک نیاز دارید یا سوالی دارید با بخش نگهداری اطلاعات Blue Shield of California Promise Health Plan Medi-Cal به شماره (TTY 711) 1-855-636-5251، از دوشنبه تا جمعه، به استثنای روزهای تعطیل، از ساعت 7:30 a.m. تا 6 p.m. با Blue Shield of California Promise Health Plan تماس بگیرید.

شما می‌توانید در هر زمان برای خاتمه پوشش Blue Shield Promise درخواست کرده و برنامه درمانی دیگری را انتخاب نمایید. برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب یک برنامه درمانی جدید، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به

www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه کنید. همچنین می‌توانید برای خاتمه Medi-Cal خود درخواست کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise یک برنامه درمانی برای اعضای Medi-Cal در کانتی لس آنجلس است. دفتر محلی خود را در <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید.

در صورت صحت هر یک از موارد زیر، ممکن است واجد شرایط بودن برای Blue Shield Promise خاتمه پیدا کند:

- از لس آنجلس خارج می‌شوید
- شما دیگر Medi-Cal ندارید
- شما برای یک برنامه چشم پوشی واجد شرایط هستید که باید در Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal ثبت نام کنید.
- به زندان یا بازداشتگاه افتاده باشید.

اگر پوشش Blue Shield Promise Medi-Cal خود را از دست بدهید، همچنان ممکن است واجد شرایط پوشش FFS Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش Blue Shield Promise هستید یا خیر، لطفاً با شماره بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ملاحظات ویژه برای سرخپوستان آمریکایی در مراقبت مدیریت شده

سرخپوستان آمریکا حق دارند در برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal ثبت نام نکنند. یا اینکه برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal را ترک کرده و هر زمان و به هر دلیل به FFS Medi-Cal بازگردند.

اگر سرخپوست آمریکایی هستید، حق دارید که خدمات مراقبت درمانی را از ارائه کننده مراقبت درمانی سرخپوستان (Indian Health Care Provider, IHCP) دریافت کنید. شما در حین دریافت خدمات مراقبت درمانی از این مراکز می‌توانید به عضویت در Blue Shield Promise ادامه داده یا آن را لغو کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد عضویت و لغو عضویت با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

Blue Shield Promise باید هماهنگی مراقبت درمانی، از جمله مدیریت پرونده خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP دارید و IHCP درون شبکه ای موجود نیست، Blue Shield Promise باید به شما کمک کند تا یک IHCP خارج از شبکه پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه‌دهنده» را در فصل 3 این کتابچه اطلاعاتی بخوانید.

برنامه درمانی شما چطور عمل می‌کند

Blue Shield Promise یک برنامه درمانی مراقبت‌های هماهنگ تحت قرارداد با L.A. Care است. Blue Shield Promise با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی در منطقه خدمات Blue Shield Promise همکاری کرده تا مراقبت‌های درمانی را به اعضای خود ارائه نماید. به عنوان عضوی از Blue Shield Promise، ممکن است واجد شرایط برخی از خدمات ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. اینها شامل نسخه‌های سرپایی، داروهای بدون نسخه، و بعضی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx است.

بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise نحوه عملکرد Blue Shield Promise را به شما می‌گوید، نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود، نحوه زمان‌بندی قرار ملاقات‌های ارائه‌دهنده در ساعات اداری، نحوه درخواست برای

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه بدون هزینه یا اطلاعات مکتوب در فرمت‌های جایگزین، و نحوه کسب اطلاعات در مورد اینکه آیا برای خدمات حمل و نقل واجد شرایط هستید را به اطلاع شما خواهد رسانید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات مربوط به خدمات اعضا را به صورت آنلاین در [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) پیدا کنید.

تغییر برنامه‌های درمانی

شما می‌توانید در هر زمان Blue Shield Promise را ترک کرده و در برنامه درمانی دیگری در کانتی مسکونی خود عضو شوید. برای انتخاب برنامه درمانی جدید، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. شما می‌توانید از 8 a.m. تا 6 p.m.، دوشنبه تا جمعه، تماس بگیرید. یا به <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

رسیدگی به درخواست شما برای خروج از Blue Shield Promise و ثبت نام در طرح دیگری در کانتی خود تا 30 روز یا بیشتر طول می‌کشد. برای کسب اطلاعات در مورد وضعیت درخواست شما، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید زودتر از Blue Shield Promise خارج شوید، می‌توانید با Health Care Options تماس گرفته و درخواست لغو ثبت نام تسریع شده (سریع) کنید.

اعضایی که برای لغو عضویت تسریع شده درخواست می‌کنند شامل این اشخاص شده ولی به آنها محدود نمی‌شود: کودکانی که خدمات را تحت برنامه‌های Foster Care یا Adoption Assistance دریافت می‌کنند، اعضای که نیازهای مراقبت درمانی ویژه دارند، و اعضای که قبلاً در Medicare یا برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal یا غیر دولتی دیگری عضو شده‌اند.

می‌توانید با تماس با دفتر بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود، درخواست کنید که Blue Shield Promise را ترک کنید. دفتر محلی خود را در

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

با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر در مورد Blue Shield Promise سؤالی دارید، می‌توانید با واحد ثبت نام Blue Shield Promise با شماره 1-866-820-6009 تماس بگیرید. شما می‌توانید از 8 a.m. تا 6 p.m.، دوشنبه تا جمعه، تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



دانشجویانی که به یک کانتی جدید یا به خارج از کالیفرنیا نقل مکان کرده‌اند

شما می‌توانید مراقبت‌های اضطراری و مراقبت‌های فوری را در هر نقطه‌ای از ایالات متحده، از جمله سرزمین‌های ایالات متحده دریافت کنید. مراقبت عادی و پیشگیرانه تنها در کانتی محل اقامت شما موجود می‌باشد. اگر دانشجویی هستید که برای شرکت در آموزش عالی، از جمله کالج، به یک کانتی جدید در کالیفرنیا نقل مکان می‌کنید، Blue Shield Promise خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری را در کانتی جدید شما پوشش می‌دهد. همچنین می‌توانید مراقبت‌های عادی یا پیشگیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، اما باید به Blue Shield Promise اطلاع دهید. در ادامه بیشتر بخوانید.

اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده‌اید و در یک کانتی متفاوت از کانتی محل زندگی خود در کالیفرنیا دانشجو هستید، نیازی به درخواست برای Medi-Cal در آن کانتی ندارید.

اگر به طور موقت خانه خود را ترک می‌کنید تا در یک کانتی دیگر در کالیفرنیا دانشجو شوید، دو گزینه برای شما وجود دارد. شما می‌توانید:

- با تماس با شماره 1-866-613-3777 یا بازدید از <http://dpss.lacounty.gov>، به مددکار تعیین واجد شرایط بودن خود در اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس اطلاع دهید که برای تحصیلات عالی در دانشگاهی به طور موقت نقل مکان می‌کنید و آدرس کانتی جدید خود را در این بخش به آنها گزارش دهید. کانتی سابق پرونده را با آدرس جدید و کد کانتی شما بروز رسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید تا زمانی که در یک کانتی جدید زندگی می‌کنید مراقبت‌های عادی یا پیشگیرانه ادامه یابد، باید این کار را انجام دهید. اگر Blue Shield Promise به کانتی که در آنجا به دانشگاه خواهید رفت خدمات ارائه نمی‌دهد، ممکن است مجبور شوید برنامه‌های درمانی خود را تغییر دهید اگر Blue Shield Promise در آن کانتی که به کالج می‌روید فعال نباشد. برای سوالات و پیشگیری از هرگونه تأخیر در ثبت نام در برنامه درمانی جدید، با گزینه‌های مراقبت درمانی از طریق شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

یا

- اگر Blue Shield Promise در کانتی جدیدی که در آن در کالج تحصیل می‌کنید خدمات ندارد، و برنامه درمانی خود را به برنامه‌ای که در آن کانتی ارائه می‌کند تغییر ندهید، در کانتی جدید فقط در بعضی شرایط خدمات اضطراری و مراقبت فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل 3، «نحوه دریافت مراقبت» مراجعه کنید. برای مراقبت درمانی عادی یا پیشگیرانه، لازم است که از شبکه عادی ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise در کانتی محل سکونت سرپرست خانواده استفاده نمایید.

اگر به طور موقت کالیفرنیا را ترک می‌کنید تا به کالج در ایالت دیگری بروید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را نگه دارید، با مددکار تعیین واجد شرایط بودن خود در اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس تماس بگیرید. Medi-Cal تا زمانی که واجد شرایط باشید خدمات اضطراری و مراقبت فوری را در سایر ایالات تحت پوشش قرار خواهد داد. اگر Blue Shield Promise این خدمات را تأیید کند و پزشک و بیمارستان قوانین Medi-Cal را رعایت کنند، Medi-Cal مراقبت‌های اضطراری را که نیازمند بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک است را نیز پوشش خواهد داد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

خدمات مراقبت عادی و پیشگیرانه شامل داروهای نسخه دار زمانی که در خارج از کالیفرنیا هستید را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. شما برای Medi-Cal واجد شرایط نخواهید بود. Blue Shield Promise هزینه مراقبت درمانی شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر به Medicaid در ایالت دیگری نیاز دارید، لازم خواهد بود که در آن ایالت درخواست کنید. Medi-Cal خدمات مراقبت‌های درمانی اضطراری، فوری یا سایر خدمات درمانی را در خارج از ایالات متحده پوشش نمی‌دهد، به جز کانادا و مکزیک همانطور که در فصل 3 ذکر شد.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای یک ارائه دهنده خارج از شبکه

شما به عنوان یک عضو Blue Shield Promise، مراقبت درمانی خود را از ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا ارائه‌دهنده مراقبت‌های درمانی در شبکه Blue Shield Promise است، لطفاً فهرست ارائه کنندگان را به صورت آنلاین در <https://www.blueshieldca.com/fad/home> مطالعه کنید. فهرست راهنما: پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی، متخصصان، بیمارستان‌ها و تسهیلات، کلینیک‌های مراقبت‌های دارای صلاحیت فدرال (FQHC)، ارائه کنندگان خدمات بهداشت رفتاری و ارائه دهندگان خدمات بینایی. ارائه کنندگانی که در فهرست قید نشده اند ممکن است در شبکه Blue Shield Promise نباشند.

در بعضی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه کنندگانی که در شبکه Blue Shield Promise نیستند مراقبت درمانی دریافت کنید. اگر از شما درخواست می‌شد که برنامه درمانی خود را تغییر دهید یا از FFS به مراقبت مدیریت شده تغییر دهید، یا ارائه کننده‌ای داشتید که در شبکه بود اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه کننده خود را حفظ کنید، حتی اگر در شبکه Blue Shield Promise نباشد. این موضوع ادامه مراقبت خوانده می‌شود.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه کننده ای دارید که خارج از شبکه است، با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا تداوم مراقبت را درخواست کنید. اگر همه موارد زیر صادق باشند، می‌توانید از ادامه مراقبت برای حداکثر 12 ماه یا در برخی موارد بیشتر استفاده کنید:

- شما قبل از ثبت نام در Blue Shield Promise یک رابطه متداوم با ارائه کننده ای در خارج از شبکه برنامه درمانی داشته اید.
- شما حداقل یکبار در طول 12 ماه قبل از ثبت نام در Blue Shield Promise برای ویزیت غیر اضطراری نزد ارائه کننده در خارج از شبکه برنامه درمانی رفته باشید.
- ارائه کننده در خارج از شبکه برنامه درمانی حاضر است با Blue Shield Promise همکاری کرده و با شرایط قرارداد و پرداخت هزینه برای خدمات Blue Shield Promise موافقت کند.
- ارائه کننده خارج از شبکه برنامه درمانی با استانداردهای حرفه ای Blue Shield Promise مطابقت دارد.
- ارائه کننده خارج از شبکه برنامه درمانی ثبت نام انجام داده و در برنامه Medi-Cal شرکت می‌کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر ارائه کنندگان شما تا آخر دوره 12 ماهه به شبکه Blue Shield Promise ملحق نشوند، با نرخ‌های Blue Shield Promise موافقت نکنند یا شرایط کیفیت مراقبت را برآورده نکنند، لازم است به ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise تغییر دهید. برای صحبت در مورد انتخاب‌های خود، با بخش مراقبت مشتریان از طریق شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

Blue Shield Promise برای ارائه مداوم مراقبت برای یک ارائه کننده خارج از شبکه برای برخی از خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل و نقل الزامی نیست. شما این خدمات را از ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت‌ها و واجد شرایط بودن، با شماره تماس 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش از طریق یک ارائه کننده خارج از شبکه

شما به عنوان یک عضو Blue Shield Promise، مراقبت درمانی خود را از ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise دریافت خواهید کرد. اگر در زمان ثبت نام در Blue Shield Promise یا در زمانی که ارائه کننده شما شبکه Blue Shield Promise را ترک کرد، به دلیل برخی از شرایط سلامت تحت درمان هستید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه کننده خارج از شبکه سرویس دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این شرایط درمانی نیاز دارید، ممکن است بتوانید از یک ارائه کننده خارج از شبکه برای یک دوره زمانی خاص به مراقبت ادامه دهید:

شرایط پزشکی	دوره زمانی
عوارض حاد (یک مشکل پزشکی که نیاز به توجه فوری دارد)	تا زمانی که عارضه ادامه پیدا کند
عوارض فیزیکی و رفتاری مزمن جدی (یک مشکل جدی مراقبت‌های درمانی که برای مدت طولانی با آن روبرو بوده اید)	برای مدت زمانی که برای خاتمه دوره مداوا و ترتیب دادن انتقال ایمن به پزشک جدید در شبکه Blue Shield Promise لازم است
مراقبت‌های بارداری و پس از زایمان (پس از تولد).	در طول دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری
خدمات بهداشت روانی دوره بارداری	تا 12 ماه از زمان تشخیص یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر باشد
مراقبت از نوزاد از زمان تولد تا 36 ماهگی	مراقبت از نوزاد مابین زمان تولد و 36 ماهگی برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه کننده با Blue Shield Promise خاتمه پیدا می‌کند

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

<p>تا زمانی که بیماری ادامه پیدا کند. همچنان ممکن است بیش از 12 ماه از تاریخ ثبت نام در Blue Shield Promise یا زمانی که ارائه کننده، همکاری با Blue Shield Promise را متوقف می‌کند، خدمات دریافت کنید</p>	<p>بیماری مهلک (یک مشکل پزشکی که زندگی را تهدید می‌کند)</p>
<p>جراحی یا سایر روال‌های پزشکی ظرف 180 روز از تاریخ خاتمه قرار داد ارائه کننده یا 180 روز از تاریخ ثبت نام شما در Blue Shield Promise انجام شود.</p>	<p>عمل جراحی یا سایر روال‌های پزشکی توسط ارائه کننده خارج از شبکه تا زمانیکه تحت پوشش باشد، ضرورت پزشکی به عنوان بخشی از روال مداوای مستند توسط Blue Shield Promise اجازه داده شده و توسط ارائه کننده توصیه شده و مستند شده باشد</p>

برای موارد دیگری که ممکن است واجد آن شرایط باشند، با (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر ارائه کننده در خارج شبکه برنامه درمانی مایل نباشد که به ارائه خدمات ادامه دهد، با نرخ پرداخت یا سایر شرایط ارائه مراقبت موافقت نکند، آن وقت شما نمی‌توانید به دریافت مراقبت از این ارائه کننده ادامه دهید. ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از یک ارائه کننده دیگر در شبکه Blue Shield Promise ادامه دهید.

برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب ارائه کننده تحت قرارداد برای ادامه دریافت مراقبت یا در صورتیکه سؤالات یا مشکلاتی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه کننده ای دارید که دیگر بخشی از شبکه Blue Shield Promise نمی‌باشد، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

Blue Shield Promise برای ارائه ادامه مراقبت برای خدماتی که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد یا تحت پوشش قرارداد Medi-Cal با DHCS هستند، الزامی نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت‌ها و واجد شرایط بودن، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

Blue Shield Promise خدمات را به اشخاصی ارائه می‌کند که برای Medi-Cal واجد شرایط باشند. در بیشتر موارد، اعضای Blue Shield Promise نیازی ندارند برای خدمات تحت پوشش، حق بیمه، یا هزینه مالیات پرداخت کنند.

اگر یک سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثبت نام، حق بیمه، هزینه مالیات، پرداخت‌های مشترک، اشتراک هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. Blue Shield Promise نباید از هیچ یک از اعضای سرخپوست آمریکایی هزینه ای دریافت کند بابت کالا یا خدماتی را مستقیماً از یک IHCP یا از طریق ارجاع به یک IHCP یا کاهش پرداخت‌های ناشی از IHCP به میزان هزینه ثبت‌نام، حق بیمه، مالیات، پرداخت مشترک، اشتراک هزینه، یا هزینه مشابه، به‌استثنای مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، باید پیش تأیید (مجوز قبلی) را از Blue Shield Promise قبل از بازدید از ارائه‌کننده خارج از شبکه Blue Shield Promise دریافت کنید. اگر تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت نکنید و برای مراقبتی که از نوع اضطراری، فوری یا حساس نیست نزد ارائه کننده ای در

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

خارج شبکه بروید، ممکن است لازم باشد هزینه دریافت مراقبت از ارائه کنندگان خارج از شبکه را پرداخت نمایید. برای فهرست خدمات تحت پوشش، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این کتابچه اطلاعات مطالعه کنید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه کنندگان را در وبسایت Blue Shield Promise در bluesieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کنید.

برای اعضای با مراقبت طولانی مدت و سهم از هزینه

ممکن است لازم باشد که سهم از هزینه را هر ماه برای خدمات مراقبت طولانی مدت پرداخت کنید. میزان سهم هزینه شما بستگی به درآمد و منابع مالی شما دارد. هر ماه، صورت‌حساب‌های مراقبت‌های درمانی خود را پرداخت می‌کنید، از جمله، اما نه محدود به صورت‌حساب‌های خدمات پشتیبانی طولانی‌مدت (LTSS)، تا زمانی که مبلغی که پرداخت کرده‌اید برابر با سهم از هزینه شما باشد. پس از آن، مراقبت طولانی مدت شما برای آن ماه، تحت پوشش Blue Shield Promise خواهد بود. شما تا زمانی که سهم از هزینه مراقبت طولانی مدت خود را به طور کامل برای ماه پرداخت نکرده باشید تحت پوشش Blue Shield Promise نخواهید بود.

ارائه کنندگان چگونه پرداخت می‌شوند

Blue Shield Promise به این روش‌ها به ارائه کنندگان پرداخت می‌کند:

- پرداخت سرانه
 - Blue Shield Promise یک مبلغ مشخص را هر ماه برای هر عضو Blue Shield Promise به ارائه کنندگان پرداخت می‌کند. این کار پرداخت سرانه نام دارد. Blue Shield Promise و ارائه کنندگان برای تصمیم‌گیری در مورد مبلغ پرداخت همکاری می‌کنند.

▪ پرداخت هزینه‌های FFS

- برخی ارائه کنندگان به اعضای Blue Shield Promise مراقبت ارائه کرده و سپس صورتحسابی را برای خدمات ارائه شده برای Blue Shield Promise ارسال می‌کنند. اینکار پرداخت هزینه FFS نام دارد. Blue Shield Promise و ارائه کنندگان برای تصمیم‌گیری در مورد هزینه هر یک از خدمات همکاری می‌کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت Blue Shield Promise به ارائه کنندگان با بخش مراقبت از مشتریان ، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

برنامه‌های مشوق ارائه کننده

Blue Shield Promise برنامه‌های مشوق ارائه کننده ای دارد تا مراقبت و تجربه شما با ارائه کنندگان بهبود پیدا کند. این برنامه‌ها به بهبود موارد زیر کمک می‌کنند:

- کیفیت مراقبت
- دسترسی و دستیابی به مراقبت و خدمات
- مداوای ارائه شده
- رضایت اعضا

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه‌ها، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت bluesieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر صورتحسابی از یک ارائه کننده مراقبت‌های درمانی دریافت می‌کنید

خدمات مراقبت درمانی تحت پوشش خدماتی هستند که Blue Shield Promise برای آنها مسئول پرداخت می‌باشد. اگر صورتحسابی را برای هزینه خدمات حمایتی، سهم بیمه شده یا هزینه‌های ثبت نام برای یک سرویس تحت پوشش دریافت کردید، صورتحساب را پرداخت نکنید. همین حالا با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر برای دارو، لوازم یا مکمل‌های نسخه‌ای از داروخانه صورتحساب دریافت می‌کنید، با خدمات مشتریان Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 a.m. تا 5 p.m. با 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home> مراجعه کنید.

درخواست از Blue Shield Promise برای بازپرداخت هزینه‌های شما

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید هزینه‌ای پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط جهت بازپرداخت (برگشت پول) باشید اگر همه این شرایط را داشته باشید:

- خدماتی که دریافت کردید یک سرویس تحت پوشش است که Blue Shield Promise مسئول پرداخت آن است. Blue Shield Promise خدماتی را که Blue Shield Promise پوشش نمی‌دهد را به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
- شما خدمات تحت پوشش را بعد از اینکه واجد شرایط عضویت در Blue Shield Promise شدید دریافت کنید.
- شما برای بازپرداخت ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش درخواست کنید.
- شما مدرکی را ارائه کنید که ثابت کند هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کرده اید، از قبیل رسید مشروح از ارائه کننده.
- شما خدمات تحت پوشش را از ارائه کننده Medi-Cal دریافت کنید که در شبکه Blue Shield Promise ثبت نام کرده باشد. اگر مراقبت‌های اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا سایر خدماتی را دریافت کرده‌اید که Medi-Cal اجازه می‌دهد از ارائه کنندگان خارج از شبکه بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید، لزومی ندارد که این شرط را برآورده کنید.
- اگر خدمات تحت پوشش در حالت عادی به پیش اجازه (اجازه قبلی) نیاز دارد، شما باید مدرکی را از سوی ارائه کننده ارائه کنید که ضرورت پزشکی برای خدمات تحت پوشش را نشان دهد.

Blue Shield Promise در نامه‌ای که «اعلامیه اقدامات» (NOA) Notice of Action خوانده می‌شود، در مورد اینکه بازپرداخت به شما صورت خواهد گرفت، اطلاع خواهد داد. اگر همه شرایط فوق را برآورده کنید، ارائه کننده عضو Medi-Cal باید مبلغی که پرداخت کرده‌اید را به طور کامل به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه کننده از بازپرداخت خودداری کند، Blue Shield Promise مبلغی که پرداخت کردید را به طور کامل به شما بازپرداخت خواهد کرد. ما ظرف 45 روز کاری پس از دریافت درخواست مطالبه، به شما بازپرداخت می‌کنیم.

اگر ارائه کننده عضو Medi-Cal بوده ولی در شبکه Blue Shield Promise نباشد و از بازپرداخت به شما خودداری کند، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت خواهد کرد ولی تا حداکثر مبلغی که FFS Medi-Cal پرداخت می‌کند. Blue Shield Promise هزینه کاملی که از جیب خودتان برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا سایر خدماتی پرداخت کنید که Medi-Cal اجازه می‌دهد توسط ارائه کنندگان خارج از شبکه بدون پیش اجازه (اجازه قبلی) دریافت

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

کنید را بازپرداخت خواهد کرد. اگر هرکدام از شرایط فوق را برآورده نکنید، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت نخواهد کرد.

Blue Shield Promise در موارد زیر به شما بازپرداخت نخواهد کرد:

- برای خدماتی درخواست کرده و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نمی‌باشند، از قبیل خدمات زیبایی
- این خدمات جزو خدمات تحت پوشش Blue Shield Promise نباشد.
- سهم از هزینه Medi-Cal پرداخت نشده دارید.
- به پزشکی مراجعه کنید که Medi-Cal قبول نمی‌کند و فرمی را امضاء کرده باشید که می‌خواهید بهر حال معاینه شوید و خودتان هزینه خدمات را پرداخت خواهید کرد.
- درخواست کنید که برای سهم بیمه شده برای داروهای نسخه دار تحت پوشش برنامه Medicare بخش D بازپرداخت شوید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



3. روش دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت درمانی

لطفاً اطلاعات زیر را مطالعه نمایید تا بدانید مراقبتهای درمانی را از کدام ارائه کننده یا گروه از ارائه کنندگان مراقبت درمانی می‌توان دریافت نمود.

می‌توانید از تاریخ ثبت نام خود در Blue Shield Promise، خدمات مراقبت‌های درمانی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی (Blue Shield Promise ID) کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه درمانی خود را همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت شناسایی Blue Shield Promise یا کارت BIC شما استفاده کند.

اعضای جدید باید یک ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) را در شبکه Blue Shield Promise انتخاب کنند. اعضای جدید با Medi-Cal و سایر پوشش‌های درمانی جامع، مجبور نیستند PCP را انتخاب کنند.

شبکه Blue Shield Promise گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه کنندگان می‌باشد که با Blue Shield Promise همکاری دارند. شما باید یک PCP را ظرف مدت 30 روز از تاریخ عضویت در Blue Shield Promise انتخاب کنید. اگر یک PCP را انتخاب نکنید، Blue Shield Promise آنرا برای شما انتخاب خواهد کرد.

شما می‌توانید همان PCP یا PCP‌های متفاوتی را برای همه اعضای خانواده در Blue Shield Promise انتخاب کنید، تا زمانی که PCP موجود باشد.

اگر پزشکی دارید که می‌خواهید نگه دارید، یا می‌خواهید PCP جدیدی را پیدا کنید، برای فهرستی از تمام PCP‌ها و سایر ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise بروید. راهنمای ارائه کنندگان حاوی اطلاعات دیگری می‌باشد تا به شما در گزینش PCP کمک شود. اگر به یک فهرست ارائه دهنده نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه کنندگان را در وبسایت Blue Shield Promise در bluesieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کنید.

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از ارائه کننده شرکت کننده در شبکه Blue Shield Promise دریافت کنید، PCP شما یا متخصص در شبکه Blue Shield Promise باید از Blue Shield Promise برای تصویب ارجاع شما به ارائه کننده خارج از شبکه درخواست کند. این کار ارجاع نام دارد. برای مراجعه به یک ارائه کننده خارج از شبکه برای دریافت خدمات مراقبت حساس که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل فهرست شده است، نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد PCP‌ها، فهرست ارائه کنندگان و شبکه ارائه کنندگان، مابقی این فصل را مطالعه نمایید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



برنامه **Medi-Cal Rx** پوشش داروهای نسخه‌دار سرپایی را مدیریت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات **Medi-Cal**» را در فصل 4 مطالعه کنید.

ارائه کننده مراقبت‌های اولیه (PCP):

ارائه کننده مراقبت‌های اولیه شما (PCP) ارائه کننده مجوزی است که برای بیشتر مراقبت‌های درمانی خود به آن مراجعه می‌کنید. PCP همچنین به شما کمک می‌کند تا دیگر مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. شما باید یک PCP را ظرف مدت 30 روز از تاریخ عضویت در **Blue Shield Promise** انتخاب کنید. شما می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان/زایمان، پزشک خانواده، متخصص امراض داخلی یا پزشک امراض کودکان را بستگی به سن یا جنسیت به عنوان پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی خود PCP انتخاب نمایید.

یک پرستار مجاز (NP)، دستیار پزشک (PA) یا پرستار ماما نیز می‌تواند به عنوان PCP شما عمل کند. اگر یک NP، PA یا پرستار ماما را انتخاب کنید، ممکن است برای نظارت بر مراقبت شما به یک پزشک اختصاص داده شوید. اگر عضوی هستید که **Medicare** و **Medi-Cal** دارد یا اگر بیمه مراقبت درمانی دیگری دارید، لزومی ندارد که یک PCP را انتخاب کنید.

می‌توانید یک ارائه کننده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)، مرکز بهداشتی واجد شرایط فدرال (FQHC) یا درمانگاه بهداشت روستایی (RHC) را به عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه کننده، ممکن است بتوانید یک PCP را برای همه اعضای خانواده که عضو **Blue Shield Promise** هستند انتخاب کنید، تا زمانیکه PCP موجود باشد.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند حتی اگر IHCP در شبکه **Blue Shield Promise** نباشد.

اگر یک PCP را ظرف مدت 30 روز از ثبت نام، انتخاب نکنید، **Blue Shield Promise** یک PCP را برای شما تعیین خواهد کرد. اگر یک PCP برای شما تعیین شده و می‌خواهید وی را تغییر دهید، با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد ایجاد می‌شود.

PCP شما:

- با سابقه و نیازهای بهداشتی شما آشنا خواهد شد
- سوابق بهداشتی خود را نگه دارید
- مراقبت پیشگیری و معمول مورد نیاز را به شما ارائه خواهد کرد
- در صورت نیاز شما را نزد متخصص خواهد فرستاد
- در صورت نیاز ترتیب مراقبت بیمارستانی را خواهد داد

برای پیدا کردن یک PCP در شبکه **Blue Shield Promise** می‌توانید به راهنمای ارائه کنندگان مراجعه کنید. راهنمای ارائه کنندگان حاوی فهرستی از IHCPها، FQHCها و RHCها می‌باشد که با **Blue Shield Promise** همکاری دارند.

با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



می‌توانید فهرست آنلاین ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise را در وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) پیدا کنید. یا می‌توانید از طریق تماس با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 درخواست کنید که فهرست ارائه‌کنندگان برایتان پست شود. اگر می‌خواهید مطمئن شوید PCP بیماران جدید را می‌پذیرد نیز می‌توانید تماس بگیرید.

گزینه پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان

شما بهترین ایده را در مورد مراقبت درمانی خودتان دارید، بنابراین بهتر است که PCP را خودتان انتخاب کنید. بهتر است که با یک PCP باقی‌مانده تا وی با نیازهای مراقبت درمانی شما آشنا شود. ولی اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، می‌توانید در هر زمان این کار را بکنید. شما باید یک PCP را انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise بوده و بیماران جدید را می‌پذیرد.

گزینه جدید در اولین روز ماه بعد از ایجاد تغییر، PCP شما خواهد شد.

برای تغییر PCP خود، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید PCP خود را با ورود به پورتال منابع اعضا Blue Shield Promise در [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) تغییر دهید.

Blue Shield Promise می‌تواند PCP شما را تغییر دهد اگر PCP بیماران جدیدی را نمی‌پذیرد، شبکه Blue Shield Promise را ترک کرده است، به بیماران هم سن شما مراقبت ارائه نمی‌دهد، یا اگر دارای نگرانی‌های مربوط به کیفیت با PCP هستند که حل نشده است. اگر نمی‌توانید با PCP خود کنار بیایید یا اگر سر قرار ویزیت‌های خود حاضر نشده یا دیر حاضر می‌شوید نیز Blue Shield Promise یا PCP شما ممکن است از شما بخواهد تا PCP خود را تغییر دهید. اگر Blue Shield Promise لازم بداند که PCP خود را تغییر دهید، Blue Shield Promise این موضوع را به طور کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر PCP خود را تغییر دهید، یک کارت شناسایی جدید عضویت در Blue Shield Promise را از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما بر روی این کارت قید شده است. اگر در مورد دریافت کارت شناسایی جدید سوالاتی دارید با بخش مراقبت از مشتریان تماس بگیرید.

چند موضوع که هنگام انتخاب PCP در موردشان در موردشان فکر کنید:

- آیا PCP از کودکان مراقبت می‌کند؟
- آیا PCP در درمانگاهی که می‌خواهم استفاده کنم کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP به خانه، محل کار یا مدرسه فرزندم نزدیک است؟
- آیا مطب PCP به محل زندگی من نزدیک است یا دسترسی به مطب PCP آسان است؟
- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP با بیمارستانی که من دوست دارم کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز مرا ارائه می‌کند؟

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



- آیا ساعات کار مطب PCP با جدول زمانی من مطابقت دارند؟
- آیا PCP با متخصصانی که من به آنها مراجعه می‌کنم، کار می‌کند؟

نوبت اولیه درمان (IHA)

Blue Shield Promise توصیه می‌کند که شما به عنوان یک عضو جدید، ظرف مدت 120 روز اول برای ارزیابی درمانی اولیه (IHA) نزد PCP جدید خود بروید. منظور از IHA کمک به PCP شماست تا با سابقه مراقبت درمانی و نیازهای شما آشنا شود. PCP شما ممکن است از شما سوالاتی در مورد سابقه سلامتی شما بپرسد یا ممکن است از شما بخواهد که یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP شما همچنین در مورد مشاوره آموزشهای بهداشتی و کلاس‌هایی که می‌توانند به شما کمک کنند نیز صحبت کند.

هنگامیکه برای گذاشتن وقت ویزیت IHA خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن جواب می‌دهد بگویید که عضو Blue Shield Promise هستید. شماره شناسایی Blue Shield Promise خود را بدهید.

کارت BIC و کارت شناسایی Blue Shield Promise را به قرار ویزیت به همراه ببرید. ایده خوبیست که فهرستی از داروها و سؤالات را جهت ویزیت خود به همراه ببرید. آماده باشید که در مورد نیازهای مراقبت درمانی و دلنگرانی‌های خود با PCP صحبت کنید.

اگر دیرتان شده یا نمی‌توانید سر قرار ویزیت حاضر شوید، حتماً با مطب PCP خود تماس بگیرید.

اگر سؤالی در IHA دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

مراقبت‌های معمول

مراقبت معمول از نوع مراقبت درمانی عادی می‌باشد. اینگونه مراقبت شامل مراقبت پیشگیری بوده که مراقبت تندرستی یا سلامتی نیز خوانده می‌شود. اینگونه مراقبت به شما کمک می‌کند تا سلامتی خود را حفظ کرده و به پیشگیری از بیمار شدن شما کمک می‌کند. مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات منظم، آموزش بهداشت و مشاوره است.

Blue Shield Promise توصیه می‌کند که کودکان، به ویژه، مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه منظم داشته باشند. اعضای Blue Shield Promise می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه توصیه شده توسط آکادمی کودکان آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این معاینات شامل معاینات شنوایی و بینایی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای فهرستی از خدمات توصیه شده توسط متخصص اطفال، دستورالعمل‌های "Bright Futures" را از آکادمی متخصصین اطفال آمریکا در https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf بخوانید.

مراقبت معمول علاوه بر مراقبت پیشگیری شامل مراقبت در هنگام بیماری شما نیز می‌شود. Blue Shield Promise مراقبت معمول از PCP شما را پوشش می‌دهد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های معمول خود را به شما ارائه می‌دهد، از جمله معاینات منظم، واکسن، درمان، نسخه‌ها و توصیه‌های پزشکی
 - سوابق بهداشتی خود را نگه دارید
 - شما را در صورت لزوم به متخصصین ارجاع می‌دهد
 - در صورت نیاز عکسبرداری، ماموگرام یا تست آزمایشگاهی سفارش می‌دهد
- شما در هنگام نیاز به مراقبت معمول، برای گذاشتن قرار ویزیت با پزشک خود تماس خواهید گرفت. حتماً قبل از دریافت مراقبت پزشکی با PCP خود تماس بگیرید، مگر اینکه یک مورد اضطراری باشد. برای موارد اضطراری، با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت درمانی و خدماتی که تحت پوشش برنامه درمانی شما می‌باشند، و چه مواردی را پوشش نمی‌دهد، فصل 4 بخش «مزایا و خدمات» و فصل 5 «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این دفترچه مطالعه کنید.

