

Ebidensya ng Saklaw

Handbook ng Miyembro



Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay isang hiwalay na licensee ng Blue Shield Association

Medi-Cal

Los Angeles County | 2020



L.A. Care
HEALTH PLAN®

blue 
california

Promise Health Plan



Handbook ng Miyembro

Ang kailangan ninyong malaman tungkol sa inyong mga benepisyo

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

2020

Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay may kontrata sa L.A. Care Health Plan na magbigay ng mga serbisyo ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal sa Los Angeles County.

Iba pang wika at format

Iba pang wika

Maaari ninyong makuha ang Handbook ng Miyembro na ito at ang iba pang materyal ng plano nang libre sa iba pang wika. Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield of California Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Toll free ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang matuto pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng interpreter at mga serbisyo ng pagsasalin.

Iba pang format

Makukuha ninyo ang impormasyong ito nang libre sa iba pang karagdagang format, gaya ng braille, malaking titik na may 18 point font, at audio. Tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Toll free ang tawag.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo ng interpreter

Hindi ninyo kailangang gawing interpreter ang isang kapamilya o kaibigan. Para sa libreng interpreter, mga serbisyong nauugnay sa wika at kultura at tulong na available 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Toll free ang tawag.

English

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-605-2556. (TTY: 711).

Arabic

لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن ،اللغة اذكر تتحدث كنت إذا :ملحوظة
برقم اتصل .بالمجان

1-800-605-2556 (TTY:711)

Հայերեն Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա
ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական
աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք
1-800-605-2556 (TTY (հեռատիպ)՝711):



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise
Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O
tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa
[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ខ្មែរ **Cambodian**

ប្រយ័ត្ន៖ ប្រើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា
ដោយមិនគិតល្មើស គឺអាចមានសរុបបង្អែក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ
1-800-605-2556 (TTY: 711)។

繁體中文 **Chinese**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-800-605-2556 (TTY: 711)。

فارسی – **Farsi**

رایگان بصورت زبانی تسهیلات، کنید می گفتگو فارسی زبان به اگر: توجه
تماس (TTY: 771) 1-800-605-2556 با باشد می فراهم شما برای
بگیرید.

हिंदी **Hindi**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में
भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-605-2556 (TTY: 711)
पर कॉल करें।

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab
txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau
1-800-605-2556 (TTY: 711).

日本語 – **Japanese**

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-605-2556 (TTY:711) まで、
お電話にてご連絡ください。



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa
1-800-605-2556 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise
Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O
tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa
blueshieldca.com/promise/medi-cal.

한국어 **Korean**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-800-605-2556 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

ພາສາລາວ **Lao**

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,
ການບໍລິການລູກຂາຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ,
ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-605-2556 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ ਦੇ **Punjabi**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ
ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-605-2556 (TTY: 711) 'ਤੇ
ਕਾਲ ਕਰੋ।

Русский **Russian**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то
вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните
1-800-605-2556 (телетайп: 711).

Español **Spanish**

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición
servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al
1-800-605-2556 (TTY: 711).

Tagalog (Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari
kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika
nang walang bayad. Tumawag sa
1-800-605-2556 (TTY: 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa
1-800-605-2556 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise
Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O
tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa
blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ภาษาไทย Thai

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Tiếng Việt Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-605-2556 (TTY: 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Abiso laban sa diskriminasyon

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod ang Blue Shield of California Promise Health Plan sa mga naaangkop na batas ng estado at pederal na batas sa karapatang sibil at hindi ito nandidiskrimina batay sa lahi, kulay, pinanggalingang bansa, lipi, relihiyon, kasarian, katayuan sa pag-aasawa, gender, pagkakakilanlang gender, sekswal na oryentasyon, edad, o kapansanan. Hindi binubukod o pinakikitunguhan nang iba ng Blue Shield of California Promise Health Plan ang mga tao batay sa lahi, kulay, pinanggalingang bansa, lipi, relihiyon, kasarian, katayuan sa pag-aasawa, gender, pagkakakilanlang gender, sekswal na oryentasyon, edad, o kapansanan.

Nagbibigay ang Blue Shield of California Promise Health Plan ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may kapansanan upang magawa nilang makipag-ugnayan nang maayos sa amin, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter ng sign language
 - Nakasulat na impormasyon sa ibang format (may malaking font, audio, naa-access na electronic na format, iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika para sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, gaya ng:
 - Mga kwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa ibang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Tagaayos para sa Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Abiso laban sa diskriminasyon

Kung naniniwala kayong hindi naibigay ng Blue Shield of California Promise Health Plan ang mga serbisyon ito, o nandiskrimina ito sa ibang paraan batay sa lahi, kulay, pinanggalingang bansa, lipi, relihiyon, kasarian, katayuan sa pag-aasawa, gender, pagkakakilanlang gender, sekswal na oryentasyon, edad, o kapansanan, maaari kayong maghain ng karaingan sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755
Telepono: (844) 883-2233 (TTY: 711)
Fax: (323) 889-2228
Email: BSCPHPCivilRights@blueshieldca.com

Maaari kayong maghain ng karaingan nang personal o sa pamamagitan ng koreo, fax o email. Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng karaingan, matutulungan kayo ng Tagaayos para sa Mga Karapatang Sibil.

Maaari din kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office for Civil Rights ng Department of Health and Human Services ng U.S., sa pamamagitan ng Portal para sa Reklamo ng Office for Civil Rights, na available sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o sa pamamagitan ng mail o telepono sa:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Available ang mga form ng reklamo sa:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Welcome sa Blue Shield of California Promise Health Plan!

Salamat sa pagsali sa Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa L.A. Care Health Plan (L.A. Care) para makapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan para sa mga taong mayroong Medi-Cal.

Nakikipagtulungan ang L.A. Care Health Plan (L.A. Care) sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugan na kailangan ninyo. Ang L.A. Care ay isang lokal na pampublikong entidad. Ito ang pinakamalaking planong pangkalusugan na pampublikong pinapatakbo sa bansa. Naglilingkod ang L.A. Care sa mga taong naninirahan sa Los Angeles County (tinatawag na aming “lugar ng serbisyo”). Nakikipagtulungan din ang L.A. Care sa apat (4) na Katuwang sa Planong Pangkalusugan (ang L.A. Care ay itinuturing din na isang “Katuwang sa Planong Pangkalusugan”) upang makapagbigay ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa aming mga miyembro. Kapag sumali ang isang miyembro ng Medi-Cal sa L.A. Care, mapipili ng miyembro na tumanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng anumang Katuwang sa Planong Pangkalusugan na nakalista sa ibaba hangga’t available ang napiling plano.

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care Health Plan



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Handbook ng Miyembro

Ipinapaalam sa inyo ng Handbook ng Miyembro na ito ang tungkol sa inyong saklaw sa ilalim ng Blue Shield Promise. Pakibasa ito nang mabuti at buo. Makakatulong ito sa inyong maunawaan at magamit ang inyong mga benepisyo at serbisyo. Ipinapaliwanag din nito ang inyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Kung mayroon kayong mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, tiyaking babasahin ninyo ang lahat ng seksyong naaangkop sa inyo.

Tinatawag ding Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagbubunyag ang Handbook ng Miyembro na ito. Isa itong buod ng mga panuntunan at patakaran ng Blue Shield Promise batay sa kontrata nito sa L.A. Care at Department of Health Care Services (DHCS).

Kung gusto ninyong malaman ang mga eksaktong tuntunin at kondisyon ng saklaw, maaari kayong humiling ng kopya ng kumpletong kontrata sa pagitan ng Blue Shields Promise, L.A. Care, at DHCS. Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) o ang L.A. Care sa 1-888- 839-9909 (TTY 711).

Para sa karagdagang kopya ng Handbook ng Miyembro na ito, bisitahin ang website ng Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal, o ang website ng L.A. Care (lacare.org) para ma-download ang Handbook ng Miyembro. Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise kung gusto ninyong padalhan kayo ng pisikal na kopya ng Handbook ng Miyembro.

Kung gusto ninyo ng libreng kopya ng mga hindi legal na pagmamay-aring klinikal at administratibong patakaran at pamamaraan na nailalapat sa planong ito, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) o ang L.A. Care sa (888) 839-9909 (TTY 711).

Makipag-ugnayan sa amin

Narito ang Blue Shield Promise upang tumulong. Kung mayroon kayong mga tanong, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag.

Maaari din ninyong bisitahin ang blueshieldca.com/promise/medi-cal anumang oras.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Salamat,

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755

L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Talaan ng mga nilalaman

Iba pang wika at format	3
Iba pang wika	3
Iba pang format.....	3
Mga serbisyo ng interpreter	4
Abiso laban sa diskriminasyon.....	8
Welcome sa Blue Shield of California Promise Health Plan!.....	10
Handbook ng Miyembro	11
Makipag-ugnayan sa amin	11
Talaan ng mga nilalaman.....	13
1. Pagsisimula bilang isang miyembro.....	16
Paano humingi ng tulong.....	16
Mga serbisyo sa miyembro	16
Sino ang maaaring maging miyembro	17
Transitional na Medi-Cal.....	17
Mga identification (ID) card	18
Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro	18
Komite ng Pagpapayo ng Miyembro ng Blue Shield Promise.....	19
2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan.....	21
Pangkalahatang-ideya sa planong pangkalusugan	21
Indian Health Services	23
Paano gumagana ang inyong plano	23
Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan	24
Pagpapatuloy ng pangangalaga.....	26
Mga gastos	29
3. Paano makakuha ng pangangalaga.....	32
Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan ..	32



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Saan kukuha ng pangangalaga.....	39
Pagtutol hinggil sa moralidad.....	39
Direktoryo ng Provider	40
Network ng provider	41
Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP).....	44
4. Mga benepisyo at serbisyo	54
Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan.....	54
Mga benepisyo ng Medi-Cal.....	55
Mga benepisyo ng Coordinated Care Initiative (CCI)	76
Ano ang hindi sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan	76
Mga serbisyong hindi ninyo makukuha sa pamamagitan ng Blue Shield Promise o Medi-Cal.....	78
Iba pang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal	80
Pag-aayos ng pangangalaga	83
Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya.....	84
5. Mga karapatan at responsibilidad	85
Inyong mga karapatan	85
Inyong mga responsibilidad.....	87
ABISO SA MGA KASANAYAN SA PAGKAPRIBADO	88
Abiso sa mga serbisyong nauugnay sa kultura at naaangkop sa wika at pagkapribado ng datos.....	97
Abiso tungkol sa mga batas	98
Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad.....	99
Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian	100
Abiso ng Pagkilos	100
6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema	101
Mga reklamo	102
Mga apela	103
Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya sa apela	105
Mga Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR)	105
Mga Pagdinig ng Estado.....	106



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso	108
7. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman	110
Mahahalagang numero ng telepono	110
Mga salitang dapat malaman	112
8. Mga Tip para sa Mga Miyembro ng Blue Shield Promise	126



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1. Pagsisimula bilang isang miyembro

Paano humingi ng tulong

Gusto ng Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise) na maging masaya kayo sa inyong planong pangkalusugan. Kung mayroon kayong anumang tanong o alalahanin tungkol sa inyong pangangalaga, gustong marinig ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin!

Mga serbisyo sa miyembro

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

- Sagutin ang mga tanong tungkol sa inyong planong pangkalusugan at mga sinasaklaw na serbisyo
- Tulungan kayong pumili o magpalit ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)
- Sabihin sa inyo kung saan kukunin ang pangangalagang kailangan ninyo
- Mag-alok ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi kayo nagsasalita ng wikang Ingles
- Mag-alok ng impormasyon sa iba pang wika at format
- Mag-alok ng pamalit na bagong ID card
- Sagutin ang mga tanong tungkol sa isang pagsingil mula sa isang provider
- Sagutin ang mga tanong tungkol sa mga problemang hindi ninyo malutas
- Tumulong sa pag-iiskedyul ng transportasyon

Kung kailangan ninyo ng tulong, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari din kayong bumisita online anumang oras sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sino ang maaaring maging miyembro

Kwalipikado kayo para sa Blue Shield Promise dahil naging kwalipikado kayo sa Medi-Cal at nakatira sa Los Angeles County. Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa inyong saklaw ng Medi-Cal o tungkol sa kung kailan ninyo kailangang i-renew ang inyong Medi-Cal, pakitawagan ang inyong case worker sa Medi-Cal. Matatawagan din ninyo ang Department of Public Social Services ng Los Angeles County sa 1-866-613-3777 (TTY 1-800-325-0778). Maaaring kwalipikado rin kayo sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security. Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa Social Security o Supplemental Security Income, tawagan ang Social Security Administration sa 1-800-772-1213.

Para sa mga tanong tungkol sa pagpapatala, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O bumisita sa www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Transitional na Medi-Cal

Tinatawag ding “Medi-Cal para sa mga nagtatrabahong tao” ang transitional na Medi-Cal. Maaari kayong makakuha ng transitional na Medi-Cal kung huminto kayo sa pagtanggap ng Medi-Cal dahil:

- Nagsimulang lumaki ang inyong kinikita.
- Nagsimulang makatanggap ng mas malaking suporta sa anak o asawa ang inyong pamilya.

Maaari kayong magtanong tungkol sa pagiging kwalipikado sa Medi-Cal sa lokal na tanggapan ng inyong county para sa mga serbisyo sa kalusugan at tao. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga identification (ID) card

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakakuha kayo ng ID card sa Blue Shield Promise. Dapat ninyong ipakita ang inyong ID card sa Blue Shield Promise at ang inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal kapag kukuha kayo ng anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o ng inireresetang gamot. Dapat ay dala-dala ninyo ang parehong card para sa kalusugan sa lahat ng oras.

Narito ang isang halimbawang ID card sa Blue Shield Promise upang ipakita sa inyo kung ano ang magiging hitsura ng ganito ninyo:

blue | **Promise Health Plan** | **LA Care HEALTH PLAN**

Member Name: <John Doe>
Member ID: <AJCJ12345678>

CIN: <12345678G> <Health Care LA Line 1>
 <12345678G> <Health Care LA Line 2>

Health Plan Group #: <E0001001> <PCP Name Line 1>
 <E0001001> <PCP Name Line 2>

Effective Date: <MM/DD/YYYY> <(555) 123-4567>
 <MM/DD/YYYY> <Address Line 1 (1234 Street)>

Rx BIN: <600428> <Address Line 2 (City, ST)>
Rx PCN: <07810000> <Address Line 3 (ZIP)>

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 resides. CA Providers: Call Provider Access Service to obtain member and provider information. Pharmacies: Call Provider Access Service to obtain member and provider information. Non-Emergency services rendered after the medical screening examination and the services required to stabilize the condition require prior authorization payment. Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association.

blueshieldca.com/promise/medical

Member Services
(800) 605-2556 (TTY: 711)

Nurse Help Line
(800) 609-4166

Transportation
(877) 433-2178

Pharmacy Help Desk
(877) 263-7410

Behavioral Health
(855) 321-2211 (TTY: 711)

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

Kung hindi ninyo nakuha ang inyong ID card sa Blue Shield Promise sa loob ng ilang linggo mula noong pagpapatala, o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong card, tawagan kaagad ang Mga Serbisyo sa Miyembro. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng bagong card nang libre. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro

Gustong malaman ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin. Bawat quarter, may mga pagpupulong ang Blue Shield Promise upang pag-usapan kung ano ang mahusay na nagagawa ng at kung paano mapapahusay ang Blue Shield Promise. Iniimbitahan ang mga miyembro na dumalo. Pumunta sa isang pagpupulong!



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556 (TTY 711)**. Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Komite ng Pagpapayo ng Miyembro ng Blue Shield Promise

Ang Blue Shield Promise ay may grupong tinatawag na Komite ng Pagpapayo ng Miyembro ng Blue Shield Promise. Ang grupong ito ay nagpupulong bawat quarter at binubuo ng mga miyembro ng Blue Shield Promise, empleyado ng Blue Shield Promise, provider, at advocate ng pangangalagang pangkalusugan mula sa mga miyembro ng komunidad. Boluntaryo ang paglahok sa grupong ito. Tinatalakay ng pangkat kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng Blue Shield Promise at responsibilidad nito ang:

- Pagtalakay sa mga isyu ng miyembro at sa planong pangkalusugan
- Pagtalakay sa mga pangangailangan ng mga miyembro na nauugnay sa kultura at wika
- Pagtuturo at pagbibigay ng kakayahan sa komunidad kaugnay ng mga isyu sa pangangalagang pangkalusugan

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Para malaman pa ang mga paraan upang makilahok, bisitahin ang Blue Shield Promise Connect! online sa

<https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>.

Mga Komite ng Pagpapayo ng Rehiyunal na Komunidad ng L.A. Care

Ang L.A. Care ay mayroong labing-isang Komite ng Pagpapayo ng Rehiyunal na Komunidad (Regional Community Advisory Committee, RCAC) sa Los Angeles County (binibigkas na “rack” ang RCAC). Ang grupong ito ay binubuo ng mga miyembro ng L.A. Care, provider, at advocate ng pangangalagang pangkalusugan. Layuning nilang marinig ng Board of Governors ng L.A. Care, na gumagabay sa mga programa ng pangangalagang pangkalusugan sa pagsisilbi sa aming mga miyembro, ang boses ng kanilang mga komunidad. Boluntaryo ang paglahok sa grupong ito. Pinag-uusapan sa grupo kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng L.A. Care at responsibilidad nito ang:

- Tulungan ang L.A. Care na maunawaan ang mga isyu sa pangangalagang pangkalusugan na nakakaapekto sa mga taong nakatira sa inyong lugar
- Maging mga mata at tainga ng L.A. Care sa 11 RCAC na rehiyon sa buong Los Angeles County



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Magbigay ng impormasyong pangkalusugan sa mga tao sa inyong komunidad

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa (888) 522-2732. Makakahanap din kayo ng higit pang impormasyon online sa lacare.org.

Mga pagpupulong ng Board of Governors ng L.A. Care

Ang Board of Governors ang nagpapasya sa mga patakaran para sa L.A. Care. Maaaring dumalo sa mga pagpupulong na ito ang kahit sino. Nagpupulong ang Board of Governors tuwing unang Huwebes ng bawat buwan nang 2 p.m. Makakahanap kayo ng higit pang impormasyon sa mga pagpupulong ng Board of Governors sa lacare.org.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Pangkalahatang-ideya sa planong pangkalusugan

Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa Los Angeles County. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo. Maaari kayong makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng mga serbisyo sa miyembro ng Blue Shield Promise upang malaman pa ang tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ninyo ito magagamit. Tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kailan magsisimula at matatapos ang inyong saklaw

Kapag nagpatala kayo sa Blue Shield Promise, dapat kayong makatanggap ng ID card ng miyembro ng Blue Shield Promise sa loob ng dalawang linggo pagkatapos ng pagpapatala. Ipakita ang card na ito sa tuwing pupunta kayo para sa anumang serbisyo sa ilalim ng Blue Shield Promise.

Ang petsa ng simula ng inyong saklaw ay ang unang araw ng buwan kasunod ng pagkakumpleto ng pagpapatala sa isang planong pangkalusugan. Tingnan ang ID card ng miyembro ng Blue Shield Promise na ipinadala sa inyo sa mail para sa petsa ng simula ng bisa ng saklaw.

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung minsan, hindi na kayo maaaring pagserbisuhan ng Blue Shield Promise. Kailangang tapusin ng Blue Shield Promise ang inyong saklaw kung:

- Lumipat kayo sa labas ng county o nasa bilangguan
- Wala na kayong Medi-Cal
- Naging kwalipikado kayo para sa ilang partikular na programa ng waiver
- Kailangan ninyo ng major organ transplant (hindi kasama ang mga pag-transplant ng bato at cornea)
- Mayroon kayong iba pang saklaw sa kalusugan na itinataguyod ng pamahalaan o ng isang entidad na hindi pampamahalaan

Sinisikap ng Blue Shield Promise na ibigay sa inyo ang mga serbisyon kinakailangan ninyo.

Kung isa kayong mandatoryo o boluntaryong miyembro, maaari din kayong alisin sa pagkakatala sa Blue Shield Promise, kahit na ayaw ninyong umalis, kung:

- Sangkot kayo sa anumang pandaraya na may kinalaman sa mga serbisyo, benepisyo, o pasilidad ng plano
- Hindi makakapagbigay sa inyo ang Blue Shield Promise, sa mabuting dahilan, ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Gagawin ng Blue Shield Promise ang pinakamakakaya nito upang maibigay ang mga kinakailangang serbisyo. Kung nagpapakita kayo ng nakakabahalang pag-uugali sa ibang miyembro, provider, kawani ng provider, o kawani ng Blue Shield Promise, maaaring irekomenda ng Blue Shield Promise na alisin kayo sa pagkakatala sa Blue Shield Promise. Kabilang sa mga nakakabahalang pag-uugali ang:
- Pagbabanta ng karahasan, maituturing na nalalaman at sinadyang pagpapahayag o paulit-ulit na gawi na nagpaparamdam sa isang makatuwirang tao ng takot para sa kanyang kaligtasan, at/o kaligtasan ng ibang tao; at/o,
- Karahasang labag sa batas; at/o,
- Pagsubaybay na may panliligalig, tinatawag ding “stalking” na sinasadya, nakakapinsala, at paulit-ulit na pagsunod sa mga provider, kawani ng provider, at/o kawani ng Blue Shield Promise; at/o,
- Mga pagbabantang tawag sa telepono, liham, o iba pang uri ng pagbabanta sa mga anyo ng pakikipag-ugnayan na nakasulat o electronic, na nakadirekta sa mga provider, kawani ng provider, at/o kawani ng Blue Shield Promise; at/o,



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Hindi pinapahintulutan o hindi naaangkop na paggamit ng baril, armas, o anupamang mapanganib na device sa lugar ng tanggapan ng provider at/o ng Blue Shield Promise; at/o,
- Sinasadyang pagsira o pagbabanta ng pagsira sa ari-ariang pag-aari, pinapatakbo, o kinokontrol ng mga provider, planong pangkalusugan, o Blue Shield Promise.

Indian Health Services

Kung isa kayong American Indian, mayroon kayong karapatang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga pasilidad na nagbibigay ng serbisyong pangkalusugan para sa Indian. Maaari din kayong manatili o umalis sa pagkakatala sa Blue Shield Promise habang tumatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga lokasyong ito. Ang mga American Indian ay may karapatang hindi magpatala sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal o maaaring umalis sa kanilang mga planong pangkalusugan at bumalik sa regular (may bayad na serbisyo) na Medi-Cal anumang oras at sa anumang dahilan.

Upang matuto pa, pakitawagan ang Indian Health Services sa 1-916-930-3927
o bisitahin ang website ng Indian Health Services sa www.ihs.gov.

Paano gumagana ang inyong plano

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugang nakakontra sa DHCS. Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga. Ang mga plano ng pinapamahalaang pangangalaga ay sulit na paggamit sa mga mapagkukunan ng pangangalagang pangkalusugan na nagpapahusay sa access sa pangangalagang pangkalusugan at nagtitiyak sa kalidad ng pangangalaga. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa mga doktor, ospital, parmasya, at iba pang provider ng pangangalagang pangkalusugan sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise upang makapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan sa inyo bilang miyembro.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sasabihin sa inyo ng Mga Serbisyo sa Miyembro kung paano gumagana ang Blue Shield Promise, paano makukuha ang pangangalagang kailangan ninyo, paano mag-iskedyul ng mga appointment sa provider, at paano malalaman kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo sa transportasyon.

Upang matuto pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Online din kayong makakahanap ng impormasyon ng serbisyo sa miyembro sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan

Maaari kayong umalis sa Blue Shield Promise at sumali sa ibang planong pangkalusugan anumang oras. Tawagan ang Health Care Options sa (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077) upang makapili ng bagong plano. Maaari kayong tumawag sa pagitan ng 8:00 a.m. at 6:00 p.m., Lunes hanggang Biyernes. O bisitahin ang www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Umaabot nang hanggang 45 araw bago maproseso ang inyong kahilingang umalis sa Blue Shield Promise. Upang malaman kung kailan inaprubahan ng Health Care Options ang inyong kahilingan, tumawag sa (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Kung gusto ninyong umalis sa Blue Shield Promise nang mas maaga, maaari kayong humiling ng pinabilis (mabilis) na pag-aalis sa pagkakatala sa Health Care Options. Kung matutugunan ng dahilan para sa inyong kahilingan ang mga panuntunan para sa pinabilis na pag-aalis sa pagkakatala, makakatanggap kayo ng liham upang sabihin sa inyong inalis na kayo sa pagkakatala.

Kasama sa mga benepisyaryong maaaring humiling ng pinabilis na pag-aalis sa pagkakatala ang, ngunit hindi limitado sa, mga batang tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng programang Foster Care o Tulong sa Pag-ampon; mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kasama na ang, ngunit hindi limitado sa, mga major organ transplant; at mga miyembrong nakatala na sa ibang Medi-Cal, Medicare o komersyal na plano ng pinapamahalaang pangangalaga.

Maaari ninyong personal na hilingin ang pag-aalis sa Blue Shield Promise sa lokal na tanggapan ng inyong county para sa mga serbisyo sa kalusugan at tao. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. O tawagan ang Health Care Options sa (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Kapag pinalitan ninyo ang inyong HMO, makakakuha kayo ng bagong ID card at Handbook ng Miyembro.

Mga mag-aaral sa kolehiyo na lilipat sa bagong county

Kung lilipat kayo sa bagong county sa California upang pumasok sa kolehiyo, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong pang-emergency sa inyong bagong county. Makukuha ng lahat ng nagpatala sa Medi-Cal sa buong estado ang mga serbisyong pang-emergency sa alinmang county sila nakatira.

Kung nakatala kayo sa Medi-Cal at papasok sa kolehiyo sa ibang county, hindi ninyo kailangang mag-apply para sa Medi-Cal sa county na iyon. Hindi kailangan ng bagong aplikasyon sa Medi-Cal hangga't wala pa rin kayong 21 taong gulang, pansamantala lang umalis sa bahay at kini-claim pa rin bilang isang tax dependent sa sambahayan.