همه ارائه‌کنندگان **Blue Shield Promise** برای برقراری ارتباط با اشخاص معلول می‌توانند از وسائل و خدمات امدادی استفاده کنند. آنها همچنین با شما به سایر زبان‌ها و فرمت‌ها ارتباط برقرار می‌کنند. نیازهای خود را با ارائه‌کننده خود یا **Blue Shield Promise** در میان بگذارید.

شبکه ارائه‌کنندگان

شبکه ارائه‌کنندگان Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان است که با Blue Shield Promise برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به اعضای Medi-Cal همکاری می‌کنند. Blue Shield Promise برنامه درمانی از نوع مراقبت‌های مدیریت شده می‌باشد. شما بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق شبکه Blue Shield Promise ارائه‌دهندگان درون شبکه ما دریافت خواهید کرد. برای مراقبت‌های اضطراری یا خدمات تنظیم خانواده می‌توانید بدون ارجاع یا تأیید قبلی به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. هنگامی که در منطقه‌ای هستید که ما به آن خدمات نمی‌دهیم، همچنین می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا تأیید قبلی داشته باشید، در غیر این صورت تحت پوشش قرار نخواهند گرفت.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند حتی اگر IHCP در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

اگر PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌کنندگان، یک ایراد اخلاقی در ارائه خدمات تحت پوشش به شما دارد، از قبیل تنظیم خانواده یا سقط جنین اجباری، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



(TTY 711) تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد عذر اخلاقی، بخش «عذر اخلاقی» (Moral objection) را که بعداً در این فصل آمده مطالعه کنید.

اگر ارائه کننده شما اعتراض اخلاقی دارد، وی می‌تواند به شما کمک کند ارائه کننده دیگری را پیدا کنید که خدمات مورد نیاز را به شما ارائه خواهد کرد. Blue Shield Promise همچنین می‌تواند به شما کمک کند ارائه دهنده ای را پیدا کنید که این خدمت را انجام دهد.

هزینه‌های شما برای ارائه کنندگان درون شبکه

شما از ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise برای بیشتر نیازهای مراقبت درمانی خود استفاده خواهید کرد. شما مراقبت پیشگیری و معمول را نیز از ارائه کنندگان درون شبکه دریافت خواهید کرد. همچنین از متخصصین، بیمارستان‌ها و سایر ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise استفاده خواهید کرد.

برای دریافت فهرست ارائه کنندگان درون شبکه، با خدمات مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست آنلاین ارائه کنندگان را در وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کنید. می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید، یک نسخه از فهرست دارویی قرارداد را دریافت کنید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home> بازدید کنید.

به‌استثنای مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، باید پیش تأیید (مجوز قبلی) را از Blue Shield Promise قبل از بازدید از ارائه‌کننده خارج از شبکه Blue Shield Promise از جمله در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise را دریافت کنید، به جز در این موارد زیر:

- اگر احساس می‌کنید به مراقبت‌های اورژانس نیاز دارید با شماره 911 تماس بگیرید یا مستقیماً به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise هستید و نیاز به مراقبت فوری دارید، به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به هر ارائه دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز دارید، بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به یک ارائه دهنده درون شبکه یا ارائه دهنده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر در یکی از موارد ذکر شده در بالا نیستید و قبل از دریافت مراقبت از یک ارائه کننده خارج از شبکه، تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت نکرده‌اید، ممکن است مسئول پرداخت هزینه مراقبت‌های خارج از شبکه ارائه کنندگان باشید.

ارائه دهندگان خارج از شبکه که داخل منطقه خدمات هستند

ارائه دهندگان خارج از شبکه، ارائه کنندگان مراقبت‌های درمانی هستند که قراردادی برای کار با Blue Shield Promise ندارند. به جز مراقبت‌های اضطراری، ممکن است مجبور باشید برای هر مراقبتی که از ارائه کنندگان خارج از شبکه دریافت می‌کنید، هزینه بپردازید. اگر به خدمات مراقبت‌های درمانی ضروری پزشکی نیاز

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



دارید که در شبکه در دسترس نیستند، ممکن است بتوانید آنها را بدون هیچ هزینه ای از یک ارائه کننده خارج از شبکه دریافت کنید.

Blue Shield Promise ممکن است ارجاع شما به یک ارائه کننده خارج از شبکه را تصویب کند در صورتیکه خدمات مورد نیاز شما در داخل شبکه موجود نبوده یا در فاصله بسیار دوری از منزل شما قرار داشته باشند. اگر برای ارائه کننده خارج از شبکه به شما ارجاع بدهیم، هزینه مراقبت شما را پرداخت خواهیم کرد.

برای مراقبت فوری در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise، باید به یک ارائه کننده مراقبت فوری در شبکه Blue Shield Promise مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه کننده داخل شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید. برای دریافت مراقبت اضطراری از یک ارائه کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید.

اگر از یک ارائه کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise مراقبت فوری دریافت می کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. شما می توانید در مورد خدمات مراقبت اضطراری، مراقبت فوری و مراقبت حساس، در این فصل اطلاعات بیشتری را بخوانید.

تذکر: اگر سرخپوست آمریکایی هستید، می توانید بدون ارجاع از یک IHCP در خارج شبکه ارائه کنندگان ما مراقبت دریافت نمایید. یک IHCP خارج از شبکه می تواند همچنین اعضای سرخپوست آمریکایی را به یک ارائه کننده درون شبکه ارجاع دهد بدون اینکه ابتدا به ارجاع از یک PCP درون شبکه نیاز باشد.

اگر در موارد خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

در خارج از منطقه خدماتی

اگر در خارج منطقه خدماتی Blue Shield Promise هستید (کانتی لس آنجلس) و به مراقبتی نیاز دارید که اضطراری یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. یا با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اعضای که به مراقبت های غیر اضطراری یا غیر فوری در خارج منطقه خدماتی Blue Shield Promise (کانتی لس آنجلس) و یا شبکه ارائه کننده نیاز دارند، باید قبل از دریافت خدمات اجازه قبلی دریافت کنند. لطفاً با PCP خود یا بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise تماس بگیرید.

برای مراقبت اضطراری، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید. مراقبت اضطراری خارج از شبکه تحت پوشش Blue Shield Promise است. اگر به کانادا یا مکزیک مسافرت می کنید و به خدمات اضطراری که نیاز به بستری شدن دارد نیاز دارید، Blue Shield Promise مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر به جایی غیر از کانادا یا مکزیک مسافرت می کنید و به مراقبت اضطراری هر گونه خدمات مراقبت های درمانی نیاز دارید، Blue Shield Promise مراقبت شما را تحت پوشش قرار خواهد داد.

اگر هزینه خدمات اضطراری که نیاز به بستری شدن در بیمارستان دارند را در کانادا یا مکزیک پرداخت کرده اید، می توانید از Blue Shield Promise بخواهید که به شما باز پرداخت کند. Blue Shield Promise به درخواست شما رسیدگی خواهد کرد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



اگر در ایالت دیگری هستید یا در یک قلمرو ایالات متحده مانند ساموآی آمریکایی، گوام، جزایر ماریانای شمالی، پورتوریکو، یا جزایر ویرجین ایالات متحده هستید، تحت پوشش مراقبت‌های اضطراری قرار دارید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان، Medicaid را نمی‌پذیرند. (فقط در کالیفرنیا، Medicaid به Medi-Cal نامگذاری می‌شود.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی در خارج از کالیفرنیا نیاز دارید، در اسرع وقت به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و یکی از اعضای Blue Shield Promise هستید.

از بیمارستان درخواست کنید که از کارت شناسایی Blue Shield Promise شما نسخه برداری کند. از بیمارستان و پزشکان درخواست کنید که برای Blue Shield Promise صورتحساب صادر کنند. اگر صورتحسابی را برای خدمات دریافت شده در ایالت دیگری دریافت کردید، فوراً با Blue Shield Promise تماس بگیرید. ما با بیمارستان و یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا ترتیب پرداخت هزینه مراقبت توسط Blue Shield Promise داده شود.

اگر در خارج کالیفرنیا هستید و نیاز اضطراری برای پیچیدن نسخه برای بیماران سرپایی دارید، آنوقت لطفاً از داروخانه درخواست کنید که برای دریافت امداد با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرد.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند خدمات را از IHCPهای خارج از شبکه دریافت کنند.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از منطقه سوالاتی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از جمله روزهای تعطیل با تلفن مشاوره پرستاری به شماره 1-800-609-4166 تماس بگیرید.

اگر خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise به مراقبت‌های فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و به مراقبت فوری Blue Shield Promise نیاز دارید، ما مراقبت شما را پوشش نمی‌دهیم. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، «مراقبت‌های فوری» را در ادامه این فصل بخوانید.

برنامه‌های مراقبت هماهنگ مدل نمایندگی

Blue Shield Promise با گروه بزرگی از پزشکان، متخصصین، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان خدمات درمانی همکاری می‌کند. برخی از این ارائه‌کنندگان که در شبکه فعالیت دارند، گاهی اوقات "گروه پزشکی" یا "سازمان پزشکی مستقل (IPA)" خوانده می‌شوند. این ارائه‌کنندگان ممکن است به طور مستقیم تحت قرارداد با Blue Shield Promise نیز باشند.

بدین معنی که ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی شما (PCP)، شما را به متخصصین و خدماتی ارجاع می‌دهد که با گروه پزشکی وی وابستگی دارند. اگر قبلاً به متخصصی مراجعه می‌کردید، با PCP خود صحبت کنید یا با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY:711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise در صورتیکه برای ادامه مراقبت واجد شرایط باشید به شما کمک خواهد کرد که به آن ارائه‌کننده مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش ادامه مراقبت در این دفترچه مراجعه کنید.

مراقبت‌های هماهنگ چطور عمل می‌کند

Blue Shield Promise از نوع برنامه مراقبت‌های مدیریت شده می‌باشد. Blue Shield Promise به اعضای که در کانتی لس آنجلس زندگی یا کار می‌کنند مراقبت ارائه می‌کند. در مراقبت‌های مدیریت شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌کنندگان با هم همکاری می‌کنند تا از شما مراقبت کنند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise با گروه‌های پزشکی برای ارائه مراقبت به اعضای Blue Shield Promise قرارداد می‌بندد. یک گروه پزشکی، از پزشکانی تشکیل شده که PCP و متخصص هستند. گروه پزشکی با ارائه‌کنندگان دیگر مانند آزمایشگاه‌ها و تامین‌کنندگان تجهیزات پزشکی بادوام همکاری می‌کند. گروه پزشکی نیز با یک بیمارستان در ارتباط است. کارت شناسایی Blue Shield Promise خود را برای اسامی PCP، گروه پزشکی و بیمارستان خود بررسی کنید.

وقتی به Blue Shield Promise می‌پیوندد، PCP را انتخاب می‌کنید یا به آن اختصاص داده می‌شود. PCP شما بخشی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما مراقبت برای تمام نیازهای پزشکی شما را هدایت می‌کنند. PCP شما امکان دارد شما را به متخصصان ارجاع دهد یا آزمایش‌های آزمایشگاهی و اشعه ایکس را برای آن مراکز بفرستد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند، Blue Shield Promise یا گروه پزشکی شما، پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می‌کنند و تصمیم می‌گیرند که آیا خدمات را تأیید کنند یا خیر.

در بیشتر موارد، شما باید به متخصصان و سایر متخصصان درمانی مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی PCP شما کار می‌کنند. به جز موارد اضطراری، شما باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که ارائه‌کنندگان در گروه پزشکی این خدمات را نداشته باشند. در این صورت، PCP شما را به ارائه‌کننده‌ای ارجاع می‌دهد که در گروه پزشکی دیگری قرار دارد یا خارج از شبکه است. PCP شما از شما درخواست پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) می‌کند تا به این ارائه‌کننده مراجعه کنید.

در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه یا ارائه‌کننده‌ای که بخشی از گروه پزشکی شما نیست مراجعه کنید، باید مجوز قبلی از PCP، گروه پزشکی یا Blue Shield Promise داشته باشید. برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روان درون شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

پزشکان

شما یک پزشک را از فهرست راهنمای ارائه‌کننده Blue Shield Promise به عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. پزشکی که انتخاب می‌کنید باید یک ارائه‌کننده در داخل شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. یا آن را در وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کنید.

اگر یک PCP جدید انتخاب می‌کنید، باید با PCP مورد نظر تماس بگیرید تا مطمئن شوید که آیا آنها بیماران جدید را می‌پذیرند.

اگر قبل از عضویت در Blue Shield Promise نزد پزشکی می‌رفتید، و آن پزشک در شبکه Blue Shield Promise نیست، ممکن است بتوانید برای زمان محدود به رفتن نزد آن پزشک ادامه دهید. این موضوع ادامه مراقبت خوانده می‌شود. اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت در این دفترچه گنجانده شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یک متخصص در شبکه Blue Shield Promise ارجاع خواهد داد. بعضی متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاع، بخش «ارجاع» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

به خاطر داشته باشید، اگر PCP را انتخاب نکنید، Blue Shield Promise یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal پوشش درمانی جامع دیگری داشته باشید. شما بهترین ایده را در مورد مراقبت درمانی خودتان دارید، بنابراین بهتر است که خودتان انتخاب کنید. اگر عضوی هستید که Medicare و Medi-Cal دارد یا اگر بیمه مراقبت درمانی دیگری دارید، لزومی ندارد که یک PCP را از Blue Shield Promise انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise انتخاب نمایید. مطمئن شوید که PCP بیماران جدید را می‌پذیرد. برای تغییر PCP خود، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

بیمارستان‌ها

برای موارد اضطراری، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید. اگر وضعیت اضطراری نیست و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP شما تصمیم خواهد گرفت که به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما استفاده می‌کند و در شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise می‌باشد. بیمارستان‌های موجود در شبکه Blue Shield Promise در راهنمای ارائه‌کنندگان ذکر شده‌اند.

متخصصین بهداشتی زنان

شما می‌توانید برای مراقبت تحت پوشش لازم برای ارائه خدمات مراقبت درمانی معمول و پیشگیری برای خانم‌ها نزد یک متخصص بهداشت زنان در داخل شبکه Blue Shield Promise بروید. لازم نیست از PCP خود برای دریافت این خدمات ارجاع دریافت کنید. برای کمک در پیدا کردن متخصص بهداشتی خانم‌ها، می‌توانید با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24/7 به شماره 1-800-609-4166 تماس بگیرید.

فهرست ارائه‌کنندگان:

فهرست ارائه‌کننده Blue Shield Promise، ارائه‌کنندگان را در شبکه Blue Shield Promise فهرست می‌کند. این شبکه شامل گروهی از ارائه‌کنندگان می‌شود که با Blue Shield Promise همکاری می‌کنند.

فهرست ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise بیمارستان‌ها، PCPها، متخصصین، پرستاران مجاز، پرستاران مامایی، دستیاران پزشک، ارائه‌کنندگان تنظیم خانواده، مراکز بهداشت واجد شرایط فدرال (FQHC)، ارائه‌کنندگان بهداشت روانی به صورت سرپایی، خدمات و حمایت‌های بلند مدت مدیریت شده (MLTSS)، مراکز زایمان مستقل (FBC)، ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی سرخپوستان (IHCP) و درمانگاه‌های بهداشتی روستایی (RHC) را مشخص می‌کند.

فهرست ارائه‌کننده Blue Shield Promise حاوی نام، تخصص، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده ارائه‌کننده داخل شبکه می‌باشد. این فهرست ذکر می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیماران جدید را می‌پذیرد. همچنین میزان دسترسی فیزیکی برای ساختمان را ارائه می‌کند، از قبیل پارکینگ، رمپ، پلکان با دستگیره و دستشویی با درب‌های

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

3 | روش دریافت مراقبت

عریض و دستگیره. اگر به اطلاعاتی در مورد سطح تحصیلات، کارآموزی و جواز هیئت پزشکی پزشک نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

می‌توانید راهنمای آنلاین ارائه‌کنندگان را در وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کنید.

اگر به نسخه چاپ شده از فهرست ارائه‌کنندگان نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری دارند را در راهنمای داروخانه‌های Medi-Cal Rx به آدرس <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید. می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx از طریق شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید، یک داروخانه را در نزدیکی خود پیدا کنید.

دسترسی به موقع به مراقبت

ارائه‌کننده درون شبکه شما باید دسترسی به موقع به مراقبت را بر اساس نیازهای مراقبت درمانی شما فراهم کند. ارائه‌کننده شما باید در محدوده چارچوب زمانی ذکر شده در پایین به شما قرار ویزیت بدهد.

نوع وقت ویزیت	باید بتوانید یک وقت ویزیت را ظرف این مدت دریافت کنید:
قرارهای ویزیت فوری که به تصویب از قبل (اجازه قبلی) نیازی ندارند	48 ساعت
قرارهای ویزیت فوری که به تصویب از قبل (اجازه قبلی) نیاز دارد	96 ساعت
قرارهای ویزیت مراقبت‌های درمانی اصلی غیرفوری (عادی)	10 روز کاری
قرارهای ویزیت مراقبت‌های درمانی تخصصی غیرفوری (عادی)	15 روز کاری
قرارهای ویزیت با ارائه‌کننده مراقبت بهداشت روانی (غیر پزشک) غیرفوری (عادی)	10 روز کاری
قرار ملاقات‌های مراقبت‌های غیرفوری (معمول) ارائه‌کننده سلامت روان (غیر پزشک)	ظرف مدت 10 روز کاری از زمان درخواست
قرارهای ویزیت غیرفوری (معمول) برای خدمات جانبی (حمایتی) برای تشخیص یا مداوای مصدومیت، بیماری یا سایر شرایط درمانی	15 روز کاری

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



سایر استانداردهای زمان انتظار	باید بتوانید یک قرار ویزیت را ظرف این مدت دریافت کنید:
زمان انتظار تلفنی مراقبت مشتریان در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره پرستار	30 دقیقه (وصل شدن به پرستار)

گاهی اوقات انتظار طولانی‌تر برای دریافت مراقبت اشکالی ندارد. اگر برای سلامتی شما ضرری نداشته باشد، ارائه‌کننده ممکن است مدت انتظار طولانی‌تری را به شما بدهد. بایستی در پرونده شما ذکر شده باشد که مدت انتظار طولانی‌تر به سلامتی شما آسیبی وارد نخواهد کرد. همچنین، اگر ترجیح می‌دهید برای قرار ویزیت بعدی منتظر بمانید که مناسب‌تر با برنامه شما باشد یا به ارائه‌کننده دیگری که انتخاب می‌کنید مراجعه کنید، یا ارائه‌کننده Blue Shield Promise شما خواسته شما را برآورده می‌سازد.

پزشک شما ممکن است بسته به نیاز شما یک برنامه زمانی خاص را برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های بعدی برای شرایط مداوم یا ارجاع دائمی به متخصصان پیشنهاد نماید.

هنگام تماس با Blue Shield Promise یا زمانی که خدمات تحت پوشش دریافت می‌کنید، به ما اعلام کنید که آیا به خدمات مترجم شفاهی نیاز دارید. خدمات ترجمه شفاهی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار شما می‌باشند. ما استفاده از کودکان یا اعضای خانواده بعنوان مترجم شفاهی به شدت منع می‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، در داروخانه Medi-Cal Rx نیاز دارید، با خدمات مشتری Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 a.m. تا 5 p.m. با 711 تماس بگیرند.

فاصله یا مدت مسافرت برای دریافت مراقبت

Blue Shield Promise باید از استانداردهای مدت مسافرت یا فاصله برای مراقبت شما پیروی کند. این استانداردها برای کمک به شما می‌باشند تا اطمینان حاصل شود که می‌توانید مراقبت را بدون نیاز به مسافرت طولانی یا به فاصله زیاد از محل زندگی خود دریافت نمایید. استانداردهای مدت یا فاصله مسافرت بستگی به کانتی محل زندگی شما دارند.

اگر Blue Shield Promise نتواند مراقبت را در محدوده این استانداردهای مدت یا فاصله مسافرت ارائه کند، DHCS ممکن است یک استاندارد متفاوت که استاندارد دسترسی جایگزین خوانده می‌شود را تصویب نماید. برای استانداردهای مدت یا فاصله Blue Shield Promise در محلی که زندگی می‌کنید از [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید نمایید. یا با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



اگر به مراقبت توسط ارائه کننده‌ای که در فاصله زیادی از محل زندگی شما قرار دارد، نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما کمک کنند تا مراقبت را از ارائه کننده ای دریافت کنید که به شما نزدیک تر باشد. اگر Blue Shield Promise نتواند ارائه کننده ای را برایتان پیدا کند که به شما نزدیکتر باشد، می‌توانید درخواست کنید که Blue Shield Promise ترتیب خدمات حمل و نقل را برای شما بدهد تا نزد ارائه کننده بروید حتی اگر ارائه کننده به فاصله زیادی از محل زندگی شما واقع شده باشد.

اگر در مورد ارائه دهندگان داروخانه به کمک نیاز دارید، با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

در صورتی دور محسوب می‌شود که نتوانید با استفاده از استانداردهای مدت یا فاصله مسافرت Blue Shield Promise برای کانتی شما نزد ارائه کننده بروید، علیرغم هرگونه استاندارد دسترسی جایگزینی که Blue Shield Promise ممکن است برای منطقه پستی شما استفاده نماید.

وقتهای ویزیت

هنگامیکه به مراقبت درمانی نیاز دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید.
- شماره کارت شناسایی Blue Shield Promise خود را در هنگام تماس آماده داشته باشید.
- اگر مطب تعطیل است یک پیام با نام و شماره تلفن خود بگذارید.
- کارت BIC و کارت شناسایی Blue Shield Promise خود را در قرار ویزیت به همراه ببرید.
- در صورت لزوم، برای خدمات حمل و نقل به قرار ویزیت خود درخواست کنید.
- قبل از قرار ویزیت، کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی مورد نیاز را درخواست دهید تا در زمان قرار ویزیت از خدمات استفاده کنید.
- سر وقت در قرار ویزیت خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر برای ثبت نام، پر کردن فرم‌ها و پاسخ به هرگونه سؤالاتی که PCP شما ممکن است داشته باشد حضور پیدا کنید.
- اگر نمی‌توانید سر قرار حاضر شده یا دیر حاضر خواهید شد، فوراً تماس بگیرید.
- سوالات و اطلاعات دارویی خود را به صورت آماده داشته باشید

اگر وضعیت اضطراری دارید، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید. اگر به کمک نیاز دارید تا تصمیم بگیرید که چقدر به مراقبت فوری نیاز دارید و PCP شما برای صحبت با شما در دسترس نمی‌باشد، 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته، شامل روزهای تعطیل با خط مشاوره پرستاری به شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) تماس بگیرید.

رسیدن به محل وقت ویزیت

اگر وسیله ای جهت رفتن و برگشت به قرارهای ویزیت برای خدمات تحت پوشش خود ندارید، Blue Shield Promise می‌تواند به فراهم کردن حمل و نقل برای شما کمک کند. با توجه به وضعیت شما، ممکن

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای مواقع اضطراری نیستند و ممکن است بدون هزینه در دسترس شما باشند.

اگر در یک موقعیت اضطراری هستید، با **911** تماس بگیرید. خدمات حمل و نقل برای خدمات و وقت ویزیت‌هایی که مربوط به خدمات اضطراری نمی‌شوند موجود بوده و ممکن است بتوانید به طور رایگان از آنها استفاده نمایید. حمل و نقل برای خدمات و وقت ویزیت‌های غیر مرتبط با مراقبت‌های اضطراری در دسترس است.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در زیر بخوانید.

لغو و زمان‌بندی مجدد

اگر نمی‌توانید در وقت ویزیت خود حاضر شوید، فوراً با مطب ارائه‌کننده تماس بگیرید. بیشتر پزشکان از شما درخواست می‌کنند که 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از وقت ویزیت برای لغو کردن تماس بگیرید. اگر وقت ویزیت‌های مکرر را از دست بدهید، ممکن است پزشک شما ارائه خدمات به شما را متوقف کند و باید پزشک جدیدی پیدا کنید.

پرداخت هزینه

شما نباید هزینه خدمات تحت پوشش را بپردازید مگر اینکه سهمی از هزینه مراقبت طولانی مدت را برعهده داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «برای اعضای که مراقبت طولانی مدت و سهم از هزینه را برعهده دارند» را در فصل 2 بخوانید. شما در بیشتر موارد صورتحسابی را از ارائه‌کننده دریافت نخواهید کرد. شما باید در هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت درمانی یا داروهای نسخه دار، کارت شناسایی Blue Shield Promise و Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه‌کننده شما بدانند صورتحساب را برای چه شخصی صادر کند. شما ممکن است یک توضیح مزایا (EOB) یا یک قبض را از ارائه‌کننده دریافت کنید. EOB صرفاً یک قبض بوده و صورتحساب نیست.

اگر صورتحسابی را دریافت کردید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. اگر صورتحسابی را برای داروهای نسخه دار خود دریافت کردید، با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید) تماس بگیرید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید نمایید.

مبلغ هزینه، تاریخ خدمات و دلیل صورتحساب را به Blue Shield Promise اطلاع دهید. شما برای پرداخت هرگونه مبلغی که Blue Shield Promise برای خدمات تحت پوشش به ارائه‌کننده بدهکار است مسئول نمی‌باشید. قبل از بازدید از ارائه‌کننده خارج از شبکه، باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Blue Shield Promise دریافت کنید، مگر در موارد زیر:

- اگر به مراقبت‌های اورژانس نیاز دارید در این موارد با شماره 911 تماس بگیرید یا مستقیماً به نزدیک‌ترین بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) به هر ارائه‌کننده Medi-Cal مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز دارید، بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) به یک ارائه‌کننده درون شبکه یا ارائه‌کننده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Blue Shield Promise دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید بپردازید. اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه دارید، به این دلیل که در شبکه Blue Shield Promise این خدمات در دسترس نیست، تا زمانی که مراقبت، خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت و شما پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Blue Shield Promise برای آن دریافت کرده‌اید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت اضطراری، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در این فصل مراجعه نمایید.

اگر صورتحسابی را دریافت کردید یا از شما خواسته شد که سهم درصدی بیمه شده را پرداخت کنید می‌کنید نباید پرداخت کنید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اگر صورتحساب را پرداخت کنید، می‌توانید با Blue Shield Promise فرم ادعا را ارسال کنید. لازم خواهد بود که دلیل اینکه باید هزینه اقلام یا خدمات را پرداخت می‌کردید را به طور کتبی به Blue Shield Promise اطلاع دهید. Blue Shield Promise ادعای شما را بررسی کرده و تصمیم می‌گیرد که آیا شما می‌توانید پول خود را پس بگیرید.

برای سؤالات با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم امور کهنه سربازان یا خدماتی که تحت پوشش نبوده یا اجازه داده نشده اند را در خارج کالیفرنیا دریافت کرده‌اید، ممکن است برای پرداخت هزینه مسئول باشید.

Blue Shield Promise در موارد زیر به شما بازپرداخت نخواهد کرد:

- خدمات مانند خدمات زیبایی و آرایشی تحت پوشش Medi-Cal نیستند
- سهم از هزینه Medi-Cal پرداخت نشده دارید.
- به پزشکی مراجعه کنید که Medi-Cal قبول نمی‌کند و فرمی را امضاء کرده باشید که می‌خواهید بهر حال معاینه شوید و خودتان هزینه خدمات را پرداخت خواهید کرد.
- درخواست کنید که برای سهم بیمه شده برای داروهای نسخه دار تحت پوشش برنامه Medicare بخش D بازپرداخت شوید

معرفی‌ها

اگر برای مراقبت از خود به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد. یک متخصص ارائه‌کننده ای است که بر یک نوع خدمات مراقبت‌های درمانی تمرکز می‌کند. دکتری که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS چارچوب‌های زمانی را برای اعضا تعیین می‌کند تا وقت ویزیت بگیرند. این بازه‌های زمانی در «دسترسی به موقع به مراقبت» در این کتابچه اطلاعاتی فهرست شده است. مطب PCP می‌تواند در تعیین وقت ویزیت با متخصص به شما کمک کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



سایر خدماتی که ممکن است به ارجاع نیاز داشته باشند عبارتند از رویه‌های داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، کارهای آزمایشگاهی، و متخصصان.

PCP شما یک فرم به شما خواهد داد تا نزد متخصص ببرید. متخصص فرم را پر کرده و برای PCP شما ارسال خواهد کرد. متخصص تا زمانیکه فکر کند به درمان نیاز دارید، شما را درمان خواهد کرد.

اگر یک مشکل درمانی دارید که برای مدت طولانی به مراقبت پزشکی ویژه نیاز دارد، ممکن است یک ارجاع جاری را دریافت نمایید. بدین معنی که شما بدون اینکه هر بار ارجاع دریافت کنید نزد همان متخصص می‌روید.

اگر در دریافت معرفی معتبر با مشکلی مواجه هستید یا می‌خواهید نسخه‌ای از سیاست ارجاع بیمار Blue Shield Promise را دریافت کنید، با خدمات مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

برای موارد زیر به ارجاع نیاز ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان/زایمان (OB/GYN)
- ویزیت‌های مراقبت فوری یا اضطراری
- خدمات حساس بزرگسالان، از قبیل مراقبت خشونت جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با دفتر اطلاعات تنظیم خانواده از طریق شماره 1054-942-800-1 تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (اشخاص به سن 12 سال به بالا)
- خدمات عفونت مقاربتی (اشخاص به سن 12 سال به بالا)
- خدمات کاپروپراکتیک (هنگامیکه توسط FQHCها، RHCها و IHCPهای خارج از شبکه ارائه شوند ممکن است نیاز به ارجاع داشته باشند)
- ارزیابی اولیه بهداشت روانی
- درمان مداوم سلامت روان

افراد زیر سن قانونی می‌توانند خدمات بهداشت روانی، خدمات حساس و خدمات اختلال مصرف مواد را نیز بدون رضایت والدین دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات رضایت افراد زیر سن قانونی» در این فصل و «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در فصل 4 این کتاب اطلاعاتی بخوانید.

معرفی‌ها در قالب قانون برابری در درمان سرطان در کالیفرنیا

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده به عوامل زیادی بستگی دارد. اینها شامل تشخیص درست و دریافت درمان به موقع از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شد، قانون جدید برابری مراقبت از سرطان کالیفرنیا به شما اجازه می‌دهد درخواست ارجاع کنید از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان از یک مرکز ملی سرطان تعیین شده توسط موسسه سرطان (NCI) درون شبکه، سایت وابسته به برنامه تحقیقات سرطان شناسی جامعه (NCI (NCORP)، یا مرکز سرطان آکادمیک واجد شرایط.

اگر Blue Shield Promise یک مرکز درون شبکه درمان سرطان که توسط NCI تعیین شده باشد نداشته باشد، Blue Shield Promise به شما این امکان را می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان به یکی از این مراکز خارج از

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



شبکه در کالیفرنیا معرفی شوید، مراکز خارج از شبکه و Blue Shield Promise در مورد پرداخت توافق دارند، مگر اینکه بخواهید به یک ارائه دهنده خدمات درمان سرطان دیگر مراجعه کنید.

اگر مبتلا به سرطان تشخیص داده شده‌اید، با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا ببینید آیا واجد شرایط دریافت خدمات یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

برای ترک سیگار آماده هستید؟ برای اطلاع از خدمات به زبان انگلیسی، با شماره
1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای زبان اسپانیایی، با شماره **1-800-600-8191**
تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به www.kickitca.org مراجعه کنید.

تصویب از قبل (یا اجازه قبلی)

برای برخی انواع مراقبت، PCP یا متخصص شما لازم است قبل از اینکه مراقبت دریافت کنید برای اجازه Blue Shield Promise درخواست کند. این کار درخواست اجازه قبلی، اجازه از قبل یا تصویب قبلی نامیده می‌شود. بدین معنی که Blue Shield Promise باید مطمئن شود مراقبت ضرورت پزشکی دارد (موردنیاز است).

خدمات دارای ضرورت پزشکی برای محافظت از زندگی شما منطقی و لازم بوده، از بیماری شدید یا معلولیت شما جلوگیری کرده یا درد شدید ناشی از بیماری یا مصدومیت تشخیص داده شده را کاهش می‌دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌های دارای ضرورت پزشکی بوده تا بیماری یا عارضه فیزیکی یا بیماری روانی را مداوا کرده یا التیام دهد.

خدمات زیر همیشه نیازمند تصویب از قبل (اجازه قبلی) هستند، حتی اگر آنها را از ارائه‌کننده‌ای در شبکه Blue Shield Promise دریافت کنید:

- بستری شدن در بیمارستان اگر غیر اضطراری باشد.
- خدمات خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise، اگر اضطراری یا فوری نباشد
- جراحی بیماران سرپایی
- مراقبت طولانی مدت یا خدمات مرکز پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش، و جراحی‌ها
- خدمات حمل و نقل پزشکی هنگامیکه اضطراری نباشد. خدمات اضطراری آمبولانس نیازی به اجازه قبلی ندارد
- پیوند اندام اصلی

خدمات اضطراری آمبولانس، نیازی به اجازه قبلی (تصویب قبلی) ندارد.

بر اساس قانون بهداشت و ایمنی بخش (11367.01)(h)، برنامه درمانی Blue Shield Promise از زمانی که Blue Shield Promise اطلاعات مورد نیاز را دریافت می‌کند، 5 روز کاری برای تصمیم‌گیری (تأیید یا رد)

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



درخواست‌های تصویب از قبل (مجوز قبلی) فرصت دارد. برای درخواست‌هایی که ارائه‌کننده ارائه می‌کند یا زمانی که Blue Shield Promise متوجه می‌شود که پیروی از چارچوب زمانی استاندارد می‌تواند زندگی یا سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به طور جدی به خطر بیندازد، Blue Shield Promise یک تصمیم تصویب از قبل (اجازه قبلی) تسریع شده (سریع) را اتخاذ خواهد کرد.

Blue Shield Promise اعلامیه را بر مبنای وضعیت پزشکی شما و حداکثر تا 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات به شما اطلاع می‌دهد.

درخواست‌های اجازه قبلی (تصویب از قبل) توسط کارکنان بالینی یا پزشکی از قبیل پزشکان، پرستاران و داروسازان بررسی می‌شوند.

Blue Shield Promise به هیچ وجه بر تصمیم بازبینان برای رد یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیری ندارد. اگر Blue Shield Promise درخواست را تصویب نکند، Blue Shield Promise یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را برای شما ارسال خواهد کرد. نامه NOA نحوه اقامه استیناف را در صورتیکه با تصمیم موافق نیستید، توصیف خواهد کرد.

در صورتی که Blue Shield Promise به اطلاعات بیشتر یا زمان بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشته باشد، Blue Shield Promise با شما تماس خواهد گرفت.

شما هرگز برای مراقبت اضطراری به تصویب از قبل (اجازه قبلی) نیاز ندارید، حتی اگر خارج از شبکه یا خارج منطقه خدماتی شما باشد. این موضوع شامل درد زایمان و وضع حمل می‌شود در صورتیکه حامله هستید. برای برخی از خدمات مراقبتی حساس نیازی به اجازه قبلی (تصویب از قبل) ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، قسمت «مراقبت حساس» را در ادامه این فصل بخوانید.

برای سؤالات در مورد اجازه قبلی (مجوز قبلی) با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

نظریات ثانوی

شما ممکن است بخواهید در مورد مراقبتی که ارائه‌کننده به شما می‌گوید لازم دارید یا در مورد تشخیص بیماری یا برنامه درمانی یک نظریه ثانوی دریافت کنید. برای مثال، اگر می‌خواهید مطمئن شوید که تشخیص درست است، مطمئن نیستید که به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید، یا سعی کرده‌اید از یک برنامه درمانی پیروی کنید و نتیجه نگرفته‌اید، ممکن است نظر ثانوی را بخواهید.

اگر می‌خواهید نظریه ثانوی دریافت کنید، شما را به یک ارائه‌کننده واجد شرایط در شبکه ارجاع خواهیم داد که می‌تواند به شما نظریه ثانوی بدهد. برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب ارائه‌کننده، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

Blue Shield Promise در صورتی هزینه نظریه ثانوی را پرداخت می‌کند که شما یا ارائه‌کننده شما برای آن درخواست کرده و شما نظریه ثانوی را از یک ارائه‌کننده شبکه دریافت نمایید. شما برای دریافت نظریه ثانوی از یک ارائه‌کننده شبکه نیازی به اجازه قبلی (تصویب از قبل) Blue Shield Promise ندارید. ولی اگر به ارجاع نیاز دارید، ارائه‌کننده شبکه شما می‌تواند در صورت نیاز برای دریافت ارجاع به شما کمک کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711)

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر ارائه‌کننده‌ای در شبکه Blue Shield Promise وجود نداشته باشد که بتواند به شما نظریه ثانوی ارائه کند، Blue Shield Promise هزینه نظریه ثانوی از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Blue Shield Promise ظرف 5 روز کاری به شما خواهد گفت که آیا ارائه‌کننده‌ای که برای نظریه ثانوی انتخاب کرده‌اید، تصویب شده است یا خیر. اگر یک بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید یا در معرض خطر فوری و جدی برای سلامتی خود قرار دارید که شامل از دست رفتن حیات، دست و پا یا عضو یا عملکرد عمده بدن می‌شود، Blue Shield Promise در ظرف 72 ساعت به شما اطلاع خواهد داد.

اگر Blue Shield Promise درخواست شما برای نظریه ثانوی را قبول نکند، شما می‌توانید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در نارضایتی‌ها، "شکایات" در فصل 6 این کتابچه را مطالعه کنید.

مراقبت حساس

خدمات رضایت برای افراد نابالغ

اگر زیر 18 سال سن دارید، می‌توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم دریافت کنید. به این خدمات، خدمات رضایت برای افراد نابالغ می‌گویند.

شما می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات تجاوز جنسی، از جمله مراقبت بهداشت روان سرپایی
- بارداری
- تنظیم خانواده و کنترل تولد
- خدمات مربوط به سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود نیز دریافت کنید:

- مراقبت بهداشت روانی بیماران سرپایی برای:
 - حمله جنسی
 - زنا با محارم
 - حمله فیزیکی
 - آزار و اذیت کودک
 - هنگامیکه افکار مربوط به آسیب رسانی به خودتان یا دیگران دارید
- پیشگیری، آزمایش و درمان HIV/AIDS
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- درمان اختلال مصرف مواد
 - برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



برای آزمایش بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات کنترل بارداری، یا خدمات برای عفونت‌های مقاربتی، پزشک یا کلینیک لازم نیست در شبکه Blue Shield Promise باشد. می‌توانید برای این خدمات بدون ارجاع یا تصویب از قبل (اجازه قبلی) هر ارائه‌کننده Medi-Cal را انتخاب کرده و به وی مراجعه کنید.

برای خدمات رضایت برای افراد نابالغ در صورتی که خدمات بهداشت روانی تخصصی نباشد، می‌توانید بدون ارجاع و بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده درون شبکه مراجعه کنید. PCP شما مجبور نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت برای افراد نابالغ تحت پوشش نیازی به دریافت پیش‌تایید (تصویب از قبل) از Blue Shield Promise ندارید.

خدمات رضایت برای افراد نابالغ در صورتی که خدمات تخصصی بهداشت روان باشند، تحت پوشش نیستند. خدمات تخصصی بهداشت روان تحت پوشش طرح بهداشت روان شهرستان برای شهرستان محل زندگی شما قرار می‌گیرد. اشخاص نابالغ می‌توانند به طور خصوصی در مورد دلگرنی‌های بهداشتی خود توسط تماس با خط تلفنی مشاوره پرستاری 24/7، به شماره (TTY 711) 1-800-609-4166 تماس بگیرند.

Blue Shield Promise اطلاعات مربوط به دریافت خدمات حساس را برای والدین یا قیم ارسال نمی‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما بخوانید.

خدمات مراقبت حساس بزرگسالان

شما به عنوان یک بزرگسال (18 سال به بالا) ممکن است بخواهید که برای مراقبت حساس یا مراقبت شخصی خاص نزد PCP خود بروید. شما می‌توانید هر پزشک یا کلینیک را برای این نوع مراقبت‌ها انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و کنترل تولد از جمله عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر
- آزمایشات و مشاوره در مورد بارداری
- پیشگیری و آزمایش برای HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت حمله جنسی
- خدمات بارداری سرپایی

برای مراقبت‌های حساس، پزشک یا کلینیک لازم نیست در شبکه Blue Shield Promise باشد. می‌توانید بدون ارجاع یا تأیید قبلی (تصویب از قبل) از Blue Shield Promise برای این خدمات به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید. اگر مراقبت‌هایی را دریافت کرده‌اید که در اینجا به‌عنوان مراقبت‌های حساس از سوی یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه فهرست نشده است، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را خودتان بپردازید.

اگر برای یافتن پزشک یا کلینیک برای این خدمات یا کمک برای دسترسی به این خدمات (از جمله حمل و نقل) به کمک نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا با خط مشاوره پرستاری به شماره (TTY 711) 1-800-609-4166 به صورت 24/7 تماس بگیرید.

Blue Shield Promise اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از شما، عضوی که مراقبت دریافت می‌کند، در اختیار هیچ عضو دیگری قرار نمی‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 بخوانید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



مخالفت اخلاقی

برخی ارائه‌کنندگان برای بعضی خدمات تحت پوشش مخالفت اخلاقی دارند. آنها حق دارند در صورتیکه با برخی خدمات تحت پوشش از لحاظ اخلاقی موافق نباشند، آنها را عرضه نکنند. اگر ارائه‌کننده شما مخالفت اخلاقی دارد، وی به شما کمک خواهد کرد ارائه‌کننده دیگری را برای خدمات مورد نیاز خود پیدا کنید. **Blue Shield Promise** همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده کمک کند.

برخی از بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان یک یا چند مورد از این خدمات را حتی اگر تحت پوشش **Medi-Cal** هم باشند ارائه نمی‌کنند:

- تنظیم خانواده
- خدمات جلوگیری از حاملگی از جمله جلوگیری از حاملگی اضطراری
- عقیم‌سازی، شامل بستن لوله‌ها در موقع زایمان و وضع حمل
- درمان‌های ناباروری
- سقط جنین

برای اطمینان از انتخاب ارائه‌دهنده‌ای که می‌تواند مراقبت‌های مورد نیاز شما و خانواده‌تان را به شما ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن تخصصی مستقل، یا کلینیک مورد نظر خود تماس بگیرید. یا با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره 1-800-605-2556 (TTY711) تماس بگیرید. بپرسید که آیا ارائه‌دهنده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر.

این خدمات در دسترس شما هستند. **Blue Shield Promise** مطمئن خواهد شد که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید از ارائه‌دهندگانی (پزشکان، بیمارستان‌ها، کلینیک‌ها) استفاده کنید که مراقبت‌های لازم را به شما ارائه می‌کنند. اگر سؤالی دارید یا برای یافتن ارائه‌کننده به کمک نیاز دارید، با **Blue Shield Promise Care** به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

مراقبت‌های فوری

مراقبت‌های فوری برای موارد اضطراری یا عوارض احتمالاً مهلك نیست. اینگونه مراقبت برای خدماتی است که برای پیشگیری از آسیب جدی به سلامتی خود به علت بیماری، مصدومیت یا اختلالات جدی از عارضه‌ای که قبلاً به آن دچار شده‌اید لازم دارید. اکثر قرارهای مراقبت فوری نیازی به تایید قبلی (تصویب از قبل) ندارند. اگر برای مراقبت فوری وقت بخواهید، ظرف 48 ساعت وقت ملاقات خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیاز شما نیاز به تایید قبلی (تصویب از قبل) داشته باشد، ظرف 96 ساعت پس از درخواست خود، قرار ملاقات خواهید گرفت.

برای مراقبت‌های فوری با **PCP** خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به **PCP** خود دسترسی پیدا کنید، با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. یا می‌توانید برای کسب اطلاعات در مورد بهترین سطح مراقبت‌های درمانی برای خود، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته با تلفن مشاوره پرستاری به شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711)

تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m.

تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر در خارج منطقه خدماتی به مراقبت‌های فوری نیاز دارید، به نزدیک ترین مرکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید. نیاز به مراقبت‌های فوری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش درد
- کشیدگی عضلات
- خدمات مامایی

هنگامی که در منطقه خدمات Blue Shield Promise هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده درون شبکه دریافت کنید. برای مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان درون شبکه در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise نیازی به تأیید قبلی (مجوز قبلی) ندارید. اگر خارج از منطقه خدمات Blue Shield Promise، اما در داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت فوری نیازی به تأیید قبلی (اجازه قبلی) ندارید.

به نزدیکترین مرکز مراقبت‌های فوری بروید. Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، ما مراقبت شما را پوشش نمی‌دهیم.

اگر به مراقبت فوری سلامت روان نیاز دارید، با برنامه بهداشت روان کانتی یا با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. با برنامه بهداشت روان کانتی خود یا سازمان بهداشت رفتاری Blue Shield Promise در هر زمان از 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان تمام شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به آدرس زیر بروید: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

اگر به عنوان بخشی از ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش خود، دارو دریافت می‌کنید، Blue Shield Promise آنها را به عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری به شما نسخه‌ای بدهد تا آن را به داروخانه ببرید، Medi-Cal Rx تصمیم می‌گیرد که آیا این نسخه تحت پوشش است یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» را در «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 بخوانید.

مراقبت اضطراری

برای مراقبت اضطراری، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) مراجعه کنید. برای مراقبت‌های اضطراری، نیازی به تأیید قبلی (اجازه قبلی) از Blue Shield Promise ندارید.

در داخل ایالات متحده، از جمله هر قلمرو ایالات متحده، شما این حق را دارید که از هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اضطراری استفاده کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر خارج از ایالات متحده هستید، فقط مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند، تحت پوشش قرار می‌گیرند. مراقبت اضطراری و سایر مراقبت‌ها در سایر کشورها تحت پوشش نمی‌باشند.

مراقبت اضطراری برای عوارض پزشکی احتمالاً مهلك می‌باشد. اینگونه مراقبت برای بیماری یا مصدومیتی است که یک شخص عادی معقول (منطقی) (نه یک متخصص مراقبت درمانی) با دانش متوسط در مورد بهداشت و پزشکی می‌تواند انتظار داشته باشد در صورتیکه فوراً مراقبت دریافت نکنید، سلامتی شما (یا سلامتی کودک زاده نشده شما) در معرض خطر جدی قرار می‌گیرد. این شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. مثال‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به موارد زیر نیست:

- وضع حمل فعال
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد در ناحیه سینه
- تنگی نفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی (این ممکن است تحت پوشش برنامه‌های بهداشت روانی شهرستان باشد)

برای مراقبت عادی یا مراقبتی که فوراً لازم نیست، به بخش اورژانس مراجعه **نکنید**. شما باید مراقبت معمول را از PCP خود دریافت کنید که با شما بیشتر آشنایی دارد. اگر مطمئن نیستید که آیا عارضه پزشکی شما از نوع اضطراری می‌باشد، به PCP خود زنگ بزنید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری 24/7 به شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر هنگامی که از منزل دور هستید، به مراقبت اضطراری نیاز دارید، به نزدیک ترین ER بروید حتی اگر در شبکه Blue Shield Promise نباشد اگر به ER رفتید، از آنها بخواهید که با Blue Shield Promise تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که شما را بستری کرده است باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت‌های اضطراری با Blue Shield Promise تماس بگیرد. اگر به خارج از آمریکا و به غیر از کانادا یا مکزیک مسافرت می‌کنید و به مراقبت اضطراری نیاز دارید، Blue Shield Promise مراقبت شما را تحت پوشش قرار **خواهد** داد.

اگر به حمل و نقل اضطراری نیاز دارید، با **911** تماس بگیرید. لزومی ندارد که قبل از رفتن به ER از PCP خود یا Blue Shield Promise اجازه بگیرید.

اگر بعد از وضعیت اورژانسی خود به مراقبت در بیمارستان خارج از شبکه نیاز دارید (مراقبت پس از تثبیت)، بیمارستان با Blue Shield Promise تماس خواهد گرفت.

به یاد داشته باشید: با **911** تماس نگیرید مگر اینکه وضعیت اضطراری باشد. مراقبت اضطراری را تنها برای وضعیت اضطراری و نه مراقبت معمول یا بیماری خفیف از قبیل سرماخوردگی یا گلودرد دریافت کنید. اگر وضعیت اضطراری است، با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیک ترین بخش اورژانس مراجعه کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m.

تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خط مشاوره پرستاری Blue Shield Promise اطلاعات و توصیه پزشکی رایگان را در 24 ساعت شبانه روز در هر روز سال به شما ارائه می‌کند. با 1-800-609-4166 (TTY 711) تماس بگیرید.

خط مشاوره پرستاری

خط مشاوره پرستاری Blue Shield Promise می‌تواند اطلاعات و توصیه پزشکی رایگان را در 24 ساعت شبانه روز در هر روز سال به شما ارائه کند. با شماره (TTY 711) 1-800-609-4166 تماس بگیرید تا:

- با یک پرستار صحبت کنید که به سؤالات پزشکی پاسخ داده، توصیه مراقبتی ارائه کرده و به شما کمک می‌کند در مورد اینکه آیا فوراً باید نزد ارائه‌دهنده بروید یا خیر تصمیم بگیرید.
- در مورد عوارض پزشکی از قبیل دیابت یا آسم کمک و راهنمایی دریافت کنید، شامل توصیه در مورد نوع ارائه کننده ای که ممکن است برای عارضه شما مناسب باشد.

خط توصیه پرستاری نمی‌تواند در مورد قرار ملاقات‌های کلینیک یا تجدید نسخه کمک کند. در صورت نیاز به کمک در این موارد با مطب ارائه کننده خود تماس بگیرید.

شماره تلفن مشاوره پرستاری بر روی کارت شناسایی برنامه درمانی شما قید شده است. پرستار به زبان خودتان به شما کمک می‌کند بدون اینکه برایتان هزینه‌ای در بر داشته باشد.

فرم دستورالعمل قبلی

فرمت دستورات پیشرفته پزشکی یک فرم قانونی می‌باشد. شما در فرم، آن مراقبتی را ذکر می‌کنید که بعدها در صورت عدم توانایی در صحبت کردن یا اتخاذ تصمیم می‌خواهید. می‌توانید مراقبتی که نمی‌خواهید را هم ذکر کنید. می‌توانید شخصی را به عنوان مثال همسر ذکر کنید که در صورت عدم توانایی در تصمیم‌گیری برای مراقبت درمانی اینکار را بکند.

می‌توانید فرم دستورالعمل قبلی را از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان دریافت کنید. ممکن است لازم باشد که هزینه فرم را پرداخت کنید. همچنین می‌توانید یک فرم رایگان را به صورت آنلاین پیدا کرده و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا شخص مورد اعتمادی درخواست کنید که در پر کردن فرم به شما کمک کند.

شما حق دارید که از ما بخواهید دستورات پیشرفته شما را در پرونده‌های پزشکی شما قرار دهیم. شما در هر زمان حق دارید که دستورات پیشرفته خود را تغییر داده یا لغو کنید.

شما حق دارید که اطلاعاتی را در مورد تغییرات در قوانین دستورات پیشرفته دریافت کنید. Blue Shield Promise در کمتر از 90 روز بعد از ایجاد تغییرات در قوانین ایالتی به شما اطلاع خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



اهدای اندام و بافت

شما می‌توانید اهداگر اندام و یا بافت شوید و با این کار به نجات زندگی کمک کنید. اگر بین سنین 15 و 18 سال هستید، می‌توانید با رضایت کتبی ولی یا قیم خود اهداگر شوید. در هر زمان می‌توانید نظر خود را در مورد اهدای اندام تغییر دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد اهدای اندام یا بافت، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت اداره بهداشت و خدمات انسانی آمریکا به آدرس www.organdonor.gov بازدید نمایید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



4. مزایا و خدمات

موارد تحت پوشش برنامه درمانی شما

این فصل خدمات تحت پوشش شما را به عنوان عضوی در Blue Shield Promise توصیف می‌کند. خدمات تحت پوشش شما تا زمانیکه ضرورت پزشکی داشته باشند و توسط ارائه‌کننده داخل شبکه ارائه شده باشند رایگان می‌باشند. اگر مراقبت خارج از شبکه است به جز برخی خدمات حساس و مراقبت‌های اضطراری، باید از ما درخواست پیش‌تایید (تصویب از قبل) کنید. طرح بهداشتی شما ممکن است خدمات دارای ضرورت پزشکی را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه پوشش دهد، اما برای این کار باید از Blue Shield Promise درخواست پیش‌تایید (تصویب از قبل) کنید.

خدمات دارای ضرورت پزشکی برای محافظت از زندگی شما منطقی و لازم بوده، از بیماری شدید یا معلولیت شما جلوگیری کرده یا درد شدید ناشی از بیماری یا مصدومیت تشخیص داده شده را کاهش می‌دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت لازم از لحاظ پزشکی بوده تا بیماری یا عارضه فیزیکی یا روانی را مداوا کرده یا التیام دهد. برای جزئیات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مزایا و خدمات اضافی برای اعضای زیر 21 سال. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 5 «مراقبت از کودک و نوجوان» را بخوانید.

برخی مزایای بهداشتی اساسی که Blue Shield Promise عرضه می‌کند در زیر ذکر شده‌اند. مزایایی که ستاره (*) دارند ممکن است به اجازه قبلی (تصویب از قبل) نیاز داشته باشند.

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- خدمات مربوط به مشکلات پا*
 - خدمات مرکز پرستاری تخصصی
 - خدمات و وسائل توانبخشی*
 - خدمات و وسائل توانبخشی*
 - درمان و خدمات بهداشتی طولانی مدت در منزل*
 - درمان‌ها و خدمات بهداشتی حاد در منزل (مداوای کوتاه مدت)
 - سمعک
 - شنوایی سنجی*
 - شیمی و پرتو درمانی
 - طب سوزنی*
 - کار درمانی*
 - گفتار درمانی*
 - لوازم استومی و اورولوژی
 - مداوای بهداشت رفتاری*
 - مراقبت پزشکی و جراحی به صورت بستری*
 - مراقبت تسکینی:*
 - مراقبت درمانی در منزل*
 - مراقبت دوره بارداری و نوزاد
 - مراقبت قبل از مرگ
 - مراقبت‌های فوری
 - واکسیناسیون‌ها (تزریقات) بزرگسالان
 - ورزش درمانی*
 - وسائل بادوام پزشکی (DME)*
 - ویزیت و مشاوره در مطب تنظیم خانواده (می توانید به ارائه کننده ای که شرکت نمی‌کند مراجعه کنید)
 - ویزیت‌های PCP
 - ویزیت‌های بخش اورژانس
 - ویزیت‌های متخصص
 - اُرتز/پروتز*
 - ارزیابی‌های سلامت شناختی
 - آزمایشگاه و رادیولوژی*
 - آزمایشات و مداوای آلرژی
 - پیشگیری از آسم
 - پیوند اندام عمده*
 - تست نشانگر زیستی
 - تغذیه روده ای و پراروده ای*
 - تله مدیسن/تله هلث
 - توالی یابی سریع کل ژنوم
 - توانبخشی ریوی
 - توانبخشی قلبی
 - جراحی سرپایی*
 - خدمات آمبولانس برای موقعیت اضطراری
 - خدمات بهداشت روانی برای بیماران سرپایی
 - خدمات بهداشتی خانم‌ها
 - خدمات بیمارستانی بیماران سرپایی
 - خدمات بینایی*
 - خدمات پزشکی کودکان
 - خدمات تراجنسیتی*
 - خدمات جراحی
 - خدمات دندانپزشکی - محدود (که توسط متخصص پزشکی/ ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) در مطب پزشکی انجام می‌شود)
 - خدمات دوتایی
 - خدمات دیالیز/همودیالیز
 - خدمات قابله
 - خدمات کارکنان سلامت جامعه
 - خدمات کایروپراکتیک*
 - خدمات متخصص بیهوشی
- تعاریف و معانی خدمات تحت پوشش در فصل 8، «شماره‌ها و واژگان ضروری مهم» ذکر شده‌اند.

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



خدمات دارای ضرورت پزشکی برای محافظت از زندگی شما منطقی و لازم بوده، از بیماری شدید یا معلولیت شما جلوگیری کرده یا درد شدید ناشی از بیماری یا مصدومیت تشخیص داده شده را کاهش می‌دهند.

خدمات دارای ضرورت پزشکی شامل خدماتی می‌شوند که برای رشد و پیشرفت مناسب از لحاظ سنی، یا دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکرد لازم هستند.

برای اعضای زیر 21 سال، خدماتی دارای ضرورت پزشکی هستند که برای اصلاح یا بهبود نقص و بیماری‌ها یا عوارض فیزیکی یا روانی تحت مزایای غربالگری، تشخیص بیماری و مداوای زودهنگام و دوره‌ای فدرال (EPSDT) لازم هستند. شامل مراقبتی است که برای ترمیم یا کمک در تسکین بیماری یا عارضه فیزیکی یا روانی یا پیشگیری از وخیم‌تر شدن عارضه عضو لازم است.

خدمات ضروری از لحاظ پزشکی شامل موارد زیر نمی‌شوند:

- درمان‌هایی که تست نشده یا در دست آزمایش هستند
- خدمات یا اقلامی که معمولاً به عنوان موثر پذیرفته نشده‌اند
- خدمات در خارج روال و طول درمان معمول یا خدماتی که رهنمودهای بالینی ندارند
- خدمات برای راحتی مراقبت‌دهنده یا ارائه‌کننده

Blue Shield Promise با سایر برنامه‌ها همکاری خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که همه خدمات ضروری از لحاظ پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری به غیر از **Blue Shield Promise** باشد.

خدمات ضروری از لحاظ پزشکی شامل خدمات تحت پوششی می‌شوند که برای موارد زیر منطقی و لازم باشند:

- محافظت از جان؛
- پیشگیری از بیماری عمده یا معلولیت عمده؛
- تسکین درد شدید؛
- دستیابی به رشد و تکامل متناسب با سن، یا
- دستیابی، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکرد.

برای اعضای زیر سن 21 سال، خدمات ضروری از لحاظ پزشکی شامل همه خدمات تحت پوششی که در بالا شناسایی شدند و هرگونه مراقبت درمانی لازم، خدمات تشخیص بیماری، مداوا و سایر اقدامات برای اصلاح یا بهبود نقص و بیماری‌ها و عوارض فیزیکی و روانی است که براساس مزایای غربالگری، تشخیص بیماری و درمان زودهنگام و دوره‌ای فدرال (EPSDT، Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment) لازم باشد.

با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



EPSDT خدمات پیشگیری، تشخیصی و درمانی را برای نوزادان کم درآمد، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال ارائه می‌دهد. EPSDT خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش می‌دهد. این به این دلیل طراحی شده است که اطمینان حاصل کند که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف EPSDT این است که اطمینان حاصل شود کودکان مراقبت درمانی مورد نیاز خود را هنگامی که به آن نیاز دارند دریافت می‌نمایند - مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب در محیط مناسب.

Blue Shield Promise با سایر برنامه‌ها همکاری خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که همه خدمات دارای ضرورت پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری به غیر از Blue Shield Promise باشد. «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در این فصل بخوانید.

مزایای Medi-Cal که تحت پوشش Blue Shield Promise هستند

خدمات بیماران سرپایی (سریع)

ارزیابی سلامت شناختی

Blue Shield Promise ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال یا بیشتر که واجد شرایط ارزیابی مشابه به عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامت تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی سلامت شناختی به دنبال پیدا کردن علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل است.

تراپی‌های درمانی

Blue Shield Promise درمان‌های گوناگون شامل موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- شیمی درمانی
- پرتودرمانی

جراحی سرپایی

Blue Shield Promise روال‌های جراحی بیماران سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد. برای برخی از روندها، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأییدیه قبلی (تصویب از قبل) دریافت کنید. روش‌های تشخیصی و برخی از روش‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی، انتخابی در نظر گرفته می‌شوند. شما باید تأییدیه قبلی (تصویب از قبل) را دریافت کنید.

خدمات متخصص بیهوشی

خدمات بیهوشی که ضرورت پزشکی دارند در هنگامیکه مراقبت سرپایی دریافت می‌کنید تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی باشد که توسط یک متخصص بیهوشی ارائه می‌شود که ممکن است نیاز به تأیید قبلی (تصویب از قبل) داشته باشد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات کایروپراکتیک

خدمات کایروپراکتیک تحت پوشش Blue Shield Promise است که محدود به درمان ستون فقرات توسط دستکاری می‌شود. خدمات کایروپراکتیک محدود به حداکثر 2 جلسه در هر ماه می‌شوند. محدودیت‌ها به کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شوند. Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تصویب نماید.

این اعضا واجد شرایط خدمات کایروپراکتیک هستند:

- کودکان به سن زیر 21 سال
- افراد باردار تا خاتمه ماهی که شامل 60 روز بعد از خاتمه بارداری می‌شود
- ساکنین مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت میان دوره‌ای یا مرکز مراقبت نیمه حاد
- همه اعضا هنگامی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (Federally Qualified Health Center, FQHC)، یا کلینیک‌های بهداشت روستایی (Rural Health Clinics, RHC) در شبکه Blue Shield Promise ارائه می‌شوند. همه FQHC ها، RHC ها یا بیمارستان‌های کانتی خدمات کایروپراکتیک را به صورت سرپایی عرضه نمی‌کنند.

خدمات کارکنان سلامت جامعه

Blue Shield Promise خدمات کارکنان بهداشتی جامعه (community health worker, CHW) را در صورتی برای افراد پوشش می‌دهد که توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی و سایر شرایط بهداشتی یا پیشرفت آنها؛ طولانی شدن عمر؛ و ارتقای سلامت و کارایی جسمی و روانی توصیه می‌شود. ممکن است شامل خدمات زیر باشد:

- تعلیم و آموزش بهداشت، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ عارضه‌های سلامت رفتاری، عارضه‌های پری ناتال و مربوط به بهداشت دهان؛ و پیشگیری از آسیب
- ارتقاء سلامت و کوچینگ، از جمله تعیین هدف و ایجاد برنامه‌های اقدام برای اقدامات در جهت پیشگیری و مدیریت بیماری

خدمات دیالیز و همودیالیز

Blue Shield Promise درمان‌های دیالیز را تحت پوشش قرار می‌دهد. Blue Shield Promise خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را نیز در صورتی پوشش می‌دهد که پزشک شما درخواستی را تسلیم کرده و Blue Shield Promise آن را تصویب کرده باشد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات، لوازم و امکانات راحتی، رفاهی یا لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتورها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای سفر

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات قابله

Blue Shield Promise خدمات قابله را برای اعضای که باردار هستند یا در سال گذشته باردار بوده‌اند، با توصیه پزشک یا پزشک مجاز پوشش می‌دهد. آنچه که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد؟ قابله‌ها نیروهای کمکی برای زایمان هستند که خدمات حمایتی آموزش بهداشت، و پشتیبانی فیزیکی، روانی و غیر پزشکی را به افراد باردار و پس از زایمان قبل، در طول و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام سقط جنین، مرده‌زایی، و سقط جنین ارائه می‌کنند.

خدمات زوجی

Blue Shield Promise خدمات مراقبت از سلامت رفتاری زوجی (dyadic behavioral health, DBH) ضروری پزشکی را برای اعضا و مراقبان آنها پوشش می‌دهد. زوج می‌تواند یک کودک و والدین یا مراقبان او باشند. مراقبت زوجی به والدین یا مراقبان و کودک در کنار هم خدمات‌رسانی می‌کند. این خدمات رفاه خانواده را هدف قرار می‌دهد تا از رشد سالم کودک و سلامت روان او حمایت کند.

خدمات مراقبت از خانواده شامل بازدید ویزیت کودک تندرست DBH، خدمات زوجی جامع حمایتی جامعه، خدمات روانی-آموزشی زوجی، خدمات والدین یا مراقبین زوجی، آموزش خانواده زوجی، و مشاوره برای رشد کودک، و خدمات بهداشت روان مادر است.

خدمات پزشک

Blue Shield Promise خدمات پزشک را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

خدمات پاپزشکی (پاها)

Blue Shield Promise خدمات پاپزشکی را برای تشخیص و مداوای پزشکی، جراحی، مکانیکی، بدن درمانی یا برقی پای انسان به عنوان ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. این شامل درمان مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین شامل درمان غیر جراحی عضلات و تاندون‌های ساق است که عملکردهای پا را کنترل می‌کند.

مراقبت برای حساسیت

آزمایش و درمان حساسیت تحت پوشش Blue Shield Promise است که شامل حساسیت‌زدایی، کاهش حساسیت یا ایمن درمانی حساسیت می‌شود.

واکسیناسیون بزرگسالان

می‌توانید واکسیناسیون (واکسن) را بدون تصویب از قبل (اجازه قبلی) از یک ارائه‌کننده درون شبکه دریافت نمایید. Blue Shield Promise هزینه آن دسته از واکسن‌هایی را که توسط کمیته مشورتی روال‌های واکسیناسیون (ACIP) در مراکز پیشگیری و کنترل بیماری (CDC) توصیه شده تحت پوشش قرار می‌دهد که شامل واکسن‌های موردنیاز برای سفر نیز می‌شود.

همچنین می‌توانید برخی واکسیناسیون (واکسن‌های) بزرگسالان را از طریق Medi-Cal Rx در داروخانه دریافت نمایید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در این فصل

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



بخوانید.

مراقبت دوره بارداری و نوزاد

خدمات مراقبت دوره بارداری و نوزاد تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند.

- آموزش و امداد در مورد تغذیه با شیر مادر
- پرستار مامای رسمی (CNM)
- پمپ و لوازم سینه
- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیک جنین
- خدمات بهداشت روانی دوره بارداری
- خدمات قابله
- خدمات مرکز وضع حمل
- مامای جواز دار (LM)
- مراقبت از نوزادان
- مراقبت در دوره بارداری
- وضع حمل و مراقبت بعد از زایمان

خدمات بهداشت از راه دور (Telehealth)

بهداشت از راه دور روشی برای دریافت خدمات بدون حضور در محل فیزیکی ارائه کننده شما می‌باشد. سلامت از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه دهنده خود از طریق تلفن، ویدیو یا وسایل دیگر باشد. یا خدمات بهداشت از راه دور ممکن است شامل در میان گذاشتن اطلاعات با ارائه کننده شما بدون مکالمه زنده باشد. شما می‌توانید خدمات زیادی را از طریق سلامت راه دور دریافت کنید.

سلامت از راه دور (Telehealth) ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. می‌توانید برای کسب اطلاعات در مورد انواع خدماتی که می‌توانید از طریق بهداشت از راه دور دریافت کنید با ارائه کننده خود تماس بگیرید. این نکته حائز اهمیت است که شما و ارائه‌کننده موافقت کنید که برای خدمات خاصی که برای شما مناسب است از خدمات سلامت از راه دور استفاده نمایید. شما حق استفاده از خدمات حضوری را دارید. شما مجبور به استفاده از خدمات سلامت از راه دور نیستید حتی اگر ارائه دهنده شما موافق باشد که برای شما مناسب است.

خدمات سلامت روان

خدمات بهداشت روانی برای بیماران سرپایی

Blue Shield Promise ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به اجازه قبلی (تصویب از قبل) تحت پوشش قرار می‌دهد. شما در هر زمان می‌توانید ارزیابی بهداشت روانی را بدون ارجاع از یک ارائه کننده مجاز بهداشت روانی در شبکه Blue Shield Promise دریافت نمایید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



PCP شما یا ارائه کننده بهداشت روان، شما را برای غربالگری بیشتر بهداشت روانی به یک متخصص در شبکه Blue Shield Promise ارجاع می‌دهد تا در مورد سطح مراقبتی که نیاز دارید، تصمیم‌گیری کند. اگر غربالگری بهداشت روانی نشان دهد که شما در سطح ملایم یا متوسط ناتوانی قرار دارید یا ناتوانی عملکرد روانی، احساسی یا رفتاری دارید، Blue Shield Promise می‌تواند خدمات بهداشت روانی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

- ارزیابی و مداوای بهداشت روانی به صورت انفرادی و گروهی (روان درمانی)
- آزمایش روان شناسی هنگامیکه برای ارزیابی عارضه بهداشت روانی از لحاظ بالینی ایجاب نماید
- مهارت‌های رشد و توسعه ذهنی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسأله
- خدمات بیماران سرپایی برای اهداف نظارت بر درمان دارویی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی
- داروهای سرپایی که قبلاً تحت فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx قرار نگرفته‌اند (<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می‌شود. نمونه‌هایی از خانواده درمانی شامل موارد زیر است، اما محدود به موارد زیر نیست:

- روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
- درمان تعاملی کودک والدین (سنین 2 تا 12 سال)
- زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان)

برای دریافت کمک در کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات بهداشت روان که Blue Shield Promise ارائه می‌کند، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-855-765-9701 تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه Blue Shield Promise در دسترس نباشد یا PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما نمی‌تواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکر شده در بالا که در قسمت «دسترس‌ی به موقع به مراقبت» آورده شده است، انجام دهد، Blue Shield Promise آن را پوشش داده و به شما کمک می‌کند تا خدمات خارج از شبکه را دریافت کنید.

اگر غربالگری سلامت روان شما نشان می‌دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال داشته باشید و به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) نیاز داشته باشید، PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما می‌تواند شما را برای دریافت مراقبت‌های مورد نیاز به طرح سلامت روان شهرستان ارجاع دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در صفحه 83 در بخش «خدمات تخصصی بهداشت روان» بخوانید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



مراقبت اضطراری

خدمات سرپایی و بستری لازم برای درمان وضعیت اضطراری پزشکی

Blue Shield Promise همه خدماتی که برای مداوای وضعیت اضطراری پزشکی که در آمریکا پیش می‌آید (شامل مناطقی از قبیل پورتوریکو، جزایر ویرجین آمریکا و غیره) را تحت پوشش قرار می‌دهد. Blue Shield Promise همچنین مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک دارد را پوشش می‌دهد. وضعیت اضطراری پزشکی یک عارضه پزشکی به همراه درد شدید یا مصدومیت وخیم می‌باشد. این وضعیت به قدری جدی است که در صورت عدم دریافت فوری مراقبت‌های پزشکی، یک فرد بالغ (معقول) غیرمتخصص (نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) می‌تواند انتظار داشته باشد که منجر به موارد زیر شود:

- خطر جدی برای سلامتی شما؛
- آسیب جدی به عملکردهای جسمانی؛
- سوء عملکرد جدی هر اندام یا بخشی از بدن؛ یا
- خطر جدی در مواردی که یک فرد باردار در حال زایمان فعال است، یعنی زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر رخ می‌دهد:

- وقت کافی برای انتقال ایمن شما به بیمارستان دیگر قبل از زایمان وجود ندارد.
- انتقال ممکن است سلامتی و ایمنی شما یا کودک زاده نشده شما را در معرض خطر قرار دهد.