Kapag pansamantala kayong umalis sa bahay upang pumasok sa kolehiyo, mayroong kayong magagamit na dalawang opsyon. Maaari ninyong:

- Abisuhan ang inyong lokal na tanggapan ng mga social service ng county na lilipat kayo pansamantala upang pumasok sa kolehiyo at ibigay ang inyong address sa bagong county. Ia-update ng county ang mga rekord ng kaso gamit ang inyong bagong address at county code sa database ng Estado. Kung walang operasyon ang Blue Shield Promise sa bagong county, kinakailangan ninyong palitan ang inyong planong pangkalusugan ng mga available na opsyon sa bagong county. Para sa mga tanong at upang maiwasan ang anumang pagkaantala sa pagpapatala sa bagong planong pangkalusugan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

○

- Piliing hindi palitan ang inyong planong pangkalusugan kapag pansamantala kayong lilipat upang pumasok sa kolehiyo sa ibang county. Mga serbisyo sa emergency room lang ang maa-access ninyo sa bagong county. Para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang pangkalusugan na pang-iwas sa sakit, kakailanganin ninyong gamitin ang



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

regular na network ng mga provider ng Blue Shield Promise na nasa county kung saan nakatira ang tagapagtaguyod ng sambahayan.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Kung nagpapatingin kayo ngayon sa mga provider na wala sa network ng Blue Shield Promise, sa ilang partikular na sitwasyon, magagawa ninyong ipagpatuloy ang nagpapatingin sa kanila sa loob ng hanggang 12 buwan. Kung hindi sasali ang inyong mga provider sa network ng Blue Shield Promise pagkatapos ng 12 buwan, kakailanganin ninyong lumipat sa mga nasa network na provider ng Blue Shield Promise. Maipagpapatuloy ninyo ang nagpapatingin sa inyong mga provider kapag natugunan ang lahat ng sumusunod na kondisyon:

- Natukoy ng Blue Shield Promise na mayroon kayong nagpapatuloy na ugnayan sa inyong wala sa network na provider. Ang ibig sabihin ng isang nagpapatuloy na ugnayan ay nagpatingin kayo sa wala sa network na PCP o espesyalista kahit isang beses lang sa loob ng 12 buwan bago ang petsa ng inyong paunang pagpapatala sa Blue Shield Promise para sa isang pagbisitang hindi pang-emergency; at,
- Pumapayag ang inyong wala sa network na provider na tanggapin ang alinmang mas mataas sa mga rate ng kontrata ng Blue Shield Promise o mga rate ng may bayad na serbisyo (fee for service, FFS) ng Medi-Cal; at,
- Natutugunan ng inyong wala sa network na provider ang mga naaangkop na propesyonal na pamantayan ng Blue Shield Promise at walang isyu sa kalidad ng pangangalaga na magiging sanhi ng pagiging hindi kwalipikado; at,
- Ang inyong wala sa network na provider ay isang provider na inaprubahan ng planong nasa estado ng California; at,
- Ang provider ay nagbibigay sa Blue Shield Promise ng nauugnay na impormasyon sa paggamot
- Maternal na Kondisyon sa Kalusugang Pangkaisipan: Makukuha ang pagpapatuloy sa pangangalaga nang 12 buwan pagkatapos ng diagnosis, o 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis, alinman ang mahuhuli. Kailangan mo ng nakasulat na dokumentasyon mula sa iyong tagapagbigay ng serbisyo.

Maaaring direktang humiling ng pagpapatuloy ng pangangalaga ang mga miyembro, kanilang mga awtorisadong kinatawan, o provider sa Blue Shield



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Promise sa pamamagitan ng liham o telepono sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Anumang oras, maaaring lumipat ang isang miyembro sa isang provider na miyembro ng network ng Blue Shield Promise.

Mga provider na aalis sa Blue Shield Promise

Kung hihinto ang inyong provider sa pakikipagtulungan sa Blue Shield Promise, maaari ninyong maipagpatuloy ang pagkuha ng mga serbisyo mula sa provider na iyon. Isa itong iba pang uri ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Nagbibigay ng mga serbisyo ng pagpapatuloy ng pangangalaga ang Blue Shield Promise para sa:

- **Mga Malalang Kondisyon:** Isang kondisyong medikal na kinasasangkutan ng biglaang paglabas ng mga sintomas dahil sa isang sakit, pinsala o iba pang medikal na problema na nangangailangan ng agarang atensyong medikal at mayroon itong limitadong tagal. Ibinibigay ang pagpapatuloy ng pangangalaga para sa panahon ng malalang kondisyon
- **Mga Hindi Gumagaling na Kondisyon:** Isang kondisyong medikal, na kadalasang may mabagal na paglala at mahabang pagpapatuloy, at maliban sa malubhang hindi gumagaling na kondisyon, ay nangangailangan ng tuluy-tuloy na pangangalaga. Ibinibigay ang pagpapatuloy ng pangangalaga sa panahon ng hindi gumagaling na kondisyon ngunit hindi ito dapat lumampas sa 90 araw mula sa petsa ng pagtatapos ng kontrata
- **Mga Malubhang Hindi Gumagaling na Kondisyon:** Isang kondisyong medikal na dahil sa isang sakit, karamdaman, o iba pang medikal na problema o medikal na sakit na malubha at magpapatuloy kung hindi lubusang magagamot o lalala sa loob ng mahabang panahon o mangangailangan ng tuluy-tuloy na paggamot upang mapanatili ang remission o mapigilan ang paghina ng kalusugan. Dapat makumpleto ang mga serbisyo sa panahong kinakailangan ang mga ito upang makumpleto ang paggamot at makapag-ayos ng ligtas na paglilipat sa ibang provider, batay sa tinukoy ng Blue Shield Promise pagkatapos ng pagkonsulta sa miyembro at sa hindi kalahok na nasa network na



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

provider. Ibinibigay ang pagpapatuloy ng pangangalaga sa panahon ng hindi gumagaling na kondisyon ngunit hindi ito dapat lumampas sa 12 buwan mula sa petsa ng pagtatapos ng kontrata o 12 buwan mula sa petsa ng simula ng bisa ng saklaw

- Pagbubuntis: ibinibigay ang pagpapatuloy ng pangangalaga sa kabuuan ng tatlong trimester ng pagbubuntis (ibig sabihin, sa kabuuan ng pagbubuntis) at sa kasunod na panahon pagkatapos manganak
- Sakit na Nagtataning sa Buhay: Kondisyong medikal ng isang indibidwal na sinertipikahan ng isang doktor, na nagreresulta sa prognosis ng buhay sa loob ng isang taon o mas maikli pa, kung hahayaang umusad ang sakit sa natural na paraan nito. Dapat ibigay ang mga kumpletong sinasaklaw na serbisyo sa panahon ng sakit na nagtataning sa buhay
- Pangangalaga sa Bagong Silang na sanggol: Sa pagitan ng pagkapanganak at sa edad na 36 na buwan, ibinibigay ang pagpapatuloy ng pangangalaga ngunit hindi ito dapat lumampas sa 12 buwan mula sa petsa ng pagtatapos ng kontrata o 12 mula sa petsa ng simula ng bisa ng saklaw para sa bagong talang miyembro
- Pagsasagawa ng Operasyon o Iba Pang Pamamaraan: Pinahintulutan ng plano bilang bahagi ng nakadokumentong proseso ng paggamot at inirekomenda at idinokumento ng provider na gagawin sa loob ng 180 araw sa kalendaryo mula sa petsa ng pagtatapos ng kontrata
- Malalang Kondisyon ng Kalusugan ng Isip: Isang kondisyon ng kalusugan ng isip na kinasasangkutan ng biglaang paglabas ng mga sintomas na nangangailangan ng agarang atensyon sa kalusugan ng isip at mayroong limitadong panahon. May panahon ng paglipat na 90 araw o hanggang sa malalang panahon ng sakit, alinman ang mas maikli, upang maipagpatuloy ang proseso ng paggamot sa hindi kalahok na espesyalista sa kalusugan ng isip
- Malubhang Hindi Gumagaling na Kondisyon ng Kalusugan ng Isip: Isang kondisyon ng kalusugan ng isip na malubha, at nangangailangan ng tuluy-tuloy na paggamot upang mapanatili ang remission o mapigilan ang paghina ng kalusugan. May panahon ng paglipat na 90 araw o hanggang sa malalang panahon ng sakit, alinman ang mas maikli, upang maipagpatuloy ang proseso ng paggamot sa hindi kalahok na espesyalista sa kalusugan ng isip. Dapat makumpleto ang mga serbisyo sa panahong kinakailangan



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ang mga ito upang makumpleto ang paggamot at makapag-ayos ng ligtas na paglilipat sa ibang provider, batay sa tinukoy ng Blue Shield Promise pagkatapos ng pagkonsulta sa miyembro at sa hindi kalahok na nasa network na provider

- Maternal na Kondisyon sa Kalusugang Pangkaisipan: Makukuha ang pagpapatuloy sa pangangalaga nang 12 buwan pagkatapos ng diagnosis, o 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis, alinman ang mahuhuli. Kailangan mo ng nakasulat na dokumentasyon mula sa iyong tagapagbigay ng serbisyo.

Hindi nagbibigay ng mga serbisyo ng pagpapatuloy ng pangangalaga ang Blue Shield Promise kung:

- Hindi pumayag ang provider na patuloy na gamutin ang miyembro o tanggapin ang bayad o iba pang tuntunin ng Blue Shield Promise
- Itinalaga ang miyembro sa isang grupo ng provider, at hindi sa isang indibidwal na provider, at mayroong nagpapatuloy na access sa mga provider sa kinontratang grupo
- Itinigil ng Blue Shield Promise ang isang kontrata batay sa pagkilos na pagsusuri ng propesyonal, alinsunod sa tinukoy sa Health Care Quality Improvement Act of 1986 (ayon sa pagsusog), 42 U.S.C. § 11101 et seq., o medikal na dahilang pandisiplina alinsunod sa tinukoy sa California Business and Professions Code 805, o para sa pandaraya o iba pang kriminal na aktibidad
- Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang mga serbisyo
- Ang pagpapatuloy ng pangangalaga ay para sa Matibay na Kagamitang Medikal, transportasyon, iba pang pansuportang serbisyo, o ginawang serbisyo

Upang matuto pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at mga kwalipikasyon sa pagiging karapat-dapat, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mga gastos

Mga gastos ng miyembro

Pinagseserbisyuhan ng Blue Shield Promise ang mga taong kwalipikado sa Medi-Cal. **Hindi** kinakailangang magbayad ng mga miyembro ng Blue Shield



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Promise para sa mga sinasaklaw na serbisyo. Hindi kayo magkakaroon ng mga premium o nababawas. Para sa listahan ng mga sinasaklaw na serbisyo, puntahan ang "Mga benepisyo at serbisyo."

Para sa mga miyembrong may bahagi sa gastos

Maaaring kailanganin ninyong magbayad ng bahagi sa gastos bawat buwan. Nakadepende ang halaga ng inyong bahagi sa gastos sa inyong kita at mga mapagkukunan. Bawat buwan, babayaran ninyo ang sarili ninyong medikal na pagsingil hanggang sa ang halagang ibinayad ninyo ay maging katumbas ng inyong bahagi sa gastos. Pagkatapos noon, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga para sa buwang iyon. Hindi kayo sasaklawin ng Blue Shield Promise hanggang sa mabayaran ninyo ang kabuuan ng inyong bahagi sa gastos para sa buwan. Pagkatapos ninyong matugunan ang inyong bahagi sa gastos para sa buwan, maaari kayong pumunta sa sinumang doktor sa Blue Shield Promise. Kung isa kayong miyembrong may bahagi sa gastos, hindi ninyo kailangang pumili ng PCP.

Paano binabayaran ang isang provider

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

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Upang matuto pa tungkol sa kung paano binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga provider, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mga programa sa insentibo ng provider:

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

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

Upang matuto pa tungkol sa mga programang ito, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Paghiling sa Blue Shield Promise na bayaran ang isang pagsingil

Kung nakakuha kayo ng pagsingil para sa isang sinasaklaw na serbisyo, tawagan kaagad ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kung nagbayad kayo para sa serbisyo na sa tingin ninyo ay dapat saklawin ng Blue Shield Promise, maaari kayong maghain ng claim. Tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711) para hilingin sa Blue Shield Promise na suriin ang inyong claim upang mapagpasyahan kung maibabalik sa inyo ang pera.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Paano makakuha ng pangangalaga

Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan

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

Maaari kayong magsimulang kumuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan sa petsa ng simula ng bisa ng inyong saklaw. Palagi ninyong dalhin ang inyong ID card sa Blue Shield Promise at BIC card sa Medi-Cal. Huwag kailanman ipagamit sa ibang tao ang inyong ID card sa Blue Shield Promise o inyong BIC card.

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

Maaari kayong pumili ng iisang PCP o iba't ibang PCP para sa lahat ng kapamilya sa Blue Shield Promise.

Kung mayroon kayong doktor na gusto ninyong panatilihin, o gusto ninyong maghanap ng bagong PCP, maaari kayong maghanap sa Direktoryo ng Provider. Mayroon itong listahan ng lahat ng PCP na nasa network ng Blue



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Shield Promise. Mayroong iba pang impormasyon ang Direktoryo ng Provider upang makatulong sa inyong pumili ng PCP. Kung kailangan ninyo ng Direktoryo ng Provider, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung hindi ninyo makukuha ang pangangalagang kailangan ninyo mula sa isang kalahok na provider sa network ng Blue Shield Promise, dapat hilingin ng inyong PCP ang pag-apruba ng Blue Shield Promise na ipadala kayo sa isang wala sa network na provider.

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

Paunang pagtatasa sa kalusugan (Initial health assessment, IHA)

Inirerekomenda ng Blue Shield Promise na, bilang bagong miyembro, magpatingin kayo sa inyong bagong PCP sa loob ng unang 120 araw para sa paunang pagtatasa sa kalusugan (initial health assessment, IHA). Layunin ng IHA na tulungan ang inyong PCP na malaman ang kasaysayan ng inyong pangangalagang pangkalusugan at mga pangangailangan. Maaaring may ilang itanong sa inyo ang inyong PCP tungkol sa kasaysayan ng inyong kalusugan o maaaring magpasagot sa inyo ng isang questionnaire. Sasabihin din sa inyo ng inyong PCP ang tungkol sa pagpapayo at mga klase ng edukasyon sa kalusugan na maaaring makatulong sa inyo.

Kapag tumawag kayo upang magpaiskedyul ng inyong IHA, sabihin sa taong sasagot sa telepono na isa kayong Miyembro ng Blue Shield Promise. Ibigay ang inyong ID number sa Blue Shield Promise.

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

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Karaniwang pangangalaga

Ang karaniwang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang pangangalagang pang-iwas sa sakit, na tinatawag ding wellness o pangangalaga para maging malusog. Nakakatulong itong manatili kayong malusog at ilayo kayo sa pagkakasakit. Kasama sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga regular na pagpapatingin at edukasyon sa kalusugan at pagpapayo. Bukod pa sa pangangalagang pang-iwas sa sakit, kasama rin sa karaniwang pangangalaga ang pangangalaga kapag may sakit kayo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP.

Ang inyong PCP ay:

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

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

Upang matuto pa tungkol sa pangangalagang pangkalusugan at mga serbisyong sinasaklaw ng inyong plano, at kung ano ang hindi nito sinasaklaw, basahin ang Kabanata 4 sa handbook na ito.

Agarang pangangalaga

Hindi para sa emergency o nakakamatay na kondisyon ang agarang pangangalaga. Para ito sa mga serbisyong kailangan ninyo upang makaiwas sa malubhang pinsala sa inyong kalusugan na dulot ng biglaang sakit, pinsala, o komplikasyon ng kondisyong mayroon kayo. Nangangailangan ng pangangalaga sa loob ng 48 oras ang mga appointment para sa agarang pangangalaga. Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Promise, maaaring sinasaklaw ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga. Ang mga pangangailangan para sa agarang pangangalaga ay maaaring para sa sipon, pananakit ng lalamunan, lagnat, pananakit ng tainga, napilay na kalamnan, o mga serbisyo sa pagbubuntis.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matawagan ang inyong PCP, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). O maaari kayong tumawag sa Nurse Advice Line 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kasama ang mga pista opisyal, sa 1-800-609-4166 (TTY 711). Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga para sa kalusugan ng isip, tawagan ang Planong Pangkalusugan ng Isip ng county sa 1-800-854-7771 na available 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang makita online ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng bansa, bisitahin ang <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx#>. Para sa Department of Mental Health ng Los Angeles County, bisitahin ang <https://dmh.lacounty.gov>.

Pangangalagang pang-emergency

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

Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga nakakamatay na kondisyong medikal. Ang pangangalagang ito ay para sa isang sakit o pinsala na maaaring asahan ng ordinaryong taong may makatuwirang pag-iisip (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na may average na kaalaman tungkol sa kalusugan at gamot na, kung hindi kayo aragang makakakuha ng pangangalaga, maaaring malagay sa panganib ang inyong kalusugan (o kalusugan ng inyong hindi pa naisisilang na sanggol), o maaaring lubhang mapinsala ang isang paggana ng katawan, organ ng katawan, o bahagi ng katawan. Kasama sa mga halimbawa ang:

- Paghilab ng tiyan
- Nabaling buto
- Matinding pananakit, lalo na sa dibdib



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Matinding paso
- Pagka-overdose sa gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Psychiatric na pang-emergency na kondisyon

Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga. Dapat ninyong kunin ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP, na pinakamahasag na nakakakilala sa inyo. Kung hindi kayo sigurado kung isang emergency ang inyong kondisyong medikal, tawagan ang inyong PCP. Maaari din ninyong tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Makakatulong ang Nurse Advice Line sa pagpapasya kung kailangan ninyo o ng inyong anak na magpatingin kaagad sa doktor.

Kung kailangan ninyo ng pangangalagang pang-emergency habang wala sa bahay, pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER), kahit na wala ito sa network ng Blue Shield Promise. Kung pupunta kayo sa isang ER, hilingin sa kanilang tawagan muna ang Blue Shield Promise. Dapat ninyong tawagan o ng ospital kung saan kayo na-admit ang Blue Shield Promise sa loob ng 24 na oras pagkatapos ninyong kumuha ng pangangalagang pang-emergency. Kung naglalakbay kayo sa labas ng U.S., maliban sa Canada o Mexico, at kailangan ninyo ng pangangalagang pang-emergency, **hindi** sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga.

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na transportasyon, tumawag sa **911**. Hindi ninyo kailangang magpaalam muna sa inyong PCP o sa Blue Shield Promise bago kayo pumunta sa ER.

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga sa wala sa network na ospital pagkatapos ng inyong emergency (pangangalagang post-stabilization), tatawagan ng ospital ang Blue Shield Promise.

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Sensitibong pangangalaga

Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad

Kung wala pa kayong 18 taong gulang, maaari kayong magpatingin sa isang doktor nang walang pahintulot mula sa inyong mga magulang o tagapangalaga para sa mga ganitong uri ng pangangalaga:

- Outpatient na kalusugan ng isip (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda) para sa:
 - Sekswal o pisikal na pang-aabuso
 - Kapag maaari ninyong saktan ang inyong mga sarili o ibang tao
- Pagbubuntis
- Pagpapalano ng pamilya/pagkontrol sa pagbubuntis (maliban sa sterilization)
- Sekswal na pag-atake
- Pag-iwas/pagsusuri/paggamot sa HIV/AIDS (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)
- Pag-iwas/pagsusuri/paggamot sa mga sekswal na naipapasang impeksyon (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)
- Paggamot sa pang-aabuso sa bawal na gamot at pag-inom ng alak (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)

Hindi kinakailangang bahagi ng network ng Blue Shield Promise ang doktor o klinika at hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga serbisyong ito, o para sa tulong upang makuha ang mga serbisyong ito, maaari ninyong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Maaari din ninyong tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Maaaring makipag-usap nang pribado ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga alalahaning pangkalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang

Bilang isang nasa hustong gulang, maaaring ayaw ninyong pumunta sa inyong PCP para sa sensitibo o pribadong pangangalaga. Kung gayon, maaari kayong pumili ng sinumang doktor o alinmang klinika para sa mga ganitong uri ng pangangalaga:



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Pagpapalano ng pamilya
- Pagsusuri para sa HIV/AIDS
- Mga sekswal na naipapasang impeksyon

Hindi kinakailangang bahagi ng network ng Blue Shield Promise ang doktor o klinika. Hindi kayo kinakailangang i-refer ng inyong PCP para sa mga ganitong uri ng serbisyo. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga serbisyong ito, maaari ninyong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Maaari din ninyong tawagan ang Nurse Advice Line sa 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

Mga maagang direktiba

Ang maagang direktibang pangkalusugan ay isang legal na form. Maaari ninyong ilista rito kung anong pangangalagang pangkalusugan ang gusto ninyo sakaling hindi kayo makapagsalita o makapagpasya sa paglipas ng panahon. Maaari ninyong ilista kung anong pangangalaga ang **hindi** ninyo gusto. Maaari ninyong pangalanan ang isang tao, gaya ng isang asawa, na magpasya para sa inyong pangangalagang pangkalusugan kung hindi kayo makakapagpasya.

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

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

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Saan kukuha ng pangangalaga

Kukunin ninyo ang karamihan sa inyong pangangalaga mula sa inyong PCP. Ibibigay sa inyo ng inyong PCP ang lahat ng inyong karaniwang pangangalaga na pang-iwas sa sakit (wellness). Magpupunta rin kayo sa inyong PCP para sa pangangalaga kapag may sakit kayo.

Tiyaking tumawag sa inyong PCP bago kayo kumuha ng hindi pang-emergency na pangangalagang medikal. Ire-refer (ipapadala) kayo ng inyong PCP sa mga espesyalista kung kailangan ninyo sila.

Upang makahingi ng tulong sa inyong mga tanong sa kalusugan, maaari din ninyong tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Ang agarang pangangalaga ay ang pangangalagang kailangan ninyo sa loob ng 48 oras, ngunit hindi isang emergency. Kasama rito ang mga pangangalaga para sa mga sakit gaya ng sipon, pananakit ng lalamunan, lagnat, pananakit ng tainga o napilay na kasu-kasuan.

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

Pagtutol hinggil sa moralidad

Ang ilang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa ilang serbisyo. Nangangahulugan itong mayroon silang karapatang **hindi** ialok ang ilang sinasaklaw na serbisyo kung hindi sila sumasang-ayon batay sa moralidad. Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad, tutulungan niya kayong maghanap ng isa pang provider para sa mga kinakailangang serbisyo. Maaari ding makipagtulungan sa inyo ang Blue Shield Promise upang maghanap ng provider.

May ilang ospital at iba pang provider na hindi nag-aalok ng isa o higit pa sa mga serbisyong nakalista sa ibaba. Maaaring saklawin ng inyong kontrata sa plano ang mga serbisyong ito na maaaring kailangan ninyo o ng inyong kapamilya:

- Pagpaplano ng pamilya at mga serbisyo ng pangontra sa pagbubuntis, kasama ang pang-emergency na pangontra sa pagbubuntis



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Sterilization, kasama ang tubal ligation (pagpapatali) sa panahon ng paghilab ng tiyan at panganganak
- Mga paggamot sa pagkabaog
- Pagpapalaglag

Dapat kayong makakuha ng higit pang impormasyon bago kayo magpatala. Tawagan ang bagong doktor, grupong medikal, asosasyon ng hiwalay na pagsasanay, o klinikang gusto ninyo. Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) upang tiyaking makukuha ninyo ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na kailangan ninyo.

Direktoryo ng Provider

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

Nakalista sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise ang mga ospital, parmasya, PCP, espesyalista, nurse practitioner, nurse midwife, physician assistant, provider ng pagpapalano ng pamilya, Federally Qualified Health Center (FQHC), provider ng outpatient na kalusugan ng isip, pangmatagalang serbisyo at suporta (long-term service and support, LTSS), Nakapagsasariling Paanakan (Freestanding Birth Center, FBC), Rural Health Clinic (RHC), at agarang pangangalaga at retail na health center.

Ang Direktoryo ng Provider ay mayroong mga detalye ng nasa network na provider ng Blue Shield Promise tulad ng pangalan, address, numero ng telepono, oras ng trabaho, at wikang sinasalita. Sinasabi nito kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider. Ibinibigay rin nito ang antas ng pisikal na accessibility para sa gusali, tulad ng paradahan, mga rampa, hagdan na may mga hawakan, at banyo na may malalaking pinto at mga hawakan. Upang malaman pa ang tungkol sa inyong provider, tulad ng lahi, etnisidad, mga wikang sinasalita, at tanggapan ng provider, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

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

Kung kailangan ninyo ng naka-print na Direktoryo ng Provider, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Network ng provider

Ang network ng provider ay ang grupo ng mga doktor, ospital, at iba pang provider na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Kukunin ninyo ang inyong mga sinasaklaw na serbisyo sa pamamagitan ng network ng Blue Shield Promise.

Kung ang inyong provider sa network, kasama na ang isang PCP, ospital, o iba pang provider, ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng sinasaklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalago ng pamilya o pagpapalaglag, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Para sa higit pang impormasyon, puntahan ang seksyong pagtutol hinggil sa moralidad ng handbook na ito.

Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad, maaari niya kayong tulungan na maghanap ng isa pang provider na magbibigay sa inyo ng mga serbisyong kailangan ninyo. Maaari ding makipagtulungan sa inyo ang Blue Shield Promise upang maghanap ng provider.

Nasa network

Gagamit kayo ng mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise para sa inyong mga pangangailangang pangkalusugan. Kukunin ninyo ang pangangalagang pang-iwas sa sakit o karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP. Gagamit din kayo ng mga espesyalista, ospital, at iba pang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

Upang makakuha ng Direktoryo ng Provider ng mga nasa network na provider, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Online din kayong makakahanap ng Direktoryo ng Provider sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Maliban sa pangangalagang pang-emergency, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga wala sa network na provider.