اگر ارائه‌کننده بخش اورژانس بیمارستان حداکثر 72 ساعت ذخیره داروی نسخه‌دار سرپایی را به عنوان بخشی از مداوای شما بدهد، Blue Shield Promise داروی نسخه دار را به عنوان بخشی از خدمات اورژانس تحت پوشش قرار می‌دهد. اگر ارائه‌کننده بخش اورژانس بیمارستان داروی نسخه‌داری را به شما بدهد که لازم است از داروخانه سرپایی تهیه شود، Medi-Cal Rx آن نسخه را پوشش خواهد داد.

اگر داروساز در داروخانه سرپایی یک **ذخیره اضطراری** از دارویی را بدهد، ذخیره اورژانس تحت پوشش Medi-Cal Rx بوده و Blue Shield Promise آن را پوشش نمی‌دهد. اگر داروخانه برای دادن داروی اضطراری به شما به کمک نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرند.

خدمات حمل و نقل اضطراری

خدمات آمبولانس برای کمک در رساندن شما به نزدیکترین محل مراقبت در یک وضعیت اضطراری تحت پوشش Blue Shield Promise است. بدین معنی است که عارضه شما باید آنقدر جدی باشد که سایر روش‌های رسیدن به محل دریافت مراقبت برای زندگی یا سلامتی شما خطرناک باشد. خدمات در خارج آمریکا تحت پوشش نیستند، به استثنای مراقبت اضطراری که لازم است در کانادا یا مکزیک به بیمارستان مراجعه نمایید. اگر خدمات آمبولانس اورژانس را در کانادا یا مکزیک دریافت کردید و در طول دوره مراقبت در بیمارستان نبودید، خدمات آمبولانس تحت پوشش Blue Shield Promise نخواهد بود.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



مراقبت بیماران رو به مرگ و تسکینی

Blue Shield Promise مراقبت پیش از مرگ و مراقبت تسکینی برای کودکان و بزرگسالان را تحت پوشش قرار می‌دهد که به تسکین ناراحتی‌های فیزیکی، احساسی، اجتماعی و روحی آنها کمک کند. بزرگسالان 21 سال به بالا نمی‌توانند خدمات مراقبت برای بیماران رو به مرگ و مراقبت تسکینی را همزمان دریافت کنند.

مراقبت قبل از فوت

مراقبت پیش از مرگ جزو مزایایی برای اعضای است که دچار بیماری مهلك هستند. لازم است که امید به زنده ماندن عضو برای دریافت مراقبت بیماران رو به مرگ 6 ماه یا کمتر باشد. شامل مداخله که اصولاً بر مدیریت درد و علائم بیماری به جای مداوا برای طولانی کردن زندگی تمرکز دارد.

مراقبت پیش از مرگ شامل این مواردند:

- خدمات پرستاری
- خدمات ورزش‌درمانی، کار درمانی یا گفتار درمانی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- خدمات امداد بهداشتی در منزل و خانه داری
- لوازم و دستگاه‌های پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx موجود باشد)
- خدمات مشاورتی
- خدمات مداوم پرستاری برپایه 24 ساعت در طول دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای باقی ماندن اعضای مبتلا به بیماری مهلك در منزل
- مراقبت استراحتی بیماران سرپایی برای حداکثر پنج روز پی‌پی در هر زمان در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز بیماران رو به مرگ
- مراقبت کوتاه مدت سرپایی برای کنترل درد یا مدیریت علائم بیماری در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز بیماران رو به مرگ

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکینی با محوریت بیمار و خانواده است که کیفیت زندگی را توسط پیش‌بینی، پیشگیری و مداوای رنج و درد بهبود می‌دهد. برای مراقبت تسکینی لزومی ندارد که احتمال طول عمر عضو شش ماه یا کمتر باشد. مراقبت تسکینی ممکن است به طور همزمان با مراقبت درمانی ارائه شود.

مراقبت تسکینی شامل این موارد می‌شود:

- برنامه ریزی پیشرفته مراقبتی
- ارزیابی و مشاوره برای مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت شامل تمام مراقبت‌های تسکینی و درمانی مجاز
- برنامه مراقبتی شامل موارد زیر شده ولی به آنها محدود نمی‌شود:

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- پزشک یا استثنویاتی
- دستیار پزشک
- پرستار مجاز
- پرستار کاردرمانی مجاز یا پزشک پرستار
- مددکار اجتماعی
- شخص روحانی
- هماهنگ سازی مراقبت
- مدیریت درمان و علائم بیماری
- بهداشت روانی و خدمات اجتماعی پزشکی

بزرگسالان 21 سال به بالا نمی‌توانند مراقبت تسکینی و مراقبت بیماران رو به مرگ را به طور همزمان دریافت نمایند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می‌کنید و شرایط مراقبت بیماران رو به مرگ را دارا هستید، می‌توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت بیماران رو به مرگ تغییر وضعیت دهید.

بستری در بیمارستان

خدمات متخصص بیهوشی

Blue Shield Promise خدمات بیهوشی با ضرورت پزشکی را در طول اقامت تحت پوشش در بیماران پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی یک ارائه‌کننده می‌باشد که در بیهوش کردن بیماران تخصص دارد. ماده بیهوش‌کننده نوعی دارو است که در طول برخی روال‌های پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

خدمات بیماران بستری در بیمارستان

مراقبت با ضرورت پزشکی بیماران بستری در بیمارستان هنگامی که در بیمارستان پذیرفته شوید تحت پوشش Blue Shield Promise است.

توالی‌یابی سریع کل ژنوم

توالی‌یابی سریع کل ژنوم (Whole Genome Sequencing, RWGS)، جزو مزایای تحت پوشش هر یک از اعضای Medi-Cal است که زیر یک سال بوده و خدمات بستری در بیمارستان را در واحد مراقبت ویژه دریافت می‌کنند. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سه‌گانه برای والدین یا والدین و نوزادشان و توالی‌یابی فوق سریع است. RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع عارضه‌ها است که بر مراقبت‌های واحد مراقبت ویژه (ICU) کودکان یک ساله یا کمتر، تأثیر می‌گذارد. اگر فرزند شما واجد شرایط خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) باشد، CCS ممکن است بستری در بیمارستان و RWGS را پوشش دهد.

خدمات جراحی

Blue Shield Promise جراحی با ضرورت پزشکی انجام شده در بیمارستان را تحت پوشش قرار می‌دهد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



برنامه تمدید مراقبت پس از زایمان (PPCE)

Blue Shield Promise مراقبت پس از زایمان را برای حداکثر 12 ماه پس از خاتمه بارداری بدون در نظر گرفتن درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرتی تمدید می‌کند. لزومی ندارد که اقدامی بکنید.

خدمات و لوازم دوباره بازتوانی و توانبخشی (درمانی)

این مزایا شامل خدمات و وسائلی می‌شود که به اشخاصی کمک می‌کند که مصدوم، معلول بوده یا عوارض مزمن دارند تا مهارت‌های روانی و فیزیکی را بدست آورده یا احیاء نمایند.

Blue Shield Promise خدمات بازتوانی و توانبخشی شرح داده شده در این بخش را در صورتی که تمام شرایط زیر برآورده شود پوشش می‌دهد:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری است
- این خدمات برای رسیدگی به عارضه سلامت است
- این خدمات برای کمک به شما جهت حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکرد برای زندگی روزمره است
- شما خدمات را در یک مرکز درون شبکه‌ای دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک درون شبکه دریافت خدمات را در مکان دیگری از نظر پزشکی ضروری تشخیص دهد یا یک مرکز درون شبکه برای درمان وضعیت سلامتی شما در دسترس نباشد.

Blue Shield Promise این خدمات بازتوانی/توانبخشی را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

Blue Shield Promise خدمات طب سوزنی را برای پیشگیری، تغییر، یا تسکین درد مزمن شدید و مداوم ناشی از یک وضعیت پزشکی شناخته شده پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن، به 2 مورد خدمت در ماه محدود می‌شود. محدودیت‌ها به کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شوند. Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تصویب نماید (تصویب از قبل).

شنوایی سنجی (شنوایی)

Blue Shield Promise خدمات شنوایی سنجی را تحت پوشش قرار می‌دهد. شنوایی سنجی سرپایی به 2 مورد خدمات در ماه محدود می‌شود (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تصویب نماید (تصویب از قبل).

درمان‌های بهداشت رفتاری

Blue Shield Promise خدمات مداوای بهداشت رفتاری را از طریق مزایای غربالگری، تشخیص بیماری و مداوای زودهنگام و دوره‌ای فدرال (EPSDT) به اعضای زیر 21 سال تحت پوشش قرار می‌دهد. BHT شامل خدمات و

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



برنامه‌های درمانی از قبیل آنالیز رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری برپایه شواهد می‌باشد که عملکرد شخص زیر 21 سال را تا حداکثر میزان ممکن توسعه داده یا ترمیم می‌کند.

خدمات BHT مهارت‌هایی را از طریق استفاده از مشاهده و تقویت رفتار یا توسط اشاعه آموزش هر مرحله از رفتار مورد نظر می‌آموزد. خدمات BHT براساس شواهد قابل اطمینان هستند. این خدمات تجربی نیستند. چند مثال از خدمات BHT عبارتند از مداخله‌های رفتاری، بسته‌های مداخله رفتاری ذهنی، مداوای رفتاری جامع و آنالیز رفتار کاربردی. خدمات BHT بایستی ضرورت پزشکی داشته، توسط یک پزشک یا روانشناس مجاز تجویز شده، توسط برنامه درمانی تصویب شده و به روشی ارائه شود که از برنامه درمانی تصویب شده پیروی کنند.

توانبخشی قلبی

خدمات توانبخشی قلبی به صورت سرپایی یا بستری تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند.

وسایل بادوام پزشکی (DME)

هزینه خریداری یا اجاره وسایل، لوازم و سایر خدمات DME تجویز شده توسط یک پزشک، دستیار پزشکی، متخصص پرستاری و متخصص پرستاری بالینی تحت پوشش Blue Shield Promise است. اقلام تجویز شده DME به عنوان ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌گیرند تا عملکردهای اساسی بدن را برای فعالیت‌های زندگی روزمره یا پیشگیری از معلولیت جسمانی عمده حفظ نمایند.

عموماً، Blue Shield Promise موارد زیر را تحت پوشش قرار نمی‌دهد:

- وسایل، ویژگی‌ها و لوازم راحتی، آسایشی یا لوکس، به استثنای پمپ‌های شیردوشی فروشگاهی که در این فصل در بخشی با عنوان «پمپ‌ها س شیردوشی و لوازم» در «مراقبت دوره بارداری و نوزاد» توصیف شده است.
- اقلامی که برای حفظ فعالیت‌های روزمره زندگی لازم نیستند از قبیل وسایل ورزشی، شامل وسائلی که به منظور ارائه حمایت اضافی برای فعالیت‌های تفریحی و ورزشی هستند
- وسایل نظافتی، به استثنای هنگامی که از لحاظ پزشکی برای عضو زیر 21 سال لازم باشد
- اقلام غیرپزشکی، از قبیل حمام سونا یا آسانسور
- ایجاد تغییرات در منزل و یا اتومبیل شما
- وسایل مربوط به آزمایش خون یا سایر مواد بدن (مانیتورهای گلوکز خون، مانیتورهای مداوم گلوکز، نوارهای آزمایش و نیشترهای دیابتی تحت پوشش Medi-Cal Rx می‌باشند)
- مانیتورهای الکترونیکی قلب و یا شش‌ها به غیر از مانیتورهای قطع موقت تنفس نوزاد
- تعمیر یا تعویض وسایل به واسطه مفقود شدن، سرقت یا سوء استفاده هنگامیکه برای اعضای به سن زیر 21 سال از لحاظ پزشکی ضروری باشد
- سایر اقلامی که اصولاً برای مراقبت درمانی استفاده نمی‌شوند

در برخی موارد، این موارد ممکن است زمانی تایید شوند که پزشک درخواستی برای تایید قبلی (تصویب از قبل) ارسال کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



تغذیه روده‌ای و تزریقی

از این روش‌های تأمین مواد مغذی به بدن هنگامی استفاده می‌شود که یک عارضه پزشکی به شما امکان تغذیه عادی غذا را نمی‌دهد. فرمول‌های تغذیه روده‌ای و محصولات تغذیه تزریقی ممکن است در صورت لزوم از طریق **Medi-Cal Rx** پوشش داده شوند. همچنین پمپ‌ها و لوله‌های روده‌ای و تزریقی را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

سمعک‌ها

هزینه سمعک در صورتی تحت پوشش **Blue Shield Promise** است که شما برای از دست دادن شنوایی آزمایش شده باشید، سمعک از لحاظ پزشکی ضروری بوده و شما نسخه‌ای را از پزشک خود دریافت نمایید. پوشش به ارزان‌ترین نوع سمعک که نیازهای پزشکی ما را برآورده می‌کند محدود می‌شود. **Blue Shield Promise** یک سمعک را تحت پوشش قرار می‌دهد مگر اینکه به این نتیجه برسد که استفاده از یک سمعک جداگانه برای هر گوش به طور قابل ملاحظه نتایج را بهبود می‌بخشد، در آن صورت دو سمعک را پوشش می‌دهد.

سمعک برای اعضای زیر سن 21 سال:

در کانتی لس آنجلس قانون ایالتی تأکید می‌کند کودکانی که به سمعک نیاز دارند برای تشخیص اینکه آیا کودک برای خدمات کودکان کالیفرنیا (**California Children's Services, CCS**) واجد شرایط است یا خیر، به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (**CCS**) ارجاع داده شوند. اگر کودک برای **CCS** واجد شرایط باشد، **CCS** هزینه سمعکی که از لحاظ پزشکی ضروری باشد را تحت پوشش قرار خواهد داد. اگر کودک برای **CCS** واجد شرایط نباشد، ما سمعکی که از لحاظ پزشکی ضروری باشد را به عنوان بخشی از پوشش **Medi-Cal** تحت پوشش قرار خواهیم داد.

Blue Shield Promise خدمات پزشکی واجد شرایط **CCS** از جمله سمعک را پوشش می‌دهد. **Blue Shield Promise** سمعکی را که از لحاظ پزشکی ضروری باشد به عنوان بخشی از پوشش **Medi-Cal** تحت پوشش قرار خواهد داد.

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا.

ما تحت **Medi-Cal**، موارد زیر را برای هر سمعک تحت پوشش قرار می‌دهیم:

- قالب گوش لازم برای قرار دادن سمعک
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت‌های مربوطه برای اطمینان از اینکه سمعک به خوبی کار می‌کند
- ویزیت‌های مربوطه برای تمیز کردن و قرار دادن سمعک
- تعمیر سمعک شما

ما تحت **Medi-Cal**، در موارد زیر تعویض سمعک را تحت پوشش قرار خواهیم داد:

- از دست دادن شنوایی شما به حدی باشد که سمعک فعلی شما برای تصحیح آن کافی نباشد
- سمعک شما مفقود شده، به سرقت رفته و یا خراب شده و نمی‌توان آنرا تعمیر کرد و شما در این مورد مقصر نبودید. بایستی یادداشتی را به ما بدهید که برای ما توضیح می‌دهد این موضوع چطور اتفاق افتاد

با بخش مراقبت از مشتریان **Blue Shield Promise** به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



برای اعضای 21 سال به بالا، Medi-Cal شامل مورد زیر نمی‌شود:

- تعویض باتری‌های سمعک

خدمات درمانی در خانه

Blue Shield Promise خدمات بهداشتی در منزل را هنگامی که توسط پزشک شما یا توسط دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی تجویز شده و ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

خدمات مراقبت در منزل به خدماتی که Medi-Cal پوشش می‌دهد محدود می‌شوند، از قبیل:

- خدمات پرستاری تخصصی نیمه وقت
- مددکارهای بهداشت خانگی نیمه وقت
- ورزش درمانی، کاردرمانی و گفتار درمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- لوازم پزشکی

لوازم، وسایل و دستگاه‌های پزشکی

Blue Shield Promise لوازم پزشکی که توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پزشک پرستاران و متخصصان پرستاری بالینی تجویز شده باشد را تحت پوشش قرار می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق هزینه در ازای خدمات FFS) Medi-Cal Rx تحت پوشش بوده و تحت پوشش Blue Shield Promise نیستند. وقتی FFS لوازم را پوشش می‌دهد، ارائه کننده هزینه خدمات شما را از Medi-Cal مطالبه خواهد کرد.

مواردی که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد:

- اقلام عمومی خانگی که شامل موارد زیر شده ولی به آنها محدود نمی‌شود:
 - نوار چسب (همه انواع)
 - الکل مالیدنی
 - وسایل آرایشی
 - گوله‌ها و سواب‌های پنبه ای
 - پودر آرایشی
 - دستمال کاغذی
 - فندق افسونگر
- درمان‌های عمومی خانگی که شامل موارد زیر شده ولی به آنها محدود نمی‌شود:
 - پترولاتم سفید
 - روغن و لوسیون برای خشکی پوست
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - اقلام اکسیده کردن از قبیل پراکسید هیدروژن
 - کاربامید پراکسید و پرورات سدیم

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



- شامپوهای غیردارویی
- ترکیبات موضعی حاوی پماد بنزوئیک و اسید سالیسیلیک، کرم اسید سالیسیلیک، پماد یا خمیر مایع و اکسید روی
- سایر اقلامی که عموماً در اصل برای مراقبت درمانی استفاده نمی‌شوند و معمولاً و عمدتاً توسط اشخاصی استفاده می‌شوند که نیاز خاص پزشکی برای آنها ندارند.

کاردرمانی

Blue Shield Promise خدمات کار درمانی شامل ارزیابی کار درمانی، برنامه درمانی، درمان، دستورات و خدمات مشورتی را تحت پوشش قرار می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به 2 مورد خدمت در ماه است (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تصویب نماید (تصویب از قبل).

آرتز/پروتز

Blue Shield Promise وسایل و خدمات آرتز و پروتز که ضرورت پزشکی داشته باشند و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک شما یا ارائه کننده پزشکی غیرپزشک تجویز شده باشند را تحت پوشش قرار می‌دهد. اینها شامل وسایل کاشته شده شنوایی، پروتز پستان/سینه بند بعد از برداشتن پستان، آلبسه کمپرس سوختگی و پروتز برای اعاده عملکرد یا جایگزین کردن بخشی از بدن یا حمایت بخش ضعیف یا بدشکل شده بدن است.

لوازم استومی و اورولوژی

Blue Shield Promise کیسه‌های استومی، کاتترهای ادراری، کیسه‌های تخلیه، لوازم آبیاری و چسبده‌ها را تحت پوشش قرار می‌دهد. اینها شامل لوازمی که برای راحتی یا آسایش بوده یا وسایل لوکس یا آپشن‌ها نمی‌شود.

فیزیوتراپی

Blue Shield Promise خدمات فیزیوتراپی شامل ارزیابی ورزش درمانی، برنامه درمانی، مداوا، دستورات، خدمات مشورتی و مصرف داروهای موضعی را که از لحاظ پزشکی ضروری باشد تحت پوشش قرار می‌دهد.

توانبخشی ریوی

Blue Shield Promise توانبخشی ریوی که ضرورت پزشکی داشته و توسط پزشک تجویز شده باشد را تحت پوشش قرار می‌دهد.

خدمات مرکز پرستاری تخصصی

Blue Shield Promise خدمات مرکز پرستاری تخصصی که ضرورت پزشکی داشته باشد را در صورتی تحت پوشش قرار می‌دهد که شما معلول بوده و به مقدار زیادی مراقبت نیاز داشته باشید. این خدمات شامل اقامت در یک مرکز مجاز به همراه مراقبت پرستاری تخصصی برپایه 24 ساعت در روز است.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



گفتار درمانی

Blue Shield Promise گفتار درمانی را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد. خدمات گفتار درمانی محدود به 2 جلسه در هر ماه می‌شوند. محدودیت‌ها به کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شوند. Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تصویب نماید (تصویب از قبل).

خدمات تراجنسیتی

Blue Shield Promise خدمات تراجنسیتی (خدمات تأیید جنسیت) را هنگامی تحت پوشش قرار می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته یا این خدمات شرایط جراحی ترمیمی را برآورده کنند.

آزمون‌های بالینی

Blue Shield Promise هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در آزمایش‌های بالینی پذیرفته شده‌اند، از جمله کارآزمایی‌های بالینی سرطان، در فهرست <https://clinicaltrials.gov> برای ایالات متحده پوشش می‌دهد.

Medi-Cal Rx، یک برنامه Medi-Cal FFS، بیشتر داروهای نسخه دار سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، «داروهای تجویزی سرپایی» را در این فصل بخوانید.

خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

Blue Shield Promise خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی بیماران سرپایی و بستری را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. اقدامات تصویربرداری پیشرفته گوناگون از قبیل اسکن‌های MRI، CT و اسکن PET براساس ضرورت پزشکی تحت پوشش هستند.

خدمات پیشگیری و تندرستی و مدیریت بیماری مزمن

موارد تحت پوشش برنامه درمانی:

- کمیته مشورتی برای واکسن‌های توصیه شده روش‌های واکسیناسیون
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های آکادمی متخصصین کودکان آمریکا Bright Futures در اینجا (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) آورده شده است.
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای خانم‌ها که کالج بیماری‌های زنان و زایمان آمریکا توصیه کرده است
- کمک در ترک سیگار که خدمات ترک سیگار نیز خوانده می‌شود.
- خدمات پیشگیری توصیه شده توسط گروه ویژه رتبه A و B خدمات پیشگیری آمریکا

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات تنظیم خانواده به اعضای ارائه می‌شود که در سنین بارداری هستند تا بتوانند در مورد تعداد و فاصله بین بچه دار شدن خود تصمیم‌گیری کنند. این خدمات شامل همه روش‌های پیشگیری مصوب FDA می‌شوند. PCP و متخصصین زنان/زایمان Blue Shield Promise (OB/GYN) برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

شما برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید بدون دریافت تصویب از قبل (اجازه قبلی) از Blue Shield Promise، پزشک یا درمانگاه Medi-Cal که به Blue Shield Promise وابستگی نداشته باشد را نیز انتخاب کنید. خدمات ارائه‌کننده خارج از شبکه که به تنظیم خانواده مربوط نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

Blue Shield Promise همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری‌های مزمن با تمرکز بر شرایط زیر را پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری‌های قلب و عروق
- آسم
- افسردگی

برای اطلاعات درباره مراقبت‌های پیشگیرانه برای جوانان 20 ساله و کمتر، فصل 5، «مراقبت تندرستی کودک و نوجوان» را بخوانید.

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) نوعی برنامه تغییر سبک زندگی برپایه مدرک می‌باشد. این برنامه 12 ماهه بر روی تغییرات سبک زندگی متمرکز است. این برنامه طوری طراحی شده است تا از بروز دیابت نوع 2 در بین اشخاصی که به پیش دیابت مبتلا هستند جلوگیری شود. اعضای که این معیارها را دارند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی را فراهم می‌کند. تکنیک‌ها شامل موارد زیر، اما محدود به این موارد نیست:

- ارائه یک مربی هم‌تراز
- آموزش نظارت شخصی و حل مشکلات
- ارائه ترغیب و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاعاتی برای حمایت از اهداف
- ردیابی مشاهدات مرتب برای دستیابی به اهداف

اعضا برای پیوستن به DPP باید قوانین خاصی را رعایت کنند. برای اطلاع از اینکه آیا واجد شرایط این برنامه هستید یا خیر با Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات بازسازی

Blue Shield Promise جراحی برای ترمیم یا تعمیر ساختارهای غیرعادی بدن را برای تا حد امکان بهبود یا ایجاد ظاهر عادی تحت پوشش قرار می‌دهد. ساختارهای غیرطبیعی بدن آنهایی هستند که در اثر نقایص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومورها، بیماری‌ها یا درمان بیماری‌هایی که منجر به از دست دادن ساختار بدن می‌شوند، مانند ماستکتومی ایجاد می‌شوند. ممکن است برخی محدودیت‌ها و استثنائات اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر

Blue Shield Promise این موارد را پوشش می‌دهد:

- الکل و غربالگری مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر، و ارجاع به درمان (Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment: SABIRT) برای پوشش درمانی از طریق شهرستان، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در زیر در این فصل بخوانید.

مزایای بینایی

Blue Shield Promise اینها را پوشش می‌دهد:

- معاینه عادی چشم هر 24 ماه؛ معاینات چشم بیشتر در صورتی تحت پوشش می‌باشند که از لحاظ پزشکی برای عضو ضروری باشند، از قبیل معاینات برای دیابت.
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یکبار با نسخه معتبر
- اگر نسخه شما تغییر کرد یا عینک شما گم شد، دزدیده شد یا شکسته شد و قابل تعمیر نبود، ظرف 24 ماه عینک را تعویض کنید. بایستی طی یادداشتی به ما اطلاع دهید که چگونه عینکتان مفقود شده، به سرقت رفته، یا شکسته است.
- وسائل کم بینایی برای اشخاصی که نقص بینایی دارند که نمی‌توان با عینک‌های متعارف، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی آن را اصلاح کرد و در توانایی شخص در انجام فعالیت‌های روزمره اختلال ایجاد می‌کند (برای مثال، دژنراسیون ماکولا که مربوط به سن شود).
- لنزهای تماسی که از لحاظ پزشکی ضروری باشند آزمایش برای لنزهای تماسی و خود لنزهای تماسی در صورتی ممکن است تحت پوشش باشند که به واسطه بیماری یا عارضه چشم (برای مثال از دست دادن یک گوش) استفاده از عینک غیرممکن باشد. عوارض پزشکی که برای لنزهای تماسی ویژه واجد شرایط هستند شامل آنیریדיا، آفاکیا و قوز قرنیه شده ولی به آنها محدود نمی‌شود.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند

شما در صورتی می‌توانید حمل و نقل پزشکی دریافت کنید که نیازهای پزشکی شما اجازه نمی‌دهند که از ماشین، اتوبوس یا تاکسی برای رفتن به قرارهای ویزیت خود استفاده کنید. شما می‌توانید برای خدمات تحت پوشش و قرار ملاقات داروخانه تحت پوشش Medi-Cal، حمل و نقل پزشکی دریافت کنید. شما می‌توانید با درخواست از پزشک، دندانپزشک، متخصص پا، یا ارائه دهنده اختلالات سلامت روان یا مصرف مواد، درخواست حمل و نقل پزشکی کنید. ارائه دهنده شما نوع صحیح حمل و نقل را برای رفع نیازهای شما تعیین خواهد کرد.

اگر متوجه شوند که به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، آن را با پر کردن یک فرم و ارسال آن به Blue Shield Promise تجویز خواهند کرد. پس از تأیید، تأییدیه بسته به نیاز پزشکی تا 12 ماه پابرجا است. پس از تأیید، می‌توانید هر تعداد ایاب و ذهاب که نیاز دارید دریافت کنید. پزشک شما ملزم خواهد بود که نیاز پزشکی شما برای حمل و نقل پزشکی را ارزیابی کرده و آن را هر 12 ماه مجدداً تصویب کند.

حمل و نقل پزشکی شامل یک آمبولانس، ون برانکار، ون صندلی چرخدار یا حمل و نقل هوایی می‌شود. هنگامی که برای رفتن به قرار ویزیت خود به وسایل حمل و نقل نیاز دارید، Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی را مجاز می‌شمارد. بدین معنی که برای مثال اگر شما از لحاظ جسمانی یا پزشکی بتوانید از ون صندلی چرخدار استفاده کنید، Blue Shield Promise هزینه حمل با آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. شما تنها در صورتی برای حمل و نقل هوایی واجد شرایط هستید که عارضه پزشکی شما هرگونه وسیله حمل و نقل زمینی را غیرممکن می‌کند.

اگر:

- به طوری که به واسطه اجازه کتبی پزشک یا ارائه کننده دیگری روشن است از لحاظ جسمانی یا پزشکی ضرورت دارد چون شما نمی‌توانید از لحاظ جسمانی یا پزشکی از اتوبوس، تاکسی، ماشین یا ون برای رفتن به قرار ویزیت خود استفاده کنید.

- شما برای رفت و آمد به منزل، ماشین یا محل مداوای خود به واسطه معلولیت جسمانی یا روانی به کمک راننده نیاز دارید.

برای درخواست خدمات حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرارهای ویزیت غیرفوری (عادی) تجویز کرده است، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556، حداقل 1 روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از نوبت ویزیت خود تماس بگیرید. برای قرار ملاقات‌های فوری، در زودترین زمان ممکن تماس بگیرید. وقتی تماس می‌گیرید، کارت شناسایی عضو خود را آماده داشته باشید.

محدودیت‌های حمل و نقل پزشکی:

Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی موجود که نیازهای پزشکی شما را برای رفتن به نزدیکترین ارائه کننده که با او قرار ملاقات دارید از منزل شما برآورده می‌کند، را ارائه می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد یا یک قرار داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نیست، نمی‌توانید حمل و نقل پزشکی دریافت کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در این کتابچه راهنمای اعضا وجود دارد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



اگر Medi-Cal نوع قرار ملاقات را پوشش می‌دهد اما نه از طریق طرح سلامت، Blue Shield Promise هزینه حمل و نقل پزشکی را پوشش نمی‌دهد، اما می‌تواند به شما در برنامه‌ریزی حمل و نقل با Medi-Cal کمک کند. حمل و نقل در خارج شبکه یا منطقه خدماتی تحت پوشش نیست، مگر اینکه Blue Shield Promise قبلاً اجازه داده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

هزینه برای عضو

وقتی Blue Shield Promise حمل و نقل را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

نحوه دریافت حمل و نقل غیر پزشکی

مزایای شما شامل ایاب و ذهاب به قرارهایتان در زمانی است که قرار ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و شما به وسایل حمل و نقل دسترسی ندارید. وقتی همه راه‌های دیگر را برای حمل و نقل امتحان کرده‌اید و عبارتند از:

- رفت و برگشت به قرار ویزیت برای خدمات Medi-Cal که توسط ارائه‌کننده شما تصویب شده باشد، یا
- تحویل گرفتن داروهای نسخه دار و لوازم پزشکی

Blue Shield Promise به شما اجازه می‌دهد تا از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر روش‌های عمومی یا خصوصی برای رفتن به قرارهای ویزیت پزشکی خود برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal، استفاده کنید.

Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین نوع حمل و نقل غیرپزشکی که نیازهای شما را برآورده کند، تحت پوشش قرار خواهد داد. گاهی اوقات، Blue Shield Promise می‌تواند هزینه مسافرت در یک ماشین شخصی که شما ترتیب آن را داده‌اید را به شما بازپرداخت (پس بدهد) کند. Blue Shield Promise باید این موضوع را قبل از سفر شما تایید کند و شما باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید به روش دیگری مثل اتوبوس سفر کنید.

شما باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید از راه دیگری مانند اتوبوس رفت و آمد کنید. شما می‌توانید تماس بگیرید، ایمیل بزنید یا حضوری به ما بگویید. اگر به وسایل حمل‌ونقل دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان تا قرار ملاقات رانندگی کنید، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت نمی‌کند. این مزیت فقط برای اعضای است که به وسایل نقلیه دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت مسافت پیموده شده، باید نسخه‌هایی از مدارک راننده ارسال کنید:

- گواهینامه رانندگی،
- کارت خودرو و
- مدرک بیمه ماشین

برای درخواست خدمات مسافرتی که مجاز شمرده شده است، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 حداقل 1 روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از نوبت ویزیت خود تماس بگیرید. یا هر چه زودتر در صورتی که قرار ویزیت فوری دارید تماس بگیرید. وقتی تماس می‌گیرید، کارت شناسایی عضو خود را آماده داشته باشید.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند با درمانگاه محلی بهداشت سرخپوستان خودشان تماس گرفته و برای حمل و نقل غیرپزشکی درخواست نمایند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



محدودیت‌های حمل و نقل غیرپزشکی

Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی که نیازهای شما را برای رفتن به نزدیکترین ارائه‌کننده از منزل شما که با او قرار ویزیت دارید برآورده کند، ارائه می‌کند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را مستقیماً پس بگیرند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

حمل و نقل غیرپزشکی به موارد زیر اطلاق نمی‌شود:

- آمبولانس، ون برانکار، ون صندلی چرخدار یا روش دیگری از حمل و نقل پزشکی که برای دریافت خدمات تحت پوشش ضرورت پزشکی داشته باشد.
- شما برای رفت و برگشت به منزل، ماشین یا محل مداوا به واسطه عارضه جسمانی یا روانی به کمک راننده نیاز دارید.
- شما در صندلی چرخدار هستید و نمی‌توانید بدون دریافت کمک از راننده از ماشین پیاده و سوار شوید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی‌دهد.

هزینه برای عضو

وقتی Blue Shield Promise حمل و نقل غیرپزشکی را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

هزینه‌های مسافرت

در برخی موارد، اگر مجبورید برای حضور در قرار ملاقات با پزشکی که در نزدیکی خانه شما در دسترس نیست، سفر کنید Blue Shield Promise می‌تواند هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ، عوارض، و غیره را پوشش دهد. همچنین ممکن است این خدمات برای کسی که با شما سفر می‌کند تا در قرار ملاقات‌تان به شما کمک کند یا کسی که عضوی را برای پیوند عضو به شما اهدا می‌کند، تحت پوشش قرار گیرند. شما باید با تماس با بخش مراقب از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556، درخواست پیش‌تأیید (مجوز قبلی) برای این خدمات کنید.

خدمات دندانپزشکی

Medi-Cal از برنامه‌های مراقبت هماهنگ برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، به گزینه‌های مراقبت درمانی در <http://dhcs.ca.gov/myMedi-Cal> بروید. می‌توانید در «هزینه‌بابت-خدمات Dental» بمانید، یا می‌توانید «مراقبت‌های مدیریت شده Dental» را انتخاب کنید. برای انتخاب یا تغییر طرح دندانپزشکی خود، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما نمی‌توانید همزمان در یک برنامه PACE یا SCAN و یک برنامه مراقبت هماهنگ دندانپزشکی ثبت‌نام کنید. خدمات دندانپزشکی Medi-Cal شما توسط Blue Shield Promise ارائه می‌شود. برای کمک در پیدا کردن دندانپزشک یا کمک در دریافت خدمات دندانپزشکی، می‌توانید با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

Medi-Cal خدمات دندانپزشکی را تحت پوشش قرار می‌دهد، از جمله:

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- خدمات دندانپزشکی برای تشخیص و پیشگیری از بیماری (از قبیل، معاینه، تصویربرداری با اشعه ایکس و تمیز کردن دندان‌ها)
- خدمات اضطراری برای کنترل درد کشیدن دندان
- پر کردن
- مداوای کانال ریشه (جلویی/عقبی)
- روکش (از قبل ساخته شده/آزمایشگاه)
- جرم‌گیری عمقی و صاف کردن جدار ریشه
- پروتز دندانی کامل و ناکامل
- ارتودنسی کودکان واجد شرایط
- فلورید موضعی

اگر سؤالاتی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به شماره 1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید از وب سایت Medi-Cal Dental Program به آدرس <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید و در برنامه مراقبت هماهنگ دندانپزشکی ثبت نام کرده‌اید، با برنامه مراقبت هماهنگ دندانپزشکی که به شما اختصاص داده شده است تماس بگیرید.

سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Blue Shield Promise

خدمات و حمایت‌های بلند مدت

Blue Shield Promise برای اعضای واجد شرایط، خدمات مراقبت طولانی مدت و پشتیبانی را در انواع مراکز یا خانه‌های مراقبت طولانی مدت زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی به طوریکه به تصویب Blue Shield Promise رسیده باشد
- خدمات مرکز مراقبت تحت حاد (شامل بزرگسالان و اطفال) طبق تایید Blue Shield Promise
- خدمات مرکز مراقبت مداخله‌ای که Blue Shield Promise آن را تأیید می‌کند، از جمله:
 - مرکز مراقبت مداخله‌ای/ناتوانی رشدی (ICF/DD)،
 - مرکز مراقبت مداخله‌ای/ناتوانی رشدی-توانبخشی (ICF/DD-H)، و
 - مرکز مراقبت مداخله‌ای/پرستاری با معلولیت رشدی (ICF/DD-N)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبت طولانی‌مدت هستید، Blue Shield Promise اطمینان حاصل می‌کند که در مرکز مراقبت بهداشتی یا خانه‌ای قرار می‌گیرید که بهترین سطح مراقبت را با نیازهای پزشکی شما ارائه می‌دهد. اگر درباره خدمات مراقبت طولانی مدت سؤالی دارید، با (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های اساسی

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌دهندگان مختلف یا در سیستم‌های مختلف بهداشتی چالش‌برانگیز است.

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise می‌خواهد اطمینان حاصل کند که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای تجویزی و خدمات بهداشت رفتاری را دریافت می‌کنند. Blue Shield Promise می‌تواند بدون هیچ هزینه‌ای به هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامتی شما کمک کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد نیز در دسترس است. پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توان نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را برآورده کرد، می‌تواند دشوار باشد. در اینجا چند روش که Blue Shield Promise می‌تواند به اعضا کمک کند، آورده شده است:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن قرار ملاقات یا داروها مشکل دارید، Blue Shield Promise می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای رسیدن به قرار حضوری به کمک نیاز دارید، Blue Shield Promise می‌تواند به شما کمک کند حمل و نقل رایگان دریافت کنید.

اگر در مورد بهداشت خود یا فرزندتان سوالات یا نگرانی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت پیچیده (Complex Care Management، CCM)

اعضایی با نیازهای بهداشتی پیچیده‌تر ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. Blue Shield Promise خدمات مدیریت مراقبت پیچیده (CCM) را به اعضای در معرض خطر ارائه می‌کند.

معیارهای ثبت نام برای مدیریت مراقبت پیچیده (CCM):

- پیوند اندام اصلی
 - ضربه روحی بزرگ
 - چهار مورد یا بیشتر بیماری مزمن
 - سه مورد یا بیشتر پذیرش در یک دوره 12 ماهه
 - بستری مجدد ظرف 30 روز با تشخیص مشابه یا عارضه مشابه
 - استفاده از چندین داروخانه شامل بیش از 30 نسخه در هر دوره سه ماهه
 - تشخیص سرطان که مستلزم چندین روش درمانی با هماهنگی مراقبت‌های پیچیده در رشته‌های مختلف است
- اعضایی که در CCM و مدیریت مراقبت پیشرفته ثبت‌نام کرده‌اند (در زیر بخوانید) یک مدیر مراقبت اختصاص یافته در Blue Shield Promise دارند که می‌تواند نه تنها به مدیریت مراقبت اولیه که در بالا توضیح داده شد، بلکه در مجموعه گسترده‌ای از پشتیبانی‌های مراقبت انتقالی که در صورت ترخیص شما در دسترس هستند، از یک بیمارستان گرفته تا مرکز پرستاری ماهر، بیمارستان روانپزشکی یا درمان همراه با اسکان کمک کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM، Enhanced Care Management)

Blue Shield Promise خدمات مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) را برای اعضای تحت پوشش قرار می‌دهد که نیازهای بسیار پیچیده دارند. ECM دارای خدمات اضافی برای کمک به شما است تا مراقبت لازم برای حفظ سلامتی را دریافت نمایید. این خدمات مراقبت شما را از پزشکان مختلف و سایر ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی مدیریت شده می‌کند. ECM مراقبت اصلی و پیشگیرانه، مراقبت حاد، بهداشت رفتاری، رشد و پیشرفت، بهداشت دهان، خدمات و حمایت‌های طولانی مدت بر پایه جامعه محلی (LTSS) و ارجاعات به منابع موجود در جامعه محلی را هماهنگ می‌کند. در صورت واجد شرایط بودن، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا بدانید آیا می‌توانید و یا چه زمانی می‌توانید ECM را دریافت کنید. یا با ارائه دهنده مراقبت‌های درمانی خود صحبت کنید. آنها می‌توانند بفهمند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا باید شما را برای خدمات مدیریت مراقبت معرفی کنند یا خیر.

خدمات ECM تحت پوشش

اگر برای ECM واجد شرایط شوید، تیم مراقبتی خودتان را خواهید داشت که شامل هماهنگ کننده ارشد مراقبتی می‌شود. این شخص با شما و پزشکان شما، متخصصین، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه کنندگان خدمات اجتماعی و دیگران صحبت خواهد کرد. آنها از هماهنگی همه افراد جهت دریافت مراقبت‌های مورد نیاز شما در زمان نیاز اطمینان حاصل خواهند کرد. هماهنگ کننده ارشد مراقبتی در پیدا کردن و درخواست برای خدمات در جامعه محلی شما نیز می‌تواند به شما کمک کند. ECM شامل موارد زیر می‌شود:

- فراگیری و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگ سازی افزوده مراقبت
- اشاعه بهداشت
- مراقبت جامع انتقالی
- خدمات حمایتی برای اعضا و خانواده
- هماهنگ سازی و ارجاع به حمایت‌های جامعه محلی و اجتماعی

برای کسب اطلاعات در مورد اینکه آیا ECM برای شما مناسب است، با نماینده Blue Shield Promise یا ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود گفتگو کنید.

هزینه برای عضو

خدمات ECM برای اعضا هزینه‌ای ندارند.

حمایت‌های جامعه محلی

شما ممکن است تحت برنامه مراقبتی شخصی شده خود، حمایت را دریافت کنید. حمایت جامعه محلی خدمات یا موقعیت‌های جایگزین مناسب از لحاظ پزشکی کمک‌کننده و مقرون به صرفه برای اعضای تحت پوشش برنامه ایالتی Medi-Cal هستند. این خدمات برای اعضا اختیاری است. در صورت واجد شرایط بودن، این خدمات می‌توانند به شما

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



کمک کنند تا مستقل‌تر زندگی کنید. این خدمات جایگزین مزایایی نمی‌شوند که همین حالا تحت Medi-Cal دریافت می‌کنید. پشتیبانی‌های انجمن ممکن است شامل کمک برای یافتن یا حفظ مسکن، و عده‌های غذایی متناسب با پزشکی، یا سایر کمک‌ها برای شما یا مراقب شما باشد. اگر به کمک نیاز دارید یا مایلید اطلاعات بیشتری را در مورد حمایت‌های جامعه محلی که ممکن است در اختیار شما باشند کسب نمایید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید یا با ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود تماس بگیرید. برای خدمات پشتیبانی انجمن هیچ هزینه‌ای برای اعضا وجود ندارد.

حمایت‌های جامعه محلی که Blue Shield Promise عرضه می‌کند:

- خدمات ردیابی در گذار به مسکن
- ودیعه‌های مسکونی
- خدمات اجاره نشینی و حفظ و نگهداری مسکن
- مسکن کوتاه مدت و پس از بستری شدن در بیمارستان
- مراقبت بهبودی بخش
- خدمات استراحتی
- برنامه‌های توانبخشی در طول روز
- گذار/تغییر مسیر از مرکز پرستاری به مرکز زندگی امدادی از قبیل مراکز مراقبت مسکونی برای سالمندان و بزرگسالان (RCFE) و مراکز مسکونی بزرگسالان (ARF)
- خدمات گذار جامعه محلی/ گذار از مرکز پرستاری به منزل
- مراقبت شخصی (ماوراری خدمات و حمایت‌های مسکونی) و خدمات خانه داری
- سازگاری‌های دسترسی محیطی (ایجاد تغییرات در منزل)
- خوراک/خوراک بستگی به وضعیت پزشکی
- مراکز ترک اعتیاد
- درمان آسم

اگر به کمک نیاز دارید یا مایلید اطلاعات بیشتری را در مورد حمایت‌های جامعه محلی که ممکن است در اختیار شما باشند کسب نمایید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا با ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود تماس بگیرید.

پیوند اندام اصلی

پیوندهای اندام برای کودکان زیر 21 سال

در کانتی لس آنجلس قانون ایالتی تأکید می‌کند کودکانی که به پیوند نیاز دارند برای تشخیص اینکه آیا کودک برای خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services، CCS) واجد شرایط است یا خیر، به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، CCS هزینه پیوند اندام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Blue Shield Promise کودک را برای ارزیابی به مرکز پیوند اندام واجد شرایط ارجاع خواهد داد. اگر مرکز پیوند اندام تأیید کند که پیوند اندام لازم و ایمن است، Blue Shield Promise هزینه پیوند اندام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise باید کودکان واجد شرایط خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) را در عرض 72 ساعت پس از اینکه پزشک یا متخصص اطفال تشخیص داد که یک کودک کاندید بالقوه‌ای برای پیوند است، برای ارزیابی به مرکز مراقبت‌های ویژه (SCC) مورد تأیید CCS ارجاع دهد. اگر SCC تأیید کند که پیوند انجام لازم و ایمن است، Blue Shield Promise هزینه پیوند انجام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

پیوندهای انجام برای بزرگسالان 21 سال به بالا

اگر پزشک شما تصمیم بگیرد که شما به پیوند انجام عمده نیاز دارید، Blue Shield Promise شما را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند انجام واجد شرایط ارجاع خواهد داد. اگر مرکز پیوند انجام تأیید کند که پیوند انجام برای وضعیت پزشکی شما لازم و ایمن است، Blue Shield Promise هزینه پیوند انجام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

پیوند انجام‌های اصلی زیر تحت پوشش Blue Shield Promise بوده ولی به آنها محدود نمی‌شود:

- مغز استخوان
- کبد
- قلب
- کبد/روده کوچک
- قلب/ریه
- ریه
- کلیه
- لوزالمعده
- لوزالمعده
- کلیه/لوزالمعده
- روده کوچک

برنامه‌های پزشکی خیابانی

اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان پزشکی در شبکه ارائه‌دهنده Blue Shield Promise دریافت کنند. ارائه‌کننده برنامه پزشکی خیابانی، یک پزشک دارای مجوز مراقبت‌های درمانی اولیه یا یک غیرپزشک مراقبت‌های درمانی اولیه درون شبکه‌ای است. برای اطلاعات بیشتر در مورد برنامه پزشکی خیابانی Blue Shield Promise، با (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

هزینه‌های حمل و نقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده‌تان برای رسیدن به یک قرار پزشکی مرتبط با بیماری‌های واجد شرایط CCS نیاز به کمک دارید و هیچ منبع دیگری در دسترس وجود ندارد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل و نقل، غذا، مسکن و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. شما باید با Blue Shield Promise تماس بگیرید و قبل از اینکه هزینه غذای حمل و نقل و اقامت را از جیب خود بردارید، درخواست تأیید قبلی (مجوز قبلی) کنید. Blue Shield Promise همانطور که در فصل 4، «مزایا و خدمات» ذکر شد، حمل و نقل غیرپزشکی و غیر اورژانس پزشکی را ارائه می‌کند.

اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفر شما ضروری تشخیص داده شود و Blue Shield Promise تأیید کند که شما سعی کرده‌اید از طریق Blue Shield Promise خدمات حمل و نقل را دریافت کنید، می‌توانید از Blue Shield Promise درخواست بازپرداخت هزینه کنید. ما باید ظرف 60 روز تقویمی پس از ارسال رسیدهای مورد نیاز و اثبات هزینه‌های حمل و نقل، هزینه را به شما بازپرداخت کنیم.

خدمات برپایه اجتماع و خانه (HCBS) خارج از پوشش خدمات WCM

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



اگر واجد شرایط ثبت نام در معافیت (c)1915 هستید، ممکن است بتوانید خدمات برپایه اجتماع و خانه که وابسته به بیماری‌های واجد شرایط CCS نیستند اما برای ماندن در یک محیط اجتماعی به جای یک موسسه ضروری هستند را دریافت کنید. به عنوان مثال، اگر برای برآورده کردن نیازهای خود در یک محیط بر پایه اجتماع، به تغییراتی در خانه نیاز دارید، Blue Shield Promise نمی‌تواند این هزینه‌ها را به عنوان یک شرایط مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت (c)1915 ثبت نام کرده باشید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از ماندن در یک موسسه ضروری باشد، ممکن است تغییرات خانه تحت پوشش قرار گیرد.

سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

خدمات دیگری که می‌توانید از طریق برنامه هزینه-بابت-خدمات (FFS) در Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

گاهی اوقات Blue Shield Promise برخی خدمات را پوشش نمی‌دهد ولی هنوز می‌توانید آنها را از طریق FSS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت نمایید. Blue Shield Promise با سایر برنامه‌ها همکاری خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که همه خدمات دارای ضرورت پزشکی را دریافت می‌کنید، از جمله خدمات تحت پوشش برنامه دیگری به غیر از Blue Shield Promise. این بخش حاوی برخی از این خدمات است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

داروهای نسخه دار سرپایی

داروهای نسخه‌دار تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای نسخه‌داری که داروخانه ارائه می‌کند تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که یک برنامه FFS Medi-Cal است. برخی داروهایی که توسط یک ارائه‌دهنده در مطب یا درمانگاه ارائه می‌شوند، ممکن است تحت پوشش Blue Shield Promise باشند. اگر ارائه‌دهنده شما داروهایی را که در مطب پزشک، مرکز تزریقات و سرم تراپی یا یک ارائه‌دهنده تزریقات خانگی تجویز می‌کند، اینها داروهایی هستند که توسط پزشک استعمال می‌شوند.

اگر یک متخصص مراقبت‌های پزشکی غیر داروخانه‌ای، دارو را استعمال کند، تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه‌دهنده شما می‌تواند داروهایی را در فهرست داروهای تحت قرارداد Medi-Cal Rx برای شما تجویز کند. گاهی اوقات، شما به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای تحت قرارداد قرار نگرفته باشد. این داروها قبل از اینکه بتوانید نسخه آن را در داروخانه تهیه کنید نیاز به تأیید دارند. Medi-Cal Rx اینگونه درخواست‌ها را در ظرف 24 ساعت بررسی کرده و در مورد آنها تصمیم می‌گیرد.

- یک داروساز در داروخانه سرپایی یا بخش اورژانس بیمارستان در صورتیکه احساس کند به آن نیاز دارید ممکن است یک ذخیره اضطراری 14 روزه را به شما بدهد. Medi-Cal Rx هزینه ذخیره اضطراری دارو که داروخانه سرپایی ارائه کرده را پرداخت خواهد کرد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



▪ Medi-Cal Rx ممکن است به درخواست غیراضطراری پاسخ منفی بدهد. اگر اینطور باشد، نامه‌ای را برایتان ارسال خواهند کرد که دلیل آنرا توصیف می‌کند. آنها گزینه‌های شما را به اطلاع شما خواهند رسانید برای کسب اطلاعات بیشتر، «شکایات» در فصل 6 را مطالعه کنید.

برای کسب اطلاعات در مورد آنکه آیا یک دارو در فهرست دارویی قرارداد یا دریافت یک نسخه از فهرست دارویی قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس گرفته و 7 یا 711 را فشار دهید.

یا از وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید.

داروخانه‌ها

اگر نسخه ای را می‌پسجید یا تجدید می‌کنید، باید داروهای تجویز شده را از داروخانه ای دریافت کنید که با Medi-Cal Rx همکاری دارد. می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری دارند را در راهنمای داروخانه‌های Medi-Cal Rx به آدرس زیر پیدا کنید:

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

می‌توانید با تماس با Medi-Cal Rx با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و انتخاب دکمه 7 یا 711، یک داروخانه را در نزدیکی خود یا داروخانه‌ای را پیدا کنید که می‌تواند داروی شما را برایتان پست کند.

زمانیکه یک داروخانه را انتخاب کردید، نسخه خود را به آن داروخانه ببرید. ارائه کننده شما نیز می‌تواند آن را از سوی شما برای داروخانه ارسال کند. نسخه خود را به همراه کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC به داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از همه داروهای که مصرف می‌کنید و هرگونه آلرژی که ممکن است داشته باشید آگاه باشد. اگر در مورد نسخه خود سوالی دارید، از داروساز بپرسید.

اعضا همچنین می‌توانند خدمات حمل و نقل را از Blue Shield Promise برای رفتن به داروخانه‌ها دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل و نقل، «مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در فصل 4 این کتاب راهنما بخوانید.

خدمات بهداشت روانی تخصصی

برخی خدمات بهداشت روانی به جای Blue Shield Promise توسط برنامه‌های بهداشت روانی کانتی ارائه می‌شوند. این خدمات شامل خدمات بهداشت روانی تخصصی (Specialty Mental Health Services, SMHS) برای اعضای می‌شود که مقررات SMHS را برآورده می‌کنند. SMHS ممکن است شامل این خدمات بیماران سرپایی، درمان همراه با اسکان و بستری شود:

خدمات بیماران سرپایی:

- خدمات بهداشت روانی
- خدمات حمایت دارویی
- خدمات درمان فشرده در طول روز
- خدمات توانبخشی در طول روز
- خدمات مداخله بحرانی
- خدمات تثبیت بحرانی
- مدیریت پرونده هدفمند

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- خدمات بهداشت رفتاری تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- هماهنگی خدمات مراقبت ویژه (Intensive Care Coordination, ICC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات ویژه در محیط خانه (Intensive Home-Based Services, IHBS) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات مراقبت درمانی پرورشگاهی (Therapeutic Foster Care, TFC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات پشتیبانی همتا (Peer Support Services, PSS) (اختیاری)

خدمات درمانی با اسکان:

- خدمات مداوای مسکونی بزرگسالان
- خدمات مداوای مسکونی در موارد بحرانی

خدمات بیماران بستری:

- خدمات روانپزشکی سرپایی عرضه شده در بیمارستان
- خدمات مرکز بهداشتی روانپزشکی

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تخصصی بهداشت روانی ارائه شده توسط برنامه بهداشت روانی کانتی، می‌توانید با برنامه بهداشت روانی کانتی خود تماس بگیرید.

برای یافتن شماره تلفن رایگان تمام کانتی‌ها به صورت آنلاین، به آدرس

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر Blue Shield Promise

متوجه شود که شما به خدمات برنامه بهداشت روان کانتی نیاز خواهید داشت، Blue Shield Promise به شما کمک خواهد کرد که با خدمات برنامه بهداشت روان کانتی تماس بگیرید.

خدمات مداوای اختلال مصرف مواد مخدر

Blue Shield Promise اعضای را که برای دریافت خدمات درمانی در خصوص مصرف الکل و مصرف مواد مخدر نیاز به کمک دارند، حمایت می‌کند. خدمات مخصوص مصرف مواد مخدر از طریق ارائه کنندگان مراقبت‌های درمانی عمومی مانند مراکز مراقبت‌های درمانی اصلی، بیمارستان مجهز به بخش‌های بستری و بخش‌های اورژانس و از طریق ارائه کنندگان خدمات تخصصی در زمینه مصرف مواد مخدر در دسترس هستند. برنامه‌های County Behavioral Health Plans اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره گزینه‌های درمان اختلالات مصرف مواد با خط کمکی Los Angeles County Substance Use Disorder به شماره (TTY 711) 1-844-804-7500 در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته، تماس بگیرید.

اعضای Blue Shield Promise می‌توانند مورد ارزیابی قرار بگیرند تا به خدماتی که بیشترین تناسب را با نیازها و ترجیحات سلامتی آنها دارد، متصل شوند. در صورت وجود ضرورت پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی،

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



درمان بستری و داروهای اختلالات مصرف مواد مخدر (که به آنها «درمان با کمک دارو (Medication Assisted Treatment, MAT)» نیز گفته می‌شود) مانند بوپرنورفین، متادون و نالتراکسون، خواهد شد.

کانتی خدمات اختلال مصرف مواد مخدر را در اختیار اعضای از Medi-Cal قرار می‌دهد که واجد شرایط این خدمات هستند. اعضای که برای خدمات اختلال مصرف مواد مخدر شناسایی شده اند برای درمان به سازمان مربوطه در کانتی خودشان ارجاع داده می‌شوند. برای دسترسی به لیستی از شماره تلفن‌های تمام کانتی‌ها به https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx مراجعه کنید.

Blue Shield Promise خدمات MAT را در مراکز مراقبت‌های درمانی اصلی، بیمارستان مجهز به بخش بستری، بخش اورژانس و سایر مراکز پزشکی ارائه و مدیریت می‌کند.

خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)

خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) یک برنامه Medi-Cal می‌باشد که کودکان زیر 21 سال که عوارض، بیماری‌ها یا مشکلات بهداشتی مزمن خاصی دارند و مقررات برنامه را برآورده می‌کنند، مداوا می‌کند. اگر Blue Shield Promise یا PCP شما عقیده دارند که فرزند شما مبتلا به یک بیماری واجد شرایط CCS می‌باشد، وی برای ارزیابی واجد شرایط بودن، به برنامه CCS کانتی ارجاع داده خواهد شد.

کارکنان برنامه CCS کانتی تصمیم خواهند گرفت که آیا فرزند شما برای خدمات CCS واجد شرایط می‌باشد. Blue Shield Promise در مورد واجد شرایط بودن برای CCS تصمیم نمی‌گیرد. اگر فرزند شما برای دریافت اینگونه مراقبت واجد شرایط باشد، ارائه‌کنندگان CCS وی را برای بیماری واجد شرایط CCS مداوا خواهند کرد. Blue Shield Promise به پوشش انواع خدماتی که مربوط به بیماری‌های CCS نمی‌شوند از قبیل معاینات فیزیکی، واکسن‌ها و چکاپ دوره‌ای سلامت کودک ادامه خواهد داد.

Blue Shield Promise خدماتی که برنامه CCS پوشش می‌دهد را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. برای اینکه CCS این خدمات را پوشش دهد، CCS باید ارائه‌کننده، خدمات و وسائل را تأیید نماید.

CCS همه بیماری‌ها را پوشش نمی‌دهد. CCS بیشتر بیماری‌هایی که موجب معلولیت جسمانی می‌شوند یا نیاز به مداوا با دارو، جراحی یا خدمات بازتوانبخشی (rehab) دارند را تحت پوشش قرار می‌دهد. نمونه‌هایی از بیماری‌های واجد شرایط CCS شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نمی‌شود:

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| بیماری قلبی مادرزادی | بیماری روده |
| سرطان | لب شکری |
| تومور | اسپنا بیفیدا |
| هموفیلی | ناشنوایی |
| کم خونی داسی گوچه | آب مروارید |
| مشکلات تیروئید | فلج مغزی |
| دیابت | تشنج صرعی تحت شرایط خاص |
| مشکلات مزمن جدی کلیوی | رماتیسم مفاصل |
| بیماری کبد | دیستروفی عضلانی |

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.



- ایدز
- سوختگی شدید
- مصدومیت‌های شدید ناحیه سر، مغز یا
- انحراف شدید دندان‌ها
- ستون فقرات

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را پرداخت می‌کند. اگر فرزند شما برای خدمات برنامه CCS واجد شرایط نباشد، ارائه مراقبت‌های دارای ضرورت پزشکی از طریق Blue Shield Promise به ایشان ادامه خواهد یافت. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CCS به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. یا با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

(c) 1915 معافیت از خدمات برپایه اجتماع و منزل (HCBS)

معافیت‌های شش‌گانه Medi-Cal 1915(c) کالیفرنیا به ایالت این اجازه را می‌دهد تا به افرادی که به طریقی دیگر با انتخاب خود به مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان در مراکز اجتماعی نیاز دارند خدماتی را ارائه دهد. Medi-Cal با دولت فدرال توافقنامه ای دارد که به آن این امکان را می‌دهد که خدمات معافیتی را در خانه خصوصی یا در یک مرکز اجتماعی شبیه به خانه ارائه کند. خدمات ارائه شده تحت معافیت‌ها نباید بیش از سطح مراقبت درمانی متناظر ارایه شده در موسسه هزینه داشته باشد. دریافت کنندگان معافیت HCBS باید واجد شرایط پوشش کامل Medi-Cal باشند. معافیت شش‌گانه Medi-Cal 1915(c) عبارتند از:

- معافیت‌های زندگی با همیاری کالیفرنیا (California Assisted Living Waiver, ALW)
- معافیت برنامه خود تعیینی کالیفرنیا (California Self-Determination Program, SDP) برای افراد مبتلا به ناتوانی‌های رشدی
- معافیت HCBS برای کالیفرنیا برای دارای ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD)
- معافیت خدمات جایگزین بر پایه اجتماع و منزل (HCBA)
- برنامه معافیت Medi-Cal به اختصار (MCWP)، که پیش از این معافیت ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می‌شد.
- برنامه خدمات چندمنظوره برای سالمندان (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معافیت Medi-Cal به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> مراجعه کنید. یا با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

خدمات حمایتی در محیط خانه (IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در محیط خانه (IHSS) برای افراد دارای سن واجد شرایط، افراد نابینا و افراد ناتوان، کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه، به عنوان جاگزینی برای خدمات مراقبت خارج از خانه، ارائه می‌دهد. این خدمات این امکان را به دریافت کنندگان می‌دهد که به صورت امن در خانه خود بمانند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات IHSS موجود در کانتی خود به <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> مراجعه کنید. یا با آژانس خدمات اجتماعی محلی کانتی خود تماس بگیرید.

خدماتی که نمی‌توانید از طریق Blue Shield Promise یا Medi-Cal دریافت کنید

Blue Shield Promise و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نمی‌دهند. خدماتی که Blue Shield Promise یا Medi-Cal پوشش نمی‌دهند شامل موارد زیر است ولی به آنها محدود نمی‌شود

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری، اما نه فقط محدود به این موارد
- حفظت از باروری
- خدمات تجربی
- ایجاد تغییرات در منزل
- تغییرات در ماشین
- جراحی زیبایی

Blue Shield Promise ممکن است یک سرویس خارج از پوشش بیمه که از نظر پزشکی ضروری است را پوشش دهد. ارائه‌کننده شما باید درخواست یک پیش‌تاییدیه (اجازه قبلی) به همراه دلایلی که نشان دهد مزایای خارج از پوشش بیمه، ضرورت پزشکی دارد را به Blue Shield Promise تسلیم کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

Blue Shield Promise تغییرات و پیشرفت‌ها در مراقبت درمانی را توسط مطالعه مداواها، داروها، روال‌ها و ابزار جدید دنبال می‌کند. این موضوع "فناوری جدید" نیز خوانده می‌شود. Blue Shield Promise از فناوری جدید پیروی کرده تا مطمئن شود اعضا به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی داشته باشند. Blue Shield Promise فناوری جدید برای روال‌ها، داروها و وسائل پزشکی و بهداشت روانی را بررسی می‌کند. درخواست‌ها برای بررسی فناوری جدید ممکن است از سوی یک عضو، پزشک، سازمان، پزشکان بررسی‌گر یا سایر کارمندان ارائه شود.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



5. مراقبت سلامتی کودکان و جوانان

اعضای کودک و نوجوان به سن زیر 21 سال می‌توانند خدمات بهداشتی ویژه را به محض ثبت نام کردن دریافت نمایند. این خدمات تضمین می‌کند که خدمات پیشگیری از بیماری، دندانپزشکی و بهداشت روانی، شامل خدمات رشدی و تخصصی را دریافت کنند. این فصل اینگونه خدمات را توصیف می‌کند.

خدمات مراقبتی کودکان (کودکان با سن زیر 21 سال)

اعضای زیر 21 سال برای مراقبت مورد نیاز تحت پوشش هستند. فهرست زیر شامل خدمات دارای ضرورت پزشکی برای مداوا یا مراقبت در خصوص هر گونه نقص و تشخیص بیماری‌های فیزیکی و روانی می‌باشد. خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است، اما محدود به این موارد نیست:

- معاینات دوره‌ای سلامت کودک (Well-child) و معاینات عمومی نوجوانان (معاینات مهم مورد نیاز کودکان)
- واکسیناسیون‌ها
- ارزیابی و درمان بهداشت رفتاری
- ارزیابی و درمان بهداشت روانی شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات بهداشت روانی تخصصی توسط کانتی تحت پوشش قرار دارند)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- تست‌های آزمایشگاهی، شامل غربالگری مسمومیت خونی با سرب
- آموزش‌های بهداشتی و تغذیه ای
- خدمات بینایی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات مربوط به شنوایی (تحت پوشش خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) برای کودکانی که واجد شرایط هستند. Blue Shield Promise خدمات را برای کودکانی که برای CCS واجد شرایط نیستند، تحت پوشش قرار خواهد داد)

این خدمات غربالگری، تشخیص بیماری و مداوای زودهنگام و دوره ای (EPSDT) خوانده می‌شوند. خدمات EPSDT که توسط رهنمودهای Bright Futures ویژه متخصصین اطفال برای کمک به حفظ سلامتی شما و فرزندتان توصیه می‌شوند، تحت پوشش هستند. برای مطالعه بیشتر رهنمودها به آدرس https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



معاینات عمومی و مراقبت‌های پیشگیرانه Well-child

مراقبت پیشگیری شامل معاینات عمومی بهداشتی مرتب، غربالگری برای کمک به پزشکتان تا مشکلات را به طور زودهنگام پیدا کند و خدمات مشاوره برای شناسایی بیماری‌ها، امراض یا عوارض پزشکی قبل از اینکه مشکل ایجاد کنند. معاینات عمومی مرتب به پزشک شما یا کودکان کمک می‌کند تا مراقب هرگونه مشکلات باشد. مشکلات می‌توانند شامل اختلالات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، بهداشت روانی و هرگونه اختلالات در مصرف مواد (الکل یا دارو) شود. Blue Shield Promise هزینه معاینات عمومی برای غربالگری مشکلات (شامل ارزیابی میزان سرب خون) را هر زمانی که به آنها نیاز باشد پوشش می‌دهد حتی اگر در طول معاینه عمومی مرتب شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت پیشگیری شامل واکسن‌های مورد نیاز شما و فرزندتان نیز می‌شود. Blue Shield Promise باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت نام شده، در زمان معاینه توسط پزشک خود، تمام واکسن‌های مورد نیاز خود را به صورت به روز دریافت باشند. خدمات و غربالگری‌های مراقبت پیشگیرانه بدون اخذ هزینه و بدون تصویب از قبل (اجازه قبلی) موجود می‌باشند.

فرزند شما باید معاینات عمومی را در این سن‌ها دریافت نماید:

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| ▪ 2 تا 4 روز بعد از تولد | ▪ 12 ماهگی |
| ▪ 1 ماهگی | ▪ 15 ماهگی |
| ▪ 2 ماهگی | ▪ 18 ماهگی |
| ▪ 4 ماهگی | ▪ 24 ماهگی |
| ▪ 6 ماهگی | ▪ 30 ماهگی |
| ▪ 9 ماهگی | ▪ یکبار در سال از سن 3 تا 20 سال |

معاینات عمومی Well-child شامل موارد زیر می‌شوند:

- یک سابقه کامل و معاینه فیزیکی از سر تا انگشت پا
- واکسن‌های مناسب بر حسب سن (کالیفرنیا از جدول زمانی Bright Futures آکادمی متخصصین کودک آمریکا پیروی می‌کند):

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

- تست‌های آزمایشگاهی، شامل غربالگری مسمومیت خونی با سرب
- آموزش‌های بهداشتی
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری بهداشت دهان
- ارزیابی بهداشت رفتاری

اگر پزشک در طول معاینات عمومی یا غربالگری متوجه مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان شود، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی داشته باشید. Blue Shield Promise آن مراقبت را بدون پرداخت هزینه ای از جانب شما، پوشش می‌دهد، شامل:

- مراقبت پزشک، پرستار مجاز و بیمارستان
- واکسن‌ها برای حفظ سلامتی شما

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- ورزش درمانی، گفتار/زبان درمانی و درمان شغلی
- خدمات درمانی در منزل شامل وسایل، لوازم و تجهیزات پزشکی
- مداوا برای مشکلات بینایی شامل عینک طبی
- مداوا برای مشکلات شنوایی شامل سمعک هنگامیکه تحت پوشش CCS نباشد
- مداوای بهداشت رفتاری برای بیماری‌هایی نظیر اختلالات طیف اوتیسم و سایر معلولیت‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزشهای بهداشتی
- جراحی بازسازی که نوعی جراحی می‌باشد که برای تصحیح یا تعمیر ساختارهای غیرعادی بدن که به دلیل کاستی‌های مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، آسیب، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شده، انجام می‌شود تا عملکرد آن ساختار بهبود یافته یا یک ظاهر عادی آن ایجاد شود

غربالگری مسمومیت خونی با سرب

همه کودکانی که در Blue Shield Promise ثبت نام شده اند باید غربالگری مسمومیت خونی با سرب را در سن 12 و 24 ماهگی یا بین سنین 36 و 72 ماهگی، در صورتیکه قبلاً در این مورد آزمایش نشده باشند، دریافت کنند. همچنین هر زمان که پزشک بر این باور باشد که تغییری در زندگی، کودک را در معرض خطر قرار داده است، کودک باید غربالگری شود.

نحوه دریافت خدمات مراقبت بهزیستی کودکان و نوجوانان

Blue Shield Promise به اعضای با سن زیر 21 سال و خانواده‌های آنها کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت نمایند. هماهنگ کننده مراقبتی Blue Shield Promise می‌تواند:

- خدمات موجود را به اطلاع شما برساند
- در یافتن ارائه کنندگان درون شبکه یا ارائه کنندگان خارج از شبکه در هنگام نیاز کمک کند
- در گذاشتن قرارهای ویزیت کمک کند
- ترتیب حمل و نقل پزشکی را بدهد تا کودکان شما بتوانند به قرارهای ویزیت خود بروند
- در هماهنگ سازی خدمات درمانی که از طریق هزینه در مقابل خدمات (Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal در دسترس می‌باشند، شامل موارد زیر، کمک کند:
 - مداوا و خدمات توانبخشی برای بهداشت روانی و اختلالات مصرف مواد
 - درمان برای مشکلات دندانپزشکی، شامل ارتودنسی

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خدمات دیگری که می‌توانید از طریق Medi-Cal هزینه در مقابل خدمات (FFS) یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

معاینات عمومی دندانپزشکی

هر روز توسط پاک کردن ملایم لثه‌ها با حوله کوچک لثه‌های نوزادان را تمیز نگه دارید. در سن حدود چهار تا شش ماه، «دندان در آوردن» شروع خواهد شد چون دندان‌های نوزاد شروع به در آمدن می‌کنند. شما باید به محض اینکه اولین دندان در آمد یا اولین سال تولد هر کدام که زودتر باشد برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان قرار ویزیت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal برای افراد زیر رایگان یا کم هزینه هستند:

نوزادان به سن 1 تا 4 سال

- اولین ویزیت دندانپزشکی نوزاد
- اولین معاینه دندانپزشکی نوزاد
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- واریش فلوراید (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- پر کردن
- کشیدن دندان (در آوردن دندان)
- خدمات اورژانس دندانپزشکی
- *بیهوشی (اگر از لحاظ پزشکی ضروری باشد)

کودکان به سن 5 تا 12 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- واریش فلوراید (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- سیلان دندان آسیاب
- پر کردن
- کانال ریشه
- کشیدن دندان (در آوردن دندان)
- خدمات اورژانس دندانپزشکی
- *بیهوشی (اگر از لحاظ پزشکی ضروری باشد)

نوجوانان به سن 13 تا 20 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- واریش فلوراید (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- اورتودنسی (بریس) برای اشخاص واجد شرایط
- پر کردن
- روکش
- کانال ریشه
- کشیدن دندان (در آوردن دندان)
- خدمات اورژانسی بیهوشی دندانپزشکی (اگر از لحاظ پزشکی ضروری باشد)

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



*ارائه کنندگان باید زمانی که بنابر دلایل مستند تشخیص دهند بی حسی موضعی از نظر پزشکی مناسب نیست و درمان دندانپزشکی از قبل تایید شده باشد یا نیازی به تایید قبلی (اجازه قبلی) نداشته باشد، آرامبخش و بیهوشی عمومی را لحاظ کنند.