Wala sa network o Wala sa lugar ng serbisyo

Ang mga wala sa network na provider ay mga provider na walang kasunduang makipagtulungan sa Blue Shield Promise. Maliban sa pangangalagang pang-emergency, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

mula sa mga wala sa network na provider. Kung kailangan ninyo ng mga sinasaklaw na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari ninyong makuha ang mga ito sa labas ng network nang wala kayong babayaran hangga't medikal na kinakailangan at hindi available sa network ang mga ito, at kumuha kayo ng paunang pag-apruba.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga wala sa network na serbisyo, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng pangangalagang **hindi** pang-emergency o ng agarang pangangalaga, tawagan kaagad ang inyong PCP. O tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

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

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa wala sa network o wala sa lugar ng serbisyo na pangangalaga, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Kung sarado ang tanggapan, o gusto ninyo ng tulong mula sa isang kinatawan, tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Pinagpapasahang Modelo ng Mga Plano ng Pinapamahalaang Pangangalaga

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

Nangangahulugan ito na ire-refer kayo ng inyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) sa mga espesyalista at serbisyong nauugnay sa kanyang



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

grupong medikal, IPA, o sa Blue Shield Promise. Kung nagpapatingin na kayo sa isang espesyalista, kausapin ang inyong PCP o tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Tutulungan kayo ng Mga Serbisyo sa Miyembro na magpatingin sa provider na iyon kung karapat-dapat kayo para sa pagpapatuloy ng pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon, puntahan ang seksyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito.

Mga doktor

Pipili kayo ng inyong doktor o provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Dapat ay isang kalahok na provider ang doktor na pipiliin ninyo. Nangangahulugan itong kasali sa network ng Blue Shield Promise ang provider. Upang makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). O hanapin ito online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dapat din kayong tumawag kung gusto ninyong suriin upang makatiyak na tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.

Kung nagpapatingin kayo sa isang doktor bago kayo naging miyembro ng Blue Shield Promise, magagawa ninyong ipagpatuloy ang pagpapatingin sa doktor na iyon sa loob ng limitadong panahon. Ito ay tinatawag na pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito. Upang matuto pa, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng espesyalista, bibigyan kayo ng inyong PCP ng referral sa isang espesyalista sa network ng Blue Shield Promise.

Tandaan, kung hindi kayo pipili ng PCP, ang Blue Shield Promise ang pipili para sa inyo. Kayo ang lubos na nakakaalam sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung kayo ang pipili. Kung miyembro kayo ng Medicare at ng Medi-Cal, hindi ninyo kailangang pumili ng PCP.

Kung gusto ninyong palitan ang inyong PCP, dapat kayong pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Tiyaking tumatanggap ng mga bagong pasyente ang PCP. Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga ospital

Sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na ospital.

Kung hindi ito isang emergency at kailangan ninyo ng pangangalaga sa ospital, ang inyong PCP ang magpapasya kung saang ospital kayo pupunta. Kakailanganin ninyong pumunta sa ospital na nasa network. Nakalista sa Direktoryo ng Provider ang mga ospital na nasa network ng Blue Shield Promise. Nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga serbisyo sa ospital, maliban sa mga emergency.

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP)

Dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos magpatala sa Blue Shield Promise. Depende sa inyong edad at kasarian, maaari kayong pumili ng general practitioner, ob/gyn, family practitioner, internist, o pediatrician bilang inyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Ang isang nurse practitioner (NP), physician assistant (PA) o certified nurse midwife ay maaari ding magsilbi bilang inyong PCP. Kung pipili kayo ng NP, PA, o certified nurse midwife, maaaring magtalaga sa inyo ng isang doktor upang pamahalaan ang inyong pangangalaga.

Maaari din kayong pumili ng Federally Qualified Health Center (FQHC) o Rural Health Clinic (RHC) bilang inyong PCP. Depende sa uri ng provider, maaari kayong pumili ng isang PCP para sa inyong buong pamilya na mga miyembro ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung hindi kayo pipili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos magpatala, itatalaga kayo ng Blue Shield Promise sa isang PCP. Kung itatalaga kayo sa isang PCP at gusto ninyong magpapalit, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Mangyayari ang pagpapalit sa unang araw ng susunod na buwan.

Ang inyong PCP ay:

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

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

Online ninyong makikita ang Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal. O maaari ninyong hilinging magpadala sa inyo ng Direktoryo ng Provider sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Maaari din kayong tumawag upang malaman kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.

Mga pagpipiliang doktor at iba pang provider

Kayo ang lubos na nakakaalam sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung kayo ang pipili ng inyong PCP.

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

Ang bago ninyong pinili ang magiging PCP ninyo sa unang araw ng susunod na



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

buwan pagkatapos ninyong lumipat.

Upang mapalitan ang inyong PCP, tawagan ang mga serbisyo sa miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Maaaring hilingin sa inyo ng Blue Shield Promise na palitan ang inyong PCP kung ang PCP ay hindi tumatanggap ng mga bagong pasyente, umalis sa network ng Blue Shield Promise o hindi nagbibigay ng pangangalaga sa mga pasyenteng nasa inyong edad. Maaari ding hilingin sa inyo ng Blue Shield Promise o ng inyong PCP na lumipat sa bagong PCP kung hindi ninyo nakakasundo o hindi kayo sumasang-ayon sa inyong PCP, o kung napapalampas ninyo o nahuhuli kayo sa mga appointment. Kung kailangang palitan ng Blue Shield Promise ang inyong PCP, sasabihin ito sa inyo ng Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham.

Kung magpapalit kayo ng mga PCP, makakakuha kayo ng bagong ID card ng miyembro ng Blue Shield Promise sa mail. Magkakaroon ito ng pangalan ng inyong bagong PCP. Tumawag sa member services kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa pagkuha ng bagong ID card.

Mga appointment

Kapag kailangan ninyo ng pangangalagang pangkalusugan:

- Tumawag sa inyong PCP
- Ihanda ang inyong ID number sa Blue Shield Promise sa pagtawag
- Mag-iwan ng mensahe kasama ang inyong pangalan at numero ng telepono kung sarado ang tanggapan
- Dalhin ang inyong BIC at ID card sa Blue Shield Promise sa appointment ninyo
- Humingi ng transportasyon papunta sa inyong appointment, kung kinakailangan
- Humingi ng tulong sa wika o mga serbisyo ng pagsasalin, kung kinakailangan
- Dumating sa tamang oras para sa inyong appointment
- Tumawag kaagad kung hindi kayo makakapunta sa inyong appointment o kung mahuhuli kayo
- Ihanda ang inyong mga tanong at impormasyon ng gamot sakaling kailanganin ninyo ang mga ito

Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pagbabayad

Hindi ninyo kakailanganing magbayad para sa mga sinasaklaw na serbisyo. Kadalasan, hindi kayo makakatanggap ng pagsingil mula sa isang provider. Maaari kayong makakuha ng Paliwanag ng Mga Benepisyo (Explanation of Benefits, EOB) o statement mula sa isang provider. Hindi mga pagsingil ang mga EOB at statement.

Kung makakatanggap kayo ng pagsingil, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Sabihin sa Blue Shield Promise ang halaga ng sinisingil, ang petsa ng serbisyo at ang dahilan para sa pagsingil. **Hindi** ninyo responsibilidad na bayaran ang isang provider para sa anumang halagang utang ng Blue Shield Promise para sa anumang sinasaklaw na serbisyo. Maliban sa pangangalagang pang-emergency o agarang pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga wala sa network na provider. Kung kailangan ninyo ng mga sinasaklaw na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari ninyong makuha ang mga ito sa wala sa network na provider nang libre hangga't medikal na kinakailangan at hindi available sa network ang mga ito.

Kung makakakuha kayo ng pagsingil o hiniling sa inyo na bayaran ang isang co-pay na sa tingin ninyo ay hindi ninyo kailangang bayaran, maaari din kayong maghain ng form ng claim sa Blue Shield Promise. Kakailanganin ninyong sabihin sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham kung bakit kailangan ninyong bayaran ang isang item o serbisyo. Babasahin ng Blue Shield Promise ang inyong claim at magpapasya ito kung maibabalik sa inyo ang pera. Para sa mga tanong o upang humiling ng form ng claim, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mga referral

Bibigyan kayo ng inyong PCP ng referral upang maipadala kayo sa isang espesyalista kung kailangan ninyo nito. Ang espesyalista ay isang doktor na may karagdagang edukasyon sa isang larangan ng medisina. Makikipagtulungan sa inyo ang inyong PCP upang makapili ng espesyalista. Matutulungan kayo ng tanggapan ng inyong PCP na magtakda ng oras ng pagpunta sa espesyalista.

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

espesyal na paggamot, pangangalaga sa bahay, at elective na pagpasok sa isang pasilidad.

Maaari kayong bigyan ng inyong PCP ng form na dadalhin sa espesyalista. Sasagutan ng espesyalista ang form at ipapadala ito pabalik sa inyong PCP. Gagamutin kayo ng espesyalista sa loob ng panahon na sa tingin niya ay kailangan ninyo ng paggamot.

Kung mayroon kayong problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga sa loob ng mahabang panahon, maaari kayong mangailangan ng pangmatagalang referral. Nangangahulugan itong maaari kayong magpatingin sa iisang espesyalista nang higit sa isang beses nang hindi kumukuha ng referral sa bawat pagkakataon.

Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng pangmatagalang referral o gusto ninyo ng kopya ng patakaran sa referral ng Blue Shield Promise, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Hindi ninyo kailangan ng referral para sa:

- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pagbisita sa ob/gyn
- Mga pagbisita para sa pangangalagang agaran o pang-emergency
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, tulad ng pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Pagpapalano ng pamilya (upang matuto pa, tawagan ang Impormasyon ng Pagpapalano ng Pamilya at Serbisyo ng Referral ng California sa 1-800-942-1054)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)
- Paggamot para sa mga sekswal na naipapasang impeksyon (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)
- Acupuncture (sa unang dalawang serbisyo bawat buwan; mangangailangan ng referral ang mga karagdagang appointment)
- Mga serbisyong chiropractic (kapag ibinibigay ng mga FQHC at RHC)
- Mga serbisyo sa podiatry (kapag ibinibigay ng mga FQHC at RHC)
- Mga kwalipikadong serbisyo sa ngipin
- Paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip
- Pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Hindi rin kailangan ng mga menor de edad ng referral para sa:

- Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip para sa:
 - Sekswal o pisikal na pang-aabuso
 - Kapag maaari ninyong saktan ang inyong mga sarili o ibang tao
- Pangangalaga sa pagbubuntis
- Pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Paggamot para sa pang-aabuso sa droga at pag-inom ng alak

Paunang pag-apruba

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng inyong PCP o espesyalista na humiling ng pahintulot sa Blue Shield Promise bago ninyo makuha ang pangangalaga. Tinatawag itong paghiling ng paunang pahintulot o paunang pag-apruba. Nangangahulugan ito na kailangang tiyakin ng Blue Shield Promise na medikal na kinakailangan o pangangailangan ang pangangalaga.

Medikal na kinakailangan ang pangangalaga kung makatuwiran at kinakailangan ito upang maprotektahan ang inyong buhay, pinipigilan nito na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o binabawasan nito ang pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman o pinsala.

Ang mga sumusunod na serbisyo ay palaging nangangailangan ng paunang pag-apruba, kahit na tatanggapin ninyo ang mga ito mula sa isang provider sa network ng Blue Shield Promise:

- Pagpapaospital, kung hindi emergency
- Mga serbisyong wala sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise
- Outpatient na operasyon
- Pangmatagalang pangangalaga sa isang pasilidad ng pag-aalaga
- Mga espesyal na paggamot

Para sa ilang serbisyo, kailangan ninyo ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Sa ilalim ng Seksyon 1367.01(h)(2) ng Health and Safety Code, magpapasya ang Blue Shield Promise sa mga karaniwang paunang pag-apruba sa loob ng 5 araw ng trabaho pagkatanggap ng Blue Shield Promise sa impormasyong makatuwirang kinakailangan upang makapagpasya.

Para sa mga kahilingan kung saan ipinapahayag ng provider o tinutukoy ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang timeframe ay maaaring



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

lubhang magdulot ng panganib sa inyong buhay, kalusugan, o sa kakayahan ninyong makamit, mapanatili, o maibalik ang mabuting kondisyon, magsasagawa ang Blue Shield Promise ng pinabilis (mabilis) na pasya sa paunang pag-apruba. Magbibigay ng abiso ang Blue Shield Promise nang mabilis ayon sa kinakailangan ng kondisyon ng inyong kalusugan at hindi ito lalampas ng 72 oras pagkatanggap sa kahilingan para sa mga serbisyo.

Hindi binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga tagasuri upang tanggihan ang saklaw o mga serbisyo. Kung hindi aaprubahan ng Blue Shield Promise ang kahilingan, papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA). Sasabihin sa inyo ng liham ng NOA kung paano maghain ng apela kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya.

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

Hindi ninyo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba para sa pangangalagang pang-emergency, kahit na wala ito sa network. Kasama rito ang labor at panganganak kung buntis kayo.

Mga pangalawang opinyon

Maaaring gusto ninyo ng pangalawang opinyon tungkol sa pangangalagang sinasabi ng inyong provider na kailangan ninyo o tungkol sa inyong diagnosis o plano ng paggamot. Halimbawa, maaaring gusto ninyo ng pangalawang opinyon kung hindi kayo nakakatiyak kung kailangan ninyo ng isang iniresetang paggamot o operasyon, o sinubukan ninyong sundin ang isang plano sa paggamot at hindi ito gumana.

Kung gusto ninyong kumuha ng pangalawang opinyon, maaari kayong pumili ng nasa network na provider na gusto ninyo. Para sa tulong sa pagpili ng provider, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa pangalawang opinyon kung hihilingin ninyo ito o ng inyong nasa network na provider at kinuha ninyo ang pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Hindi ninyo kailangan ng pahintulot mula sa Blue Shield Promise upang kumuha ng pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Kung tinanggihan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan para sa pangalawang opinyon, maaari kayong umapela. Upang matuto pa tungkol sa mga apela, pumunta sa pahina 103 ng handbook na ito.

Tagal at layo ng paglalakbay papunta sa pangangalaga

Dapat sundin ng Blue Shield Promise ang mga pamantayan sa tagal at layo ng paglalakbay para sa inyong pangangalaga. Nakakatulong ang mga pamantayang iyon na matiyak na makakakuha kayo ng pangangalaga nang hindi naglalakbay nang masyadong matagal o masyadong malayo mula sa tinitirhan ninyo. Iba-iba ang mga pamantayan sa tagal at layo ng paglalakbay depende sa county kung saan kayo nakatira.

Kung hindi kayo mabibigyan ng Blue Shield Promise ng pangangalaga batay sa mga pamantayang ito sa tagal at layo ng paglalakbay, maaaring may ibang pamantayang gagamitin na tinatawag na pamantayan sa alternatibong access. Upang makita ang mga pamantayan ng Blue Shield Promise sa tagal at layo para sa tinitirhan ninyo, pakibisita ang blueshieldca.com/promise/medi-cal o tawagan ang Mga serbisyo sa Miyembro sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga mula sa isang espesyalista at malayo ang provider na iyon mula sa tinitirhan ninyo, maaari ninyong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-800-605-2556** (TTY 711) upang makakuha ng tulong sa paghahanap ng pangangalaga mula sa espesyalistang mas malapit sa inyo. Kung hindi makakahanap ang Blue Shield Promise ng pangangalagang mula sa mas malapit na espesyalista para sa inyo, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon para sa inyo upang makapagpatingin sa isang espesyalista kahit malayo ang espesyalistang iyon mula sa tinitirhan



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ninyo. Itinuturing itong malayo kung hindi ka makakapunta sa espesyalistang iyon batay sa mga pamantayan ng Blue Shield Promise sa tagal at layo ng paglalakbay para sa inyong bansa, anupamang pamantayan sa alternatibong access ang gagamitin ng Blue Shield Promise para sa inyong ZIP Code.

Mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan

Maaari kayong pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng kababaihan na nasa network ng Blue Shield Promise para sa sinasaklaw na pangangalaga na kinakailangan upang makapagbigay ng mga karaniwan at pang-iwas sa sakit na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng kababaihan. Hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari ninyong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Maaari din ninyong tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kasama ang mga pista opisyal.

Napapanahong access sa pangangalaga

Uri ng Appointment	Dapat Makakuha ng Appointment sa Loob ng
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	48 na oras
Appointment para sa agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	96 na oras
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangunahing pangangalaga	10 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa espesyal na pangangalaga	15 araw ng trabaho



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Uri ng Appointment	Dapat Makakuha ng Appointment sa Loob ng
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment sa provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)	10 araw ng trabaho
Hindi agarang (karaniwan) appointment para sa mga pansuportang serbisyo para sa diagnosis o paggamot ng pinsala, karamdaman, o iba pang kondisyon ng kalusugan	15 araw ng trabaho
Mga oras ng paghihintay sa telepono sa mga normal na oras ng trabaho	10 minuto
Triage – mga 24/7 na serbisyo	Mga 24/7 na serbisyo – Hindi lalampas sa 30 minuto
Paunang appointment para sa pre-natal na pangangalaga	10 araw ng trabaho



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4. Mga benepisyo at serbisyo

Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan

Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang lahat ng inyong sinasaklaw na serbisyo bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Libre ang inyong mga sinasaklaw na serbisyo hangga't medikal na kinakailangan at ibinibigay ng nasa network na provider ang mga ito. Maaaring saklawin ng inyong planong pangkalusugan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan mula sa wala sa network na provider. Ngunit kailangan ninyong tanungin ang Blue Shield Promise tungkol dito. Medikal na kinakailangan ang pangangalaga kung makatuwiran at kinakailangan ito upang maprotektahan ang inyong buhay, pinipigilan nito na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o binabawasan nito ang pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman o pinsala.

Nag-aalok ang Blue Shield Promise ng mga ganitong uri ng mga serbisyo:

- Mga outpatient (ambulatory) na serbisyo
- Mga serbisyong pang-emergency
- Pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga
- Pagpapaospital
- Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol
- Mga gamot na kailangan ng reseta
- Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitasyon
- Mga serbisyo sa laboratoryo at radiology, tulad ng mga X-ray
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit at wellness at pamamahala sa hindi gumagaling na sakit
- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip
- Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng bawal na gamot



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mga serbisyo para sa mga bata
- Mga serbisyo para sa paningin
- Hindi pang-emergency na medikal na transportasyon (Non-emergency medical transportation, NEMT)
- Hindi medikal na transportasyon (Non-medical transportation, NMT)
- Mga pangmatagalang serbisyo at suporta (Long-term services and supports, LTSS)
- Mga serbisyo para sa transgender

Basahin ang bawat isa sa mga seksyon sa ibaba upang matuto pa tungkol sa mga serbisyong maaari ninyong makuha.

Mga benepisyo ng Medi-Cal

Mga outpatient (ambulatory) na serbisyo

- ***Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang***

Makakakuha kayo ng mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang (mga iniksyon) mula sa nasa network na parmasya o nasa network na provider nang walang paunang pag-apruba. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga iniksyong iyon na inirerekomenda ng Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

- ***Pangangalaga sa allergy***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagsusuri at paggamot sa allergy, kasama na ang desensitization, hyposensitization, o immunotherapy para sa allergy.

- ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng anesthesia na medikal na kinakailangan kapag tumatanggap kayo ng outpatient na pangangalaga.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

▪ **Mga serbisyong chiropractic**

Sumasaklaw ng mga serbisyong chiropractic ang Blue Shield Promise, na limitado sa paggamot sa spine sa pamamagitan ng manual manipulation. Limitado ang mga serbisyong chiropractic sa dalawang serbisyo bawat buwan na may mga kasamang serbisyong acupuncture, audiology, occupational therapy, at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan ng Blue Shield Promise ang iba pang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

Karapat-dapat ang mga sumusunod na miyembro para sa mga serbisyong chiropractic:

- Mga batang wala pang 21 taong gulang;
- Mga buntis na babae hanggang sa pagtatapos ng buwan, kasama rito ang 60 araw na kasunod ng katapusan ng pagbubuntis;
- Mga residente sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga, pasilidad ng intermediate na pag-aalaga, o pasilidad ng subacute na pag-aalaga; o
- Lahat ng miyembro kapag ibinibigay ang mga serbisyo sa mga outpatient na departamento ng ospital, FQHC, o RHC

▪ **Mga serbisyo ng dialysis/hemodialysis**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga dialysis na paggamot. Sasaklawin din ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa hemodialysis (dialysis para sa hindi gumagaling na sakit) kung aaprubahan ito ng inyong PCP at ng Blue Shield Promise.

▪ **Outpatient na operasyon**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient na pamamaraan sa operasyon. Nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga kinakailangan para sa mga layunin ng pag-diagnose, pamamaraang itinuturing na elective, at tinukoy na outpatient na medikal na pamamaraan.

▪ **Mga serbisyo ng doktor**

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

▪ **Mga serbisyo sa podiatry (paa)**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa podiatry bilang medikal na kinakailangan para sa diagnosis at medikal, pang-operasyon, mekanikal, manipulative, at elektrikal na paggamot ng paa ng tao, kasama ang bukung-bukong at mga tendon na pumapasok sa paa, at ang hindi operasyong paggamot sa mga kalamnan at tendon ng binti na namamahala sa paggana ng paa.

▪ **Mga paggamot na therapy**

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

- Chemotherapy
- Radiation therapy

Mga serbisyo sa kalusugan ng isip

▪ **Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip**

- Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang isang miyembro para sa paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip nang hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Maaari kayong kumuha ng pagtatasa sa kalusugan ng isip anumang oras mula sa isang lisensyadong provider ng kalusugan ng isip na nasa network ng Blue Shield Promise nang walang referral.
- Gagawan kayo ng referral ng inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip para sa karagdagang pag-screen sa kalusugan ng isip sa isang espesyalistang nasa network ng Blue Shield Promise upang matukoy ang antas ng inyong sakit. Direkta rin ninyong matatawagan ang Blue Shield Promise upang makatulong sa pagtukoy sa antas ng inyong sakit. Kung natukoy sa mga resulta ng inyong pag-screen sa kalusugan ng isip na mayroon kayong hindi malubha o katamtamang pagkabalisa o mayroong sakit sa paggana ng isip, emosyon, o pag-uugali, maaari kayong bigyan ng Blue Shield Promise ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga ganitong uri ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip:
 - Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal at grupo (psychotherapy)



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip
- Pagpapaunlad ng mga cognitive na kasanayan upang mapahusay ang atensyon, memorya, at paglutas ng problema
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Outpatient na laboratory, mga gamot, supply, at supplement
- Psychiatric na konsultasyon
- Para sa tulong sa paghahanap ng higit pang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng Blue Shield Promise, maaari kayong tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711)
- Kung matukoy sa mga resulta ng inyong pag-screen sa kalusugan ng isip na maaaring mayroon kayong mas mataas na antas ng sakit at kailangan ninyo ng espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS), ire-refer kayo ng inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip sa planong pangkalusugan ng isip ng county upang makatanggap ng pagtatasa. Upang matuto pa, puntahan ang “*Ang hindi sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan*” sa pahina 76.

Mga serbisyong pang-emergency

- ***Mga inpatient at outpatient na serbisyo na kinakailangan upang gamutin ang isang medikal na emergency***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang lahat ng serbisyo na kinakailangan sa paggamot ng medikal na emergency na nangyayari sa U.S. o nag-aatas sa inyong manatili sa isang ospital sa Canada o Mexico. Ang medikal na emergency ay isang kondisyong medikal na may matinding pananakit o malalang pinsala. Napakalala ng kondisyon na, kung hindi ito makakakuha ng agarang atensyong medikal, maaari itong asahan ng sinumang may average na kaalaman sa kalusugan at medisina na magresulta sa:



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Malalang panganib sa inyong kalusugan; ○
- Malalang pinsala sa mga paggana ng katawan; ○
- Malalang pagpalya ng anumang bahagi o parte ng katawan; ○
- Sa sitwasyon ng isang buntis na babae na may aktibong paghilab ng tiyan, na nangangahulugang paghilab ng tiyan sa panahon kung kailan mangyayari ang alinman sa sumusunod:
 - Walang sapat na oras upang mailipat kayo nang ligtas sa ibang ospital bago ang panganganak.
 - Ang paglipat ay maaaring magdulot ng panganib sa inyong kalusugan o kaligtasan o sa hindi pa naisisilang na sanggol.
- **Mga pang-emergency na serbisyo sa transportasyon**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng ambulansya upang matulungan kayong makapunta sa pinakamalapit na lugar ng pangangalaga sa mga emergency na sitwasyon. Nangangahulugan ito na sapat na malala ang inyong kondisyon kung saan maaaring malagay sa panganib ang inyong kalusugan o buhay gamit ang iba pang mga paraan ng pagpunta sa isang lugar ng pangangalaga. Walang serbisyong sinasaklaw sa labas ng U.S., maliban sa mga serbisyong pang-emergency na nag-aatas sa inyong manatili sa isang ospital sa Canada o Mexico.

Pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga para sa mga bata at nasa hustong gulang, na nakakatulong sa pagbabawas ng pisikal, emosyonal, panlipunan, at espiritwal na problema.

Isang benepisyo ang pangangalaga sa hospisyo na nagseserbisyo sa mga miyembrong may taning ang buhay. Isa itong pamamagitan na pangunahing nakatuon sa pamamahala sa pananakit at sintomas sa halip na lunas upang mapahaba ang buhay.

Kasama sa pangangalaga sa hospisyo ang:

- Mga serbisyo ng pag-aalaga
- Mga pisikal, occupational, at speech na serbisyo
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga serbisyo ng home health aide at homemaker



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mga medikal na supply at kagamitan
- Mga panggamot at biological na serbisyo
- Mga serbisyo sa pagpapayo
- Mga tuloy-tuloy na serbisyo sa pag-aalaga sa loob ng 24 na oras sa panahon ng krisis at kung kinakailangan upang mapanatili sa tahanan ang miyembrong may taning ang buhay
- Inpatient na respite na pangangalaga nang hanggang limang magkakasunod na araw sa panahon ng pananatili sa ospital, pasilidad ng sanay na pag-aalaga o ng hospisyo
- Pansamantalang inpatient na pangangalaga para sa pagkontrol sa pananakit o pamamahala sa sintomas sa isang ospital, pasilidad ng sanay na pangangalaga o ng hospisyo

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

Pagpapaospital

- ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

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

- ***Mga inpatient na serbisyo sa ospital***

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

- ***Mga surgical na serbisyo***

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol

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

- Edukasyon at tulong sa pagpapasuso
- Pangangalaga sa panganganak at pagkatapos manganak
- Pangangalaga bago manganak
- Mga serbisyo ng paanakan
- Certified Nurse Midwife (CNM)
- Licensed Midwife (LM)
- Diagnosis ng mga genetic disorder ng fetus at pagpapayo

Mga gamot na kailangan ng reseta

Mga sinasaklaw na gamot

Maaaring magreseta ang inyong provider ng mga gamot na nasa listahan ng piniling gamot ng Blue Shield Promise Medi-Cal na napapailalim sa mga pagbubukod at limitasyon. Ang listahan ng piniling gamot ng Blue Shield Promise Medi-Cal ay tinatawag na formulary. Ang mga gamot sa formulary ay ligtas at mabisa para sa mga iniresetang paggamit sa mga ito. Ina-update ng isang grupo ng mga doktor at pharmacist ang listahang ito.