این موارد برخی از دلایل عدم استفاده از بی حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرامبخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- عوارض فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که مانع از پاسخگویی بیمار به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان شود
- جراحی‌ها یا روال‌های ترمیمی وسیع
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- عدم موفقیت در استفاده از بی حسی کننده موضعی برای کنترل درد

اگر سوالاتی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به شماره 1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. یا به <https://smilecalifornia.org> مراجعه کنید.

خدمات ارجاع آموزش‌های پیشگیری دیگر

اگر نگران هستید که مشارکت و یادگیری فرزندتان در مدرسه خوب نیست، با پزشک، آموزگاران یا مدیران فرزندتان در مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی شما که تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند، خدماتی وجود دارد که مدرسه باید برای کمک به یادگیری و جلوگیری از عقب ماندن فرزندتان ارائه کند. مثال‌هایی از خدماتی که برای کمک به فرزندتان ممکن است ارائه شوند شامل موارد زیر می‌شوند:

- خدمات گفتاری و زبانی
- خدمات روان شناسی
- ورزش درمانی
- درمان شغلی
- فناوری امدادی
- خدمات مددکار اجتماعی
- خدمات مشاوره‌ای
- خدمات پرستار مدرسه
- خدمات رفت و برگشت به مدرسه

سازمان آموزش کالیفرنیا این خدمات را ارائه کرده و هزینه آنها را پرداخت می‌کند. شما با همکاری پزشکان و آموزگاران فرزندتان می‌توانید یک برنامه سفارشی را تهیه کنید که برای کمک به فرزندتان مناسب باشد

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



6. گزارش و رفع مشکلات

برای گزارش و رسیدگی به مشکلات دو روش وجود دارد:

- در صورتی که در رابطه با Blue Shield Promise یا ارائه کننده یا مراقبت درمانی یا مداوایی که از یک ارائه کننده دریافت کرده اید، مشکل یا ناراحتی داشتید از فرایند شکایت (نارضایتی) استفاده کنید.
- زمانی که با تصمیم Blue Shield Promise در مورد عدم پوشش یا تغییر خدمات خود موافق نیستید از استیناف استفاده کنید.

شما حق دارید که نارضایتی‌ها و استیناف‌ها را به Blue Shield Promise تسلیم نمایید تا مشکلات خود را با ما در میان بگذارید. اینکار هیچگونه حقوق و راه حل‌های قانونی را از شما سلب نمی‌کند. ما از اینکه علیه ما شکایتی تنظیم کنید یا مشکلاتی را گزارش کنید در مورد شما تبعیض قائل نشده یا تلافی نمی‌کنیم. آگاه سازی ما در مورد مشکلی که دارید به ما کمک خواهد کرد تا مراقبت را برای همه اعضا بهبود دهیم.

شما می‌توانید ابتدا برای آگاه سازی ما در مورد مشکل خود با Blue Shield Promise تماس بگیرید. بین دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 a.m. تا 6 p.m. با بخش Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید یا به [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) مراجعه کنید. مشکل خود را به ما بگویید.

اگر نارضایتی یا استیناف شما هنوز بعد از 30 روز رفع نشده یا از نتیجه ناراضی هستید، می‌توانید با اداره مراقبت‌های درمانی مدیریت شده کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC) تماس بگیرید. از ایشان بخواهید شکایت شما را بررسی کنند یا یک بررسی مستقل پزشکی (Independent Medical Review, IMR) انجام دهند. اگر مورد شما فوری است، مانند مواردی که شامل تهدیدی جدی برای سلامتی شما هستند، می‌توانید بدون اینکه ابتدا شکایت یا درخواست تجدیدنظر را برای Blue Shield Promise ارائه دهید بلافاصله با DMHC تماس بگیرید. شما می‌توانید از طریق شماره 1-888-466-2219 یا 1-877-688-9891 (TTY یا 711) به صورت رایگان با DMHC تماس بگیرید. یا به این آدرس مراجعه کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>

بازرس کل مراقبت هماهنگ Medi-Cal از سوی سازمان خدمات مراقبت درمانی کالیفرنیا (DHCS) نیز می‌تواند کمک کند. اگر در مورد عضو شدن، تغییر یا ترک برنامه درمانی خود مشکلی دارید، آنها می‌توانند کمک کنند. اگر تغییر مکان داده‌اید و در انتقال Medi-Cal خود به کانتی جدید مشکلی دارید نیز می‌توانند کمک کنند. می‌توانید از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 a.m. تا 5 p.m. از طریق شماره 1-888-452-8609 با «بازرس کل» تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

می‌توانید نارضایتی در مورد واجد شرایط بودن برای Medi-Cal را به دفتر واجد شرایط بودن کانتی خود نیز تسلیم کنید. اگر مطمئن نیستید به چه کسی می‌توانید نارضایتی خود را تسلیم کنید، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



برای گزارش اطلاعات ناصحیح در مورد بیمه درمانی خود، لطفاً از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 5 p.m. از طریق شماره 1-800-541-5555 با Medi-Cal تماس بگیرید.

شکایات

شکایت (نارضایتی) هنگامیست که مشکلی دارید یا از خدماتی که از Blue Shield Promise یا ارائه کننده دریافت می‌کنید رضایت ندارید. مهلت زمانی برای تسلیم شکایت وجود ندارد. شما می‌توانید شکایت از Blue Shield Promise را توسط تلفن، با مکاتبه یا به صورت آنلاین در هر زمانی تسلیم کنید. نماینده یا ارائه کننده مجاز شما نیز می‌تواند با اجازه شما برای شما شکایت تنظیم کند.

- **توسط تلفن:** دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. شماره شناسایی عضویت، نام و دلیل خود برای شکایت را ارائه کنید.
 - **از طریق پست:** با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس گرفته و درخواست کنید که فرمی برای شما ارسال شود. زمانی که فرم را دریافت کردید آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و دلیل شکایت خود را قید کنید. به ما بگویید که چه اتفاقی افتاده و به چه صورت می‌توانیم به شما کمک کنیم.
- فرم را برای این نشانی پست کنید:

Blue Shield Promise Health Plan

بخش استیناف و نارضایتی

Kilroy Airport Way 3840

Long Beach, CA 90806-2452

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما موجود است.

- **آنلاین:** از وبسایت Blue Shield Promise به آدرس blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.

اگر در تسلیم شکایت خود نیاز به کمک دارید، ما می‌توانیم کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات زبانی رایگان در اختیار شما قرار دهیم. با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

در ظرف 5 روز تقویمی از دریافت شکایت شما، نامه ای برایتان ارسال خواهد شد که دریافت آن را به شما اطلاع می‌دهد. ما در ظرف 30 روز نامه دیگری را برای شما ارسال خواهیم کرد که نحوه رسیدگی به مشکل شما را توضیح می‌دهد. اگر در مورد نارضایتی که در مورد پوشش مراقبت درمانی، ضرورت پزشکی یا مداوای تجربی یا پژوهشی نیست با Blue Shield Promise تماس بگیرید و به نارضایتی شما تا آخر روز کاری رسیدگی شود، ممکن است نامه ای را دریافت نکنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اگر مورد شما فوری است و شامل یک نگرانی جدی در مورد سلامتی می‌باشد، ما یک بررسی تسریع شده (سریع) را شروع خواهیم کرد. ما تصمیم خود را در ظرف 72 ساعت به شما خواهیم داد. برای درخواست بررسی تسریع شده، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ظرف مدت 72 ساعت از دریافت شکایت شما، در مورد نحوه رسیدگی به شکایت و اینکه آیا شکایت شما را تسریع خواهیم کرد یا نه، تصمیم خواهیم گرفت. اگر به این نتیجه برسیم که شکایت شما تسریع نشود، به شما اطلاع خواهیم داد که شکایت شما را در ظرف مدت 30 روز بررسی خواهیم کرد. اگر به هر دلیلی، از جمله اینکه فکر می‌کنید نگرانی شما واجد شرایط بررسی تسریع شده است، یا Blue Shield Promise ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ نداد، می‌توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx منوط به روال نارضایتی Blue Shield Promise نبوده یا واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی نمی‌باشند. اعضا می‌توانند برای شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس گرفته و دکمه 7 را فشار دهند یا با 711 تماس بگیرند. یا به <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه که منوط به Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند. تلفن رایگان DMHC به شماره 1-888-466-2219 یا خط TTY به شماره 1-877-688-9891 است. می‌توانید فرم بررسی مستقل پزشکی/شکایت و دستورالعمل‌های آنلاین را در تارنمای DMHC پیدا کنید: <https://www.dmhc.ca.gov/>

تجدیدنظرها

استیناف با شکایت تفاوت دارد. استیناف به معنی درخواست از ما برای بررسی و تغییر در تصمیمی که در مورد سرویس(های) شما گرفته ایم، می‌باشد. اگر یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را برای شما ارسال داشتیم بدین مضمون که سرویس(ها) را ارائه نکرده، با تأخیر ارائه کرده، تغییر داده یا خاتمه می‌دهیم و شما با تصمیم ما موافق نباشید، می‌توانید اقامه استیناف کنید. نماینده مجاز شما یا ارائه کننده شما نیز می‌توانند با اجازه شما از ما درخواست استیناف کنند. شما باید در ظرف 60 روز از تاریخ روی NOA که از ما دریافت کردید درخواست استیناف کنید. اگر ما تصمیم بگیریم که خدمتی که در حال حاضر دریافت می‌کنید را کاهش داده، معلق کرده یا متوقف کنیم، می‌توانید در حین انتظار برای تصمیم گیری در مورد استیناف آن خدمت را همچنان دریافت کنید. این موضوع در انتظار پرداخت امداد (Aid Paid Pending) خوانده می‌شود. برای دریافت «کمک دریافت شده در حین انتظار»، باید در ظرف 10 روز از تاریخ NOA یا قبل از تاریخی که به شما اعلام کردیم خدمت را متوقف خواهیم کرد، هر کدام دیرتر باشد، برای استیناف درخواست نمایید. هنگامیکه درخواست استیناف تحت این شرایط تسلیم شود، ارایه خدمات ادامه داده خواهد شد. می‌توانید استیناف را توسط تلفن، با مکاتبه یا به صورت آنلاین تسلیم کنید:

- **توسط تلفن:** دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی عضویت و دلیل خود برای شکایت را ارائه کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- از طریق پست: با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس گرفته و درخواست کنید که فرمی برای شما ارسال شود. زمانی که فرم را دریافت کردید آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و خدمات مورد استیناف خود را قید کنید.
فرم را برای این نشانی پست کنید:

Blue Shield Promise Health Plan
بخش استیناف و نارضایتی
Kilroy Airport Way 3840
Long Beach, CA 90806-2452

فرم‌های استیناف در مطب پزشک شما موجود خواهند بود.

- آنلاین: از تارنمای Blue Shield Promise بازدید کنید. به [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) مراجعه کنید.

اگر برای درخواست استیناف یا «در انتظار پرداخت امداد» نیاز به کمک دارید، ما می‌توانیم کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات زبانی رایگان در اختیار شما قرار دهیم. با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

در ظرف 5 روز از دریافت استیناف شما، نامه ای برایتان ارسال خواهد شد که دریافت آن را به شما اطلاع می‌دهد. ما در ظرف 30 روز تصمیم خود در مورد استیناف را به آگاهی شما رسانده و یک نامه اعلامیه رسیدگی به استیناف (NAR) را برایتان ارسال خواهیم کرد. اگر ما تصمیم مربوط به استیناف را در ظرف 30 روز به اطلاع شما نرسانیم، می‌توانید برای دادرسی ایالتی را از سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) و بررسی مستقل پزشکی (IMR) را از DMHC درخواست کنید. ولی اگر ابتدا برای دادرسی ایالتی درخواست کرده و دادرسی انجام شده باشد، نمی‌توانید از طریق DMHC برای IMR درخواست کنید. در این صورت، دادرسی ایالتی قضاوت نهایی را می‌کند.

اگر شما یا پزشک شما می‌خواهید تصمیم سریعی را اتخاذ کنیم چون مدت رسیدگی به استیناف شما، زندگی، سلامتی یا توانایی عملکرد شما را در معرض خطر قرار می‌دهد، می‌توانید برای بررسی تسریع شده (سریع) درخواست نمایید. برای درخواست بررسی تسریع شده، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت از دریافت استیناف شما تصمیم‌گیری خواهیم کرد.

اگر با تصمیم مربوط به استیناف موافق نیستید چکار کنید

اگر استیناف را تسلیم کرده و نامه NAR را دریافت کردید که به شما می‌گوید که تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم، یا اصلاً نامه NAR را دریافت نکرده‌اید و بیش از 30 روز گذشته، می‌توانید:

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



- از سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) برای **دادرسی ایالتی** درخواست کرده و یک قاضی دعوی شما را بررسی خواهد کرد. تلفن رایگان سازمان به شماره 1-800-743-8525 (TTY 1-8349-952-800) است. همچنین می‌توانید به صورت آنلاین در آدرس <https://www.cdss.ca.gov> برای دادرسی ایالتی درخواست کنید.
- فرم بررسی مستقل پزشکی/شکایت را به اداره خدمات مراقبت مدیریت شده (DMHC) برای بررسی تصمیم Blue Shield Promise تسلیم کنید. یا برای **بررسی مستقل پزشکی (IMR)** از DMHC درخواست نمایید. اگر شکایت شما واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) از سوی DMHC باشد، یک پزشک مستقل که به Blue Shield Promise وابستگی ندارد به پرونده شما رسیدگی خواهد کرد و تصمیمی خواهد گرفت که Blue Shield Promise باید از آن پیروی کند.
- تلفن رایگان DMHC به شماره 1-888-466-2219 یا خط TTY به شماره 1-877-688-9891 است. می‌توانید فرم بررسی مستقل پزشکی/شکایت و دستورالعمل‌های آنلاین را در تارنمای DMHC پیدا کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>
- لزومی ندارد که هزینه ای را برای دادرسی ایالتی یا IMR پرداخت کنید.
- شما مشمول دادرسی ایالتی و IMR هر دو هستید. ولی اگر ابتدا برای دادرسی ایالتی درخواست کرده و دادرسی انجام شده باشد، نمی‌توانید برای IMR درخواست کنید. در این مورد، دادرسی ایالتی اولویت دارد.
- بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری را در مورد نحوه درخواست برای دادرسی ایالتی و IMR ارائه می‌کنند.
- به شکایات و استیناف‌های مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط Blue Shield Promise رسیدگی نمی‌شود. شما می‌توانید شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx را توسط تماس با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس گرفته و دکمه 7 را فشار دهید یا با 711 تماس بگیرید.
- شکایات و استیناف‌های مربوط به مزایای داروخانه که منوط به Medi-Cal Rx نیستند ممکن است برای بررسی مستقل پزشکی (IMR) واجد شرایط باشند.
- اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx موافق نیستید، می‌توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. شما نمی‌توانید از DMHC برای تصمیمات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx درخواست IMR کنید.

شکایات و بررسی‌های مستقل پزشکی (IMR) با اداره مراقبت‌های درمانی مدیریت شده (DMHC)

IMR هنگامی است که یک پزشک مستقل که به بررسی کنندگان پرونده شما در برنامه درمانی ارتباط ندارد به پرونده شما رسیدگی می‌کند. اگر درخواست IMR دارید، باید ابتدا یک استیناف را به Blue Shield Promise تسلیم کنید. اگر در ظرف 30 روز تقویمی از برنامه درمانی شما خبری نشود یا اگر از تصمیم برنامه درمانی خود ناراضی هستید، آنوقت می‌توانید برای IMR درخواست کنید. شما باید در ظرف 6 ماه از تاریخ اعلامیه که تصمیم مربوط به استیناف را به اطلاع شما می‌رساند برای IMR درخواست کنید ولی تنها 120 روز فرصت دارید تا برای دادرسی ایالتی درخواست نمایید پس اگر IMR و دادرسی ایالتی می‌خواهید، شکایت خود را هر چه زودتر تسلیم نمایید. فراموش نکنید، اگر ابتدا

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



6 | گزارش و رفع مشکلات

برای دادرسی ایالتی درخواست کرده و دادرسی انجام شده باشد، نمی‌توانید برای IMR درخواست کنید. در این مورد، دادرسی ایالتی اولویت دارد.

ممکن است بتوانید بدون اینکه ابتدا استیناف را به Blue Shield Promise تسلیم کنید، درخواست IMR را فوراً دریافت کنید. این موضوع مربوط به شرایطی می‌شود که مشکل سلامتی شما فوری می‌باشد، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما به همراه دارند.

اگر شکایت شما به DMHC برای IMR واجد شرایط نباشد، DMHC هنوز شکایت شما را بررسی خواهد کرد تا مطمئن شود هنگامیکه در مورد عدم ارائه خدمات استیناف کردید، Blue Shield Promise تصمیم صحیح را اتخاذ کرده است.

سازمان مراقبت درمانی مدیریت شده کالیفرنیا مسئول کنترل و نظارت بر برنامه‌های خدمات درمانی است. اگر از برنامه درمانی خود نارضایی دارید، بایستی ابتدا با برنامه درمانی خود با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تلفن کنید و قبل از تماس با اداره از فرایند نارضایی برنامه درمانی خود استفاده کنید. استفاده از این رویه ارائه شکایت، شما را از هیچگونه حقوق یا راهکارهای قانونی احتمالی که ممکن است در اختیارتان باشد منع نمی‌کند. اگر در مورد شکایت خود درباره وضعیت اورژانسی، شکایتی که به طور رضایت بخش توسط برنامه سلامت‌تان حل و فصل نشده یا شکایتی که به مدت بیش از 30 روز به آن رسیدگی نشده است نیاز به کمک دارید، می‌توانید برای دریافت کمک با این اداره تماس بگیرید. شما همچنین ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) باشید. اگر واجد شرایط IMR هستید، فرآیند IMR دربرگیرنده بازبینی بی طرفانه تصمیمات پزشکی برنامه‌های درمانی است که به لزوم ارائه خدمات پزشکی یا درمان، تصمیمات مربوط به پوشش بیمه درمان‌هایی که ماهیت آزمایشی یا تحقیقاتی دارند و نیز مناقشات مالی برای موارد اورژانسی یا خدمات پزشکی فوری مربوط می‌شود. این بخش همچنین دارای یک شماره تلفن رایگان (1-888-466-2219) و یک خط TDD به شماره (1-877-688-9891) برای کسانی که مشکلات شنوایی و گویایی دارند، می‌باشد. وب سایت اینترنتی این اداره به آدرس www.dmhc.ca.gov حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست برای IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای برای ملاقات با Blue Shield Promise و یک قاضی از سوی CDSS می‌باشد. این قاضی در رفع مشکل شما کمک کرده یا به شما اطلاع خواهد داد که ما تصمیم صحیح را اتخاذ کرده ایم. شما در صورتی حق دارید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید که قبلاً به ما اقامه استیناف کرده و هنوز از تصمیم اتخاذ شده ناراضی هستید یا تصمیم در مورد استیناف را بعد از 30 روز دریافت نکرده باشید.

می‌توانید در ظرف 120 روز از تاریخ نامه NAR برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. اگر در طول استیناف "کمک دریافت شده در حین انتظار" دریافت کنید و می‌خواهید تا زمان اتخاذ تصمیم دادرسی ایالتی به آن ادامه داده شود، باید در ظرف 10 روز از دریافت نامه NAR ما یا قبل از تاریخی که به شما اطلاع داده ایم که خدمات شما متوقف خواهد شد، هرکدام دیرتر باشد، برای دادرسی ایالتی درخواست نمایید.

اگر برای اطمینان از اینکه «کمک دریافت شده در حین انتظار» تا زمانی که تصمیم نهایی دادرسی ایالتی اتخاذ شود همچنان ادامه یابد، نیاز به راهنمایی دارید، از دوشنبه تا جمعه، بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



دارید، لطفاً با شماره 711 تماس بگیرید. نماینده مجاز یا ارائه کننده شما می‌تواند با اجازه کتبی شما برای دادرسی ایالتی درخواست کند.

گاهی اوقات می‌توانید بدون تکمیل روال استیناف برای دادرسی ایالتی درخواست کنید.

برای مثال، اگر ما به طور صحیح یا به موقع در مورد خدماتتان به شما اطلاع نداده باشیم می‌توانید بدون نیاز به تکمیل روال تسلیم استیناف برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. این موضوع Deemed Exhaustion خوانده می‌شود. چند مثال در مورد Deemed Exhaustion:

- ما نامه NOA یا NAR را به زبان ترجیحی شما در اختیارتان قرار نداده باشیم.
- اشتباهی مرتکب شده باشیم که بر حقوق شما تأثیر داشته باشد.
- نامه NOA را در اختیار شما قرار نداده باشیم.
- نامه NAR را در اختیار شما قرار نداده باشیم.
- اشتباهی را در نامه NAR خود مرتکب شده باشیم.
- در ظرف 30 روز در مورد استیناف شما تصمیم نگرفته باشیم. تصمیم بگیریم که مورد شما فوری است ولی در ظرف 72 ساعت به استیناف شما پاسخ نداده باشیم.

به روش‌های زیر نیز می‌توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید:

- **آنلاین:** شما می‌توانید به صورت آنلاین در آدرس www.CDSS.CA.GOV درخواست دادرسی کنید
- **فکس:** فرم ارائه شده با اعلامیه رسیدگی به استیناف را پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به شماره 1-833-281-0905 فکس کنید.
- **توسط تلفن:** با بخش دادرسی ایالتی به شماره 1-800-743-8525 (1-800-952-8349 TTY یا 711) تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم ارائه شده با اعلامیه رسیدگی به استیناف را پر کنید و آن را به این آدرس ارسال کنید:

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

اگر برای درخواست دادرسی ایالتی نیاز به کمک دارید، ما می‌توانیم کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات زبانی رایگان در اختیار شما قرار دهیم. با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

در جلسه دادرسی، دیدگاه خود را ارائه خواهید کرد. ما دیدگاه خودمان را ارائه خواهیم کرد. ممکن است حداکثر 90 روز طول بکشد تا قاضی در مورد ادعای شما تصمیم بگیرد. Blue Shield Promise باید از تصمیم قاضی تبعیت کند.

اگر می‌خواهید CDSS تصمیم سریعی را اتخاذ کند چون مدت رسیدگی به دادرسی ایالتی، زندگی، سلامتی یا توانایی عملکرد شما را به طور کامل در معرض خطر قرار می‌دهد، شما یا نماینده مجاز یا ارائه کننده شما می‌توانید با CDSS

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



تماس گرفته و برای دادرسی ایالتی تسریع شده (سریع) درخواست نمایید. CDSS باید تصمیمی را در کمتر از 3 روز کاری بعد از دریافت پرونده کامل دعوی شما از Blue Shield Promise اتخاذ کند.

تقلب، اتلاف و سوء استفاده

اگر مشکوک هستید ارائه کننده یا شخصی که خدمات Medi-Cal دریافت می‌کند مرتکب تقلب، اتلاف یا سوء استفاده شده است، مسئولیت دارید که توسط تماس با شماره تلفن محرمانه رایگان 1-800-822-6222 این موضوع را اطلاع داده یا شکایتی را به صورت آنلاین به آدرس

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

چند نمونه از تقلب، اتلاف و سوء استفاده ارائه کننده:

- تحریف پرونده‌های پزشکی
 - تجویز دارو بیش از حدی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشد
 - ارائه خدمات مراقبت درمانی بیش از حدی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشد
 - صدور صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده اند
 - صدور صورتحساب برای خدمات تخصصی هنگامیکه متخصص خدمات را انجام نداده باشد
 - عرضه اقلام یا خدمات رایگان یا تخفیف داده شده به اعضا برای اعمال نفوذ بر انتخاب ارائه کننده توسط عضو
 - تغییر ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اصلی عضو بدون اطلاع دادن به عضو
- چند نمونه از تقلب، اتلاف و سوء استفاده توسط شخصی که مزایا را دریافت می‌کند در زیر آمده اما به این موارد محدود نمی‌شود:

- قرض، فروش یا دادن کارت شناسایی برنامه درمانی یا کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal) BIC) به شخص دیگری
- دریافت مداوا یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه کننده
- رفتن به بخش اورژانس هنگامیکه وضعیت اضطراری نیست
- استفاده از شماره سوشال سکيوریتی یا شماره شناسایی برنامه درمانی شخص دیگری
- دریافت خدمات حمل و نقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی که مربوط به مراقبت درمانی نمی‌شود، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیست یا هنگامیکه قرار ویزیت پزشکی یا نسخه ای برای گرفتن ندارید.

برای گزارش تقلب، اتلاف و سوء استفاده، نام، نشانی و شماره شناسایی شخصی که مرتکب تقلب، اتلاف یا سوء استفاده شده را یادداشت کنید. تا حدی که برایتان امکان دارد اطلاعاتی را در مورد آن شخص ارائه کنید، از قبیل شماره تلفن یا تخصص در صورتیکه یک ارائه کننده است. تاریخ‌های وقوع و خلاصه آنچه دقیقاً اتفاق افتاد را ارائه کنید.

گزارش خود را به این نشانی ارسال کنید:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



Kilroy Airport Way 3840
Long Beach, CA 90806-2452

همچنین می‌توانید با «خط تلفن امداد سازگاری» به شماره 1-855-296-9083 در 7 روز هفته 24 ساعت شبانه روز تماس بگیرید یا اطلاعات را به ایمیل Promisestopfraud@blueshieldca.com ارسال کنید یا اطلاعات را به صورت آنلاین در وب سایت Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com گزارش دهید. همه گزارشات را می‌توان به صورت ناشناس ارسال کرد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



7. حقوق و مسئولیت‌ها

به عنوان عضوی از Blue Shield Promise، شما از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار می‌باشید. این فصل این حقوق و مسئولیت‌ها را توصیف می‌کند. این فصل شامل اعلامیه‌های قانونی نیز می‌باشد که شما به عنوان عضو Blue Shield Promise در مورد آنها حقوقی دارید.

حقوق قانونی شما

این حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از Blue Shield Promise می‌باشد:

- با احترام و عزت با شما رفتار شود، به حقوق شما برای رازداری و نیاز به حفظ محرمانگی اطلاعات بهداشتی شما احترام گذاشته شود
- اطلاعات مربوط به برنامه درمانی و خدمات آن در اختیار شما قرار داده شود، شامل خدمات تحت پوشش، کارورزان پزشکی و حقوق و مسئولیت‌های اعضا
- دریافت اطلاعات کتبی عضو به صورت ترجمه کامل به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و استیناف
- ارائه پیشنهادهایی در مورد سیاست حقوق و مسئولیت‌های اعضای Blue Shield Promise
- حق انتخاب ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی در داخل شبکه Blue Shield Promise
- دسترسی به موقع به ارائه‌کنندگان شبکه
- مشارکت با ارائه‌کنندگان در تصمیم‌گیری‌ها در مورد مراقبت درمانی خودتان شامل حق امتناع از دریافت مداوا و/یا دریافت نظریه ثانوی
- حق ابراز نارضایتی، به صورت شفاهی یا کتبی در مورد سازمان یا مراقبتی که دریافت کردید
- اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Blue Shield Promise در خصوص امتناع، تاخیر، فسخ یا تغییر درخواست برای مراقبت پزشکی
- دریافت خدمات هماهنگ سازی مراقبت
- درخواست استیناف در مورد تصمیمات مربوط به امتناع، تعویق یا محدود سازی خدمات یا مزایا
- دریافت خدمات رایگان ترجمه شفاهی و کتبی برای زبان شما
- دریافت کمک قانونی رایگان در دفتر امداد قانونی محلی شما یا سایر گروه‌ها
- تنظیم و بیان دستورات پیشرفته
- درخواست برای دادرسی ایالتی در صورتیکه خدمات یا مزایای شما رد شده و یک استیناف را قبلاً به Blue Shield Promise تسلیم کرده‌اید و هنوز از تصمیم ناراضی هستید یا اگر بعد از 30 روز

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



- تصمیمی را در مورد استیناف خود دریافت نکره اید، شامل اطلاعات در مورد شرایطی که برطبق آنها امکان دادرسی تسریع شده وجود دارد
- لغو عضویت از (رها کردن) Blue Shield Promise و تغییر به برنامه درمانی دیگری در کانتی بنابر درخواست
- دسترسی به خدمات رضایت برای افراد نابالغ
- دریافت مطالب اطلاعاتی کتبی اعضا به فرمت‌های دیگر بدون اخذ هزینه (از قبیل بریل، چاپ درشت، صوتی و فرمت‌های قابل دسترسی الکترونیک) در صورت درخواست و در مدت زمانی که برای فرم درخواست شده مناسب باشد و برطبق قانون رفاه و مؤسسات (W&I) بخش (b)(12) 14182
- عدم استفاده از ابزار ممانعت یا انزوا به منظور اعمال فشار، تنبیه، راحتی یا انتقام جویی
- در میان گذاشتن صادقانه اطلاعات در مورد گزینه‌ها یا جایگزین‌های درمانی موجود، ارائه شده به صورتی که برای بیماری شما و توانایی درک شما مناسب باشد، بدون توجه به هزینه یا پوشش
- دریافت نسخه‌هایی از سوابق پزشکی و درخواست ایجاد تغییرات یا تصحیحات به طوری که در قانون 45 مقررات فدرال (CFR) بخش‌های 164.524 و 164.526 مشخص شده است
- آزادی در اعمال این حقوق بدون اینکه به طور منفی بر روی نحوه درمان شما توسط Blue Shield Promise، ارائه کنندگان یا دولت ایالتی تأثیری داشته باشد
- دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز زایمان مستقل، مرکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال، درمانگاه‌های بهداشتی سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشتی سرخپوستان، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اضطراری در خارج شبکه ارائه کنندگان Blue Shield Promise
- پیرو قانون فدرال
- هنگامی که در مورد مراقبت‌هایتان تصمیم‌گیری می‌کنید، نگران هیچ‌گونه عواقبی از هر نوع نباشید
- برای صحبت کردن با نماینده خدمات ارباب رجوع در طول ساعات عادی اداری Blue Shield Promise برای بیش از 10 دقیقه منتظر نشوید.
- تصمیم‌بگیرید در صورتی که بیماری یا جراحی برایتان پیش آمد که تهدید کننده جانی می‌باشد، چگونه از شما مراقبت شود.
- گفتگوی صریح در مورد گزینه‌های درمانی مناسب یا با ضرورت پزشکی، بدون توجه به هزینه یا پوشش مزایا.
- درخواست استیناف در مورد تصمیمات مربوط به امتناع، تعویق یا محدود سازی خدمات یا مزایا.
- دریافت خدمات ترجمه شفاهی رایگان به زبان شما.
- دریافت رایگان مطالب چاپی برنامه درمانی به زبان دلخواه شما یا در فرمت‌های جایگزین (مانند صوتی، خط بریل یا چاپ بزرگ).
- تسلیم نارضایتی یا شکایت در صورتیکه نیازهای زبانی شما برآورده نشده باشد، شامل ترجمه محدود روال‌های نارضایتی، فرم‌ها، دسترسی به مترجم شفاهی و سیستم رله تلفنی که به این موارد محدود نمی‌شود.
- برای دریافت کمک‌ها و خدمات امدادی بدون اخذ هزینه از شما.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m تا 6 p.m می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



مسئولیت‌های شما

مسئولیت‌های اعضای Blue Shield Promise بدین قرار است:

- با پزشکتان، همه ارائه‌کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. شما وظیفه دارید سر وقت ملاقات حاضر شوید یا لغو یا تغییر وقت ملاقات خود حداقل 24 ساعت قبل به مطب پزشکتان اطلاع بدهید.
- اطلاعات صحیح و حتی المقدور کامل را به تمامی ارائه‌کنندگان خدمات درمانی خود و Blue Shield Promise بدهید. شما برای دریافت معاینات عمومی مرتب و اطلاع دادن به پزشک تان در مورد مشکلات سلامتی قبل از اینکه جدی بشوند، مسئول هستید.
- تمام نیازهای مراقبت درمانی خود را با پزشکتان در میان بگذارید، در تعیین اهداف به او کمک کرده و در درک مشکلات سلامتی خود نهایت تلاش خود را نموده و از طرح‌های درمانی و دستورالعمل‌هایی که هر دو با آنها موافقت نموده‌اید، تبعیت کنید.
- موارد تقلب یا تخلف را به Blue Shield Promise گزارش کنید شما می‌توانید بدون افشای نام خود این کار را انجام دهید. به خط تلفن رایگان امداد سازگاری Blue Shield Promise به صورت 24 ساعته در 7 روز هفته با شماره 1-855-296-9083 تماس بگیرید، یا برای PromiseStopFraud@blueshieldca.com ایمیل بفرستید، یا اینکه می‌توانید به خط تلفن رایگان تقلب و سوء رفتار Medi-Cal اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) به شماره 1-800-822-6222 تماس بگیرید.
- از بخش اورژانس فقط در مواقع اضطراری یا طبق دستورات پزشک استفاده کنید.

اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض بر خلاف قانون است. Blue Shield Promise از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. Blue Shield Promise به طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، اصل و نسب، اصلیت ملی، هویت گروهی بومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمانی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی، سوگیری جنسی تبعیض قائل نشده، اشخاص را محروم نکرده یا به صورت متفاوت با آنها رفتار نمی‌کند.

Blue Shield Promise این موارد را ارایه می‌دهد:

- امداد و خدمات رایگان را در اختیار اشخاص معلول قرار می‌دهد تا بهتر ارتباط برقرار کنند، از جمله:
- مترجمین دارای صلاحیت برای زبان اشاره

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



□ اطلاعات کتبی به سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، صوتی، فرمت‌های قابل دسترسی الکترونیک، سایر فرمت‌ها)

▪ خدمات زبانی رایگان به اشخاصی که زبان مادری آنها انگلیسی نیست، از جمله:

□ مترجمین شفاهی دارای صلاحیت

□ اطلاعات کتبی به زبان‌های دیگر

در صورت نیاز به این خدمات، از دوشنبه تا جمعه، بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. با Blue Shield Promise between به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنوایی یا گویایی دارید، با شماره 711 TTY تماس گرفته و از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

روش تسلیم نارضایتی

اگر عقیده دارید که Blue Shield Promise در ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا به طور غیرقانونی به هر صورتی براساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، اصلیت ملی، هویت گروهی بومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمانی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی، سوگیری جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید یک نارضایتی را به هماهنگ کننده حقوق مدنی Blue Shield Promise تسلیم نمایید. شما می‌توانید بصورت کتبی، حضوری یا الکترونیکی، نارضایتی خود را مطرح کنید:

▪ **توسط تلفن:** از دوشنبه تا جمعه، 8 a.m. تا 6 p.m. از طریق تماس با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 با هماهنگ کننده حقوق مدنی Blue Shield Promise تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنوایی یا گویایی دارید، با شماره 711 تماس گرفته و از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

از طریق مکاتبه: فرم شکایت را پر کرده یا نامه ای را نوشته و به نشانی زیر ارسال کنید:

Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
Kilroy Airport Way 3840
Long Beach, CA 90806-2452

▪ **به طور حضوری:** به مطب پزشک خود یا Blue Shield Promise مراجعه کرده و بگویید که می‌خواهید یک نارضایتی را تسلیم نمایید.