- Ang pag-update sa listahang ito ay nakakatulong sa pagtiyak na ligtas at mabisa ang mga gamot na nandito
- Kung sa palagay ng inyong doktor ay kailangan ninyong uminom ng gamot na wala sa listahang ito, kakailanganing tawagan ng inyong doktor ang Blue Shield Promise upang humiling ng paunang pag-apruba bago ninyo makuha ang gamot

Upang malaman kung kasama ang isang gamot sa formulary o upang makakuha ng kopya ng formulary, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Makikita rin ninyo ang formulary sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung minsan, kailangang aprubahan ng Blue Shield Promise ang isang gamot bago ito maaaring ireseta ng isang provider. Susuriin at pagpapasyahan ng Blue Shield Promise ang mga kahilingang ito sa loob ng 24 na oras.

- Maaari kayong bigyan ng pharmacist o emergency room ng ospital ng 72 oras na supply na pang-emergency kung sa tingin nila ay kailangan ninyo ito. Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa supply na pang-emergency



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Kung tatanggihan ng Blue Shield Promise ang kahilingan, papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham na nagpapaalam sa inyo ng dahilan at kung anong iba pang gamot o paggamot ang maaari ninyong subukan

Mga parmasya

Kung kayo ay kukuha o muling kukuha ng inireresetang gamot, dapat ninyong kunin ang inyong mga inireresetang gamot mula sa isang parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Makakahanap kayo ng listahan ng mga parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal. Maaari din kayong maghanap ng parmasyang malapit sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kapag nakapili na kayo ng parmasya, dalhin sa parmasya ang inyong reseta. Maaari din itong ipadala ng inyong provider sa parmasya para sa inyo. Ibigay sa parmasya ang inyong reseta kasama ang inyong ID card sa Blue Shield Promise. Tiyaking alam ng parmasya ang tungkol sa lahat ng iniinom ninyong gamot at anumang allergy na mayroon kayo. Kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa inyong reseta, tiyaking tatanungin ninyo ang pharmacist.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa pagkuha ng inyong mga inireresetang gamot, basahin ang Seksyon 8 sa Handbook ng Miyembro na ito: Mga Tip para sa Mga Miyembro ng Blue Shield Promise.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitasyon

Sinasaklaw ng plano ang:

- **Acupuncture**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng acupuncture upang mapigilan, mabago, o maibsan ang pagdama ng malala at tuloy-tuloy na hindi gumagaling na pananakit na dulot ng pangkalahatang batid na kondisyong medikal. Limitado ang mga outpatient na serbisyo ng acupuncture (mayroon o walang electric stimulation ng mga karayom) sa dalawang serbisyo bawat buwan, na may mga kasamang serbisyong audiology, chiropractic, occupational at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

▪ **Audiology (pandinig)**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong audiology. Limitado ang mga outpatient na audiology sa dalawang serbisyo bawat buwan, na may mga kasamang serbisyong acupuncture, chiropractic, occupational at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

▪ **Mga paggamot para sa kalusugan ng pag-uugali**

Kasama sa paggamot para sa kalusugan ng pag-uugali (behavioral health treatment, BHT) ang mga serbisyo at mga programa sa paggamot, gaya ng applied behavior analysis at mga programa ng interbensyon para sa pag-uugali na batay sa ebidensya, na nagde-develop o nagpapanumbalik, hanggang sa limitasyong praktikal, ng pagkilos ng isang indibidwal.

Ang mga serbisyo ng BHT ay nagtuturo ng mga kasanayan sa pamamagitan ng pag-oobserba sa pag-uugali at reinforcement, o sa pamamagitan ng pag-prompt upang maituro ang bawat hakbang ng isang nilalayong pag-uugali. Nakabatay sa mapagkakatiwalaang ebidensya ang mga serbisyo ng BHT at hindi pang-eksperimento. Kasama sa mga halimbawa ng mga serbisyo ng BHT ang mga interbensyon para sa pag-uugali, package ng cognitive na interbensyon para sa pag-uugali, kumprehensibong paggamot para sa pag-uugali at applied behavioral analysis.

Ang mga serbisyo ng BHT ay kinakailangang medikal na kinakailangan, inireseta ng isang lisensyadong doktor o psychologist, na inaprubahan ng plano, at ibinigay sa paraang sumusunod sa inaprubahang plano ng paggamot.

▪ **Mga klinikal na pagsubok sa cancer**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang isang klinikal na pagsubok kung nauugnay ito sa pag-iwas, pagtukoy, o paggamot sa cancer o iba pang nakakamatay na kondisyon at kung ang pag-aaral ay isinasagawa ng U.S. Food and Drug Administration (FDA), Centers for Disease Control and Prevention (CDC), o Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). Ang mga pag-aaral ay dapat na maaprubahan ng National Institutes of Health, FDA, Department of Defense, o Veterans Administration.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Cardiac na rehabilitasyon**

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

- **Cosmetic surgery**

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang cosmetic surgery para sa pagbabago ng hugis ng mga normal na istruktura ng katawan upang mapaganda ang hitsura.

- **Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagbili o pagrenta ng mga medikal na supply, kagamitan, at iba pang serbisyong may reseta mula sa isang doktor. Maaaring saklawin ang mga inirersetang DME na gamit bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga aktibidad ng pang-araw-araw na pamumuhay o upang maiwasan ang pangunahing pisikal na kapansanan. Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga kagamitan, tampok, o supply na para sa pagiging komportable, maginhawa, o marangya.

- **Enteral at parenteral na nutrisyon**

Ginagamit ang mga paraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag pinipigilan kayo ng isang kondisyong medikal mula sa pagkain nang normal. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga produkto para sa enteral at parenteral na nutrisyon kapag medikal na kinakailangan.

- **Mga hearing aid**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga hearing aid kung sinuri kayo para sa pagkawala ng pandinig at nakatanggap kayo ng reseta mula sa inyong doktor. Maaari ding saklawin ng Blue Shield Promise ang mga pagrenta ng hearing aid, pamalit, at baterya para sa inyong unang hearing aid.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong pangkalusugan na ibinibigay sa inyong tahanan, kapag inireseta ng inyong doktor at nalamang medikal na kinakailangan.

- **Mga medikal na supply, kagamitan at appliance**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na supply na inirereseta ng doctor.

- **Occupational therapy**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong occupational therapy, kasama ang pagsusuri sa occupational therapy, pagpapalano sa paggamot, paggamot, mga serbisyo sa pagtuturo at konsultasyon. Limitado ang mga serbisyo sa occupational therapy sa dalawang serbisyo bawat buwan na may mga kasamang serbisyong acupuncture, audiology, chiropractic, at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

- **Orthotics/prostheses**

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

- **Mga supply ng ostomy at urology**

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Physical therapy**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa physical therapy, kasama na ang pagsusuri para sa physical therapy, pagpapalano sa paggamot, paggamot, pagtuturo, mga serbisyo sa konsultasyon, at paglalagay ng mga ipinapahid na gamot.

- **Mga pulmonary na rehabilitasyon**

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

- **Mga reconstructive na serbisyo**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.

- **Mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga bilang medikal na kinakailangan nang hanggang 90 araw mula sa araw ng pagkaka-admit para sa bawat pagkaka-admit. Kasama sa mga serbisyong ito ang kwarto at pagkain sa isang lisensyadong pasilidad na may pangangalaga ng sanay na pag-aalaga nang 24 na oras bawat araw.

- **Speech therapy**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa speech therapy na medikal na kinakailangan. Limitado ang mga serbisyo sa speech therapy sa dalawang serbisyo bawat buwan na may mga kasamang serbisyong acupuncture, audiology, chiropractic, at occupational therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

▪ **Mga serbisyo para sa transgender**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo para sa transgender (mga gender-affirming na serbisyo) bilang benepisyo kapag medikal na kinakailangan ang mga ito o kapag natutugunan ng mga serbisyo ang pamantayan para sa reconstructive surgery.

Mga serbisyo sa laboratoryo at radiology

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient at inpatient na serbisyo sa laboratoryo at X-ray kapag medikal na kinakailangan. Nasasaklawan ang maraming advanced na pamamaraan ng imaging batay sa medikal na pangangailangan.

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

Sinasaklaw ng plano ang:

- Mga inirerekomendang bakuna ng Advisory Committee for Immunization Practices
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya
- Mga rekomendasyon ng Bright Futures ng Health Resources and Service Administration
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit para sa kababaihan na inirerekomenda ng Institute of Medicine
- Mga serbisyo sa pagtigil sa paninigarilyo
- Mga inirerekomendang serbisyong pang-iwas sa sakit ng United States Preventive Services Task Force A at B

Ibinibigay ang mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya sa mga miyembrong nasa edad na maaaring magbuntis upang bigyan sila ng kakayahang tukuyin ang bilang at agwat ng mga anak. Kasama sa mga serbisyong ito ang ilan sa mga pamamaraan ng pagkontrol sa pagbubuntis na inaprubahan ng FDA. Malalapitan ang mga PCP at espesyalistang ob/gyn ng Blue Shield Promise para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, maaari din kayong pumili ng doktor o klinikang walang kaugnayan sa Blue Shield Promise nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba mula sa Blue Shield Promise.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo mula sa isang wala sa network na provider na hindi nauugnay sa pagpapalano ng pamilya na maaaring saklawin. Upang matuto pa, tawagan ang mga serbisyo sa miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Programa sa Pag-iwas sa Diabetes

Ang Programa sa Pag-iwas sa Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) ay isang programa sa pagbabago ng lifestyle batay sa ebidensya. Idinisenyo ito upang maiwasan o maantala ang pagsisimula ng type 2 diabetes sa mga indibidwal na na-diagnose na may prediabetes. Tumatagal nang isang taon ang programa. Maaari itong umabot nang dalawang taon para sa mga kwalipikadong miyembro. Kasama sa mga suporta at paraan sa lifestyle na inaprubahan ng programa ang, ngunit hindi limitado sa:

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

Dapat matugunan ng mga miyembro ang mga kinakailangan sa pagiging karapat-dapat sa programa upang makasali sa DPP. Tawagan ang Blue Shield Promise upang matuto pa tungkol sa programa at pagiging kwalipikado.

Mga serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot

Sinasaklaw ng plano ang:

- Mga pag-screen sa labis na pag-inom ng alak at pamamagitan pagpapayo sa kalusugan ng pag-uugali para sa labis na pag-inom ng alak

Mga serbisyo para sa mga bata

Sinasaklaw ng plano ang:

- Mga serbisyo ng early and periodic screening, diagnostic and treatment (EPSDT).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Kung kayo o ang inyong anak ay wala pang 21 taong gulang, sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga pagbisita habang walang sakit ang bata. Ang mga pagbisita habang walang sakit ang bata ay mga komprehensibong set ng serbisyo sa pag-iwas, pag-screen, pag-diagnose, at paggamot.
- Makakatulong ang Blue Shield Promise sa paggawa ng mga appointment kung kailangan ng tulong at sa pagbibigay ng transportasyon upang matulungan ang mga batang makuha ang pangangalagang kailangan nila.
- Ang pangangalagang pang-iwas sa sakit ay maaaring mga regular na pagpapatingin at pag-screen sa kalusugan upang matulungan ang inyong doktor na maagang makita ang mga problema. Nakakatulong ang mga regular na pagpapatingin sa inyong mga doktor na matingnan ang anumang problema sa inyong medikal na kalusugan, kalusugan ng ngipin, paningin, pandinig, isip, at anumang problema sa paggamit ng bawal na gamot. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa pag-screen (kasama ang pagtatasa sa antas ng lead sa dugo) anumang oras kapag kinakailangan ang mga ito, kahit hindi ito sa panahon ng inyong regular na pagpapatingin. Maaari ding mga iniksyon ang pangangalagang pang-iwas sa sakit na kailangan ninyo at ng inyong anak. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na nakukuha ng lahat ng nakatalang bata ang mga kinakailangang iniksyon sa panahon ng anumang pagbisita para sa pangangalagang pangkalusugan.
- Kapag may natagpuang problema sa pisikal na kalusugan o sa kalusugan ng isip sa pagpapatingin o pag-screen, maaaring mayroong pangangalagang makakaayos o makakatulong sa problema. Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at responsibilidad ng Blue Shield Promise ang pagbabayad para sa pangangalaga, kung gayon ay sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga nang wala kang ginagastos. Kasama sa mga serbisyong ito ang:
 - Doktor, nurse practitioner, at pangangalaga sa ospital
 - Mga iniksyon upang mapanatili kayong malusog
 - Physical, speech/language, at occupational therapy



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay, na maaaring mga medikal na kagamitan, supply, at appliance
- Paggamot para sa paningin at pandinig, na maaaring mga salamin sa mata at hearing aid
- Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa mga autism spectrum disorder at iba pang kapansanan sa pag-unlad
- Pamamahala ng kaso, nakatuong pamamahala ng kaso, at edukasyon sa kalusugan
- Reconstructive surgery, na operasyon sa pagtatama o pag-aayos ng mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, o sakit upang mapahusay ang paggana o upang makabuo ng normal na hitsura.
- Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at responsibilidad ng Blue Shield Promise ang pagbabayad para sa pangangalaga, kung gayon ay tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na makuha ang tamang pangangalagang kailangan ninyo. Kasama sa mga serbisyong ito ang:
 - Mga serbisyo sa paggamot at ng rehabilitasyon para sa mga sakit sa kalusugan ng isip at paggamit ng bawal na gamot
 - Paggamot para sa mga problema sa ngipin, na maaaring orthodontics
 - Mga serbisyo ng private duty na pag-aalaga
- Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
 - Ang mga pagbisita habang walang sakit ang bata ay isang set na may malawak na hanay ng serbisyo sa pag-iwas, pag-screen, pag-diagnose, at paggamot. Kung mayroong mga alalahanin tungkol sa pag-unlad ng inyong anak bago ang edad na 3, maaaring i-refer ng isang doktor ang inyong anak sa isang lokal na Programa sa maagang pamamagitan. Gumagana ang mga programang ito upang maiwasan o mabawasan ang mga pagkaantala sa pag-unlad ng mga bata. Libre ang maagang pamamagitan para sa inyo. Makakatulong ang Blue Shield Promise sa pag-uugnay sa inyo sa



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

inyong lokal na programa. Upang matuto pa, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mga serbisyo para sa paningin

Sinasaklaw ng plano ang:

- Regular na pagsusuri sa mata kada 24 na buwan; maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.
- Mga salamin sa mata (mga frame at lens) isang beses kada 24 na buwan; contact lens kapag kinakailangan para sa mga kondisyong medikal tulad ng aphakia, aniridia, at keratoconus.

Upang matuto pa tungkol sa mga provider para sa paningin, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Hindi pang-emergency na medikal na transportasyon (Non-emergency medical transportation, NEMT)

Mayroon kayong karapatang gumamit ng hindi pang-emergency na medikal na transportasyon (non-emergency medical transportation, NEMT) kapag hindi kayo pisikal o medikal na makakapunta sa inyong medikal na appointment, appointment para sa ngipin, kalusugan ng isip, at paggamit ng bawal na gamot sa pamamagitan ng kotse, bus, tren, o taxi, at ang plano ang magbabayad para sa inyong medikal o pisikal na kondisyon. Bago kumuha ng NEMT, kailangan ninyong hilingin ang serbisyo sa pamamagitan ng inyong doktor o ng provider na inaprubahan ng DHCS, at irereseta nila ang tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang inyong kondisyong medikal. Magsusumite ang provider ng kahilingan sa paunang pag-apruba sa Blue Shield Promise sa ngalan ninyo.

Ang NEMT ay isang ambulansya, litter van, wheelchair van o pagbiyahe sa himpapawid. Ang NEMT ay hindi isang kotse, bus o taxi. Nagbibigay-daan ang Blue Shield Promise sa pinakamurang NEMT para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan patungo sa inyong appointment. Ibig sabihin, halimbawa, kung pisikal o medikal na maihahatid kayo sa pamamagitan ng isang wheelchair van, hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa isang ambulansya. Mayroon



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

lang kayong karapatan sa pagbiyahe sa himpapawid kung hindi posible ang anumang uri ng pagbiyahe sa lupa dahil sa inyong kondisyong medikal.

Dapat gamitin ang NEMT kapag:

- Pisikal o medikal itong kinakailangan ayon sa tinukoy sa nakasulat na pahintulot ng isang doktor o provider na inaprubahan ng DHCS; o hindi ninyo magagawang pisikal o medikal na gumamit ng bus, taxi, kotse, o van upang pumunta sa inyong appointment
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at mula sa inyong tirahan, sasakyan, o lugar ng paggamot dahil sa kapansanan sa katawan o isip
- Pauna itong inaprubahan ng Blue Shield Promise na may nakasulat na pahintulot ng isang doktor bago maikedyul ang transportasyon

Upang humiling ng mga serbisyong NEMT na inireseta ng inyong doktor, pakitawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) o (877) 433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo at hindi bababa sa 1 araw ng negosyo (Lunes-Biyernes) bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, tumawag nang maaga hangga't maaari. Pakihanda ang inyong ID card ng miyembro kapag kayo ay tatawag.

Magbibigay rin ng transportasyon para sa magulang o tagapangalaga kapag menor de edad ang miyembro. Nang may nakasulat na pahintulot ng magulang o tagapangalaga, makakapag-ayos ng NEMT ang Blue Shield Promise para sa isang menor de edad na hindi sinasamahan ng magulang o tagapangalaga. Magbibigay rin ang Blue Shield Promise ng transportasyon para sa hindi sinasamahang menor de edad kapag hindi nag-aatas ng pahintulot ng magulang ang batas ng estado o ang pederal na batas.

Mga Limitasyon ng NEMT

Walang limitasyon sa pagtanggap ng NEMT papunta at pauwi mula sa mga medikal na appointment, appointment para sa ngipin, kalusugan ng isip, at paggamit ng bawal na gamot na sinasaklaw sa ilalim ng Blue Shield Promise kapag inireseta ito ng provider para sa inyo. Kung sinasaklaw ng Medi-Cal ang uri ng appointment ngunit hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, ang inyong planong pangkalusugan ang magbibigay o tutulong sa inyong iiskedyul ang inyong transportasyon.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ano ang hindi nalalapat?

Hindi ibibigay ang NEMT na transportasyon kung pinapahintulutan kayo ng inyong pisikal at medikal na kondisyon na pumunta sa inyong medikal na appointment sa pamamagitan ng kotse, bus, taxi, o iba pang madaling i-access na paraan ng transportasyon. Hindi magbibigay ng transportasyon kung hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang serbisyo. Makikita sa Handbook ng Miyembro na ito ang listahan ng mga sinasaklaw na serbisyo.

Gastos sa miyembro

Walang bayad kapag ang transportasyon ay pinahintulutan ng Blue Shield Promise.

Hindi medikal na transportasyon (Non-medical transportation, NMT)

Magagamit ninyo ang hindi medikal na transportasyon (non-medical transportation, NMT) kapag kayo ay:

- Naglalakbay papunta at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal
- Pagkuha ng mga reseta at medikal na supply

Nagbibigay-daan sa inyo ang Blue Shield Promise na gumamit ng kotse, taxi, bus, o iba pang pampubliko/pribadong transportasyon papunta sa inyong medikal na appointment para sa mga serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal. Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng reimbursement sa mileage kapag ang transportasyon ay sa isang pribadong sasakyan na isinaayos ng miyembro at hindi sa pamamagitan ng isang broker ng transportasyon, mga ticket ng bus, voucher ng taxi, o ticket ng tren.

Bago kumuha ng pag-apruba para sa reimbursement sa mileage, dapat ninyong ipaalam sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng telepono, email, o sa personal na sinubukan ninyong kunin ang lahat ng iba pang pagpipiliang makatwirang transportasyon at hindi kayo makakuha ng isa. Pinapahintulutan ng Blue Shield Promise ang pinakamurang uri ng NMT na nakakatugon sa inyong mga pangangailangang medikal.

Upang humiling ng mga serbisyong NMT na pinahintulutan ng inyong provider, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) nang hindi bababa sa 1 araw ng negosyo (Lunes-Biyernes) o 1-877-433-2178 (TTY 711) 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

isang linggo nang hindi bababa sa 1 araw ng negosyo (Lunes hanggang Biyernes) bago ang inyong appointment o tumawag kaagad kapag may agaran kayong appointment. Pakihanda ang inyong ID card ng miyembro kapag kayo ay tatawag.

Upang humiling ng mga serbisyong NMT na hindi pa pinapahintulutan ng inyong provider, pakitawagan ang mga serbisyo sa miyembro ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6 p.m., o makipag-usap sa inyong provider. Ang inyong provider ay maaaring magsumite ng form.

Maaari kayong maging karapat-dapat para sa mga serbisyong NMT kung:

- Wala kayong driver's license
- Walang available na gumaganang sasakyan sa sambahayan.
- Hindi makakapaglakbay o makakapaghintay para sa mga serbisyong medikal at serbisyo sa ngipin nang mag-isa
- Mayroong limitasyong pisikal, cognitive, sa isip, o pag-unlad.

Mga Limitasyon ng NMT

Walang limitasyon sa pagtanggap ng NMT papunta o pauwi mula sa mga medikal na appointment, appointment para sa ngipin, kalusugan ng isip, at sakit sa paggamit ng bawal na gamot. Kung sinasaklaw ng Medi-Cal ang uri ng appointment ngunit hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, ang inyong planong pangkalusugan ang magbibigay o tutulong sa inyong iiskedyul ang inyong transportasyon.

Ano ang hindi nalalapat?

Hindi naaangkop ang NMT kung:

- Kinakailangang medikal ang isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o iba pang uri ng NEMT upang makapunta sa isang sinasaklaw na serbisyo.
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at pauwi mula sa tirahan, sasakyan o lugar ng paggamot dahil sa kondisyong pisikal o medikal.
- Ang serbisyo ay hindi sinasaklaw ng Medi-Cal.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Gastos sa miyembro

Walang bayad kapag ang transportasyon ay pinahintulutan ng Blue Shield Promise.

Mga pangmatagalang serbisyo at suporta (Long-term services and supports, LTSS)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga benepisyo ng LTSS na ito para sa mga karapat-dapat na miyembro:

- Mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga batay sa inaprubahan ng Blue Shield Promise
- Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad batay sa inaprubahan ng Blue Shield Promise

Pangmatagalang pangangalaga sa institusyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangmatagalang pangangalaga ng mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga bilang medikal na kinakailangan mula sa ika-91 araw ng pagkaka-admit hanggang sa ma-discharge kayo.

Upang matuto pa, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mga serbisyo sa ngipin

Sinasaklaw ng Medi-Cal ang ilang serbisyo sa ngipin, kasama ang:

- Pang-diagnose at pang-iwas na hygiene sa ngipin (tulad ng mga pagsusuri, X-ray, at paglilinis sa mga ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency para sa pagkontrol sa pananakit
- Mga pagbunot sa ngipin
- Mga filling
- Mga root canal treatment (anterior/posterior)
- Mga crown (prefabricated/laboratory)
- Scaling at root planning
- Periodontal na pagpapanatili
- Mga kumpleto at hindi kumpletong pustiso
- Orthodontics para sa mga kwalipikadong bata



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung mayroon kayong mga tanong o gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Denti-Cal sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Maaari din ninyong bisitahin ang website ng Denti-Cal website sa denti-cal.ca.gov.

Mga benepisyo ng Coordinated Care Initiative (CCI)

Isa itong listahan ng mga minimum na benepisyo ng Coordinated Care Initiative (CCI). Para sa mga detalye sa mga benepisyo ng CCI, pakitingnan ang seksyong Coordinated Care Initiative (CCI) ng handbook na ito.

Sinasaklaw ng plano ang:

- Isang network ng mga provider na nagtutulungan para sa inyo
- Isang tagaayos para sa personal na pangangalaga na siyang magtitiyak na makukuha ninyo ang pangangalaga at suportang kailangan ninyo
- Isang naka-customize na pagsusuri sa inyong mga pangangailangan sa kalusugan at plano ng pangangalaga
- Mga piling benepisyo ng Medi-Cal tulad ng Mga Pangmatagalang Serbisyo at Suporta
- Isang card ng insurance sa kalusugan
- Nurse advice line na matatawagan 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo

Ano ang hindi sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan

Iba pang serbisyong makukuha ninyo sa pamamagitan ng May Bayad na Serbisyo (Fee-For-Service, FFS) ng Medi-Cal

Kung minsan, hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo, ngunit makukuha pa rin ninyo ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Inilista sa seksyong ito ang mga serbisyong ito. Upang matuto pa, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip

Nagbibigay ang mga plano ng kalusugan ng isip ng county ng mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS) sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga medikal na kinakailangang pamantayan. Maaaring kasama sa SMHS ang mga sumusunod na outpatient, residential, at inpatient na serbisyo:

- Mga outpatient na serbisyo:
 - Mga serbisyo sa kalusugan ng isip (mga pagtatasa, pagbuo ng plano, therapy, rehabilitasyon at collateral)
 - Mga serbisyo ng suporta sa gamot
 - Mga serbisyo sa intensive na paggamot sa araw
 - Mga serbisyo ng rehabilitasyon sa araw
 - Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
 - Mga serbisyo ng pagiging matatag sa krisis
 - Mga serbisyo ng nakatuong pamamahala ng kaso
 - Mga therapeutic na serbisyo sa pag-uugali
 - Pagsasaayos ng intensive care (Intensive care coordination, ICC)
 - Mga intensive na serbisyo sa bahay (Intensive home-based services, IHBS)
 - Therapeutic na foster na pangangalaga (Therapeutic foster care, TFC)
- Mga serbisyo sa tirahan:
 - Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan ng mga nasa hustong gulang
 - Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan sa panahon ng krisis
- Mga inpatient na serbisyo:
 - Mga acute psychiatric na inpatient na serbisyo sa ospital
 - Mga psychiatric na inpatient na serbisyo ng propesyonal sa ospital
 - Mga serbisyo sa pasilidad ng psychiatric na kalusugan

Upang matuto pa tungkol sa mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng planong pangkalusugan ng isip ng county, maaari ninyong tawagan ang Department of Mental Health ng Los Angeles County sa 1-800-854-7771 o bumisita sa <https://dmh.lacounty.gov>. Upang makita online ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county, bisitahin ang <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx#>.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pag-screen at maiikling pamamagitan ng mga provider ng pangunahing pangangalaga para sa paggamit ng bawal na gamot. Para sa mga serbisyo sa mas matinding problema sa paggamit ng bawal na gamot, kasama na ang mga serbisyo sa tirahan, maaari kayong i-refer ng inyong PCP o espesyalista sa kalusugan ng isip sa Substance Abuse Prevention and Control (SAPC) ng Los Angeles County. Hindi ninyo kailangan ng referral upang humiling ng mga serbisyo mula sa Los Angeles County. Maaari ninyong tawagan ang SAPC sa 1-844-804-7500.

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

May ilang serbisyo na hindi sasaklawin ng alinman sa Blue Shield Promise o Medi-Cal, kasama ang:

- Pagsusuri at paggamot sa fertility kung saan kasama ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Intrauterine insemination
 - In-vitro fertilization
 - Mga gamot sa pagkabaog
- Mga pang-eksperimentong gamot at paggamot maliban sa mga klinikal na pagsubok sa cancer
- Mga gamot para sa erectile dysfunction (ED) at iba pang therapy para sa ED
- Basahin ang bawat isa sa mga seksyon sa ibaba upang matuto pa. O tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

California Children's Services (CCS)

Ang CCS ay isang programa ng estado na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may ilang partikular na kondisyon ng kalusugan, sakit o hindi gumagaling na problema sa kalusugan at nakakatugon sa mga panuntunan ng programa ng CCS. Kung naniniwala ang Blue Shield Promise o ang inyong PCP na may kondisyon ng CCS ang inyong anak, ire-refer siya sa programa ng CCS at tatasahin para sa pagiging kwalipikado.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Magpapasya ang kawani ng programa ng CCS kung magiging kwalipikado ang inyong anak para sa mga serbisyo ng CCS. Kung kwalipikado ang inyong anak upang makuha ang ganitong uri ng pangangalaga, gagamutin siya ng mga provider ng CCS para sa kondisyon ng CCS. Patuloy na sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga uri ng serbisyo na walang kinalaman sa kondisyon ng CCS gaya ng mga pisikal na pagpapatingin, bakuna, at pagpapatingin habang walang sakit ang bata.

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

Hindi sinasaklaw ng CCS ang lahat ng kondisyon ng kalusugan. Sinasaklaw ng CCS ang karamihan ng kondisyon ng kalusugan na nagdudulot ng pisikal na kapansanan o kailangang lunasan gamit ang mga gamot, operasyon o rehabilitasyon (rehab). Sinasaklaw ng CCS ang mga batang may mga kondisyon ng kalusugan gaya ng:

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Matitinding paso
- Labis na sali-saliwang mga ngipin

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

Upang matuto pa tungkol sa CCS, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Iba pang mga programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal

Mayroong iba pang programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal, kasama na ang:

- Coordinated Care Initiative (CCI)
- Donasyon ng organ at tissue
- Mga Programa sa Kalusugan sa Mga Tahanan (Health Homes Program, HHP)

Basahin ang bawat isa sa mga seksyon sa ibaba upang matuto pa tungkol sa iba pang programa at serbisyo para sa mga taong may Medi-Cal.

Coordinated Care Initiative (CCI)

Ang California Coordinated Care Initiative (CCI) ay kumikilos upang gawing mahusay ang pag-aayos ng pangangalaga para sa mga karapat-dapat sa dalawa (mga taong karapat-dapat sa parehong Medicaid at Medicare). Ang CCI ay mayroong dalawang pangunahing bahagi:

Cal MediConnect

Nilalayan ng Cal MediConnect program na gawing mas mahusay ang pagsasaayos ng pangangalaga para sa mga karapat-dapat sa dalawa. Pinapayagan nitong magpatala sila sa iisang plano upang pamahalaan ang lahat ng kanilang benepisyo, sa halip na magkaroon ng magkahiwalay na plano ng Medi-Cal at Medicare. Nilalayan din nito ang de-kalidad na



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pangangalaga na tumutulong sa mga taong manatiling malusog at manatili sa kanilang mga bahay nang matagal hangga't maaari.

Pinapamahalaang Pangmatagalang Serbisyo at Suporta (Managed Long Term Services and Support, MLTSS)

Kailangang sumali ng lahat ng benepisyaryo ng Medi-Cal, kasama ang mga karapat-dapat sa dalawa, sa isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal upang matanggap ang kanilang mga benepisyo ng Medi-Cal, kasama na ang mga wrap-around na benepisyo ng LTSS at Medicare.

Upan matuto pa tungkol sa CCI, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Donasyon ng organ at tissue

Makakatulong ang sinuman na magligtas ng mga buhay sa pamamagitan ng pagiging isang donor ng organ o tissue. Kung kayo ay nasa pagitan ng 15 at 18 taong gulang, maaari kayong maging isang donor gamit ang nakasulat na pahintulot ng inyong magulang o tagapangalaga. Maaari kayong magbago ng inyong isip tungkol sa pagiging isang donor ng organ anumang oras. Kung gusto ninyong matuto pa tungkol sa donasyon ng organ o tissue, kausapin ang inyong PCP. Maaari din kayong bumisita sa website ng Department of Health and Human Services ng United States sa organdonor.gov.

Mga Programa sa Kalusugan sa Mga Tahanan

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng Mga Programa sa Kalusugan sa Mga Tahanan (Health Homes Program, HHP) para sa mga miyembro na may mga partikular na hindi gumagaling na kondisyon ng kalusugan. Tumutulong ang mga serbisyong ito sa pag-aayos ng mga serbisyo sa pisikal na kalusugan, serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, at mga pangmatagalang serbisyo at suporta (LTSS) sa komunidad para sa mga miyembrong may mga hindi gumagaling na kondisyon.

Maaaring may makikipag-ugnayan sa inyo kung kwalipikado kayo para sa programa. Maaari din ninyong tawagan ang Blue Shield Promise, o kausapin ang inyong doktor o kawani ng klinika, upang malaman kung makakatanggap kayo ng mga serbisyo ng HHP.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari kayong maging kwalipikado para sa HHP kung:

- Mayroon kayong partikular na hindi gumagaling na kondisyon sa kalusugan. Maaari ninyong tawagan ang Blue Shield Promise upang malaman ang mga kwalipikadong kondisyon, at natutugunan ninyo ang isa sa mga sumusunod:
 - Mayroon kayong tatlo o higit pang hindi gumagaling na kondisyon na karapat-dapat sa HHP
 - Nanatili kayo sa ospital sa nakaraang taon
 - Binisita ninyo ang departamentong pang-emergency nang tatlong beses o higit pa sa nakaraang taon; o
 - Wala kayong matitirhan.

Hindi kayo kwalipikado para makatanggap ng mga serbisyong HHP kung:

- Nakakatanggap kayo ng mga serbisyo sa hospisyo; o
- Nakatira kayo sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga nang mas matagal sa buwan ng pagkaka-admit at sa kasunod na buwan.

Mga sinasaklaw na serbisyo ng HHP

Bibigyan kayo ng HHP ng tagaayos ng pangangalaga at team ng pangangalaga na makikipagtulungan sa inyo at sa inyong mga provider ng pangangalagang pangkalusugan, tulad ng inyong mga doktor, espesyalista, pharmacist, tagapamahala ng kaso, at iba pa, upang maiayos ang inyong pangangalaga. Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo ng HHP, kasama rito ang:

- Komprehensibong pamamahala sa pangangalaga
- Pag-aayos ng pangangalaga
- Pag-promote sa kalusugan
- Komprehensibong ipinagpapatuloy na pangangalaga
- Mga serbisyo sa suporta sa indibidwal at pamilya
- Referral sa mga suporta sa komunidad at lipunan

Gastos sa miyembro

Walang gagastusin ang miyembro para sa mga serbisyo ng HHP.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pag-aayos ng pangangalaga

Nag-aalok ng mga serbisyo ang Blue Shield Promise upang tulungan kayong isaayos ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan nang libre. Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong kalusugan o sa kalusugan ng inyong anak, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mga Programa sa Pamamahala ng Kaso

Ang mga miyembro na mayroong higit sa isang malubhang kondisyon ng kalusugan, hindi gumagaling na kondisyon, o kondisyon na nangangailangan ng komplikadong pangangalaga ay maaaring makipagtulungan sa isang Tagapamahala ng Kaso upang matiyak na natutugunan ang kanilang mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Ang tulong mula sa isang sanay na Tagapamahala ng Kaso, na tumutulong sa inyong makuha ang pangangalaga at mapagkukunan na kailangan ninyo, ay libre.

Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa 800-605-2556 (TTY 711) upang malaman kung tama para sa inyo ang pakikipagtulungan sa isang Tagapamahala ng Kaso.

Mga serbisyo sa edukasyon sa kalusugan

Maaaring makipag-usap ang mga miyembro ng Blue Shield Promise sa isang Tagapagturo sa Kalusugan na makakatulong sa inyong magtakda ng mga layunin para sa inyong kalusugan. Nagbibigay ang departamento ng Edukasyon sa Kalusugan ng:

- mga nakasulat na materyal, tulad ng mga brochure sa kalusugan, upang matulungan kayong matuto pa tungkol sa inyong mga referral sa kalusugan at mga kondisyon hanggang sa mga programa sa wellness, tulad ng mga referral sa Programa sa Pagtigil sa Paninigarilyo (Tobacco Cessation Program) hanggang sa mga nasa komunidad na libreng klase at mapagkukunan sa kalusugan

Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711) upang makakausap ng Tagapagturo sa Kalusugan.

Ibinibigay sa inyo nang libre ang lahat ng serbisyo sa edukasyon sa kalusugan. Upang matuto pa, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya

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



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

5. Mga karapatan at responsibilidad

Bilang Miyembro ng Blue Shield Promise, mayroon kayong ilang partikular na karapatan at responsibilidad. Ipapaliwanag ng kabanatang ito ang mga karapatan at responsibilidad na ito. Kasama rin sa kabanatang ito ang mga abisong legal na nagsasaad na mayroon kayong karapatan bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise.

Inyong mga karapatan

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay mayroong mga sumusunod na karapatan:

- Pakitunguhan nang may paggalang, bigyan ng naaangkop na pagsasaalang-alang sa inyong karapatan sa pagkapribado, at ang pangangailangang panatilihin ang pagkakumpidensyal ng inyong medikal na impormasyon
- Maghintay nang hindi lalampas sa 10 minuto upang makipag-usap sa isang kinatawan ng mga serbisyo sa customer
- Kumuha ng mga appointment sa loob ng makatwirang tagal ng panahon
- Mabigyan ng impormasyon tungkol sa plano at sa mga serbisyo nito, kasama na ang Mga Sinasaklaw na Serbisyo, mga practitioner at provider nito, at mga karapatan at responsibilidad ng miyembro
- Magbigay ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng organisasyon
- Sa isang bukas na talakayan sa mga naaangkop o medikal na kinakailangang opsyon sa paggamot para sa kanilang mga kondisyon, anuman ang gastos o saklaw ng benepisyo
- Makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga na nasa loob ng network ng Blue Shield Promise



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Makilahok sa pagpapasya tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama ang karapatang tumanggi sa paggamot
- Maging malaya sa anumang uri ng paghihiganti kapag nagpapasya tungkol sa inyong pangangalaga
- Magpasya kung paano ninyo gustong mapangalagaan kung sakaling magkaroon kayo ng nakamamatay na sakit o pinsala
- Magsabi ng mga karaingan, pasalita o pasulat man, tungkol sa organisasyon o sa natanggap na pangangalaga
- Tumanggap ng pag-aayos ng pangangalaga
- Humiling ng apela ng mga pasya na tanggihan, iantala, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo
- Tumanggap ng mga serbisyo ng pasalitang pagsasalin para sa kanilang wika
- Tumanggap ng mga libreng nakasulat na materyal ng plano sa inyong wika
- Maghain ng karaingan o reklamo kung hindi natugunan ang inyong mga pangangailangan sa wika
- Tumanggap ng mga libreng karagdagang tulong at serbisyo
- Tumanggap ng libreng legal na tulong sa inyong lokal na tanggapan na nagbibigay ng legal na tulong o iba pang grupo
- Gumawa ng mga maagang direktiba
- Humiling ng Pagdinig ng Estado, kasama ang impormasyon tungkol sa mga sitwasyon kung kailan posibleng magkaroon ng pinabilis na pagdinig
- Umalis sa pagkakatala kapag hiniling. Kasama sa mga miyembrong maaaring humiling ng pinabilis na pag-aalis sa pagkakatala ang, ngunit hindi limitado sa, mga tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng Programang Foster Care o Tulong sa Pag-ampon; at iyong may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan
- Ma-access ang Mga Serbisyon Maaaring Pahintulutan ng Menor de Edad
- Tumanggap ng mga nakasulat na materyal na nagbibigay ng impormasyon sa miyembro sa mga alternatibong format (kasama na ang braille, malaking titik, at audio format) kapag hiniling at kapag napapanahon at naaangkop para sa format na hinihiling at alinsunod sa Seksyon 14182 (b)(12) ng Welfare & Institutions Code



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Maging malaya sa anumang anyo ng pagpigil o pagkulong na gagamitin bilang paraan ng pamimilit, pagdidisiplina, kaginhawahan, o pagganti
- Tumanggap ng impormasyon tungkol sa mga magagamit na opsyon sa paggamot at alternatibo, na ipapakita sa paraang naaangkop sa inyong kondisyon at kakayahang umunawa.
- Magkaroon ng access sa o tumanggap ng kopya ng inyong mga medikal na rekord, at hilinging susugan o iwasto ang mga ito, gaya ng tinukoy sa Seksyon 164.524 at 164.526 ng 45 Code of Federal Regulations
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto sa pakikitungo ng Blue Shield Promise, inyong mga provider, o ng Estado
- Magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Freestanding Birth Center, Federally Qualified Health Center, serbisyo ng midwifery, Rural Health Center, serbisyo sa sekswal na naipapasang sakit, at Serbisyong Pang-emergency sa labas ng network ng Blue Shield Promise alinsunod sa pederal na batas

Inyong mga responsibilidad

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay mayroong mga sumusunod na responsibilidad:

- Pakitunguhan ang inyong doktor, lahat ng provider at kawani nang may paggalang. Responsibilidad ninyong dumating sa inyong mga pagbisita sa tamang oras o tawagan ang tanggapan ng inyong doktor nang hindi iikli sa 24 na oras bago ang inyong pagbisita upang magkansela o muling magpa-iskedyul
- Magbigay ng tamang impormasyon at maraming impormasyon hangga't maaari sa lahat ng inyong provider at sa Blue Shield Promise
- Tumanggap ng mga regular na pagpapatingin at sabihin sa inyong doktor ang tungkol sa mga problema sa kalusugan bago pa man maging malubha ang mga ito
- Makipag-usap sa inyong doktor tungkol sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, gumawa at sumang-ayon sa mga layunin, gawin ang lahat ng inyong makakaya upang maunawaan ang



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

inyong mga problema sa kalusugan, at sumunod sa mga plano sa paggamot at tagubilin na napagkasunduan ninyo

- lulat ang pandaraya sa pangangalagang pangkalusugan o maling gawain sa Blue Shield Promise. Maaari ninyo itong gawin nang hindi ibinibigay ang inyong pangalan sa pamamagitan ng pagtawag sa toll-free na Compliance Helpline ng Blue Shield Promise sa (800) 400-4889, pag-email sa PromiseStopFraud@blueshieldca.com, o pagtawag sa toll-free na Medi-Cal Fraud and Abuse Hotline ng Department of Health Care Services (DHCS) ng California sa (800) 822-6222.

ABISO SA MGA KASANAYAN SA PAGKAPRIBADO

AVAILABLE AT IBIBIGAY SA INYO KAPAG HINILING ANG ISANG PAHAYAG NA NAGLALARAWAN SA MGA PATAKARAN AT PAMAMARAAN NG BLUE SHIELD OF CALIFORNIA PROMISE HEALTH PLAN PARA SA PAGPAPANATILI SA PAGKAKUMPIDENSIAL NG MGA MEDIKAL NA REKORD.

INILALARAWAN NG ABISONG ITO KUNG PAANO MAAARING GAMITIN AT IBUNYAG ANG IMPORMASYONG MEDIKAL TUNGKOL SA INYO AT KUNG PAANO KAYO MAGKAKARON NG ACCESS SA IMPORMASYONG ITO.

PAKIBASA ITO NANG MABUTI.

Nakukuha ninyo ang inyong pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng Blue Shield California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Ayon sa batas, dapat ingatan ng Blue Shield Promise ang inyong Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan (Protected Health Information, PHI). Dapat ding ibigay sa inyo ng Blue Shield Promise ang abisong ito. Sinasabi sa inyo ng abisong ito kung paano namin maaaring gamitin at ibahagi ang inyong PHI. Sinasabi nito sa inyo ang inyong mga karapatan. Maaaring mayroon kayong karagdagan o mas mahigpit na mga karapatan sa pagkapribado sa ilalim ng batas ng estado.

Ano ang “Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan”?

Ang Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan (Protected Health Information, “PHI”) ay impormasyong pangkalusugan na naglalaman ng inyong pangalan, Social Security number, o iba pang impormasyong maaaring magsabi sa ibang tao kung sino kayo. Halimbawa, PHI ang rekord ng inyong kalusugan dahil makikita rito ang inyong pangalan.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Paano Namin Pinoprotektahan ang Inyong PHI

Ang PHI ay maaaring sinasalita, nakasulat, o electronic (nasa computer). Ayon sa batas, dapat protektahan ng Blue Shield Promise ang inyong PHI at sabihin sa inyo ang tungkol sa inyong mga legal na tungkulin at kasanayan sa pagkapribado. Dapat sabihin sa inyo ng Blue Shield Promise kung nagkaroon ng paglabag sa inyong hindi naka-secure na PHI.

Binigyan ng kasanayan ang kawani ng Blue Shield Promise kung paano gamitin o ibahagi ang PHI sa Blue Shield Promise. Mayroong access ang kawani ng Blue Shield Promise sa impormasyon lang na kailangan nila upang magawa ang kanilang trabaho. Pinoprotektahan ng kawani ng Blue Shield Promise ang sinasabi nila tungkol sa inyong PHI. Halimbawa, hindi maaaring mag-usap ang mga kawani tungkol sa inyo sa mga pangkaraniwang lugar gaya ng mga pasilyo. Poprotektahan din ng kawani ang mga nakasulat o electronic na dokumento na naglalaman ng inyong PHI.

Poprotektahan ng mga computer system ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa lahat ng oras. Upang magawa ito, isang paraan ang mga password.

Hindi ibabahagi sa ibang taong walang access ang mga fax machine, printer, copier, computer screen, work station, at portable na media disk na naglalaman ng inyong PHI. Dapat kunin ng kawani ang PHI mula sa mga fax machine, printer, at copier. Dapat nilang tiyaking ang nangangailangan lang nito ang makakatanggap dito. Pinoprotektahan ng password ang mga portable na media device na may PHI. Nila-lock ang mga computer screen at work station kapag hindi ginagamit. Nila-lock din ang mga drawer at cabinet.

Personal at Pribado ang Inyong Impormasyon

Kinukuha ng Blue Shield Promise ang impormasyon tungkol sa inyo kapag sumali kayo sa aming planong pangkalusugan. Ginagamit ng Blue Shield Promise ang impormasyong ito upang maibigay sa inyo ang pangangalagang kailangan ninyo. Kinukuha rin ng Blue Shield Promise ang PHI mula sa inyong mga doktor, laboratoryo, at ospital. Ginagamit ang PHI na ito upang aprubahan at bayaran ang inyong pangangalagang pangkalusugan.

Mga Pagbabago sa Abisong ito

Dapat sundin ng Blue Shield Promise ang abisong ginagamit natin ngayon. Mayroong karapatan ang Blue Shield Promise na baguhin ang mga kasanayan sa pagkapribadong ito. Ang anumang pagbabago ay ilalapat sa lahat ng inyong PHI, kasama ang impormasyong hawak namin bago ang mga pagbabago. Ipapaalam sa inyo ng Blue Shield Promise kapag nagsagawa kami ng mga pagbabago sa abisong ito.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Paano Namin Maaaring Gamitin at Ibahagi ang Impormasyon Tungkol sa Inyo

Maaaring gamitin o ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong impormasyon para lang sa mga dahilan ng pangangalagang pangkalusugan. Ang ilan sa impormasyong ginagamit at ibinabahagi namin ay ang:

- Inyong pangalan
- Address
- Pangangalagang pangkalusugan na ibinigay sa inyo
- Ang gastos sa inyong pangangalaga
- Kasaysayan ng inyong kalusugan
- Wikang sinasalita ninyo
- Lahi/Etnisidad

Ayon sa batas ng estado, kinokolekta ng Blue Shield Promise ang impormasyon tungkol sa inyong lahi/etnisidad at piniling wika. Maaari kayong makampante sa pagbibigay ng impormasyong ito dahil pinoprotektahan ng Blue Shield Promise ang inyong pagkapribado at pinapahintulutan lang itong gamitin o ibunyag para sa mga limitadong layunin. Hindi namin gagamitin ang nasabing impormasyon upang magsagawa ng underwriting, magtakda ng rate, o tukuyin ang mga benepisyo.

Narito ang ilang paraan kung saan maaari naming gamitin at ibahagi ang PHI:

- **Paggamot:** Ang ilang pangangalaga ay dapat munang aprubahan bago ninyo ito makuha. Ibabahagi ng Blue Shield Promise ang PHI sa mga doktor, ospital, at iba pa upang maibigay sa inyo ang pangangalagang kailangan ninyo.
- **Pagbabayad:** Maaaring ipadala ng Blue Shield Promise ang mga pagsingil sa iba pang planong pangkalusugan o doktor para sa pagbabayad.
- **Mga Operasyon sa Pangangalagang Pangkalusugan:** Maaaring gamitin ng Blue Shield Promise ang PHI upang suriin ang kalidad ng inyong pangangalagang pangkalusugan. Maaari ding gamitin ng Blue Shield Promise ang PHI para sa mga pag-audit, programa upang mapigilan ang pandaraya, pagpapalano, at pang-araw-araw na gawain.

Iba Pang Gamit para sa Inyong PHI

Ayon sa batas, maaaring gamitin o ibahagi ng Blue Shield Promise ang ilang PHI. Maaaring gamitin ng Blue Shield Promise ang inyong PHI upang suriin ang mga pasya sa pagbabayad o upang alamin ang husay ng Blue Shield Promise sa pagbibigay ng pangangalaga. Maaari ding ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa mga taong nagbibigay sa inyo ng pangangalagang pangkalusugan, o sa inyong itinalaga.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dapat ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa pamahalaan ng U.S. kapag sinusuri nito kung gaano kahusay na natutugunan ng Blue Shield Promise ang mga panuntunan sa pagkapribado.

Maaaring ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong impormasyon sa iba pang grupong tumutulong sa amin sa aming trabaho. Hindi ito gagawin ng Blue Shield Promise maliban kung sumang-ayon ang mga grupong iyon, sa pamamagitan ng liham, na papanatiliing pribado ang inyong impormasyon.

Maaaring ilabas ng Blue Shield Promise ang inyong PHI para sa mga dahilan ng pampublikong kalusugan upang:

- Pigilan o kontrolin ang sakit, pinsala o kapansanan
- Mag-ulat ng mga panganganak at pagkamatay
- Mag-ulat ng pang-aabuso o pagpapabaya sa bata
- Mag-ulat ng mga problema sa mga gamot at iba pang produktong pangkalusugan
- Sabihin sa mga tao ang tungkol sa mga pag-recall ng produkto
- Sabihin sa isang tao na nanganganib siyang makakuha o magkalat ng isang sakit.

Maaari ding magsabi ang Blue Shield Promise sa mga awtoridad kung sa tingin namin ay naging biktima kayo ng pang-aabuso, kapabayaan, o karahasan sa pamilya. Gagawin lang ito ng Blue Shield Promise kung papayag kayo o kung kinakailangan ng batas.

Ayon sa batas, maaaring maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise sa isang ahensya ng pagsubaybay para sa mga pag-audit, pagsisiyasat, o pagkilos na pandisiplina. Ginagamit ng pamahalaan ang mga ito upang subaybayan ang system ng pangangalagang pangkalusugan, mga programa ng pamahalaan, at upang suriin ang pagsunod sa mga batas sa karapatang sibil.

Kung sangkot kayo sa isang nakahaing kaso o hindi pagkakasundo, maaaring ilabas ng Blue Shield Promise ang inyong PHI bilang tugon sa isang utos ng hukuman. Maaari ding ilabas ng Blue Shield Promise ang inyong PHI bilang tugon sa subpoena, kahilingan sa paghalughog, o iba pang prosesong sumusunod sa batas mula sa ibang taong sangkot sa hindi pagkakasundo. Gagawin lang ito ng Blue Shield Promise kung sinubukang sabihin sa inyo ng taong humihiling nito ang tungkol sa kahilingan o kung ang taong humihiling ng inyong PHI ay nagsagawa ng mga makabuluhang pagsisikap na makakuha ng utos na nagpoprotekta sa impormasyon.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaaring maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise kung hihilingin ng isang opisyal na nagpapatupad ng batas:

- Bilang tugon sa isang utos ng hukuman, subpoena, warrant, o summon
- Upang maghanap ng taong pinagsususpetsahan, takas, mahalagang saksi o nawawalang tao
- Tungkol sa biktima ng isang krimen kapag hindi namin nakuha ang pagsang-ayon ng tao
- Tungkol sa isang pagkamatay na sa tingin namin ay maaaring dahil sa kriminal na gawi
- Tungkol sa kriminal na gawi sa aming planong pangkalusugan.