▪ **بصورت الکترونیکی:** از وبسایت Blue Shield Promise به آدرس [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا

می‌توانید شکایت حقوق مدنی را به سازمان خدمات مراقبت درمانی کالیفرنیا، دفتر حقوق مدنی توسط تلفن، مکاتبه یا به صورت الکترونیک نیز تسلیم نمایید:

- **توسط تلفن:** با شماره 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر مشکل گفتاری یا شنیداری دارید، با 711 (خدمات رله مخابراتی) تماس بگیرید.

- **از طریق مکاتبه:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه ای را به نشانی زیر ارسال دارید:

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

فرم‌های شکایت در https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود می‌باشند.

- **بصورت الکترونیکی:** به CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر عقیده دارید که بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، اصلیت ملی، هویت بومی گروهی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمانی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تأهل، جنس، هویت جنسی یا سوگیری جنسیتی بر علیه شما تبعیض قائل شده است، می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی را به سازمان بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی توسط تلفن، مکاتبه یا الکترونیک تسلیم نمایید:

- **توسط تلفن:** با 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر مشکل شنوایی یا گویایی دارید، با شماره TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس گرفته و از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

- **از طریق مکاتبه:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه ای را به نشانی زیر ارسال دارید:

U.S. Department of Health and Human Services

Independence Avenue, SW 200

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود می‌باشند.

- **بصورت الکترونیکی:** از پورتال شکایات دفتر حقوق مدنی در <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> بازدید کنید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



نحوه مشارکت به عنوان یک عضو

Blue Shield Promise می‌خواهد که از نظرات شما آگاه شود. Blue Shield Promise هر سه ماه جلساتی را در مورد مواردی که عملکرد خوبی دارند و نحوه بهبود خدمات Blue Shield Promise برگزار می‌کند. از اعضا دعوت می‌شود که حضور پیدا کنند. به این جلسات بپیایید!

کمیته مشورتی جامعه محلی Blue Shield Promise، کمیته سیاست گذاری عمومی و کمیته بهبود کیفیت و عدالت بهداشتی

کمیته مشورتی جامعه محلی Blue Shield Promise، کمیته سیاست گذاری عمومی و کمیته بهبود کیفیت و عدالت بهداشتی، سه گروه مختلف هستند که از اعضا، کارمندان Blue Shield Promise، آژانس‌های اجتماعی و ارائه‌کنندگان تشکیل شده‌اند. این گروه‌ها در مورد نحوه بهبود برنامه‌ها و سیاست‌های Blue Shield Promise گفتگو می‌کنند. موضوعات مورد بحث شامل:

- بحث در مورد مسائل مربوط به اعضا و برنامه‌های درمانی.
- ارائه اطلاعات در بخش خدمات فرهنگی و زبانی.
- مباحث عدالت بهداشتی.
- به اشتراک گذاری اطلاعات بهداشتی با جامعه.
- ارائه مشاوره به هیئت مدیره Blue Shield Promise در مورد مسائل سیاست گذاری که بر برنامه درمانی و اعضا تأثیر می‌گذارد.

اگر مایلید بخشی از این گروه باشید، با (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد سایر روش‌های مشارکت، از وبسایت Blue Shield Promise Connect به آدرس <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/Medi-Cal-members/member-resources/committees> بازدید کنید.

کمیته‌های مشورتی گروه منطقه‌ای L.A. Care

در کانتی لس آنجلس، L.A. Care یازده کمیته مشاوره جامعه منطقه ای (Regional Community Advisory Committees , RCAC) دارد (RCAC به صورت "رک" تلفظ می‌شود). این گروه‌ها از اعضا، ارائه‌کنندگان و مدافعان مراقبت درمانی L.A. Care تشکیل شده‌اند. هدف آنها رساندن نظرات جوامعشان به شورای مدیران L.A. Care می‌باشد که برنامه‌های مراقبت درمانی را برای خدمت رسانی به اعضای ما هدایت و راهنمایی می‌کند. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه ملحق شوید. این گروه در مورد نحوه بهبود سیاست‌های L.A. Care گفتگو کرده و برای مسائل زیر مسئول می‌باشد:

- کمک به L.A. Care در آشنایی با موضوعات مربوط به مراقبت درمانی که بر روی اشخاصی که در منطقه شما زندگی می‌کنند تأثیر دارند
- عمل کردن به عنوان چشم و گوش L.A. Care در 11 منطقه در سرتاسر کانتی لس آنجلس

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m تا 6 p.m می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



- ارائه اطلاعات بهداشتی به اشخاص در جامعه محلی شما

اگر مایلید بخشی از این گروه باشید، با خدمات اعضای L.A. Care به شماره 1-888-839-9909 (TTY 711) تماس بگیرید.

جلسات شورای مدیران L.A. Care

شورای مدیران در مورد سیاست‌گذاری‌های L.A. Care تصمیم‌گیری می‌کند. همه می‌توانند در این جلسات شرکت کنند. شورای مدیران در اولین پنج شنبه هر ماه در ساعت 2 p.m. جلسه دارد. اطلاعات بیشتر در مورد جلسات شورای مدیران و بروزرسانی جدول زمانی در lacare.org موجود است.

سیاست‌های حفظ اسرار

اعلامیه‌ای که سیاست‌ها و روال‌های Blue Shield Promise برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی را شرح می‌دهد موجود بوده و متعاقب درخواست در اختیار شما قرار داده خواهد شد.

اگر در سن و ظرفیتی هستید که می‌توانید برای دریافت خدمات حساس رضایت دهید، ملزم به دریافت مجوز هیچ عضو دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارسال مطالبه برای خدمات حساس نیستید. می‌توانید درباره خدمات حساس در بخش «مراقبت‌های حساس» این کتابچه راهنما بیشتر بخوانید.

می‌توانید از Blue Shield Promise بخواهید که مکاتبات مربوط به خدمات حساس را به انتخاب خودتان به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری ارسال کند. این امر "درخواست مکاتبات محرمانه" نام دارد. اگر برای مکاتبات محرمانه درخواست کنید Blue Shield Promise اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار کسی دیگر قرار نمی‌دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفنی را ارائه ندهید، Blue Shield Promise مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

Blue Shield Promise به درخواست‌های شما برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که خواسته‌اید، احترام می‌گذارد. یا مطمئن خواهیم شد که مکاتبات شما را می‌توان به آسانی به شکل و قالبی که خواسته‌اید در آورد. ما آنها را به مکان انتخابی شما ارسال می‌کنیم. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید ادامه می‌یابد.

برای درخواست ایجاد ارتباط محرمانه، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

بیانیه Blue Shield Promise در مورد خط‌مشی‌ها و رویه‌هایش برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما (موسوم به "سیاست‌های حفظ اسرار") در زیر آمده است:

تعهد ما نسبت به محرمانگی

ما در Blue Shield of California Promise Health Plan بر اهمیت حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی شما واقف هستیم و تعهد خود در این رابطه را بسیار جدی می‌پنداریم.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711)

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



در جریان عادی کسب و کار، ما سوابقی درباره شما، درمان پزشکی شما و خدماتی ایجاد می‌کنیم که به شما ارایه شده است. اطلاعات این سوابق «اطلاعات بهداشتی محافظت شده» (PHI) نامیده می‌شود و شامل اطلاعات شخصی شناساگر شما مثل نام، آدرس، شماره تلفن، و شماره تامین اجتماعی و همچنین اطلاعات بهداشتی مثل تشخیص مراقبت سلامت و اطلاعات مطالبات است.

ما طبق قانون فدرال و ایالتی ملزم به ارایه این اعلامیه درباره وظایف حقوقی و شیوه‌های حفظ محرمانگی خود هستیم زیرا به PHI شما مربوط می‌شوند. ما ملزم به حفظ محرمانگی PHI شما و اطلاع‌رسانی به شما در مواردی هستیم که به علت یک تخطی مرتبط با عدم حفظ ایمنی PHI شما تحت تأثیر قرار می‌گیرید. وقتی ما از PHI شما استفاده می‌کنیم یا آن را ارایه می‌دهیم («افشا می‌کنیم»)، طبق بندهای این اعلامیه ملزم هستیم و این مفاد در رابطه با همه سوابقی اعمال می‌شود که ما ایجاد کرده‌ایم، نگهداری کرده‌ایم و/یا حفظ کرده‌ایم که حاوی PHI شما هستند.

نحوه محافظت ما از محرمانگی شما

ما محافظت‌های ایمنی فیزیکی، فنی و اداری برای اطمینان از حفظ محرمانگی PHI شما داریم. برای حفظ حریم شخصی شما، فقط کارکنان Blue Shield Promise که مجاز و مجرب هستند به سوابق فیزیکی و الکترونیکی ما و مناطق غیر عمومی محل نگهداری این اطلاعات دسترسی دارند.

اعضای نیروی کار در موضوعاتی مثل این موارد، آموزش دیده‌اند:

- خطمشی‌ها و رویه‌های محرمانگی و محافظت از داده، از جمله روش برچسب‌زنی، ذخیره، بایگانی و دسترسی به سوابق الکترونیکی.

- تدابیر ایمنی فیزیکی، فنی و اداری موجود برای حفظ محرمانگی و امنیت PHI شما.

دفتر محرمانگی شرکت، شیوه رعایت خطمشی‌ها و رویه‌های محرمانگی ما را پایش کرده و به سازمان ما در رابطه با این موضوع مهم آموزش می‌دهد.

ما چگونه از PHI شما استفاده کرده و آن را افشا می‌کنیم

استفاده از PHI بدون مجوز شما

در صورت لزوم، زمانی که به شما خدمات و مزایای سلامت ارایه می‌دهیم، ما ممکن است PHI شما را بدون مجوز کتبی شما افشا کنیم. ما ممکن است PHI شما را برای اهداف زیر افشا کنیم:

درمان

- ارایه به پرستاران، پزشکان، داروسازها، اپتومتریست‌ها، آموزگاران بهداشت و دیگر متخصصین حوزه مراقبت سلامت تا آنها بتوانند برنامه درمانی شما را تعریف کنند.

- برای کمک به شما در دریافت خدمات و درمان موردنیاز - برای مثال، دستور تست‌های آزمایشگاهی و استفاده از نتایج.

- هماهنگی مراقبت درمانی و خدمات مرتبط شما با یک مرکز مراقبت درمانی یا متخصص.

پرداخت هزینه

- برای پرداخت حق بیمه پوشش شما.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



- برای تعیین پوشش - برای مثال، صحبت با یک متخصص مراقبت سلامت درباره پرداخت بابت خدمات ارایه شده به شما.
- برای هماهنگی مزایا با پوشش دیگری که احتمالاً دارید - برای مثال، برای صحبت با یک برنامه درمانی یا بیمه‌گر دیگر جهت تعیین احراز شرایط یا پوشش شما.
- برای دریافت پول از طرف ثالثی که ممکن است مسئول پرداخت باشد، مثل یک عضو خانواده.
- برای تعیین و عمل به مسئولیت خودمان در تامینزایای سلامت به شما - مثل مدیریت مطالبات.

عملکردهای مراقبت درمانی:

- برای ارایه خدمات مشتری.
- برای پشتیبانی و/یا بهبود برنامه‌ها یا خدماتی که به شما ارایه می‌کنیم.
- کمک به شما در مدیریت سلامت‌تان - برای مثال، ارایه اطلاعاتی درباره گزینه‌های درمانی که واجد شرایط آنها هستند یا ارایه خدمات مراقبت درمانی یا یادآورهای درمانی به شما.
- برای پشتیبانی از یک برنامه درمانی دیگر، بیمه‌گر یا متخصص مراقبت سلامت که با شما در ارتباط است، به منظور بهبود برنامه‌ای که به شما ارایه می‌هد - مثل مدیریت پرونده یا در پشتیبانی از یک سازمان مراقبت درمانی مسئول (ACO) یا ترتیبات خانگی پزشکی بیمار-محور.
- جهت تصدیق، معوقه‌ها یا تعیین نرخ حق بیمه یا سایر فعالیت‌های مرتبط با ایجاد، تمدید یا جایگزینی قرارداد پوشش سلامت یا بیمه. لطفاً توجه داشته باشید که ما PHI شما که اطلاعات عمومی محسوب می‌شود را برای اهداف تصدیق استفاده نکرده و افشا نخواهیم کرد - این امر طبق قانون فدرال ممنوع است.
- همچنین ما ممکن است PHI شما را بدون مجوز کتبی شما برای سایر اهداف مجاز یا الزامی به لحاظ قانونی افشا کنیم. شامل موارد زیر:

افشا به سایرینی که در مراقبت درمانی شما مشارکت دارند

- اگر شما حضور داشته یا از ما بخواهید این کار را انجام دهیم، ما ممکن است PHI شما را به سایرین مثل یک عضو خانواده، یک دوست نزدیک، یا مراقبت دهنده شما افشا کنیم.
- اگر شما در وضعیت اضطراری هستید، حضور ندارید یا ناتوان هستید یا اگر فوت کردید، ما از قضاوت حرفه‌ای خود استفاده کرده‌ایم و تصمیم خواهیم گرفت که آیا افشای به دیگران به نفع شما است. اگر ما PHI شما را در وضعیتی که شما در دسترس نیستید افشا کنیم، فقط اطلاعاتی را ارائه می‌کنیم که به طور مستقیم با مشارکت آن فرد در درمان شما یا برای پرداخت‌های مرتبط با درمان شما در ارتباط است. همچنین ما ممکن است PHI شما را افشا کنیم تا به آن فرد درباره محل، وضعیت پزشکی عمومی یا مرگ شما اطلاع بدهیم (یا در مطلع کردن کمک کنیم).
- ما ممکن است اطلاعات PHI فرزند صغیر شما را به والدین دیگر او ارایه کنیم.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



افشای اطلاعات به تبادل کننده اطلاعات بهداشتی

Blue Shield Promise ممکن است PHI شما را برای Manifest MedEx، تبادل کننده اطلاعات بهداشتی (HIE) افشا کند. HIE‌هایی مانند Manifest MedEx به ارائه کنندگان مراقبت درمانی و برنامه‌های درمانی شما کمک می‌کنند تا اطلاعات پزشکی شما را به طور ایمن بررسی، تجزیه و تحلیل و به اشتراک بگذارند.

این بررسی، تجزیه و تحلیل، و به اشتراک گذاری PHI شما به ارائه کنندگان مراقبت‌های درمانی و برنامه‌های درمانی شما اجازه می‌دهد تا کیفیت مراقبت‌های درمانی به شما را بهبود بخشند، ممکن است به کاهش خطاهای پزشکی کمک کند و ممکن است با جلوگیری از درمان‌های غیرضروری و تکراری موجب صرفه جویی در هزینه‌های شما شود.

شما همیشه این فرصت را دارید که از طریق تماس با Manifest MedEx در وب سایت manifestmedex.org/opt-out/ یا تماس با شماره **(510) 683-1333**، از طرح استفاده از PHI خود در HIE انصراف دهید.

افشای اطلاعات به تامین‌کنندگان و سازمان‌های تصدیق‌کننده

ما ممکن است PHI شما را به اینها ارایه کنیم:

- شرکت‌هایی که خدمات خاصی از طرف Blue Shield Promise ارایه می‌دهند. برای مثال، ما ممکن است تامین‌کنندگانی را مشارکت دهیم تا به ما در تامین اطلاعات و راهنمایی به اعضای مبتلا به بیماری‌های مزمن مثل دیابت یا آسم کمک کنند.

- سازمان‌های تصدیق‌کننده مثل کمیته

(NCQA) ملی ضمانت کیفیت) برای اهداف سنجش کیفیت.

لطفا توجه داشته باشید که قبل از آنکه ما PHI شما را ارایه کنیم، ما موافقت کتبی تامین‌کننده یا سازمان تصدیق‌کننده را برای محافظت از محرمانگی PHI شما دریافت خواهیم کرد.

ارتباطات

ما ممکن است از PHI شما برای تماس با شما درباره پوشش برنامه درمانی، مزایا، برنامه‌ها و خدمات مرتبط با سلامت، یادآورهای درمان یا گزینه‌های درمان موجود برای شما استفاده کنیم.

گلریزان مالی

ما از PHI شما برای اهداف گلریزان مالی استفاده نمی‌کنیم.

سلامت یا ایمنی

ما ممکن است PHI شما را با هدف جلوگیری یا کاهش تهدید جدی یا قریب‌الوقوع به سلامت یا ایمنی شما یا سلامت یا ایمنی عموم مردم ارایه کنیم.

فعالیت‌های بهداشت عمومی

ما ممکن است PHI شما را به اینها ارایه کنیم:

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



- گزارش اطلاعات سلامت به مقامات بهداشت عمومی مجاز از منظر قانونی جهت دریافت این اطلاعات با هدف پیشگیری یا کنترل بیماری، جراحی یا ناتوانی یا پایش ایمن‌سازی.
- گزارش بد رفتاری یا سهل انگاری با خردسالان، یا بد رفتاری با بزرگسالان، از جمله خشونت خانگی به یک مقام دولتی که طبق قانون مجاز به دریافت این گزارش‌ها است.
- گزارش اطلاعات درباره یک محصول یا فعالیت که مقررات آن توسط اداره دارو و غذای ایالات متحده (FDA) تنظیم می‌شود به فردی که مسئول کیفیت، ایمنی، یا اثربخشی محصول یا فعالیت است.
- هشدار به یک فرد که ممکن است در معرض یک بیماری واگیر قرار گرفته باشد، چنانچه طبق قانون مجاز به ارایه این اعلامیه باشیم.

فعالیت‌های نظارتی بهداشتی

ما ممکن است PHI شما را به اینها ارایه کنیم:

- یک آژانس دولتی که از منظر قانونی مسئول نظارت بر سیستم مراقبت سلامت یا تضمین انطباق با مقررات برنامه‌های مزایای دولتی مثل Medicare یا Medicaid است.
- سایر برنامه‌های سیاست‌گذاری که نیاز به اطلاعات بهداشتی برای تعیین انطباق دارند.

انجام پژوهش

تحقیق‌ها ممکن است PHI شما را برای اهداف تحقیقاتی، ولی فقط طبق و در محدوده مجاز قانونی افشا کنیم.

انطباق با قانون

ما ممکن است از PHI برای انطباق با قانون استفاده کرده و آن را افشا کنیم.

رسیدگی‌های قضائی و اداری ما ممکن است PHI شما را در جریان یک رسیدگی قضائی یا اداری یا در پاسخ به یک دستور قضائی معتبر افشا کنیم.

مقامات اعمال قانون

ما ممکن است طبق قانون یا در راستای رعایت دستور دادگاه یا فرایند دیگر مجاز از منظر قانونی، PHI شما را به پلیس یا سایر مقامات اعمال قانون ارایه کنیم.

کارکردهای دولتی

ما ممکن است PHI شما را به ادارات مختلف دولتی مثل ارتش ایالات متحده یا اداره امور کشور ایالات متحده حسب قانون ارایه کنیم.

جبران خسارت کارکنان

ما ممکن است در صورت لزوم برای رعایت مقررات جبران خسارت کارکنان، PHI شما را ارایه کنیم.

استفاده از PHI که نیاز به مجوز شما دارد

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



مگر در موارد مذکور، ما باید مجوز کتبی شما را برای استفاده یا افشای اطلاعات PHI شما دریافت کنیم. برای مثال، ما از PHI شما برای اهداف بازاریابی بدون رضایت کتبی شما استفاده نمی‌کنیم و PHI شما را بدون مجوز کتبی شما به یک کارفرمای بالقوه نخواهیم داد.

کاربرد و افشای بعضی PHI که «بسیار محرمانه» تلقی می‌شوند

در بعضی انواع خاص PHI، ممکن است قانون فدرال یا ایالتی محافظت محرمانگی شدیدتری را اجاب کند. این شامل PHI است که:

- در یادداشت‌های روان درمانی نگهداری می‌شود
- درباره سوء مصرف الکل و مواد، پیشگیری، درمان و معرفی
- درباره آزمایش HIV/ایدز، تشخیص یا درمان
- درباره بیماری مقاربتی و/یا مسری
- درباره آزمایش ژنتیک

ما فقط می‌توانیم این نوع PHI خاص محافظت شده را با مجوز کتبی قبلی شما افشا کنیم مگر زمانی که به طور اخص اجازه یا الزام قانونی داشته باشد.

لغو مجوز

هر زمان، شما می‌توانید مجوز کتبی که قبلاً به ما دادید را لغو کنید. زمانی که ابطال کتبا به ما ارایه شد، در رابطه با کاربردها و افشاهای بعدی PHI شما اعمال خواهد شد. آن بر کاربردها و افشاهای قبلی در زمان اعتبار مجوز تاثیر ندارد.

حقوق انفرادی شما

شما در رابطه با PHI که Blue Shield Promise درباره شما تهیه می‌کند، کسب می‌کند و/یا حفظ می‌کند، حقوق زیر را دارید:

حق درخواست محدودیت

شما می‌توانید از ما بخواهید شیوه استفاده و افشای PHI شما جهت درمان، پرداخت و عملیات مراقبت درمانی را طبق توضیحات این اعلامیه، محدود کنیم. ما ملزم به موافقت با درخواست محدودیت شما نیستیم اما به دقت آنها را بررسی می‌کنیم.

اگر ما با درخواست محدودیت موافقت کنیم، آن را رعایت خواهیم کرد تا زمانی که شما درخواست خاتمه داده یا با خاتمه موافقت کنید. همچنین ما ممکن است به شما اطلاع دهیم که موافقت خود با محدودیت را خاتمه می‌دهیم. در این صورت، خاتمه فقط در رابطه با PHI ایجاد شده یا دریافت شده بعد از اعلام خاتمه به شما اعمال می‌شود.

حق دریافت مکاتبات محرمانه

ما ممکن است درخواست کنیم که مکاتبات Blue Shield Promise حاوی PHI را از طریق ابزارهای جایگزین یا مکان‌های جایگزین دریافت کنیم. طبق قانون، و در صورت ممکن، ما درخواست‌های منطقی را اجابت می‌کنیم. ما ممکن

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



است بخواهیم که شما درخواست خود را کتباً ارسال کنید. اگر درخواست شما به یک کودک صغیر مربوط می‌شود، ممکن است ما از شما بخواهیم اسناد قانونی در پشتیبانی از درخواست خود ارائه کنید.

حق دسترسی به PHI خود

شما می‌توانید از ما درخواست کنید که یک نسخه از PHI خاص را بازرسی و دریافت کنید که در «مجموعه سوابق منتخب» داریم. این برای مثال شامل، سوابق ثبت‌نام، پرداخت، قضاوت درباره مطالبات، و سیستم سوابق مدیریت پرونده یا پزشکی و هر گونه اطلاعاتی باشد که ما برای تصمیم‌گیری درباره شما استفاده می‌کنیم. درخواست شما باید کتبی باشد. در صورت ممکن، و حسب قانون، ما یک نسخه از PHI شما را در قالب یک فرم (کاغذی یا الکترونیک) و قالب درخواستی به شما ارائه می‌کنیم. اگر شما یک نسخه از PHI خود را درخواست کنید، ما ممکن است یک هزینه معقول و مبتنی بر هزینه بابت آماده‌سازی، کپی‌برداری و/یا پست از شما دریافت کنیم. در بعضی شرایط محدود مجاز از منظر قانونی، ما ممکن است دسترسی شما به بخشی از سوابق‌تان را رد کنیم.

حق اصلاح سوابق شما

شما می‌توانید از ما درخواست کنید که PHI که درباره شما در مجموعه سوابق منتخب داریم را اصلاح کنیم. درخواست شما باید کتبی باشد و توضیح دهد که چرا شما می‌خواهید ما PHI شما را اصلاح کنیم. اگر ما به این نتیجه برسیم که PHI شما نادرست یا ناقص است، ما در صورتی که از نظر قانونی مجاز باشد آن را اصلاح خواهیم کرد. اگر یک پزشک یا مرکز مراقبت درمانی PHI را تهیه کرده باشد که قصد اصلاح آن را دارید، شما باید از آنها بخواهید که اطلاعات را اصلاح کنند.

حق دریافت تعداد دفعات افشای اطلاعات

در صورت درخواست کتبی شما، ما یک فهرست از موارد افشای PHI شما در یک دوره زمانی مشخص تا شش سال قبل از تاریخ درخواست شما ارائه خواهیم کرد. البته، این فهرست فاقد موارد زیر است:

- مواردی افشای اطلاعاتی که شما اجازه دادید.
- موارد افشای اطلاعاتی که در دوره شش سال قبل از درخواست شما انجام شده است.
- افشای اطلاعاتی که برای اهداف درمان، پرداخت هزینه و عملیات مراقبت درمانی انجام شده است مگر در مواردی که الزام قانونی دارد.
- بعضی افشای اطلاعات خاص که طبق قانون مجاز بودن جهت کسر از شمارش.

اگر شما بیش از یک بار درخواست در یک دوره 12-ماهه داشته باشید، ما بابت هر گزارش حسابداری بعد از گزارش اول، یک هزینه منطقی منطبق بر هزینه دریافت خواهیم کرد.

حق تعیین یک نماینده فردی شما می‌توانید یک فرد دیگر را برای عمل به عنوان نماینده فردی خود معرفی کنید. نماینده شما مجاز به دسترسی به PHI شما جهت برقراری ارتباط با متخصصین و مراکز مراقبت درمانی که از شما مراقبت می‌کنند و استفاده از همه حقوق HIPAA از جانب شما، می‌باشد.

بسته به مقامی که شما به ایشان نمایندگی داده‌اید، او همچنین می‌تواند تصمیم‌های مرتبط با مراقبت سلامت را برای شما بگیرد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



حق دریافت یک نسخه از این اعلامیه به محض درخواست شما، ما یک نسخه کاغذی از این اعلامیه را ارایه خواهیم کرد حتی اگر شما موافقت کرده باشید که آن را به صورت الکترونیک دریافت کنید. بخش «در دسترس بودن اعلامیه و مدت آن» را در این اعلامیه مشاهده کنید.

اقداماتی که می‌توانید انجام دهید

با Blue Shield Promise تماس بگیرید

اگر سوالی درباره حقوق محرمانگی خود دارید، معتقد هستید که ما از حقوق محرمانگی شما تخطی کرده‌ایم یا با تصمیمی که ما درباره دسترسی به PHI شما گرفتیم، مخالف هستید، می‌توانید با ما تماس بگیرید:

Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

P.O. Box 272540 Chico, CA 95927-2540

تلفن: (888) 266-8080 (تلفن رایگان)

خط ویژه: (855) 296-9086 (تلفن رایگان)

فکس: (800) 201-9020 (تلفن رایگان)

ایمیل: privacy@blueshieldca.com

در بعضی درخواست‌های خاص، شما باید یک فرم را تکمیل و برای ما ایمیل کنید که می‌توانید آن را با تماس با شماره مراقبت مشتریان ما در روی کارت شناسایی اعضای Promise Health Plan خود یا از طریق مراجعه به سایت https://www.blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/sites_content/en/bsp/cmc-members/plan-documents/privacy دریافت کنید.

تماس با یک آژانس دولت فدرال

همچنین اگر معتقدید که ما از حقوق محرمانگی شما تخطی کرده‌ایم، ممکن است بخواهید یک شکایت کتبی به دفتر حقوق مدنی وزیر اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (HHS) ارایه کنید.

Office for Civil Rights

.U.S. Department of Health & Human Services 200 Independence Avenue, S.W
Washington, D.C. 20201

تلفن: (877) 6775-696

تارنما: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

اگر ساکن کالیفرنیا هستید، می‌توانید با مدیر منطقه‌ای OCR ویژه کالیفرنیا تماس بگیرید:

Region IX Regional Manager

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



San Francisco, CA 94103

تلفن: (800) 1019-368

فکس: (202) 3818-619

TTY: (800) 537-7697

تماس با یک آژانس ایالتی

همچنین می‌توانید یک شکایت کتبی علیه اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) ارسال کنید:

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721 Sacramento, CA 95899-7413

تلفن: (916) 445-4646

فکس: (916) 440-7680

تارنما: [حفظ محرمانگی داده‌ها \(ca.gov\)](http://ca.gov)

اگر شکایتی را در مورد روال‌های محرمانگی ما تسلیم کنید، ما اقدامات تلافی‌جویانه را بر علیه شما انجام نخواهیم داد.

اعلامیه دسترسی و مدت آن

اعلامیه دسترسی

یک نسخه از این اعلامیه را می‌توانید با تماس با شماره مراقبت از مشتریان در روی کارت شناسایی اعضای

Promise Health Plan یا از طریق مراجعه به سایت

[blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-](http://blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy)

[promise/privacy](http://blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy) دریافت کنید.

حق تغییرات در شرایط این اعلامیه

ما ملزم به رعایت شرایط این اعلامیه تا زمان نافذ بودن آنها هستیم. ما ممکن است شرایط این اعلامیه را هر زمان، بسته

به خواست خود تغییر دهیم، ما ممکن است شرایط جدید را در رابطه با همه PHI که از شما داریم اعمال کنیم، از جمله

PHI که خود ایجاد کردیم یا قبل از صدور اعلامیه جدید دریافت کردیم.

اگر ما این اعلامیه را تغییر دهیم، اعلامیه را در وبسایت خود به روز خواهیم کرد و اگر شما در برنامه مزایای

Blue Shield Promise ثبت نام شوید، ما یک نسخه از اعلامیه جدید را در موقع ثبت نام یا حسب الزام قانونی ارسال

خواهیم کرد.

[https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-](https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf)

[Practices-English.pdf](https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf)

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اعلامیه درباره قوانین

بسیاری قوانین به این دفترچه اطلاعاتی اعضا مربوط می‌شوند. این قوانین ممکن است حتی اگر در این دفترچه اطلاعاتی گنجانده نشده یا توصیف نشده باشند بر روی حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر داشته باشند. قوانین اصلی که به این دفترچه اطلاعاتی مربوط می‌شوند شامل قوانین ایالتی و فدرال در مورد برنامه Medi-Cal می‌باشند. قوانین فدرال و ایالتی دیگری نیز مربوط می‌شوند.

اعلامیه مربوط به Medi-Cal در مقام پرداخت کننده به عنوان آخرین گزینه، پوشش درمانی دیگر و جبران خسارت

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت قانونی اشخاص ثالث برای خدمات مراقبت درمانی به اعضا پیروی می‌کند. Blue Shield Promise همه اقدامات منطقی برای اطمینان از اینکه برنامه Medi-Cal پرداخت کننده به عنوان آخرین گزینه باشد را به کار خواهد گرفت.

اعضای Medi-Cal می‌توانند پوشش بهداشتی دیگری (Other Health Coverage, OHC) نیز داشته باشند که بیمه درمانی خصوصی نیز خوانده می‌شود. به عنوان شرط واجد شرایط بودن برای Medi-Cal، شما باید هنگامیکه برایتان هزینه ای ندارد برای OHC موجود درخواست کرده یا آنرا حفظ نمایید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را موظف می‌کند تا OHC و هرگونه تغییرات در OHC موجود را گزارش کنند. اگر فوراً OHC را گزارش نکنید، ممکن است لازم شود که هرگونه مزایایی که به اشتباه پرداخت شده را به DHCS بازپرداخت کنید. OHC خود را به صورت آنلاین در <http://dhcs.ca.gov/OHC> تسلیم نمایید.

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به Blue Shield Promise گزارش دهید. یا با شماره 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) در داخل کالیفرنیا، یا 1-916-636-1980 (در خارج از کالیفرنیا) تماس بگیرید.

اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) حق و مسئولیت دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal را که Medi-Cal برای آنها پرداخت کننده اول نیست، جمع آوری کند. برای مثال، اگر در یک حادثه رانندگی یا محل کار مصدوم شدید، بیمه خسارت اتومبیل یا کارمندان ممکن است اول پرداخت کند یا به Medi-Cal بازپرداخت نماید.

اگر مصدوم شده‌اید و شخص دیگری برای مصدومیت شما مسئول می‌باشد، شما یا نماینده حقوقی شما باید در ظرف 30 روز از تاریخ تسلیم اقدام قانونی یا ادعا به DHCS اطلاع دهید. اعلامیه خود را به صورت آنلاین تسلیم کنید:

▪ برنامه مصدومیت شخصی به آدرس <https://dhcs.ca.gov/PI>

▪ برنامه جبران خسارت کارکنان در آدرس <https://dhcs.ca.gov/WC>

برای کسب اطلاعات بیشتر، از <https://dhcs.ca.gov/tplrd> بازدید کنید یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m.

تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اعلامیه مربوط به وصول ماترک

برنامه Medi-Cal باید پیگیر بازپرداخت از دارایی‌های مشروط برخی از اعضای متوفی بابت مزایای Medi-Cal باشد که در روز تولد 55 سالگی آنها یا پس از آن دریافت می‌شود. بازپرداخت شامل هزینه در مقابل خدمات (FFS) و هزینه‌های پرداخت سرانه یا حق بیمه‌های مراقبت‌های هماهنگ برای خدمات مراکز پرستاری، خدمات مبتنی بر اجتماع و خانه و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای نسخه دار دریافت شده در زمانی که عضو در یک مرکز پرستاری بستری بوده یا در حال دریافت خدمات مبتنی بر اجتماع و خانه بوده است، می‌شود. بازپرداخت نمی‌تواند از ارزش دارایی مشروط اعضا فراتر رود.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بازیابی سلامتی DHCS در <https://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

اعلامیه اقدامات

Blue Shield Promise یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را در هر زمان که Blue Shield Promise درخواست برای خدمات مراقبت درمانی را قبول نکند، به تأخیر بباندازد، منفصل کند یا تغییر دهد ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم Blue Shield Promise موافق نیستید، می‌توانید استینافی را علیه Blue Shield Promise اقامه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد اقامه استیناف به بخش استیناف در بالا مراجعه کنید. هنگامیکه Blue Shield Promise یک NOA برایتان ارسال می‌کند حقوق شما در صورتیکه با تصمیمی که گرفتیم موافق نیستید را به آگاهی شما می‌رساند.

محتوای اعلامیه‌ها

اگر Blue Shield Promise عدم پذیرش، تأخیر، خاتمه یا تغییرات را به طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی انجام دهد، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه ای از اقدامی که Blue Shield Promise در نظر دارد انجام دهد
- توضیح واضح و مختصر از دلایل تصمیم Blue Shield Promise
- چگونگی تصمیم‌گیری Blue Shield Promise، از جمله قوانینی که Blue Shield Promise استفاده کرده است
- دلایل پزشکی برای اتخاذ تصمیم Blue Shield Promise باید به وضوح بیان کند که چگونه شرایط عضو با قوانین یا دستورالعمل‌ها مطابقت ندارد

ترجمه

Blue Shield Promise ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات کتبی عضو به زبان مشترک ترجیحی، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و استیناف است.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



اعلامیه ای که به صورت کامل ترجمه شده باید حاوی دلیل پزشکی تصمیم Blue Shield Promise در خصوص امتناع، تاخیر، تغییر، کاهش، تعلیق یا توقف یک درخواست برای دریافت خدمات مراقبت درمانی باشد.