Maaaring maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise sa isang coroner o medikal na tagasuri upang kilalanin ang isang patay na tao o alamin ang sanhi ng kamatayan. Maaaring maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise sa mga direktor ng punerarya upang magawa nila ang kanilang trabaho.

Kung isa kayong donor ng organ, maaaring ilabas ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa mga grupong nakikipagtulungan sa mga donasyon ng organ at tissue.

Sa ilang sitwasyon, maaaring gamitin at ilabas ng Blue Shield Promise ang inyong PHI para sa pananaliksik sa kalusugan. Dumadaan ang lahat ng proyekto sa pananaliksik sa isang espesyal na proseso ng pag-apruba.

Maaaring gumamit at maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise upang pigilan ang isang malalang banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang tao o ng publiko. Ibibigay lang ito ng Blue Shield Promise sa isang taong makakatulong na pigilan ang banta. Maaari din kaming gumamit o maglabas ng impormasyong kinakailangan para sa pagpapatupad ng batas upang mahuli ang isang kriminal.

Kung isa kayong miyembro ng hukbong sandatahan, maaaring ilabas ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa mga awtoridad sa militar. Maaari ding maglabas ng impormasyon ang Blue Shield Promise tungkol sa banyagang kawani ng militar sa mga banyagang awtoridad sa militar.

Maaaring maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise sa mga opisyal ng pederal na pamahalaan para sa mga layuning panseguridad ng bansa. Gagamitin ito ng mga opisyal na ito upang protektahan ang Pangulo, iba pang tao o mga pinuno ng estado, o upang magsagawa ng mga pagsisiyasat.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaaring maglabas ng PHI ang Blue Shield Promise upang sumunod sa workers' compensation o iba pang batas.

Kailan Kailangan ang Nakasulat na Pahintulot

Kung gustong gamitin ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa paraang hindi nakalista rito, dapat naming kunin ang inyong nakasulat na pagsang-ayon. Halimbawa, kailangan ang inyong nakasulat na pagsang-ayon sa paggamit o pagbabahagi ng PHI para sa marketing o pagbebenta. Kung gagamit o magbabahagi kami ng mga tala sa psychotherapy, maaaring kailanganin din namin ang inyong pagsang-ayon. Kung ibibigay ninyo sa amin ang inyong pagsang-ayon, maaari ninyo itong bawiin sa pamamagitan ng pagsulat anumang oras.

Ano ang Inyong Mga Karapatan sa Pagkapribado?

Mayroon kayong karapatang hilingin sa amin na huwag gamitin o ibahagi ang inyong PHI. Papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng sasagutang form upang sabihin sa amin kung anong gusto ninyo. O, maaaring sagutan ng Blue Shield Promise ang form para sa inyo. Maaaring hindi mapagbigyan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan. Kung hindi mapagbibigyan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan, ipapaalam namin ito sa inyo.

Mayroon kayong karapatang hilingin sa amin na makipag-ugnayan sa inyo sa pamamagitan lang ng pagsulat o sa ibang address, post office box, o sa pamamagitan ng pagtawag. Papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng sasagutang form upang sabihin sa amin kung anong gusto ninyo. O, maaaring sagutan ng Blue Shield Promise ang form para sa inyo. Pagbibigyan ng Blue Shield Promise ang mga kahilingan hangga't makatwiran.

Mayroon kayong karapatang tingnan at kumuha ng kopya ng inyong PHI. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng sasagutang form upang sabihin sa amin kung anong gusto ninyo. O, maaaring sagutan ng Blue Shield Promise ang form para sa inyo. Maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa mga gastos para sa pagkopya at pagpapadala sa koreo. Ayon sa batas, mayroong karapatan ang Blue Shield Promise na hindi ipakita sa inyo ang ilang bahagi ng inyong mga rekord.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mayroon kayong karapatang hilingin na baguhin ang inyong mga rekord kung mali ang mga ito. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng sasagutang form upang sabihin sa amin kung anong gusto ninyong baguhin. O, maaaring sagutan ng Blue Shield Promise ang form para sa inyo. Ipapaalam sa inyo ng Blue Shield Promise kung magagawa namin ang mga pagbabago. Kung hindi magagawa ng Blue Shield Promise ang mga pagbabago, magpapadala kami sa inyo ng liham na magsasabi sa inyo kung bakit. Maaari ninyong hilingin na muling suriin ng Blue Shield Promise ang pasya kung hindi kayo sumasang-ayon dito. Maaari din kayong magpadala ng pahayag na nagsasabi sa amin kung bakit hindi kayo sumasang-ayon. Papanatilihin ng Blue Shield Promise ang inyong pahayag kasama ng inyong mga rekord.

Mayroon kayong karapatang kumuha ng listahan kung kailan namin ibinahagi ang inyong PHI kasama na ang:

- Kung kanino ibinahagi ng Blue Shield Promise ang impormasyon
- Kailan ito ibinahagi ng Blue Shield Promise
- Para sa anong mga dahilan
- Anong impormasyon ang ibinahagi

Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa 1-800-605-2556 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Sasaklawin ng listahan ang huling anim na taon maliban kung gusto ninyo ng mas maikling timeframe. Hindi makikita sa listahan ang impormasyong ibinahagi bago ang Abril 14, 2003. Hindi kasama sa listahan kung kailan nagbabahagi sa inyo ng impormasyon ang Blue Shield Promise, nang mayroong pagsang-ayon ninyo, o para sa paggamot, pagbabayad, o operasyon ng planong pangkalusugan.

Mayroon kayong karapatang humiling ng papel na kopya ng abisong ito. Makikita ninyo ang abisong ito sa website ng Blue Shield Promise sa www.blueshieldca.com/promise/medi-cal. O, maaari kayong tumawag sa aming Member Services Department sa 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Paano Kayo Makikipag-ugnayan sa Amin upang Magamit ang Inyong Mga Karapatan?

Kung gusto ninyong gamitin ang inyong mga karapatan sa abisong ito, tumawag o sumulat sa amin sa:



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755
1-800-605-2556 (TTY: 711)

Mga reklamo

Kung sa tingin ninyo ay hindi naprotektahan ng Blue Shield Promise ang inyong PHI, mayroon kayong karapatang magreklamo. Maaari kayong maghain ng reklamo (o karaingan) sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa amin sa:

Telepono:

Tawagan ang Departamento ng Karaingan ng Blue Shield Promise sa (866) 820-6009 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m. Ibigay ang inyong ID number sa planong pangkalusugan, inyong pangalan, at ang dahilan ng inyong reklamo.

Sa pamamagitan ng liham:

Sumulat ng liham sa Departamento ng Karaingan o tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) upang padalhan kayo ng form ng karaingan. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang liham o form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan Member Services
Grievance Department
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755
(866) 699-5557 (TTY 711)

Maaari din kayong makipag-ugnayan sa:

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Attention: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Telepono: 1-800-368-1019
Fax: 1-415-437-8329



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

TTY/TDD: 1-800-537-7697

Email: ocrmail@hhs.gov

Mga Miyembro ng Medi-Cal Lang:

California Department of Health Care Services

Office of HIPAA Compliance

Privacy Officer

1501 Capitol Avenue, MS0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Telepono: 1-866-866-0602

TTY/TTD: (877) 735-2929

Fax: (916) 440-7680

E-mail: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Gamitin ang Inyong Mga Karapatan Nang Walang Takot

Hindi magagawang alisin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalagang pangkalusugan o saktan kayo sa anumang paraan kung maghahain kayo ng reklamo o kung gagamitin ninyo ang mga karapatan sa pagkapribado sa abisong ito.

Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa

Ang mga patakaran sa pagkapribado ng Blue Shield Promise ay nagkaroon ng bisa noong Abril 14, 2003. Nirebisa ang abisong ito at nagkaroon ng bisa magmula noong Setyembre 1, 2015.

Mga Tanong

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa abisong ito at gusto ninyong matuto pa, tumawag o sumulat sa amin:

Blue Shield of California Promise Health Plan

601 Potrero Grande Avenue

Monterey Park, CA 91175

1-800-605-2556 (TTY: 711)



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kailangan Ba Ninyo ang Abisong Ito sa Iba Pang Wika o Format?

Upang makuha ang abisong ito sa iba pang wika (Arabic, Armenian, Chinese, Farsi, Khmer, Korean, Russian, Spanish, Tagalog, o Vietnamese), malaking titik, audio, o iba pang alternatibong format (kapag hiniling), tawagan ang Departamento ng Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Abiso sa mga serbisyong nauugnay sa kultura at naaangkop sa wika at pagkapribado ng datos

Ginagamit ng Blue Shield of California Promise Health Plan ang Mga Pambansang Pamantayan para sa Mga Serbisyo sa Kalusugan at Pangangalagang Pangkalusugan na Naaangkop sa Kultura at Wika (National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health and Health Care, National CLAS Standards) upang matiyak na nakukuha ninyo ang pinakamahusay na pangangalaga. Ang National CLAS Standards ang mga layunin para sa uri ng pangangalagang ibinibigay namin sa inyo. Ang mga layunin ang mga paraan kung paano namin gustong mas mapahusay ang inyong pangangalagang pangkalusugan. Malaki ang pagtuon ng National CLAS standards sa pagbibigay ng pangangalagang pangkalusugan nang mas pantay-pantay sa mga diverse na komunidad na tulad ng sa atin. Sinusubukan din ng Blue Shield Promise na ibigay sa inyo ang inyong pangangalaga at mga serbisyo nang nauunawaan ng lahat. Gusto naming maramdaman ninyo na iginagalang kayo. Gusto naming magbigay ng mga serbisyo na mahusay at patas.

Natutugunan ng Blue Shield Promise ang National CLAS Standards:

- tumutugon kami sa mga diverse na kultural na paniniwala at kasanayan sa kalusugan ng aming mga miyembro,
- mayroon kaming mga materyal at serbisyo sa miyembro na nasa mga pinili ninyong wika,
- sinusubukan naming mas mapahusay ang pag-unawa ng lahat sa pangangalagang pangkalusugan, at
- nagtatrabaho kami nang mabuti upang matugunan ang inyong mga pangangailangan sa mga materyal ng miyembro.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ginagamit ng Blue Shield Promise ang impormasyon sa lahi, etnisidad, at wika na nakukuha namin tungkol sa mga miyembro at provider. Ginagamit namin ang impormasyon upang malaman kung may mga pagkakaiba sa kalidad ng pangangalaga na nakukuha ng mga miyembro. Sinusubukan naming magbigay ng mga serbisyong tama para sa mga kultura at wika ng aming mga miyembro. Isinasagawa namin ito upang mapababa ang pagkakataong makakakuha ng mas mahusay na pangangalaga ang ilang miyembro kumpara sa iba.

Sumusunod kami sa mga panuntunan upang matiyak na ligtas ang datos na nakukuha namin. Nililimitahan namin ang access at paggamit sa datos ng lahi, etnisidad, at wika. Nakasaad sa mga panuntunan kung sino sa Blue Shield Promise ang maaaring gumamit sa datos, at kung paano maaaring i-access ang pisikal at electronic na datos. Hindi kami gumagamit ng datos ng lahi, etnisidad, o wika upang tukuyin ang aming mga rate o magpasya kung sasaklawin ang mga benepisyo ng isang miyembro.

Nakikinig ang Blue Shield Promise sa aming mga miyembro. Malaking bahagi ito ng pagtugon sa CLAS Standards. Bumuo kami ng komite na sumusuri sa CLAS, sinusuri at sinusuportahan ng mga miyembro ng Blue Shield Promise na nasa komite ang aming pag-unlad. Upang malaman pa ang tungkol sa kanila, tumawag sa (800) 605-2556. Magtanong tungkol sa Departamento ng Kalidad. Upang matuto pa, bisitahin ang <https://minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53>.

Abiso tungkol sa mga batas

Maraming batas ang nalalapat sa Handbook ng Miyembro na ito. Maaaring maapektuhan ng mga batas na ito ang inyong mga karapatan at responsibilidad kahit na hindi kasama o ipinapaliwanag sa handbook na ito ang mga batas. Ang mga pangunahing batas na nalalapat sa handbook na ito ay mga batas ng estado at batas pederal tungkol sa programa ng Medi-Cal. Maaari ding malapat ang iba pang mga batas pederal at batas ng estado.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad

Kung minsan, may ibang taong kailangang magbayad muna para sa mga serbisyong ibinibigay sa inyo ng Blue Shield Promise. Halimbawa, kung nasangkot kayo sa isang aksidente sa kotse o kung napinsala kayo sa trabaho, kinakailangang magbayad muna ang insurance o Workers Compensation.

Mayroong karapatan at responsibilidad ang DHCS na mangolekta para sa mga sinasaklaw na serbisyo ng Medi-Cal kung saan hindi Medi-Cal ang unang tagabayad. Kung napinsala kayo, at may ibang taong mananagutan sa inyong pinsala, dapat ay abisuhan ninyo at ng inyong legal na kinatawan ang DHCS sa loob ng 30 araw ng paghahain ng legal na pagkilos o ng claim. Isumite ang inyong abiso online:

- Programa sa Personal na Pinsala sa <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa ng Workers Compensation para sa Pagpapagaling sa <http://dhcs.ca.gov/WC>

Upang matuto pa, tumawag sa 1-916-445-9891.

Sumusunod ang Medi-Cal program sa mga batas at regulasyon ng estado at pederal na pamahalaan na nauugnay sa pananagutang legal ng mga third party para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga benepisyaryo. Gagawin ng Blue Shield Promise ang lahat ng makatwirang hakbang upang matiyak na ang programa ng Medi-Cal ang pinakahuling tagabayad.

Dapat kayong mag-apply para sa at panatihin ang iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC) na available sa inyo nang libre o saklaw na binabayaran ng estado. Kung hindi kayo mag-a-apply para sa o magpapanatili ng libre o binabayaran ng estado na OHC, tatanggihan o ihihinto ang inyong mga benepisyo ng at/o pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi kayo kaagad na mag-uulat ng mga pagbabago sa inyong OHC, at dahil dito ay makakatanggap kayo ng mga benepisyo ng Medi-Cal kung saan hindi kayo karapat-dapat, maaaring muli ninyong babayaran ang DHCS.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian

Dapat kumuha ng muling pagbabayad ang programa ng Medi-Cal mula sa mga ari-arian ng mga partikular na patay nang miyembro ng Medi-Cal mula sa mga pagbabayad na isinagawa, kasama ang mga premium ng pinapamahalaang pangangalaga, serbisyo ng pasilidad ng pag-aalaga, mga serbisyo sa tahanan at komunidad, at nauugnay na serbisyo sa ospital at inireresetang gamot na ibinigay sa patay nang miyembro ng Medi-Cal sa o bago ang ika-55 kaarawan ng miyembro. Kung hindi nag-iwan ng ari-arian o walang pagmamay-ari ang patay nang miyembro pagkamatay nila, wala nang utang.

Upang malaman pa ang tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian, tumawag sa 1-916-650-0490. O kumuha ng legal na payo.

Abiso ng Pagkilos

Magpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA) kapag tinanggihan, inantala, o binago ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sang-ayon sa pasya ng plano, maaari kayong maghain ng apela anumang oras sa Blue Shield Promise.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

May dalawang uri ng problema na maaari ninyong maranasan sa Blue Shield Promise:

- Ang **reklamo** (o **karaingan**) ay kapag mayroon kayong problema sa Blue Shield Promise o isang provider, o sa pangangalagang pangkalusugan o paggamot na nakuha ninyo mula sa isang provider
- Ang **apela** ay kapag hindi kayo sumasang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise na hindi saklawin o na baguhin ang inyong mga serbisyo

Maaari ninyong gamitin ang proseso ng karaingan at apela ng Blue Shield Promise upang ipaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema. Hindi nito inaalís ang anuman sa inyong legal na karapatan at remedyo. Hindi kami mandidiskrimina o gaganti para sa pagrereklamo sa amin. Kapag ipinaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema, makakatulong ito sa amin na pagandahin ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Dapat ay makipag-ugnayan muna kayo palagi sa Blue Shield Promise upang ipaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema. Tawagan kami Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa **1-800-605-2556** (TTY 711) upang sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema. Hindi nito inaalís ang anuman sa inyong legal na karapatan. Hindi rin mandidiskrimina o gaganti ang Blue Shield Promise para sa pagrereklamo sa amin. Kapag ipinaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema, makakatulong ito sa amin na pagandahin ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Kung hindi pa rin nalulutas ang inyong karaingan o apela, o hindi kayo masaya sa resulta, maaari ninyong tawagan ang Department of Managed Health Care (DMHC) ng California sa 1-888-HMO-2219 (TTY 1-877-688-9891).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari ding makatulong ang Medi-Cal Managed Care Ombudsman ng California Department of Health Care Services (DHCS). Maaari silang tumulong kung nagkakaproblema kayo sa paglipat, pagpapalit, o pag-alis sa isang planong pangkalusugan. Maaari din silang tumulong kung lumipat kayo ng tirahan at nahihirapang ipalipat ang inyong Medi-Cal sa bago ninyong county. Maaari ninyong tawagan ang Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8:00 a.m. at 5:00 p.m. sa 1-888-452-8609.

Maaari din kayong maghain ng karaingan sa tanggapan ng pagiging karapat-dapat ng inyong county tungkol sa inyong pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi kayo nakakatiyak kung kanino ninyo maaaring ihain ang inyong karaingan, tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) at tutulungan namin kayo.

Upang mag-ulat ng hindi wastong impormasyon tungkol sa inyong karagdagang insurance sa kalusugan, pakitawagan ang Medi-Cal Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8:00 a.m. at 5:00 p.m. sa 1 (800) 541-5555.

Mga reklamo

Ang reklamo (o karaingan) ay kapag mayroon kayong problema o hindi kayo nasiyahan sa mga serbisyonang natatanggap ninyo mula sa Blue Shield Promise o sa isang provider. Walang limitasyon sa oras sa paghahain ng reklamo. Maaari kayong maghain ng reklamo sa amin anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat o online.

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong ID number ng miyembro, inyong pangalan, at ang dahilan ng inyong reklamo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha ninyo ang form, sagutan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number ng miyembro, at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan Grievance Department
601 Potrero Grande Dr. Monterey Park, CA 91755

May makukuhang mga form ng reklamo sa tanggapan ng inyong doktor.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Online:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise. Pumunta sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong reklamo, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tawagan ang mga serbisyo sa miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw pagkatanggap sa inyong reklamo, papadalhan namin kayo ng liham na nagpapaalam sa inyo na natanggap namin ito. Sa loob ng 30 araw, papadalhan namin kayo ng isa pang liham na nagsasabi sa inyo kung paano namin nilutas ang inyong problema. Kung tatawagan ninyo ang Blue Shield Promise tungkol sa isang karaingan na hindi tungkol sa saklaw sa pangangalagang pangkalusugan, medikal na kinakailangan, o pang-eksperimento o pang-imbestigasyong paggamot, at nalutas ang inyong karaingan sa katapusan ng kasunod na araw ng negosyo, maaaring hindi kayo makatanggap ng liham.

Kung gusto ninyong gumawa kami ng mabilis na pagpapasya dahil ang panahong gugugulin sa paglutas sa inyong reklamo ay maaaring maglagay sa panganib sa inyong buhay, kalusugan o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tawagan kami sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Gagawa kami ng pasya sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong reklamo.

Mga apela

Magkaiba ang apela at ang reklamo. Ang apela ay isang kahilingan na suriin at baguhin ng Blue Shield Promise ang isang pasyang ginawa namin tungkol sa saklaw para sa hiniling na serbisyo. Kung nagpadala kami sa inyo ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA) na nagsasabi sa inyo na tinatanggihan, inaantala, binabago o tinatapos namin ang isang serbisyo, at hindi kayo sumasang-ayon sa aming pasya, maaari kayong maghain ng apela. Maaari ding maghain ng apela ang inyong PCP para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

Dapat kayong maghain ng apela sa loob ng 60 araw sa kalendaryo simula sa petsang nasa NOA na natanggap ninyo. Kung kasalukuyan kayong kumukuha ng paggamot at gusto ninyong magpatuloy sa pagkuha ng paggamot, dapat



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

kayong humiling ng apela sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan inihatid sa inyo ang NOA, o bago ang petsa na sinasabi ng Blue Shield Promise na ihihinto ang mga serbisyo. Kapag hiniling ninyo ang apela, pakisabi sa amin na gusto ninyong ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo.

Maaari kayong maghain ng apela sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat o online:

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong pangalan, ID number ng miyembro, at ang serbisyong inaapela ninyo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha ninyo ang form, sagutan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number ng miyembro, at ang serbisyong inaapela ninyo.

Ipadala ang liham o form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan Grievance Department
601 Potrero Grande Dr. Monterey Park, CA 91755

May makukuhang mga form ng apela sa tanggapan ng inyong doktor.

- **Online:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise. Pumunta sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong apela, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711)

Sa loob ng 5 araw pagkatanggap sa inyong apela, papadalhan namin kayo ng liham na nagpapaalam sa inyo na natanggap namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa inyo ang aming pasya sa apela.

Kung gusto ninyo o ng inyong doktor na gumawa kami ng mabilis na pasya dahil maaaring ilagay sa panganib ng panahong gugugulin sa paglutas sa inyong apela ang inyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Gagawa kami ng pasya sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong apela.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya sa apela

Kung naghain kayo ng apela at nakatanggap kayo ng liham mula sa Blue Shield Promise na nagsasabi sa inyo na hindi namin binago ang aming pasya, o hindi kayo kailanman nakatanggap ng liham na ipinapaalam sa inyo ang desisyon at 30 araw na ang lumipas, maaari kayong:

- Humiling ng **Pagdinig ng Estado** mula sa Department of Social Services (DSS), at susuriin ng isang hukom ang inyong kaso.
- Humiling ng **Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR)** mula sa DMHC, at isang tagasuri mula sa labas na hindi bahagi ng Blue Shield Promise ang susuri sa inyong kaso.

Hindi ninyo kakailanganing magbayad para sa isang Pagdinig ng Estado o IMR.

Karapat-dapat kayo sa parehong Pagdinig ng Estado at IMR. Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyayari na ang paglilitis, hindi kayo maaaring humiling ng IMR. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang huling may hatol.

Bibigyan kayo ng mga seksyon sa ibaba ng higit pang impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng Pagdinig ng Estado o IMR.

Mga Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR)

Ang IMR ay kapag sinuri ng isang tagalabas na tagasuri na walang kaugnayan sa planong kalusugan ang inyong kaso. Kung gusto ninyo ng IMR, maghain dapat muna kayo ng apela sa Blue Shield Promise. Kung wala kayong balita mula sa inyong planong pangkalusugan sa loob ng 30 araw sa kalendaryo, o kung hindi kayo masaya sa pasya ng inyong planong pangkalusugan, pagkatapos nito ay maaari na kayong humiling ng IMR. Humiling dapat kayo ng IMR sa loob ng 6 na buwan mula sa petsa sa abiso na nagsasabi sa inyo tungkol sa pasya sa apela.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari kayong makakuha kaagad ng IMR nang hindi muna naghahain ng apela. Ito ay sa mga kaso kung saan nasa agarang panganib ang inyong kalusugan.

Narito ang paraan ng paghingi ng IMR. Ang terminong “karaingan” ay para sa “mga reklamo” at “apela”:

Pananagutan ng California Department of Managed Health Care ang pangangasiwa sa mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong hinaing laban sa inyong planong pangkalusugan, dapat muna ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan sa **1-800-605-2555** at gamitin ang proseso ng hinaing ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Kahit gamitin ang paraan ng paghahain ng karaingan na ito, hindi kayo pagbabawalang gamitin ang anumang potensyal na legal na karapatan o remedyong maaari ninyong magamit. Kung kailangan ninyo ng tulong sa isang karaingan na kinasasangkutan ng isang emergency, sa isang karaingan na hindi kasiya-siyang nalutas ng inyong planong pangkalusugan, o sa isang karaingan na hindi pa nalulutas sa loob ng mahigit 30 araw, maaari kayong tumawag sa departamento para sa tulong. Maaari din kayong maging karapat-dapat para sa isang Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Kung karapat-dapat kayo para sa IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng walang kinikilingang pagsusuri sa mga pagpapasyang medikal na ginawa ng isang planong pangkalusugan na may kaugnayan sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga pagpapasya sa saklaw para sa mga paggamot na pang-eksperimento o pansiyasat at mga hindi pagkakasundo sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding toll-free na numero ng telepono (**1-888-466-2219**) at linya ng TDD (**1-877-688-9891**) ang departamento para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang website sa internet ng departamento <http://www.dmhca.ca.gov> ay may online mga form ng reklamo, form ng aplikasyon sa IMR, at tagubilin.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong ng mga tao mula sa DSS. Tutulong ang isang hukom na lutasin ang inyong problema. Maaari lang kayong humiling ng Pagdinig ng Estado kung naghain na kayo ng apela sa Blue Shield



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Promise at hindi pa rin kayo masaya sa pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw, at hindi pa kayo nakakahiling ng IMR.

Humiling dapat kayo ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa sa abiso na nagsasabi sa inyo tungkol sa pasya sa apela. Maaaring humiling ng Pagdinig ng Estado ang inyong PCP para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot at kung nakakuha siya ng pag-apruba mula sa DSS. Maaari din kayong tumawag sa DSS upang hilingin sa Estado na aprubahan ang kahilingan ng inyong PCP para sa isang Pagdinig ng Estado.

Maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng pagtawag o pagpapadala sa koreo.

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tawagan ang Public Response Unit ng DSS sa 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang ibinigay na form kasabay ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela. Ipadala ito sa:
California Department of Social Services State Hearings Division P.O.
Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Sa pagdinig, ibibigay ninyo ang inyong panig. Ibibigay namin ang aming panig. Maaaring tumagal ng hanggang 90 araw bago mapagpasyahan ng hukom ang inyong kaso. Dapat sundin ng Blue Shield Promise kung ano ang mapagpapasyahan ng hukom.

Kung gusto ninyong gumawa ng mabilis na pagpapasya ang DSS dahil ang panahong ilalaan upang magkaroon ng Pagdinig ng Estado ay maaaring maglagay sa tiyak na panganib sa inyong buhay, kalusugan o kakayahang kumilos, maaari kayong makipag-ugnayan o ang inyong PCP sa DSS at humiling ng pinabilis na Pagdinig ng Estado. Dapat magpasya ang DSS nang hindi lalampas sa 3 araw ng negosyo pagkatapos nitong makuha ang inyong kumpletong file ng kaso mula sa Blue Shield Promise.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso

Kung naghihinala kayong nakagawa ng pandaraya, pag-aaksaya o pang-aabuso ang isang provider o taong kumukuha ng Medi-Cal, karapatan ninyong iulat ito.

Kasama sa pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso ng provider ang:

- Pamemeke ng mga medikal na rekord
- Pagresetang gamot na sobra sa medikal na kinakailangan
- Pagbibigay ng mas maraming serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan kaysa sa medikal na kinakailangan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ibinigay
- Pagsingil para sa mga serbisyo ng propesyonal kapag hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo

Kasama sa pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso ng isang taong kumukuha ng mga benepisyo ang:

- Pagpapahiram, pagbebenta o pagbibigay ng ID card ng planong pangkalusugan o Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal sa ibang tao
- Pagkuha ng magkakatulad o magkakaparehong paggamot o gamot mula sa higit sa isang provider
- Pagpunta sa emergency room kapag hindi naman emergency
- Paggamit sa Social Security number o ID number sa planong pangkalusugan ng ibang tao

Upang mag-ulat ng pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso, isulat ang pangalan, address at ID number ng taong nakagawa ng pandaraya, pag-aaksaya o pang-aabuso. Magbigay ng maraming impormasyon hangga't kaya ninyo tungkol sa tao, gaya ng numero ng telepono o ang espesyalidad kung isa siyang provider. Ibigay ang mga petsa ng mga kaganapan at isang buod ng kung ano ang eksaktong nangyari.

Ipadala ang inyong ulat sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Dr. Monterey Park, CA 91755



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaari kayong mag-ulat sa amin ng pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso anumang oras sa pamamagitan ng telepono o online:

telepono

Tawagan ang Special Investigations Unit (SIU) ng Blue Shield of California Promise Health Plan sa 1-855-296-9083 (TTY 711).

Online

email PromiseStopFraud@blueshieldca.com

Maaari kayong manatiling walang pagkakakilanlan o maaari ninyong isama ang inyong impormasyon sa pakikipag-ugnayan. Sinusuri ng SIU ang lahat ng ulat at makikipag-ugnayan sila sa inyo kung kailangan ng karagdagang impormasyon.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong ulat, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mahahalagang numero ng telepono

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Member Services	1-800-605-2556 (TTY 711)
24 na Oras na Nurse Advice Line	1-800-609-4166
Compliance Helpline	1-800-400-4889

L.A. Care	
Member Services	1-888-839-9909 (TTY 711).
24 na Oras na Nurse Advice Line	1-800-249-3619 (TTY: 711)
Compliance Helpline	1-800-400-4889
Mga Family Resource Center	(877) 287-6290 East L.A. (213) 438-5570 Boyle Heights (213) 294-2840 Inglewood (310) 330-3130 Lynwood (310) 661-3000 Pacoima (213) 438-5497 Palmdale (213) 438-5580

Mga Resource ng Pamahalaan	
Americans with Disabilities Act (ADA) Information	(800) 514-0301 (Voice) (800) 514-0383 (TDD) (619) 528-4000
U.S. Office for Civil Rights	(866) 627-7748
Supplemental Social Income (SSI) ng Social Security Administration	(800) 772-1213



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mga Serbisyo para sa May Kapansanan	California Relay Service (CRS) TTY: 711 Sprint (888) 877-5379 MCI (800) 735-2922
Child Health and Disability Prevention (CHDP)	(619) 692-8808
California Children's Services (CCS)	(800) 288-4584
State Department of Health Services (DHCS) ng California	(916) 445-4171
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Sentro para sa Serbisyo sa Customer	(866) 613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Los Angeles County Department of Health Services	(213) 240-8101
Los Angeles County Department of Mental Health	(800) 854-7771
Women, Infants and Children Program (WIC)	(888) 942-9675
Mga Serbisyo ng Nakikinabang sa Denti-Cal	(800) 322-6384
California Department of Social Services (CDSS)	(800) 952-5253
Tanggapan ng Ombudsman ng Pinapamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal	(888) 452-8609
Department of Managed Health Care (DMHC)	(888) 466-2219 ((888) HMO-2219)
Health Care Options	Arabic (800) 576-6881 Armenian (800) 840-5032 Cambodian/Khmer (800) 430-5005 Cantonese (800) 430-6006 English (800) 430-4263 Farsi (800) 840-5034 Hmong (800) 430-2022 Korean (800) 576-6883 Laotian (800) 430-4091 Mandarin (800) 576-6885 Russian (800) 430-7007 Spanish (800) 430-3003 Tagalog (800) 576-6890 Vietnamese (800) 430-8008 TTY: (800) 430-7077



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga salitang dapat malaman

Paghilab ng tiyan: Ang panahon kung saan nararanasan ng babae ang tatlong antas ng panganganak at hindi ligtas na mailipat nang may sapat na oras sa isa pang ospital bago ang panganganak o ang paglipat ay maaaring makasama sa kalusugan at kaligtasan ng babae at ng hindi pa naisisilang na sanggol.

Malala: Isang kondisyong medikal na biglaan, nangangailangan ng mabilisang atensiyong medikal at hindi ito nagtatagal.

Apela: Kahilingan ng isang miyembro na suriin at baguhin ng Blue Shield Promise ang isang pasyang ginawa tungkol sa saklaw para sa hiniling na serbisyo.

Mga benepisyo: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan at gamot na sinasaklaw sa ilalim ng planong pangkalusugan na ito.

California Children's Services (CCS): Isang programang nagbibigay ng mga serbisyo sa mga batang hanggang 21 taong gulang na may ilang partikular na mga sakit at problema sa kalusugan.

Child Health and Disability Prevention (CHDP): Isang programa para sa pampublikong kalusugan na nagre-reimburse sa mga pampubliko at pribadong provider ng pangangalagang pangkalusugan para sa mga maagang pagtatasa sa kalusugan upang matukoy o mapigilan ang sakit at mga kapansanan sa mga bata at kabataan. Tinutulungan ng programa ang mga bata at kabataang naging karapat-dapat na magkaroon ng access sa regular na pangangalagang pangkalusugan. Makakapagbigay ng mga serbisyo ng CHDP ang inyong PCP.

Case manager: Mga rehistradong nurse o social worker na makakatulong sa inyong maunawaan ang mga pangunahing problema sa kalusugan at isaayos ang pangangalaga sa inyong mga provider.

Certified Nurse Midwife (CNM): Isang indibidwal na lisensyado bilang Registered Nurse at sinertipikahan bilang nurse midwife ng California Board of Registered Nursing. Pinapahintulutan ang isang certified nurse midwife na mag-asikaso ng mga kaso ng normal na panganganak.

Hindi gumagaling na kundisyon: Isang sakit o iba pang medikal na problema na hindi maaaring ganap na gamutin o lumalala sa paglipas ng panahon o dapat gamutin upang hindi kayo lalong lumalala.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Klinika: Isang pasilidad na maaaring piliin ng mga miyembro bilang provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaaring isa itong Federally Qualified Health Center (FQHC), klinika sa komunidad, Rural Health Clinic (RHC), o iba pang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

Community-based adult services (CBAS): Mga outpatient at batay sa pasilidad na serbisyo para sa pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga, mga social service, therapy, personal na pangangalaga, pagsasanay at suporta sa pamilya/caregiver, mga serbisyo sa nutrisyon, transportasyon at iba pang serbisyo para sa mga miyembrong kwalipikado.

Reklamo: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa Blue Shield Promise, isang provider, o sa kalidad ng pangangalaga o ng mga ibinigay na serbisyo. Magkatulad ang reklamo at ang karaingan.

Pagpapatuloy ng pangangalaga: Ang kakayahan ng isang miyembro ng plano na ipagpatuloy ang pagkuha ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa kanilang kasalukuyang provider sa loob nang hanggang 12 buwan, kung sasang-ayon ang provider at ang Blue Shield Promise.

Pagsasaayos ng mga benepisyo (Coordination of benefits, COB): Ang proseso ng pagtukoy kung aling saklaw ng insurance (Medi-Cal, Medicare, komersyal na insurance o iba pa) ang mayroong mga pangunahing responsibilidad sa paggamot at pagbabayad para sa mga miyembro na mayroong higit sa isang uri ng saklaw ng insurance sa kalusugan.

Copayment: Bayad na ibinibigay ninyo, sa pangkalahatan sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng insurer. Hindi kailangang magbayad ng mga miyembro ng Blue Shield Promise para sa mga sinasaklaw na serbisyo, maliban kung mayroon silang bahagi sa gastos.

Saklaw (Mga serbisyong sinasaklaw): Ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na ibinibigay sa mga miyembro ng Blue Shield Promise, na napapailalim sa mga tuntunin, kondisyon, limitasyon, at pagbubukod ng kontrata sa Medi-Cal at gaya ng nakalista sa Ebidensya ng Saklaw (EOC) na ito at anumang mga pagsusog.

DHCS: Ang Department of Health Care Services ng California. Ito ang tanggapan ng Estado na namamahala sa programa ng Medi-Cal.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga provider na inaprubahan ng DHCS: Mga provider ng Medi-Cal na maaaring magpahintulot ng NEMT na may mga kasamang doktor o espesyalista ng pangunahing pangangalaga; physician assistant; nurse practitioner; certified nurse midwife; physical therapist; speech therapist; occupational therapist; provider para sa kalusugan ng isip o problema sa paggamit ng bawal na gamot.

Umalis sa pagkakatala: Ihinto ang paggamit sa planong pangkalusugan na ito dahil hindi na kayo karapat-dapat o lumipat kayo sa bagong planong pangkalusugan. Dapat kayong lumagda sa isang form na nagsasabing ayaw na ninyong gamitin ang planong pangkalusugan ito o tumawag sa HCO at umalis sa pagkakatala sa pamamagitan ng pagtawag.

DMHC: Ang California Department of Managed Health Care. Ito ang tanggapan ng Estado na namamahala sa mga planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME):

Kagamitang medikal na kinakailangan at ipinag-utos ng inyong doktor o iba pang provider. Pinagpapasyahan ng Blue Shield Promise kung rerentahan o bibilhin ang DME. Hindi dapat mas malaki ang mga gastos sa pagrenta kaysa sa gastos sa pagbili. Sinasaklaw ang pagkukumpuni ng kagamitang medikal.

Early and periodic screening, diagnosis and treatment (EPSDT): Ang mga serbisyo ng EPSDT ay isang benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pang 21 taong gulang upang tumulong na mapanatili silang malusog. Dapat makuha ng mga miyembro ang mga tamang pagpapatingin sa kalusugan para sa kanilang edad at ang mga naaangkop na pag-screen upang makita ang mga problema sa kalusugan at lunasan kaagad ang sakit.

Pang-emergency na kondisyong medikal: Isang kondisyong medikal o ng isip na may malalalang sintomas, tulad ng aktibong labor (tingnan ang paglalarawan sa itaas) o malalang pananakit, na makatwirang paniniwalaan ng sinumang may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina na ang hindi pagkuha ng agarang pangangalagang medikal ay maaaring:

- Malalagay ang inyong kalusugan o ang kalusugan ng inyong hindi pa naisisilang na sanggol sa matinding panganib
- Magdudulot ng pinsala sa isang paggana ng katawan
- Idulot na hindi gumana nang tama ang isang bahagi o organ ng katawan



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Pangangalaga sa emergency room: Isang pagsusuring isinasagawa ng doktor (o kawani sa ilalim ng gabay ng doktor ayon sa pinapahintulutan ng batas) upang malaman kung mayroong pang-emergency na kondisyong medikal. Kinakailangan ang mga medikal na kinakailangang serbisyo upang gawin kayong clinically stable (normal ang lahat ng vital sign) sa abot ng makakaya ng pasilidad.

Medikal na transportasyong pang-emergency: Transportasyon sa isang ambulansya o sasakyang pang-emergency papunta sa emergency room upang tumanggap ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

Nagpatala: Isang taong miyembro ng planong pangkalusugan at tumatanggap ng mga serbisyo sa pamamagitan ng plano.

Mga serbisyong hindi kasama: Mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise; mga hindi sinasaklaw na serbisyo.

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya: Mga serbisyo upang pigilan o antalahin ang pagbubuntis.

Federally Qualified Health Center (FQHC): Isang health center sa lugar na walang maraming provider ng pangangalagang pangkalusugan. Maaari kayong kumuha ng pangunahing pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit sa isang FQHC.

May Bayad na Serbisyo (Fee-For-Service, FFS): Nangangahulugan itong hindi kayo nakatala sa isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga. Sa ilalim ng FFS, dapat tanggapin ng inyong doktor ang “straight” Medi-Cal at direktang sisingilin ang Medi-Cal para sa mga serbisyong kinuha ninyo.

Follow-up na pangangalaga: Regular na pangangalaga ng doktor upang suriin ang paggaling ng isang pasyente pagkatapos maospital o sa panahon ng paggamot.

Formulary: Isang listahan ng mga gamot o item na nakakatugon sa ilang partikular na pamantayan at inaprubahan para sa mga miyembro.

Pandaraya: Isang sinasadyang pagkilos upang manloko o maling magkatawan ng isang tao na nakakabatid na ang panloloko ay maaaring magresulta sa ilang hindi pinapahintulutang benepisyo para sa tao o sa ibang tao.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga Freestanding Birth Center (Mga FBC): Mga pasilidad ng kalusugan kung saan nakaplanong gawin ang panganganak, malayo sa tahanan ng buntis na babae, na lisensyado o inaprubahan ng estado na magbigay ng pangangalaga sa panahon ng prenatal labor at panganganak, o pagkatapos manganak at iba pang ambulatory na serbisyo na kasama sa plano. Hindi mga ospital ang mga pasilidad na ito.

Karaingan: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa Blue Shield Promise, isang provider, o sa kalidad ng pangangalaga o ng mga ibinigay na serbisyo. Magkatulad ang reklamo at ang karaingan.

Mga serbisyo at device para sa habilitasyon: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na nakakatulong sa inyong panatilihin, pag-aralan o pahasayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay.

Health Care Options (HCO): Ang programang maaaring magtala o mag-alis sa inyo sa pagkakatala sa planong pangkalusugan.

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan: Mga doktor at espesyalista gaya ng mga surgeon, doktor na gumagamot sa cancer, o doktor na gumagamot sa mga espesyal na bahagi ng katawan at nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise o kasali sa network ng Blue Shield Promise. Kinakailangang may lisensya ang mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise upang makapagsanay sa California at makapagbigay sa inyo ng serbisyong sinasaklaw ng Blue Shield Promise.

Kadalasan ay kailangan ninyo ng referral mula sa inyong PCP upang makapagpatingin sa isang espesyalista. Dapat kumuha ng paunang pag-apruba ang inyong PCP mula sa Blue Shield Promise bago kayo kumuha ng pangangalaga mula sa espesyalista

Hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP para sa ilang uri ng serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya, pangangalagang pang-emergency, pangangalaga ng ob/gyn o mga sensitibong serbisyo.

Mga uri ng mga provider ng pangangalagang pangkalusugan:

- Ang audiologist ay isang provider na sumusuri sa pandinig.
- Ang certified nurse midwife ay isang nurse na nag-aalaga sa inyo sa panahon ng pagbubuntis at panganganak.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

- Ang family practitioner ay isang doktor na gumagamot sa mga karaniwang medikal na isyu para sa mga tao, anuman ang edad.
- Ang general practitioner ay isang doktor na gumagamot sa mga karaniwang medikal na isyu.
- Ang internist ay isang doktor na may espesyal na pagsasanay sa internal medicine, kasama na ang mga sakit.
- Ang lisensyadong bokasyonal na nurse ay isang lisensyadong nurse na nakikipagtulungan sa inyong doktor.
- Ang tagapayo ay isang taong tumutulong sa inyo sa inyong mga problema sa pamilya.
- Ang medical assistant o certified medical assistant ay isang taong walang lisensya na tumutulong sa inyong doktor na magbigay sa inyo ng medikal na pangangalaga.
- Ang mid-level practitioner ay pangalang ginagamit para sa mga provider ng pangangalagang pangkalusugan, gaya ng mga nurse-midwife, physician assistant, o nurse practitioner.
- Ang nurse anesthetist ay isang nurse na nagbibigay sa inyo ng anesthesia.
- Ang nurse practitioner o physician assistant ay isang taong nagtatrabaho sa isang klinika o tanggapan ng doktor na nagda-diagnose, gumagamot, at nag-aalaga sa inyo, nang may mga limitasyon.
- Ang obstetrician/gynecologist (ob/gyn) ay isang doktor na nangangalaga sa kalusugan ng kababaihan, kasama na ang panahon ng pagbubuntis at panganganak.
- Ang occupational therapist ay isang provider na tumutulong sa inyong maibalik ang mga pang-araw-araw na kasanayan at aktibidad pagkatapos ng isang sakit o pinsala.
- Ang pediatrician ay isang doktor na gumagamot sa mga bata mula pagkapanganak hanggang sa mga taon ng pagiging tinedyer.
- Ang physical therapist ay isang provider na tumutulong sa inyong madagdagan ang lakas ng inyong katawan pagkatapos ng isang sakit o pinsala.
- Ang podiatrist ay isang doktor na nangangalaga sa inyong mga paa.
- Ang psychologist ay isang taong gumagamot sa mga isyu sa kalusugan ng isip ngunit hindi nagrereseta ng mga gamot.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

- Ang rehistradong nurse ay isang nurse na may mas maraming pagsasanay kaysa sa lisensyadong bokasyonal na nurse at mayroong lisensya na gawin ang ilang partikular na gawain kasama ng inyong doktor.
- Ang respiratory therapist ay isang provider na tumutulong sa inyo sa inyong paghinga.
- Ang speech pathologist ay isang provider na tumutulong sa inyo sa inyong pagsasalita.

Insurance sa kalusugan: Ang saklaw ng insurance na nagbabayad para sa mga gastusing medikal at gastusin sa operasyon sa pamamagitan ng pagbabalik ng bayad sa naka-insure para sa mga gastusin mula sa sakit o pinsala o direktang pagbabayad sa provider ng pangangalaga.

Pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga at iba pang serbisyong ibinibigay sa bahay.

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Mga provider na nagbibigay sa inyo ng pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga at iba pang serbisyo sa bahay.

Hospisyo: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal at espirital na problema para sa isang miyembrong mayroong sakit na nagtatanging sa buhay (hindi inaasahang mabubuhay sa loob ng mahigit 6 na buwan).

Ospital: Isang lugar kung saan kayo kukuha ng inpatient at outpatient na pangangalaga mula sa mga doktor at nurse.

Pagpapaospital: Pagpasok sa ospital para sa paggamot bilang isang inpatient.

Outpatient na pangangalaga sa ospital: Pangangalagang medikal o pangangalaga sa operasyon na isinasagawa sa isang ospital nang hindi pumapasok bilang isang inpatient.

Inpatient na pangangalaga: Kapag kinakailangan ninyong magpalipas ng gabi sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kailangan ninyo.

Pangmatagalang pangangalaga: Pangangalaga sa isang pasilidad na mas matagal kaysa sa buwan ng pagpasok.

Plano ng pinapamahalaang pangangalaga: Isang plano ng Medi-Cal na



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

gumagamit lang ng ilang partikular na doktor, espesyalista, klinika, parmasya at ospital para sa mga tumatanggap ng Medi-Cal na nakatala sa planong iyon. Ang Blue Shield Promise ay isang pinapamahalaang pangangalaga.

Medikal na bahay: Isang modelo ng pangangalaga na magbibigay ng mas mahusay na kalidad ng pangangalagang pangkalusugan, magpapahusay sa sariling pamamahala ng mga miyembro sa pangangalaga sa sarili nila at makakabawas sa mga maiiwasang gastos sa paglipas ng panahon.

Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan): Ang medikal na kinakailangang pangangalaga ay mahahalagang pangangalaga na makatwiran at pumoprotekta ng buhay. Kailangan ang pangangalagang ito upang makaiwas ang mga pasyente mula sa pagkakaroon ng malubhang sakit o kapansanan. Binabawasan ng pangangalagang ito ang malalang pananakit sa pamamagitan ng paggamot sa sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o pang-isip na sakit o kondisyon, kasama ang mga problema sa paggamit ng bawal na gamot, alinsunod sa itinakda ng Seksyon 1396d(r) ng Title 42 ng United States Code.

Medicare: Ang pederal na programa ng insurance sa kalusugan para sa mga taong 65 taong gulang o mas matanda, ilang partikular na taong mas bata na may mga kapansanan, at mga taong may end-stage renal disease (permanenteng pagpalya ng bato na nangangailangan ng dialysis o pag-transplant, na kung minsan ay tinatawag na ESRD).

Miyembro: Sinumang karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal na nagpatala sa Blue Shield Promise na may karapatang tumanggap ng mga sinasaklaw na serbisyo.

Provider ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga lisensyadong indibidwal na nagbibigay sa mga pasyente ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip at kalusugan ng pag-uugali.

Mga serbisyo ng midwifery: Pangangalaga bago, habang nanganganak, at pagkatapos manganak, kasama ang pangangalaga sa pagpapalano ng pamilya para sa ina at agarang pangangalaga para sa bagong silang na sanggol, na ibinibigay ng mga certified nurse midwife (CNM) at licensed midwife (LM).



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Network: Isang grupo ng mga doktor, klinika, ospital, at iba pang provider na may kontrata sa Blue Shield Promise upang magbigay ng pangangalaga.

Provider sa network (o nasa network na provider): Pumunta sa “Kalahok na provider.”

Mga serbisyong hindi saklaw: Isang serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.

Hindi pang-emergency na medikal na transportasyon (Non-emergency medical transportation, NEMT): Transportasyon kapag hindi kayo makakapunta sa isang sinasaklaw na medikal na appointment sa pamamagitan ng kotse, bus, tren o taxi. Nagbabayad ang Blue Shield Promise para sa pinakamurang NEMT para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan patungo sa inyong appointment.

Gamot na wala sa formulary: Isang gamot na hindi nakalista sa formulary ng gamot.

Hindi medikal na transportasyon (Non-medical transportation, NMT): Transportasyon kapag naglalakbay papunta at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal na pinahintulutan ng inyong provider.

Hindi kalahok na provider: Isang provider na wala sa network ng Blue Shield Promise.

Iba pang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC): Tinutukoy ng iba pang saklaw sa kalusugan (OHC) ang pribadong insurance sa kalusugan. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang planong medikal, para sa ngipin, pandinig, parmasya at/o dagdag na plano ng Medicare (Part C at D).

Orthotic device: Isang device na ginagamit bilang suporta o brace na idinidikit sa labas ng katawan upang suportahan o iwasto ang isang malalang napinsala o nagkasakit na bahagi ng katawan at medikal na kinakailangan para sa medikal na pagpapagaling ng miyembro.

Mga serbisyong wala sa lugar: Mga serbisyo habang ang miyembro ay nasa anumang lugar sa labas ng lugar ng serbisyo.

Wala sa network na provider: Isang provider na hindi bahagi ng network ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Outpatient na pangangalaga: Kapag hindi ninyo kinakailangang magpalipas ng gabi sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kailangan ninyo.

Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga outpatient na serbisyo para sa mga miyembrong may hindi malubha hanggang katamtamang kondisyon ng kalusugan ng isip kasama na ang:

- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal o grupo (psychotherapy)
- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Psychiatric na konsultasyon
- Mga outpatient na laboratoryo, supply at supplement

Palliative na pangangalaga: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal at espiritwal na problema para sa isang miyembrong mayroong malalang sakit.

Kalahok na ospital: Isang lisensyadong ospital na mayroong kontrata sa Blue Shield Promise na magbigay ng mga serbisyo sa mga miyembro sa panahon kung kailan tumatanggap ng pangangalaga ang miyembro. Ang mga sinasaklaw na serbisyo na maaaring ialok sa mga miyembro ng ilang kalahok na ospital ay nililimitahan ng mga patakaran sa pagsusuri sa paggamit at pagtiyak sa kalidad ng Blue Shield Promise o kontrata ng Blue Shield Promise sa ospital.

Kalahok na provider (o kalahok na doktor): Isang doktor, ospital o iba pang lisensyadong propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan o lisensyadong pasilidad ng kalusugan, kasama na ang mga sub-acute na pasilidad na mayroong kontrata sa Blue Shield Promise na mag-alok ng mga sinasaklaw na serbisyo sa mga miyembro sa panahon na tumatanggap ng pangangalaga ang miyembro.

Mga serbisyo ng doktor: Mga serbisyong ibinibigay ng isang taong may lisensya sa ilalim ng batas ng estado na magsanay ng medisina o osteopathy, hindi kasama ang mga serbisyong inaalok ng mga doktor habang naka-admit kayo sa ospital na sinisingil sa pagsingil ng ospital.

Plano: Pumunta sa “Plano ng pinapamahalaang pangangalaga.”



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga serbisyong post-stabilization: Mga serbisyong matatanggap ninyo pagkatapos na maging stable ang isang pang-emergency na kondisyong medikal.

Paunang pag-apruba (o paunang pahintulot): Dapat kumuha ng pag-apruba ang inyong PCP mula sa Blue Shield Promise bago kayo makakuha ng ilang partikular na serbisyo. Aaprubahan lang ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong kinakailangan ninyo. Hindi aaprubahan ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng mga hindi kalahok na provider kung naniniwala ang Blue Shield Promise na makakakuha kayo ng mga katulad o mas naaangkop na serbisyo sa pamamagitan ng mga provider ng Blue Shield Promise. Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Dapat kayong kumuha ng pag-apruba mula sa Blue Shield Promise.