اگر زبان ترجیحی شما در دسترس نیست، Blue Shield Promise ملزم است کمک زبانی را به زبان ترجیحی شما ارائه کند تا بتوانید اطلاعاتی که دریافت می‌کنید را متوجه شوید.

اطلاعیه در مورد درخواست ارتباطات محرمانه

اعضایی که ممکن است به دریافت خدمات حساس رضایت دهند، ملزم به دریافت مجوز هیچ عضو، مشترک یا بیمه گذار دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارسال مطالبه برای خدمات حساس نیستند. Blue Shield Promise ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن تعیین شده جایگزین، یا در صورت عدم وجود تعیین، به نام عضو در آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند. Blue Shield Promise اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از شما، عضوی که مراقبت دریافت می‌کند، در اختیار هیچ عضو، مشترک یا بیمه گذار دیگری قرار نمی‌دهد. Blue Shield Promise درخواست‌های ارتباطات محرمانه را در فرم و قالب درخواستی، در صورتی که به آسانی در فرم و قالب درخواستی یا در مکان‌های جایگزین قابل تولید باشد، پاسخ می‌دهد. درخواست یک عضو برای ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس تا زمانی که عضو درخواست را لغو نکند یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارائه نکند معتبر خواهد بود.

یک درخواست ارتباطات محرمانه را می‌توان به صورت کتبی به Blue Shield Promise به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره فکس در پایین این صفحه ارسال کرد. یک عضو می‌تواند، اما ملزم نیست، درخواست ارتباطات محرمانه را با تکمیل فرم درخواست ارتباطات محرمانه انجام دهد. برای دریافت کمک و درخواست ارسال فرم برای شما، با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فرم را به صورت آنلاین در blueshieldca.com/promise/Medi-Cal پیدا کرده و دانلود کنید.

می‌توانید فرم تکمیل شده و امضا شده را با استفاده از یکی از این گزینه‌ها به دفتر حفظ محرمانگی Blue Shield of California بازگردانید:

• پست: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540

• ایمیل: privacy@blueshieldca.com

• فکس: 1-800-201-9020

اگر درخواست از طریق ایمیل یا فکس دریافت شود، درخواست شما برای ارتباطات محرمانه در عرض 7 روز تقویمی پس از دریافت لحاظ می‌شود. اگر درخواست از طریق پست فرست کلاس دریافت شود، درخواست شما برای ارتباطات محرمانه در عرض 14 روز تقویمی پس از دریافت لحاظ می‌شود. اگر در خصوص درخواست خود با ما تماس بگیرید، Blue Shield Promise دریافت درخواست ارتباطات محرمانه شما را تایید خواهد کرد و وضعیت درخواست شما را به شما اطلاع خواهد داد.

درخواست ارتباطات محرمانه برای کلیه ارتباطاتی اعمال می‌شود که اطلاعات پزشکی یا نام و آدرس ارائه کننده مربوط به خدمات پزشکی که عضو درخواست کننده ارتباطات محرمانه دریافت می‌کند، طی آن ارتباطات فاش می‌شود.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m.

تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



8. شماره‌های مهم و واژگان ضروری

شماره تلفن‌های مهم

- با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.
- بخش خدمات اعضای L.A. Care به شماره (TTY 711) 1-888-839-9909
- Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 با فشار دادن دکمه 7 یا شماره 711.

Blue Shield Promise	
(TTY:711) 1-800-605-2556	Customer Care
1-800-877-7195	طرح خدمات بینایی
(TTY 711) 1-800-609-4166	خط مشاوره پرستاری 24 ساعته
1-855-296-9083	تلفن راهنمایی سازگاری
1-877-287-6290 East L.A. 1-213-438-5570 El Monte 1-213-428-1495 Inglewood 1-310-330-3130 Lincoln Heights 1-213-294-2840 Long Beach 1-562-256-9810 Lynwood 1-310-661-3000 Metro LA 1-213-428-1457 Norwalk 1-562-651-6060 Pacoima 1-213-438-5497 Palmdale 1-213-438-5580 Pomona 1-909-620-1661 Wilmington 1-213-428-1490	L.A. Care/Blue Shield of California Community منابع کسب اطلاعات

منابع دولتی	
(صوتی) 1-800-514-0301 (TDD) 1-800-514-0383 1-619-528-4000	اطلاعات قانون مربوط به حقوق معلولین در آمریکا (ADA)
1-866-627-7748	دفتر حقوق مدنی ایالات متحده

با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



منابع دولتی	
1-800-772-1213	درآمد تکمیلی اجتماعی مدیریت سوشال سکيوریتی (SSI)
خدمات رله کالیفرنیا 711 (CRS) TTY Sprint 1-888-877-5379 MCI 1-800-735-2922	خدمات معلولیت
1-800-993-2437	بهداشت و جلوگیری از ناتوانی کودکان (CHDP)
1-800-288-4584	خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)
1-916-449-5000	اداره خدمات بهداشتی ایالت کالیفرنیا (DHCS)
1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)	کانتی - اُس آنجلس - سازمان خدمات اجتماعی عمومی (DPSS): مرکز تلفنی خدمات ارباب رجوع
1-213-240-8101	اداره خدمات بهداشتی کانتی اُس آنجلس
1-800-854-7771	اداره خدمات بهداشتی روانی کانتی اُس آنجلس
1-888-942-9675	برنامه زنان، شیرخوارگان و کودکان (WIC)
1-800-322-6384 TTY: 1-800-735-2922	برنامه دندانپزشکی Medi-Cal (یا Denti-Cal)
1-800-952-5253	سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS)
1-888-452-8609	دفتر بازرس مراقبت‌های هماهنگ Medi-Cal
1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 و فشار کلید 7 یا تماس با 711	Medi-Cal Rx
1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)	سازمان هماهنگ خدمات درمانی (DMHC)
عربی 1-800-576-6881 ارمنی 1-800-840-5032 کامبوجی/خمر 1-800-430-5005 کانتونیز 1-800-430-6006 انگلیسی 1-800-430-4263 فارسی 1-800-840-5034 همانگ 1-800-430-2022 Korean 1-800-576-6883 لائوسی 1-800-430-4091 ماندرین 1-800-576-6885 روسی 1-800-430-7007 اسپانیایی 1-800-430-3003 تاگالوگ 1-800-576-6890 ویتنامی 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077	Health Care Options

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



واژگان ضروری

اجازه قبلی (پیش تاییدیه): فرآیندی که طی آن شما یا ارائه کننده شما باید از Blue Shield Promise برای برخی خدمات تأییدیه درخواست کنید تا مطمئن شوید که Blue Shield Promise آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع، تاییدیه نیست. مجوز قبلی همان پیش تاییدیه است.

ادامه مراقبت: توانایی عضو برنامه درمانی در ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه کننده موجود خارج از شبکه برای مدت حداکثر 12 ماه، در صورتیکه ارائه کننده و Blue Shield Promise موافقت کنند.

ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP): ارائه کننده مجاز برای بیشتر خدمات مراقبت درمانی شما. PCP به شما کمک می‌کند تا مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کنید.

PCP شما می‌تواند یکی از این اشخاص باشد:

- پزشک عمومی
- پزشک داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان/زایمان
- ارائه کننده مراقبت درمانی به سرخپوستان (IHCP)
- مرکز بهداشتی که از نظر قوانین فدرال حائز شرایط است (FQHC)
- درمانگاه بهداشت روستایی (RHC)
- پرستار درمانگر
- دستیار پزشک
- درمانگاه

ارائه کننده خارج از شبکه: ارائه کننده ای که در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

ارائه کنندگان مراقبت درمانی به سرخپوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت درمانی که توسط خدمات بهداشتی سرخپوستان (IHS) یا قبیله سرخپوستی، برنامه بهداشت قبیله ای، سازمان قبیله ای یا سازمان سرخپوستان یا سازمان سرخپوستان شهری اداره می‌شود، همانطور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های درمانی سرخپوستان (U.S.C 25، بخش 1603) تعریف شده است.

ارائه کنندگان مراقبت درمانی در خانه: مراقبت پرستاری تخصصی و سایر خدمات ارائه شده در خانه.

ارائه کنندگان مراقبت درمانی: پزشکان و متخصصینی از قبیل جراحان، پزشکان که سرطان را مداوا می‌کنند یا پزشکی که بخش‌های خاصی از بدن را مداوا کرده و با Blue Shield Promise همکاری داشته یا در شبکه Blue Shield Promise هستند. ارائه کنندگان شبکه Blue Shield Promise باید جواز طبابت در کالیفرنیا را داشته و خدمات تحت پوشش Blue Shield Promise را ارائه کنند.

شما معمولاً نیاز به ارجاع PCP خود برای رفتن نزد متخصص دارید. PCP شما باید اجازه قبلی Blue Shield Promise را قبل از دریافت مراقبت از متخصص دریافت کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m تا 6 p.m می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



شما برای برخی انواع خدمات از قبیل تنظیم خانواده، مراقبت اضطراری، مراقبت زنان/زایمان یا خدمات حساس، به ارجاع توسط PCP خود نیاز ندارید.

ارائه کننده خارج از شبکه: ارائه کننده ای که در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

ارائه کننده خدمات بهداشت روانی: اشخاص مجاز که خدمات بهداشت روانی و بهداشت رفتاری را به بیماران ارائه می‌کنند.

ارائه کننده شبکه (یا ارائه کننده داخل شبکه): به "ارائه کننده شبکه" مراجعه کنید.

ارائه کننده شرکت کننده (یا پزشک شرکت کننده): پزشک، بیمارستان یا متخصص مراقبت درمانی مجاز دیگر یا مرکز درمانی مجاز شامل مراکز نیمه حاد که با Blue Shield Promise قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را به اعضا در هنگامیکه عضو مراقبت دریافت می‌کند، عرضه کنند.

ارائه کننده واجد شرایط: پزشک واجد شرایط در زمینه پزشکی که برای مداوای عارضه شما مناسب باشد.

ارجاع: هنگامیکه PCP شما می‌گوید که می‌توانید از ارائه کننده دیگری مراقبت دریافت کنید. برخی خدمات مراقبتی تحت پوشش به ارجاع و تصویب از قبل (اجازه قبلی) نیاز دارند.

آسایشگاه بیماران رو به مرگ: مراقبت برای کاهش ناراحتی فیزیکی، احساسی، اجتماعی و معنوی عضوی که بیماری لاعلاجی دارد. مراقبت از بیماران رو به مرگ هنگامی موجود است که امید به زنده ماندن 6 ماه یا کمتر باشد.

برنامه درمانی: به "برنامه مراقبتی هماهنگ" مراجعه کنید.

برنامه مراقبت هماهنگ: یک برنامه Medi-Cal که از پزشکان، متخصصین، درمانگاه‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاص برای دریافت کنندگان Medi-Cal که در آن برنامه درمانی عضویت دارند استفاده می‌کند. Blue Shield Promise از نوع برنامه مراقبت‌های هماهنگ می‌باشد.

بستری در بیمارستان: پذیرش در بیمارستان برای مداوا به عنوان یک بیمار بستری

بیمار تثبیت شده: بیماری که با ارائه‌کننده یک رابطه موجود دارد و به آن ارائه‌کننده در مدت زمان مشخصی که توسط برنامه درمانی تعیین شده، مراجعه کرده است.

بیمارستان شرکت کننده: بیمارستان دارای مجوزی که با Blue Shield Promise قرارداد دارد تا خدماتی را به اعضا در هنگامیکه عضو مراقبت دریافت می‌کند، ارائه نماید. خدمات تحت پوشش که برخی بیمارستان‌های شرکت کننده ممکن است به اعضای Blue Shield Promise ارائه کنند توسط سیاست‌های بررسی و تضمین کیفیت بهره برداری Blue Shield Promise یا قرارداد با بیمارستان محدود می‌شوند.

بیمارستان: محلی که مراقبت بستری و سرپایی را از پزشکان و پرستاران دریافت می‌کنید.

بیماری جدی: بیماری یا عارضه ای که باید درمان شده و ممکن است منجر به مرگ شود.

بیماری لاعلاج: یک عارضه پزشکی که نمی‌توان مداوا کرد و به احتمال زیاد در ظرف یک سال یا کمتر اگر بیماری روال طبیعی خود را دنبال کند موجب مرگ می‌شود.

بیمه درمانی: پوشش بیمه که هزینه‌های پزشکی و جراحی را توسط بازپرداخت به بیمه شده برای هزینه‌های مربوط به بیماری یا مصدومیت یا پرداخت مستقیم به ارائه کننده مراقبت پرداخت می‌کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



پروتز: یک وسیله مصنوعی که به بدن وصل می‌شود تا جایگزین بخشی از بدن شود.

پوشش (خدمات تحت پوشش): خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت آن بر عهده Blue Shield Promise است. همانطور که در این مدارک پوشش بیمه (EOC) و تمام اصلاحیه‌ها قید شده است، خدمات تحت پوشش منوط به رعایت شرایط، ضوابط، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal می‌باشد.

پوشش داروی نسخه دار: پوشش برای داروهای تجویز شده توسط ارائه کننده.

پوشش درمانی دیگر (OHC): پوشش درمانی دیگر (OHC) به بیمه درمانی خصوصی و پرداخت کنندگان خدمات غیر از Medi-Cal اشاره می‌کند. خدمات ممکن است شامل پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروخانه یا برنامه‌های تکمیلی Medicare (بخش C و D) شوند.

پیش تاییدیه (یا اجازه قبلی) فرآیندی که طی آن شما یا ارائه کننده شما باید از Blue Shield Promise برای برخی خدمات تاییدیه درخواست کنید تا مطمئن شوید که Blue Shield Promise آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع، تاییدیه نیست. پیش تاییدیه همان اجازه قبلی است.

تجدید نظر (استیناف): درخواست عضو از Blue Shield Promise می‌باشد تا تصمیمی که در مورد پوشش برای خدمت درخواست شده گرفته شده را بررسی و تغییر دهد.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامتی شما توسط پزشک یا پرستار کارآموزی دیده به منظور تشخیص فوریت نیاز شما به مراقبت می‌باشد.

تقلب: یک اقدام عمدی برای فریب دادن یا بد جلوه دادن توسط شخصی که می‌داند فریبکاری ممکن است منجر به برخی مزایای غیرمجاز برای خود وی یا شخص دیگری شود.

ثبت نام شده: شخصی که عضو برنامه درمانی بوده و خدمات را از طریق برنامه درمانی دریافت می‌کند.

جبران خسارت: هنگامی که مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد بابت آسیبی که شخص دیگری مسئول آن است، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه شده به عضو برای آن آسیب را جبران می‌کند.

جراحی ترمیمی: جراحی برای ترمیم یا تعمیر ساختارهای غیرعادی بدن را تا حد امکان بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر عادی تا حد ممکن. ساختارهای غیرعادی بدن توسط عیوب مادرزادی، نابه‌هنجاری‌های رشدی، ضربه جسمی، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد می‌شوند.

حاد: یک عارضه پزشکی کوتاه مدت و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.

حمل و نقل پزشکی اضطراری: حمل و نقل در آمبولانس یا وسیله نقلیه اضطراری به بخش اورژانس برای دریافت مراقبت پزشکی اضطراری.

حمل و نقل پزشکی: حمل و نقل هنگامی که نمی‌توانید به وسیله ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی به قرار ویزیت پزشکی بروید یا داروهای نسخه دار را دریافت کنید که ارائه کننده شما آن را برای شما تجویز می‌کند. هنگامی که برای رفتن به قرار ویزیت خود به وسائل حمل و نقل نیاز دارید، Blue Shield Promise کم هزینه ترین خدمات حمل و نقل را پرداخت می‌کند.

حمل و نقل غیرپزشکی: حمل و نقل به قرار ویزیت برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه کننده شما تصویب شده باشد و هنگامیکه داروهای نسخه دار و لوازم پزشکی را برمی دارید.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m.

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



خانه پزشکی: مدلی از مراقبت که کیفیت مراقبت درمانی بهتری را ارائه کرده، خود مدیریت توسط اعضا از مراقبت خودشان را بهبود داده و در طول زمان هزینه‌های اجتناب پذیر را کاهش می‌دهد.

خدمات بهداشت روانی تخصصی: خدمات برای اعضای که نیازهای خدمات بهداشت روانی داشته و در سطح بالاتری از سطح خفیف یا متوسط از لحاظ معلولیت قرار دارند.

خدمات بهداشت روانی سرپایی: خدمات سرپایی برای اعضای که به عوارض بهداشت روانی خفیف یا ملایم مبتلا هستند، منجمله:

- ارزیابی و مداوای بهداشت روانی به صورت انفرادی و گروهی (روان درمانی)
- آزمایش روان شناسی هنگامیکه برای ارزیابی عارضه بهداشت روانی از لحاظ بالینی ایجاب نماید
- خدمات بیماران سرپایی برای منظورات نظارت بر درمان دارویی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و مکمل‌های بیماران سرپایی

خدمات بهداشت عمومی: خدمات بهداشتی که هدف آن کل جمعیت است. شامل آنالیز وضعیت بهداشتی، نظارت بهداشتی، اشاعه بهداشت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری عفونی، حمایت و بهسازی محیط زیست، آمادگی و واکنش به فاجعه و بهداشت محیط کار.

خدمات پزشکی: خدمات ارائه شده توسط شخصی که تحت قانون ایالتی برای طبابت یا استئوپاتی جواز دارد و شامل خدماتی نمی‌شود که پزشکان در هنگام پذیرش شما در بیمارستان عرضه می‌کنند که در صورتحساب بیمارستان منظور می‌شوند.

خدمات پس از تثبیت وضعیت بیمار: خدمات تحت پوشش مربوط به عارضه پزشکی اضطراری که بعد از تثبیت وضعیت عضو برای ثبات بیمار ارائه می‌شوند. خدمات مراقبت پس از تثبیت وضعیت بیمار تحت پوشش بوده و هزینه آنها پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تایید قبلی (اجازه قبلی) داشته باشند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات برای پیشگیری یا ایجاد تأخیر در بارداری.

خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روانی یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STIs)، اچ‌آی‌وی/ایدز، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت تأیید جنسیت، و خشونت شریک جنسی.

خدمات خارج از پوشش: خدماتی که تحت پوشش برنامه Medi-Cal کالیفرنیا نیستند.

خدمات خارج از شبکه: خدمات در هنگامیکه عضو در خارج منطقه خدماتی است.

خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS): برنامه‌ای از سوی Medi-Cal که به کودکان تا سن 21 سال که عوارض خاص، بیماری‌ها و مشکلات بهداشتی مزمن دارند، خدمات ارائه می‌کند.

خدمات مامایی: مراقبت قبل از زایمان، در حین زایمان و پس از زایمان، شامل مراقبت تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزاد، ارائه شده توسط پرستار مامائی مجاز (CNM) و مامای دارای جواز (LM).

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



خدمات محلی مخصوص بزرگسالان (CBAS): خدمات برپایه مرکز درمانی بیماران سرپایی برای مراقبت پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت شخصی، کارآموزی و حمایت خانوادگی/مراقبت دهنده، خدمات تغذیه، حمل و نقل و سایر خدمات برای اعضای واجد شرایط.

خدمات و لوازم درمانی برای توانبخشی و بازتوانی: خدمات و وسائلی که به اشخاصی کمک می‌کنند که مصدوم، معلول بوده یا عوارض مزمن دارند تا مهارت‌های روانی و فیزیکی را بدست آورده یا احیاء نمایند.

خدمات و وسائل توانبخشی: خدمات مراقبت درمانی که به شما کمک می‌کنند مهارت‌ها و عملکرد برای زندگی روزمره را حفظ کرده، یاد گرفته یا بهبود دهید.

خدماتی که تحت پوشش نیستند: خدماتی که تحت پوشش Blue Shield Promise نمی‌باشند.

داروهای نسخه دار: دارویی که به طور قانونی به تجویز یک ارائه کننده مجاز نیاز دارد تا توزیع شود، برعکس داروهای بدون نسخه (OTC) که به نسخه نیازی ندارند.

درمانگاه بهداشتی روستائی (RHC): مرکز درمانی در منطقه ای که ارائه کنندگان مراقبت درمانی زیادی وجود ندارد. می‌توانید مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در RHC دریافت کنید.

درمانگاه: مرکزی است که اعضاء می‌توانند به عنوان ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) انتخاب کنند. این مرکز شامل مراکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)، درمانگاه جامعه محلی، درمانگاه بهداشتی روستائی (RHC)، ارائه کننده مراقبت درمانی به سرخپوستان (IHCP) یا سایر مراکز مراقبت‌های درمانی اصلی می‌شود.

سرخپوست آمریکایی: فردی که طبق قانون فدرال در بخش CFR 42 438.14 با تعریف "سرخپوست" مطابقت دارد، که در صورتی که فرد با یکی از موارد زیر مطابقت داشته باشد، او را به عنوان "سرخپوست" تعریف می‌کند:

- عضو یک قبیله سرخپوستی به رسمیت شناخته شده فدرال است،
- در یک مرکز شهری زندگی می‌کند و دارای یک یا چند مورد از موارد زیر است:
 - عضو یک قبیله، گروه یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته از سرخپوستان است، از جمله آن قبیله‌ها، باندها یا گروه‌هایی که از سال 1940 پایان یافته‌اند و آن‌هایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته می‌شوند، یا از نوادگان درجه اول یا درجه دوم هر عضوی از این قبایل هستند، یا
 - اسکیمو یا آلنوت یا سایر بومیان آلاسکا است، یا
 - توسط وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست شناخته می‌شود، یا
 - طبق مقرراتی که توسط وزیر کشور صادر می‌شود، به عنوان سرخپوست مشخص می‌شود یا
- توسط وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست شناخته می‌شود، یا
- توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای دریافت خدمات مراقبت درمانی مخصوص سرخپوستان، به عنوان یک سرخپوست از جمله سرخپوست کالیفرنایی، اسکیمو، آلنوت یا سایر بومیان آلاسکا، در نظر گرفته می‌شود.

سهام بیمه شده (سهام درصدی): مبلغی که معمولاً در هنگام دریافت خدمات، علاوه بر مبلغ پرداخت شده توسط بیمه کننده می‌پردازد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



سیستم بهداشت سازماندهی شده کانتی (County Organized Health System, COHS): یک سازمان محلی که توسط هیئت ناظران کانتی ایجاد شده تا با برنامه Medi-Cal قرارداد ایجاد کند. اگر قوانین ثبت نام را برآورده کنید، به طور خودکار در یک طرح COHS ثبت نام می‌شوید. دریافت کنندگان ثبت نام شده، ارائه کننده مراقبت درمانی خود را از بین ارائه کنندگان COHS انتخاب می‌کنند.

شبکه: گروهی از پزشکان، درمانگاه‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه کنندگان تحت قرارداد با Blue Shield Promise که خدمات مراقبتی ارائه می‌کنند.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد یکی از سرویس‌های تحت پوشش Medi-Cal یا Blue Shield Promise، طرح بهداشت روانی کانتی، یا یکی از ارائه کنندگان Medi-Cal. شکایت، نارضایتی نیز خوانده می‌شود.

ضرورت پزشکی (یا الزام پزشکی): خدمات با ضرورت پزشکی خدمات مهمی می‌باشد که منطقی بوده و از جان افراد محافظت می‌کند. این نوع مراقبت از بیماران محافظت می‌کند تا به طور شدید بیمار یا معلول نشوند. همچنین درد شدید را با درمان بیماری، مریضی یا مصدومیت تسکین می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال. خدمات دارای ضرورت پزشکی شامل مراقبت‌های مورد نیاز است تا به درمان بیماری یا عارضه فیزیکی یا روانی کمک کند، شامل اختلالات سوء مصرف مواد همانطوری که در بخش d(r1396) از فصل 42 قانون ایالات متحده تصریح شده است.

عارضه پزشکی اضطراری روانی: یک اختلال روانی که علائم بیماری در آن آنقدر جدی یا شدید است که موجب خطر فوری برای خود شما یا دیگران می‌شود یا شما به واسطه اختلال روانی نمی‌توانید فوراً خوراک، پناهگاه یا لباس فراهم کنید.

عارضه مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی دیگری که نمی‌توان به طور کامل مداوا کرد یا در طول زمان بدتر شده یا بایستی مداوا شود تا بدتر نشود.

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Blue Shield Promise عضو شده حق دارد که خدمات تحت پوشش را دریافت کند.

غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و مداوای بیماری (Early and periodic screening,) (diagnostic and treatment, EPSDT): خدمات EPSDT نوعی مزایا برای اعضای زیر سن 21 سال می‌باشد تا به حفظ سلامتی آنها کمک شود. اعضا باید معاینات عمومی بهداشتی درست برای سنشان و غربالگری‌های مناسب را دریافت کنند تا مشکلات بهداشتی مشخص شده و بیماری به طور زودهنگام درمان شود، به علاوه هرگونه مداوا برای مراقبت یا کمک به عوارضی که ممکن است در معاینات عمومی تشخیص داده شوند را دریافت نماید.

فهرست ارائه کنندگان: فهرستی از ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise.

فهرست داروهای تصویب شده (Contract Drugs List, CDL): فهرست دارویی تایید شده برای Medi-Cal Rx که ارائه کننده شما برای سفارش داروهای تحت پوششی که نیاز دارید از آن استفاده می‌کند.

کاپروپراکتر: ارائه کننده ای که ستون فقرات را با استفاده از دست‌هایش درمان می‌کند.

گزینه‌های مراقبت درمانی (HCO): برنامه ای که می‌تواند شما را در برنامه درمانی عضو کرده یا لغو عضویت کند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت blueshieldca.com/promise/Medi-Cal بازدید کنید.



لغو عضویت: برای توقف استفاده از برنامه درمانی به خاطر اینکه شما دیگر واجد شرایط نیستید یا به برنامه درمانی جدیدی تغییر داده‌اید. شما باید فرمی را امضاء کنید که قید می‌کند شما دیگر نمی‌خواهید از این برنامه درمانی استفاده کنید یا با HCO تماس گرفته و از طریق تلفن لغو عضویت کنید.

مامای رسمی (CNM): شخصی که به عنوان پرستار رسمی جواز گرفته و به عنوان مامای پرستاری توسط هیئت پرستاری مجاز کالیفرنیا جواز گرفته است. پرستار مامای رسمی اجازه دارد که به موارد زایمان عادی رسیدگی کند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت درمانی را مداوا می‌کند. برای مثال، جراح ارتوپد شکستگی استخوان‌ها را مداوا می‌کند؛ متخصص آلرژی، آلرژی‌ها را مداوا کرده و متخصص قلب مشکلات مربوط به قلب را مداوا می‌کند. در بیشتر موارد، شما نیاز به ارجاع PCP خود برای رفتن نزد متخصص دارید.

مداوای پژوهشی: یک داروی درمانی، محصول زیست‌شناسی یا وسیله‌ای که با موفقیت مرحله یک پژوهش بالینی که به تصویب FDA رسیده را تکمیل کرده است ولی برای استفاده عمومی توسط FDA تصویب نشده است و در پژوهش بالینی مصوب FDA تحت پژوهش می‌باشد.

مداوای تجربی: داروها، وسایل، روال‌ها یا خدماتی که در مرحله آزمایشی در آزمایشگاه یا پژوهش‌های حیوانی قبل از آزمایش بر روی انسان باشند. خدمات تجربی تحت پژوهش بالینی قرار نمی‌گیرند.

مدیر پرونده: پرستاران مجاز یا مددکاران اجتماعی که می‌توانند به شما کمک کنند با مشکلات عمده بهداشتی آشنا شده و ترتیب مراقبت را با ارائه‌کنندگان شما بدهند.

مراقبت اضطراری: معاینه‌ای که توسط پزشک یا پرسنلی که با رعایت موازین قانونی تحت سرپرستی پزشک هستند انجام می‌شود تا مشخص شود که آیا یک وضعیت پزشکی اضطراری وجود دارد. خدماتی که از لحاظ پزشکی لازمند بدان جهت مورد نیاز هستند که شما را در چارچوب امکانات تسهیلات از لحاظ بالینی باثبات کنند.

مراقبت بستری: هنگامی که لازم است شب را در بیمارستان یا محل دیگری برای مراقبت پزشکی مورد نیاز سپری کنید.

مراقبت پرستاری تخصصی: خدمات تحت پوشش ارائه شده توسط پرستاران مجاز، تکنسین‌ها یا درمانگرها در طول اقامت در مرکز پرستاری تخصصی یا در منزل عضو.

مراقبت پیگیری درمان: مراقبت پزشکی عادی برای نظارت بر پیشرفت بیمار بعد از بستری شدن یا در طول روال مداوا.

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های فیزیکی، احساسی، اجتماعی و معنوی عضوی که بیماری جدی دارد. لزومی ندارد که امید به زنده ماندن عضو برای دریافت مراقبت تسکینی 6 ماه یا کمتر باشد.

مراقبت درمانی در خانه: مراقبت پرستاری تخصصی و سایر خدمات ارائه شده در خانه.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی انجام شده در بیمارستان بدون پذیرش به صورت بستری.

مراقبت سرپایی: هنگامی که لازم نیست شب را در بیمارستان یا محل دیگری برای مراقبت پزشکی مورد نیاز سپری کنید.

مراقبت طولانی مدت: مراقبت در یک مرکز برای مدتی طولانی‌تر از ماه پذیرش به علاوه یک ماه.

مراقبت عادی: خدمات دارای ضرورت پزشکی و مراقبت‌های پیشگیرانه، معاینات Well-child یا مراقبت‌های درمانی از قبیل مراقبت دوره ایی پیگیری درمان. هدف از مراقبت عادی پیشگیری از مشکلات بهداشتی می‌باشد.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556

تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا

6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید.

از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



مراقبت‌های درمانی اصلی: به "مراقبت‌های معمول" مراجعه کنید.

مراقبت‌های فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه شده برای مداوای بیماری، مصدومیت یا عارضه غیراضطراری که به مراقبت پزشکی نیاز دارد. در صورتی که ارائه کنندگان درون شبکه موقتاً موجود یا در دسترسی نباشند، شما می‌توانید مراقبت‌های فوری را از ارائه کننده خارج از شبکه دریافت کنید.

مراکز زایمان مستقل (Freestanding Birth Center, FBC): مراکز بهداشتی که در آنها زایمان در خارج محل مسکونی زن باردار انجام می‌شود و تحت جواز بوده یا به صورت دیگری توسط دولت ایالتی ثبت شده است یا خدمات پیش از زایمان و زایمان و مراقبت پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در برنامه درمانی منظور شده را ارائه می‌نمایند. این مراکز بیمارستان نیستند.

مرکز پرستاری تخصصی: محلی برای ارائه مراقبت پرستاری 24 ساعته که تنها متخصصین بهداشتی کارآموزی دیده می‌توانند ارائه کنند.

مرکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC): مرکز درمانی در منطقه ای که ارائه کنندگان مراقبت درمانی زیادی وجود ندارد. می‌توانید مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در FQHC دریافت کنید.

مرکز مراقبت واسطه ای یا خانگی: مراقبتی که در یک مرکز مراقبت بلندمدت یا در یک خانه ارائه می‌شود و خدمات اسکان 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع مراکز یا خانه‌های مراقبت واسطه ای شامل مرکز مراقبت واسطه ای/برای افراد ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت واسطه ای/برای افراد ناتوان رشدی-بازتوانایی (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت واسطه ای/بری افراد ناتوان رشدی- پرستاری (ICF/DD-N).

مرکز مراقبت‌های درمانی تحت حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت بلندمدت که مراقبت جامعی را برای افرادی که از نظر پزشکی آسیب پذیر هستند و به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه درون وریدی با لوله، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت جراحی ارائه می‌دهد.

مزایا: خدمات مراقبت درمانی و داروهای تحت پوشش این برنامه درمانی.

منطقه شامل خدماتی: منطقه جغرافیایی که Blue Shield Promise در آن خدمات ارائه می‌کند. شامل کانتی لس آنجلس می‌شود.

نارضایتی: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد Blue Shield Promise، ارائه کننده یا کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه شده. یک نمونه از نارضایتی شکایتی است که به Blue Shield Promise در مورد یک ارائه دهنده شبکه تسلیم می‌شود.

هزینه در مقابل خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی اوقات برنامه Medi-Cal شما خدماتی را تحت پوشش قرار نمی‌دهد ولی همچنان می‌توانید آن را از طریق FFS Medi-Cal دریافت نمایید، از جمله بسیاری از خدمات داروخانه‌ایی از طریق Medi-Cal Rx.

هماهنگ سازی مزایا (Coordination of Benefits, COB): روال تشخیص اینکه کدام پوشش بیمه (Medi-Cal، Medicare، بیمه تجاری و غیره) مسئولیت‌های مداوای اصلی و پرداخت را برای اعضای دارد که بیش از یک نوع پوشش بیمه درمانی دارند.

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.



وسائل با دوام پزشکی (DME): وسائلی که ضرورت پزشکی داشته و توسط پزشک شما یا ارائه‌کننده دیگری سفارش داده می‌شوند. Blue Shield Promise تصمیم می‌گیرد که DME را اجاره کند یا بخرد. هزینه اجاره نباید بیش از هزینه خریداری باشد.

وسیله ارتوتیک: وسیله‌ای که به صورت ساپورت یا بریس به خارج بدن سوار شده تا یک بخش بدن که به صورت حاد مصدوم یا بیمار شده را تصحیح کند و برای بهبود پزشکی عضو ضرورت پزشکی دارد.

وضع حمل فعال: دوره زمانی که یک زن در سه مرحله وضع حمل قرار دارد و نمی‌توان به طور ایمن قبل از وضع حمل به بیمارستان دیگری منتقل شود یا انتقال ممکن است سلامتی یا ایمنی زن یا کودک متولد نشده را در معرض خطر قرار دهد.

وضعیت پزشکی اضطراری: یک عارضه پزشکی یا روانی با علائم شدید از قبیل وضع حمل فعال (به تعریف فوق مراجعه کنید) یا درد شدید که یک شخص غیر متخصص با دانش منطقی در مورد موضوعات بهداشتی و دارویی می‌تواند به طور منطقی انتظار داشته باشد که عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری ممکن است:

- سلامتی شما یا نوزاد متولد نشده شما را در معرض خطر جدی قرار دهد
- موجب آسیب به عملکرد بدن شود
- موجب شود که بخشی از بدن یا اندام به طور صحیح کار نکند

DHCS: اداره خدمات مراقبت درمانی کالیفرنیا. دفتر ایالتی که بر برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

DMHC: سازمان مراقبت‌های درمانی مدیریت شده کالیفرنیا. دفتر ایالتی که بر برنامه‌های درمانی مراقبت‌های هماهنگ نظارت دارد.

Medi-Cal Rx: خدمات مزایای داروخانه FFS Medi-Cal که "Medi-Cal Rx" خوانده می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه را ارائه می‌کند، شامل داروهای نسخه دار و برخی لوازم پزشکی به همه ذینفعان Medi-Cal.

Medicare: برنامه بیمه درمانی فدرال برای اشخاص به سن 65 سال به بالا، بعضی اشخاص جوان تر معلول و اشخاصی که در مرحله نهایی بیماری کلیوی هستند (نارسایی دائم کلیه که به دیالیز یا پیوند کلیه نیاز دارد و گاهی ESRD خوانده می‌شود).

با بخش مراقبت از مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 a.m. تا 6 p.m. می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/Medi-Cal](https://www.blueshieldca.com/promise/Medi-Cal) بازدید کنید.