Premium: Halagang binabayaran para sa saklaw; gastos para sa saklaw.

Saklaw sa gamot na kailangan ng reseta: Saklaw para sa mga gamot na inireseta ng isang provider.

Mga inireresetang gamot: Gamot na legal na nangangailangan ng utos mula sa isang lisensyadong provider upang makuha, hindi katulad ng mga over-the-counter (OTC) na gamot na hindi nangangailangan ng reseta.

Listahan ng gustong gamot (Preferred drug list, PDL): Piniling listahan ng mga gamot na inaprubahan ng planong pangkalusugang ito na kung saan maaaring pagmulan ng ipag-uutos ng inyong doktor para sa inyo. Tinatawag ding formulary.

Pangunahing pangangalaga: Pumunta sa “Karaniwang pangangalaga.”

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP): Ang lisensyadong provider na mayroon kayo para sa karamihan ng inyong pangangalagang pangkalusugan. Tutulungan kayo ng inyong PCP na kunin ang pangangalagang kailangan ninyo. Kinakailangang aaprubahan muna ang ilang pangangalaga, maliban kung:

- Mayroon kayong emergency.
- Kailangan ninyo ng pangangalaga ng ob/gyn.
- Kailangan ninyo ng mga sensitibong serbisyo.
- Kailangan ninyo ng pangangalaga sa pagpapalano ng pamilya.

Ang inyong PCP ay maaaring isang:



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- General practitioner
- Internist
- Doktor para sa mga bata
- Family practitioner
- Ob/gyn
- FQHC o RHC
- Nurse practitioner
- Assistant ng doktor
- Klinika

Paunang pahintulot (paunang pag-apruba): Isang pormal na proseso na nag-aatas sa isang provider ng pangangalagang pangkalusugan na kumuha ng pag-apruba upang magbigay ng mga partikular na serbisyo o pamamaraan.

Prosthetic device: Isang artipisyal na device na ikinakabit sa katawan upang palitan ang nawawalang bahagi ng katawan.

Direktoryo ng Provider: Isang listahan ng mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

Psychiatric na pang-emergency na kondisyong medikal: Isang sakit sa pag-iisip kung saan sapat na malala o matindi ang mga sintomas upang magdulot ng agarang panganib sa inyong sarili o sa ibang tao o biglaang hindi na ninyo kayang tustusan ang o gumamit ng pagkain, bahay o damit dahil sa sakit sa pag-iisip.

Mga serbisyo sa pampublikong kalusugan: Mga serbisyo sa kalusugan na nakatuon sa kabuuan ng populasyon. Kasama sa mga ito, maliban sa iba pa, ang pagsusuri sa sitwasyon ng kalusugan, pagsubaybay sa kalusugan, pag-promote sa kalusugan, mga serbisyong pang-iwas sa sakit, pagkontrol sa nakakahawang sakit, pagprotekta sa kapaligiran at kalinisan, paghahanda at pagtugon sa sakuna, at kalusugan sa trabaho.

Karapat-dapat na provider: Doktor na karapat-dapat sa lugar ng pagsasanay na naaangkop upang gamutin ang inyong kondisyon.

Reconstructive surgery: Operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Referral: Kapag sinabi ng inyong PCP na maaari kayong kumuha ng pangangalaga mula sa isa pang provider. Nangangailangan ng referral at paunang pag-apruba ang ilang sinasaklaw na serbisyo sa pangangalaga.

Karaniwang pangangalaga: Mga medikal na kinakailangang serbisyo at pangangalagang pang-iwas sa sakit, pagbisita habang walang sakit ang bata, o pangangalaga gaya ng karaniwang follow-up na pangangalaga. Ang layunin ng karaniwang pangangalaga ay pigilan ang mga problema sa kalusugan.

Rural Health Clinic (RHC): Isang health center sa lugar na walang maraming provider ng pangangalagang pangkalusugan. Maaari kayong kumuha ng pangunahing pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit sa isang RHC.

Mga sensitibong serbisyo: Mga medikal na kinakailangang serbisyo para sa pagpapalano ng pamilya, mga sekswal na naipapasang impeksyon (sexually transmitted infection, STI), HIV/AIDS, sekswal na pag-atake at mga pagpapalaglag.

Malalang sakit: Isang sakit o kondisyong dapat gamutin at maaaring magresulta sa pagkamatay.

Lugar ng serbisyo: Ang heyograpikong lugar na pinagseserbisyuhan ng Blue Shield Promise. Kasama rito ang Los Angeles County.

Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga: Mga sinasaklaw na serbisyo na ibinibigay ng mga lisensyadong nurse, technician at/o therapist sa panahon ng pananatili sa isang Pasilidad ng Sanay na Pag-aalaga o sa bahay ng miyembro.

Pasilidad ng sanay na pag-aalaga: Isang lugar na nagbibigay ng pangangalaga 24 na oras sa isang araw na tanging mga may kasanayang propesyonal sa kalusugan ang makakapagbigay.

Espesyalista (o espesyalistang doktor): Isang doktor na gumagamot sa ilang partikular na uri ng problema sa pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, ginagamot ng orthopedic surgeon ang mga nabaling buto; ginagamot ng allergist ang mga allergy; at ginagamot ng cardiologist ang mga problema sa puso. Karamihan sa mga kaso, kakailanganin ninyo ng referral mula sa inyong PCP upang makapagpatingin sa isang espesyalista.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip:

- Mga outpatient na serbisyo:
 - Mga serbisyo sa kalusugan ng isip (mga pagtatasa, pagbuo ng plano, therapy, rehabilitasyon at collateral)
 - Mga serbisyo ng suporta sa gamot
 - Mga serbisyo sa intensive na paggamot sa araw
 - Mga serbisyo ng rehabilitasyon sa araw
 - Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
 - Mga serbisyo ng pagiging matatag sa krisis
 - Mga serbisyo ng nakatuong pamamahala ng kaso
 - Mga therapeutic na serbisyo sa pag-uugali
 - Pagsasaayos ng intensive care (Intensive care coordination, ICC)
 - Mga intensive na serbisyo sa bahay (Intensive home-based services, IHBS)
 - Therapeutic na foster na pangangalaga (Therapeutic foster care, TFC)
- Mga serbisyo sa tirahan:
 - Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan ng mga nasa hustong gulang
 - Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan sa panahon ng krisis
- Mga inpatient na serbisyo:
 - Mga acute psychiatric na inpatient na serbisyo sa ospital
 - Mga psychiatric na inpatient na serbisyo ng propesyonal sa ospital
 - Mga serbisyo sa pasilidad ng psychiatric na kalusugan

Sakit na nagtatanging sa buhay: Isang kondisyong medikal na hindi mababago at pinakamalamang na magdudulot ng kamatayan sa loob ng isang taon o mas maikli pa kung hahayaang umusad ang sakit sa natural na paraan nito.

Triage (o pag-screen): Ang pagsusuri sa inyong kalusugan ng isang doktor o nurse na sinanay upang mag-screen para sa layunin ng pagtukoy kung agaran ang inyong pangangailangan ng pangangalaga.

Agarang pangangalaga (o mga agarang serbisyo): Mga serbisyong ibinibigay upang gamutin ang isang hindi pang-emergency na sakit, pinsala o kondisyon na nangangailangan ng medikal na pangangalaga. Maaari kayong kumuha ng agarang pangangalaga mula sa isang wala sa network na provider kung pansamantalang hindi available o naa-access ang mga provider sa network.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8. Mga Tip para sa Mga Miyembro ng Blue Shield Promise

Paano kukunin ang inyong mga inireresetang gamot

Maaari kayong bigyan ng inyong doktor ng reseta kapag may sakit kayo o may isyu sa kalusugan tulad ng mataas na presyon ng dugo o diabetes. Nakabatay ang reseta sa katayuan ng inyong kalusugan.

Para sa mga bagong reseta:

Kung plano ninyong kumuha ng inireresetang gamot sa unang pagkakataon, dapat kayong pumunta sa parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Nasa direktoryo ng provider ng Blue Shield Promise ang isang listahan ng mga parmasyang nakikipagtulungan sa inyong planong pangkalusugan. Upang maghanap ng parmasyang malapit sa inyo, bisitahin ang aming website sa blueshieldca.com/promise/medi-cal o tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro nang toll-free sa (800) 605-2556 (TTY 711) Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Kung mayroon kayong emergency o agarang isyu, mayroon kaming kawani na makakatulong sa inyo 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaari kayong tumawag sa (800) 605-2556 (TTY 711). Maaari din kayong kumuha ng supply na pang-emergency mula sa isang parmasya sa ilang sitwasyon.

Para sa mga muling pagkuha ng inireresetang gamot:

Kung muli kayong kukuha ng kasalukuyang inireresetang gamot, dapat kayong pumunta sa isang parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Makakakuha na rin kayo ngayon nang hanggang 90 araw na supply ng maintenance na gamot sa ilang partikular na lokal na parmasya o sa pamamagitan ng mail order. Upang makakuha ng 90 araw na supply, hilingin sa inyong doktor na magsulat ng reseta para sa 90 araw na supply, na may mga muling pagkuha, para sa inyong maintenance na gamot. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa mga parmasya sa kabuuan ng



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Los Angeles County upang ialok ang serbisyong ito.

Mail order na parmacya:

Upang makakuha ng hanggang 90 araw na supply ng inyong mga maintenance na gamot na ipapadala sa inyong tahanan o trabaho, dapat ninyong gamitin ang mail service na parmacya ng Blue Shield Promise. Pakitawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro nang toll-free sa (800) 605-2556 (TTY 711) upang matuto pa. Makakahanap din kayo ng impormasyon tungkol sa mail service na parmacya sa Internet sa

<https://promise.blueshieldca.com/ca/pharmacysearch?version=2020&lob=mcal>.

Ang mail order ay isang opsyonal na serbisyo kung pipiliin ninyong gamitin ito.

Espesyalidad na Parmacya:

Maaari kayong atasan ng Blue Shield Promise na kunin ang ilang espesyalidad na gamot sa pamamagitan ng aming mga kinontratang espesyalidad na parmacya na may karanasan sa pangangasiwa sa mga espesyalidad na gamot.

- Ang mga espesyalidad na parmacya ay may mga clinician na mayroong maraming kasanayan at kawani upang bigyan ang mga miyembro ng naka-personalize na suporta para sa kanilang mga hindi gumagaling na sakit at kumplikadong sakit.
- Available lang ang mga espesyalidad na gamot para sa hanggang isang buwang supply dahil sa malaking halaga at paggamit sa mga ito.
- Ipapadala ng mga espesyalidad na parmacya sa pamamagitan ng koreo ang mga espesyalidad na gamot sa inyong bahay.
- Ang mga espesyalidad na gamot na dapat ibigay ng isang partikular na espesyalidad na parmacya ay nakalista sa listahan ng mga sinasaklaw na gamot, na kilala rin bilang formulary.
- Mahahanap ninyo ang aming formulary sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.
 - Pumunta sa “Para sa Mga Miyembro”
 - Sa ilalim ng Member Services sa kaliwa, i-click ang “Mga Serbisyo ng Parmacya”
 - Nakalista ang aming Formulary ng Medi-Cal sa ilalim ng “Mga Mapagkukunan”

Paano kumuha ng inireresetang gamot sa parmacya:

1. Pumili ng kinontratang parmacya malapit sa inyo.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Dalhin ang inyong reseta sa parmasya.
3. Ibigay ang inyong reseta sa kawani ng parmasya kasama ang inyong ID card ng miyembro sa Blue Shield Promise. Makakatulong ito sa parmasya na ibigay ang inyong reseta.
4. Tiyaking ibinigay ninyo sa parmasya ang tama ninyong address at numero ng telepono.
5. Tiyaking alam ng parmasya ang tungkol sa lahat ng iniinom ninyong gamot at anumang allergy na maaaring mayroon kayo sa anumang gamot.
6. Kung mayroon kayong anumang mga tanong tungkol sa inyong (mga) reseta, tiyaking tatanungin ninyo ang pharmacist.

Hindi dapat hilingin sa mga Miyembro ng Medi-Cal na magbayad para sa mga gamot na kailangan ng reseta. Kung isa kayong miyembro ng Medi-Cal at hiniling sa inyong magbayad para sa isang reseta, tawagan ang Blue Shield Promise sa (800) 605-2556 (TTY 711).

Kung mayroon kayong agarang isyu, tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kasama ang mga pista opisyal.

Ano ang formulary?

Gumagamit ang Blue Shield Promise ng isang listahan ng mga inaprubahang gamot na tinatawag na “formulary.” Sinusuri ng isang komite ng mga doktor at pharmacist ang mga gamot upang idagdag o alisin sa formulary bawat tatlong (3) buwan. Maaaring idagdag ang mga gamot sa formulary kapag natutugunan ng mga ito ang lahat ng sumusunod:

- Inaprubahan ng Food and Drug Administration (FDA)
- Tanggap bilang ligtas at mabisa.

Karaniwang nagrereseta ang inyong PCP ng mga gamot mula sa formulary ng Blue Shield Promise. Magrereseta lang ang inyong PCP ng gamot batay sa kalagayan ng inyong kalusugan, at kung kinakailangan ng gamot upang mapabuti ang inyong kalusugan. Maaari ninyong tawagan ang Blue Shield Promise upang humingi ng kopya ng formulary sa inyong wika, malaking titik, audio, o alternatibong format. Maaari din ninyong tawagan ang Blue Shield Promise para sa isang listahan na naghahambing-hambing ng mga formulary ng lahat ng katuwang sa planong pangkalusugan.

Mga branded/generic na gamot

Ang generic na gamot ay may parehong aktibong sangkap katulad ng bersyon



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556 (TTY 711)**. Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ng branded na gamot. Ang mga generic na gamot ay inaprubahan ng Food and Drug Administration (FDA) at kadalasang mas mura kaysa sa mga branded na gamot. Ibinibigay ang mga generic na gamot, maliban kung ipinagbabawal sa nakadokumentong medikal na dahilan ang paggamit ng generic na bersyon o kung walang generic na gamot para sa branded na gamot. Dapat makipag-ugnayan ang inyong doktor sa Blue Shield Promise upang humingi ng pagsang-ayon na magbigay ng branded na gamot kung may maibibigay na generic.

Anong mga gamot ang saklaw?

Makukuha ninyo ang mga sumusunod na gamot at iba pang mga item kapag ang mga ito ay inireseta ng inyong doktor at pangangailangang medikal:

- Mga inireresetang gamot na nakalista sa formulary ng Blue Shield Promise
- Mga hindi inireresetang gamot o over-the-counter na gamot (gaya ng mga syrup para sa ubo/sipon, cough drop, o aspirin) na nakalista sa formulary ng Blue Shield Promise
- Mga supply para sa diabetes sa formulary: insulin, mga heringgilya ng insulin, glucose test strip, lancet at lancet puncture device, pen delivery system, blood glucose monitor kasama ang mga monitor para sa may kapansanan sa paningin at ketone urine testing strip
- Mga device sa pagkontrol sa pagbubuntis na inaprubahan ng FDA, pill sa pagkontrol sa pagbubuntis, condom at jelly na pangontra sa pagbubuntis sa formulary ng Blue Shield Promise
- Pang-emergency na pangontra sa pagbubuntis
- Mga EpiPen, peak flow meter at spacer

Pang-emergency na pangontra sa pagbubuntis (“Plan B”)

Maaari kayong makakuha ng mga pang-emergency na gamot na pangontra sa pagbubuntis mula sa:

- Inyong PCP
- Isang parmasya nang may reseta mula sa inyong PCP, kung mas bata kayo sa 17 taong gulang
- Isang parmasya nang walang reseta kung kayo ay 17 taong gulang o mas matanda
- Isang parmasyang wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung ito ang sitwasyon, maaaring hilingin sa inyong bayaran ang serbisyo. Ibabalik ng Blue Shield Promise ang ibinayad ninyo para sa gastusing ito.
- Isang lokal na klinika sa pagpapalano ng pamilya



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tawagan ang Blue Shield Promise sa (800) 605-2556 (TTY 711) para sa listahan ng mga pamilya na nagbibigay ng mga pang-emergency na gamot na pangontra sa pagbubuntis.

Anong mga gamot ang hindi saklaw?

- Mga gamot mula sa pamilyang wala sa network, maliban sa mga gamot na kailangan dahil sa isang emergency
- Mga gamot na wala sa formulary, maliban kung may pagsang-ayon mula sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng paunang pahintulot
- Mga gamot na pang-eksperimento o pansiyasat, maliban sa ilang sitwasyon ng sakit na nagtatanging sa buhay. Kung hindi kayo binigyan ng gamot na sinusubukan o sinisiyasat pa lang, mayroon kayong karapatang humiling ng Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Matututo pa kayo tungkol dito sa seksyong "Pag-uulat at paglutas ng mga problema" ng handbook na ito.
- Mga gamot na pampanganda, maliban kung inireseta para sa mga kondisyong pangangailangang medikal
- Mga gamot na ginagamit para sa layuning gumamot ng erectile dysfunction at/o sexual dysfunction
- Mga produktong pangdiyeta o para sa nutrisyon na wala sa formulary, maliban kapag pangangailangang medikal o para sa paggamot sa Phenylketonuria
- Anumang itinuturok na gamot na hindi pangangailangang medikal at hindi inireseta ng isang doktor
- Mga pamigil ng gana sa pagkain, maliban kung pangangailangang medikal para sa sobrang katabaan
- Pamalit sa mga nawala o nasirang gamot na hindi hihigit sa dalawang (2) beses bawat taon sa kalendaryo (mula Enero hanggang Disyembre)
- Mga gamot sa pagkabaog
- Mga gamot na hindi inaprubahan ng FDA
- Mga gamot na ginawa ng May Bayad na Serbisyo ng Medi-Cal
- Mga gamot na maaaring saklawin sa ilalim ng inyong planong Medicare Part D o kung mayroon kayong ibang pangunahing insurance na maaaring sumaklaw sa gamot
- Mga pinaghalong gamot kapag may available na produktong inaprubahan ng FDA



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mga gamot na ginagamit para sa pagkaubos ng buhok, atletikong pagganap, anti-aging para sa layuning cosmetic, at pagganap ng isip (maliban sa sakit sa isip o mga kondisyong medikal na nakakaapekto sa memorya, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, paggamot ng mga kondisyon o sintomas ng dementia o Alzheimer's disease)
- Mga gamot na sinasaklaw ng California Children's Services (CCS)

Mga gamot na wala sa formulary

Kung minsan, kailangang magreseta ng inyong doktor ng gamot na wala sa formulary. Dapat makipag-ugnayan ang inyong doktor sa Blue Shield Promise at humiling ng paunang pahintulot upang humingi ng pagsang-ayon. Upang mapagpasyahan kung sasaklawin ang gamot na ito, maaaring humingi ang Blue Shield Promise ng higit pang impormasyon sa inyong provider. Sa loob ng 24 na oras pagkatanggap sa kahilingan sa paunang pahintulot, sasabihin ng Blue Shield Promise sa inyong provider at parmasya kung pinapahintulutan ang gamot. Pagkatapos nito ay ipapaalam ng Blue Shield Promise at/o ng inyong provider o parmasya kung sinasaklaw o hindi ang inyong gamot. Kung naaprubahan ang gamot, makukuha ninyo ang gamot sa isang parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Kung hindi naaprubahan ang gamot, mayroon kayong karapatang iapela ang pasya o maghain ng karaingan. Ang isang “apela” ay kapag gusto ninyong masuri ang isang pasya. Matututo pa kayo tungkol dito sa seksyong “Pag-uulat at paglutas ng mga problema” ng handbook na ito.

Paano kayo makakakuha ng mga gamot sa panahon ng emergency, pagkatapos ng oras ng trabaho at holiday?

- Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay may access sa “24 na Oras” na parmasya na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise at bukas 24 na oras, 7 araw sa isang linggo.
- Makakahanap kayo ng “24 na Oras” na parmasyang pinakamalapit sa inyo sa pamamagitan ng pagbisita sa aming website sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.
- Maaaring ibigay ng mga parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise ang inyong mga gamot anumang oras at sa oras ng emergency.
- Sa isang emergency, pinapahintulutan din ang inyong pharmacist na magbigay ng tatlong (3) araw o 72 oras na supply ng gamot upang maiwasan ang pagkakaantala ng inyong kasalukuyang therapy sa inireresetang gamot.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medicare Part D: Saklaw sa inireresetang gamot para sa mga benepisyaryong parehong nakakakuha ng Medicare at Medi-Cal

Pinapamahalaan ng Medicare ang isang pederal na programa sa gamot na kailangan ng reseta na tinatawag na Medicare Part D. Kung isa kayong benepisyaryo sa Medi-Cal sa Medicare, kukunin ninyo ang karamihan sa inyong gamot na kailangan ng reseta mula sa Medicare. May ilang inireresetang gamot na hindi saklaw ng Medicare, ngunit saklaw ng Medi-Cal, na makukuha ninyo sa pamamagitan ng Medi-Cal. Gayunpaman, kung mayroon kayong Medi-Cal na may Blue Shield Promise at saklaw ng Medicare Part D sa isa pang planong pangkalusugan, hindi maibibigay ng inyong parmasya ang inyong mga inireresetang gamot sa Medicare Part D sa inyong saklaw ng Blue Shield Promise Medi-Cal. Makipag-ugnayan sa inyong Medicare Part D Plan. Pakitawagan ang Blue Shield Promise para sa higit pang impormasyon. Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medicare Part D at upang pumili ng Medicare Prescription Drug Plan, tawagan ang Medicare sa (800) 633-4227 (TTY: 1-877-486-2048) o pumunta online sa [medicare.gov](https://www.medicare.gov).

Tulong sa wikang inyong sinasalita at para sa mga taong may mga kapansanan: Paano ako makakahingi ng tulong?

Mga nakasulat na materyal sa inyong wika at format

May karapatan kayong makatanggap ng nakasulat na impormasyon mula sa Blue Shield Promise sa alinman sa mga wikang ito:

Spanish, Arabic, Armenian, Chinese, Farsi, Khmer, Korean, Tagalog, Russian, Vietnamese at Ingles. Maaari din kayong kumuha ng nakasulat na impormasyon sa malaking titik, audio at iba pang format.

Libreng tulong sa pagsasalin

Mayroon kayong karapatang makakuha ng libreng tulong sa pagsasalin kapag tumatanggap ng pangangalagang pangkalusugan. Nag-aalok ang Blue Shield Promise ng libreng tulong sa pagsasalin sa inyong wika at sa American Sign Language. Dapat kayong gumamit ng may kasanayang interpreter sa inyong mga pagbisita sa doktor. Ang interpreter ay isang taong may trabahong isalin ang sinasalitang wika o sign language sa iba pang sinasalitang wika o sign language. Mauunawaan kayo ng inyong doktor, at mauunawaan ninyo ang inyong kalusugan at mas mahusay ninyong mapapangalagaan ang inyong



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

sarili. Ang mga interpreter ay mga may kasanayang propesyonal. Alam nila ang mga salita para sa pangangalagang pangkalusugan. Isasalin nila sa tamang paraan ang lahat ng sinasabi sa pagitan ninyo at ng inyong doktor. Papanatilihin nilang pribado ang pakikipag-usap ninyo sa inyong doktor. Hindi kayo dapat magpasalin sa inyong mga kaibigan, kapamilya, o lalo na sa mga bata, maliban sa isang emergency.

Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise kung kailangan ninyo ng tulong sa pagsasalin. Maaari namin kayong tulungan sa inyong wika sa telepono at tiyaking mayroon kayong interpreter para sa inyong susunod na pagpapatingin:

Hakbang 1 Magpaiskedyul ng appointment upang makapagpatingin sa inyong doktor

Hakbang 2 Tawagan ang Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711) nang hindi bababa sa sampung araw ng negosyo bago ang inyong appointment.

Ihanda ang impormasyong ito:

- Inyong pangalan
- Inyong ID number ng plano
- Petsa at oras ng inyong appointment
- Pangalan ng doktor
- Address at numero ng telepono ng doktor

Kung mababago o makakansela ang inyong appointment sa inyong doktor, tawagan ang Blue Shield Promise sa lalong madaling panahon sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Maaaring i-dial ng mga miyembrong hindi nakakarinig o may problema sa pandinig ang 711 gamit ang TTY na device. Ikokonekta kayo ng numerong ito sa California Relay Service (CRS). Tutulungan kayo ng mga sinanay na operator sa CRS na makipag-usap sa Blue Shield Promise o sa inyong doktor.

Pagkuha ng impormasyon para sa mga taong may kapansanan

Marami sa mga tanggapan ng mga doktor at mga klinika ang nag-aalok ng tulong na mas nagpapasimple sa mga medikal na pagbisita. Maaari silang mag-alok ng mga naa-access na paradahan, ramp, malaking exam room, at timbangang magagamit ng naka-wheelchair. Maaari kayong makahanap ng mga doktor na nag-aalok ng nasabing tulong sa Direktoryo ng Provider. Matutulungan din kayo ng Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise na maghanap ng doktor na nakakatugon sa inyong mga espesyal na pangangailangan.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Hindi maaaring hindi kayo bigyan ng tulong ng isang tanggapan ng doktor, klinika o ospital dahil mayroon kayong mga kapansanan. Tawagan kaagad ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise kung hindi ninyo makuha ang tulong na kailangan ninyo o kung mahirap itong makuha.

Huwag kalimutan: Sabihin sa tanggapan ng inyong doktor kung kailangan ninyo ng karagdagang oras o karagdagang tulong sa inyong pagbisita.

Mga reklamo

Maaari kayong maghain ng reklamo kung:

- Pakiramdam ninyo ay hindi kayo binigyan ng tulong dahil sa isang kapansanan o dahil hindi kayo nagsasalita ng wikang Ingles
- Hindi kayo makakuha ng interpreter
- May reklamo kayo tungkol sa interpreter
- Hindi kayo makakuha ng impormasyon sa inyong wika
- Hindi natutugunan ang inyong kultural na pangangailangan

Maaari kayong matuto pa tungkol sa kung paano maghain ng reklamo. Pumunta sa seksyong "Pag-uulat at paglutas ng mga problema" ng handbook na ito.



Tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes - Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.